1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 10 de junio 2021

Elaborado por: Geraldin Ordoñez Buitrago

1. INTRODUCCIÓN

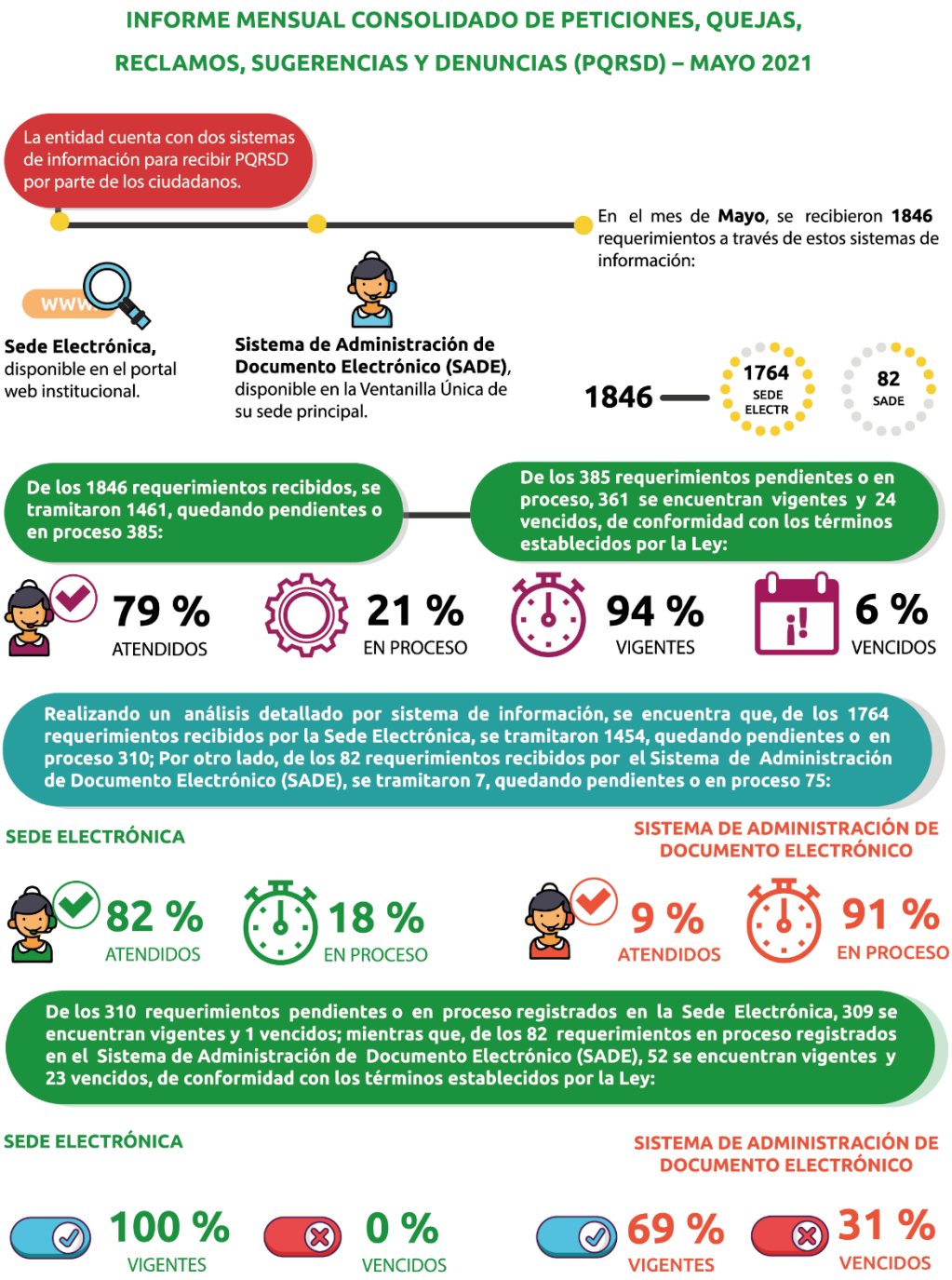
La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el Informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Otros (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el mes de mayo de 2021, con el cual se da cumplimiento a la normativa 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 cumplimento 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.

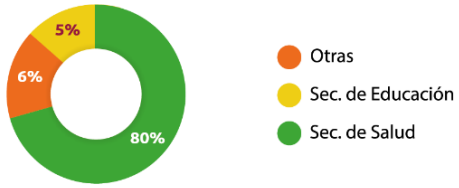
3. RESUMEN


INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) – MAYO 2021
La entidad cuenta con dos sistemas de información para recibir PQRSD por parte de los ciudadanos.
En el mes de Mayo, se recibieron 1846 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.
1846
1764 SEDE ELECTR
82 SADE
De los 1846 requerimientos recibidos, se tramitaron 1461, quedando pendientes o en proceso 385:
De los 385 requerimientos pendientes o en proceso, 361 se encuentran vigentes y 24 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:
79 % ATENDIDOS
21 % EN PROCESO
94 % VIGENTES
6 % VENCIDOS
Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 1764 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 1454, quedando pendientes o en proceso 310; Por otro lado, de los 82 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 7, quedando pendientes o en proceso 75:
SEDE ELECTRÓNICA
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO
82 % ATENDIDOS
18 % EN PROCESO
9 % ATENDIDOS
91 % EN PROCESO
De los 310 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 309 se encuentran vigentes y 1 vencidos; mientras que, de los 82 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 52 se encuentran vigentes y 23 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:
SEDE ELECTRÓNICA
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO
100 % VIGENTES
0 % VENCIDOS
69 % VIGENTES
31 % VENCIDOS
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

DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



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 94 % del total de los requerimientos recibidos.

Sistema de Administración de Documento Electrónico

Número de requerimientos por dependencia

DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS

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 76 % 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 mayo de 2021 (corte al 30 de mayo), se recibieron 1764 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	617	35,0%
Queja	586	33,2%
Sugerencia	284	16,1%
Petición de documentos e información pública	161	9,1%
Reclamo	60	3,4%
Petición entre autoridades	17	1,0%
Recurso	14	0,8%
Consulta	12	0,7%
Denuncia	10	0,6%
Solicitud de la oposición	2	0,1%
Solicitud del Congreso	1	0,1%
Total	**1764**	**100,0%**

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.

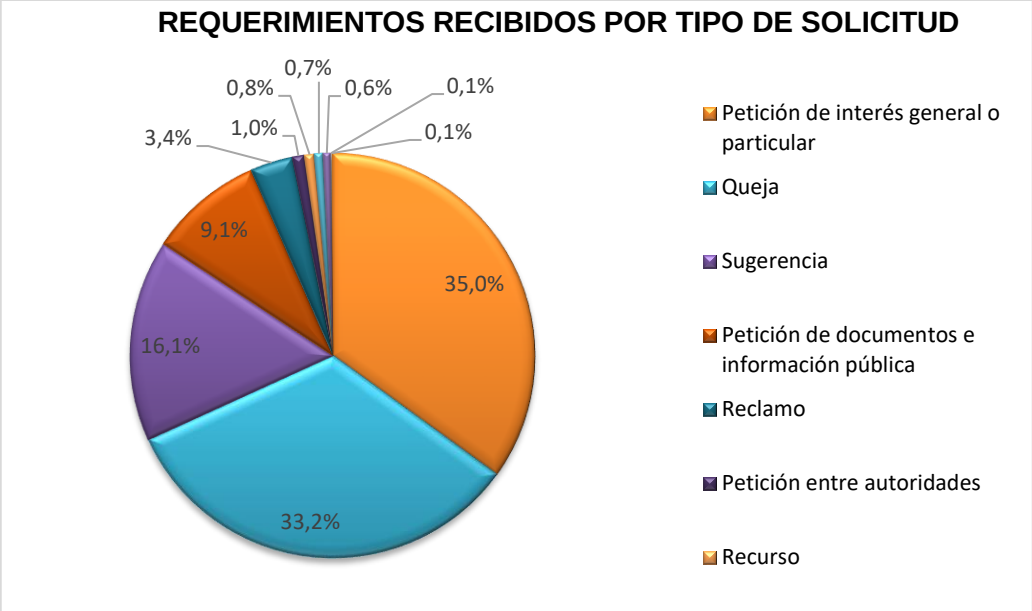


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 68 % 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	9
Denuncia	5
Petición entre autoridades	5
Consulta	4
Solicitud de la oposición	4
Petición de documentos e información pública	3
Sugerencia	2
Reclamo	2
Petición de interés general o particular	1
Queja	1
Total	**2**

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.

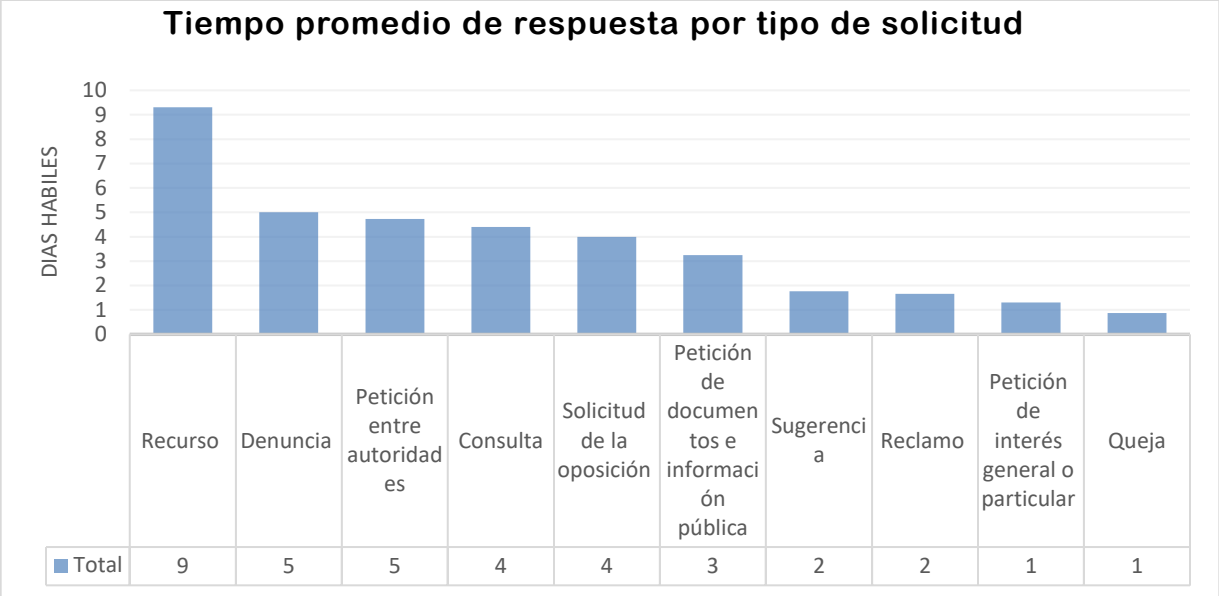


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 1 y 9 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

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

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
SECRETARIA DE SALUD	1569	88,9%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	95	5,4%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	34	2%
SECRETARIA DE CONVIVENCIA	21	1%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	12	1%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	8	0%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	8	0,5%
SECRETARIA DE DSARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	4	0%
DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	3	0%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	2	0,1%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	2	0%
SECRETARIA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2	0,1%
SECRETARIA DE CULTURA	2	0,1%
DEPARTAMENTE DE PLANEACIÓN	1	0%
SECRETARIA DE GESTIÓN DEL RIESGO	1	0%
Total	**1764**	**100,0%**

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.

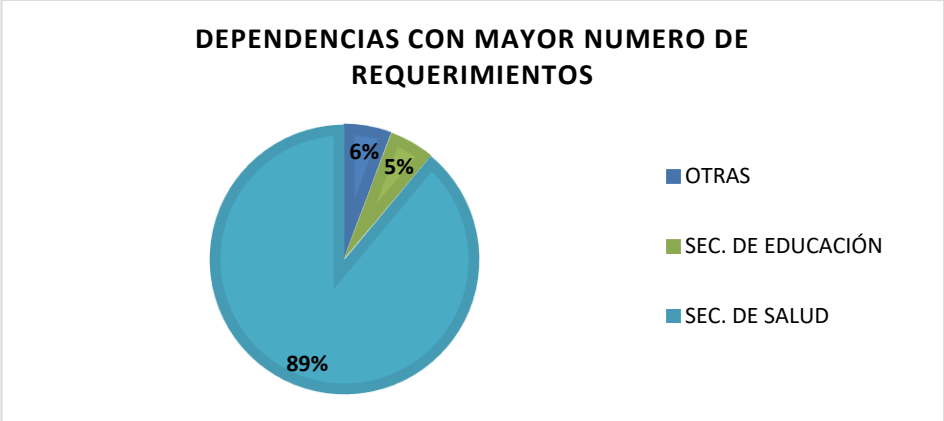


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 documentos e información pública	Petición de interés general o particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud de la oposición	Solicitud del Congreso	Sugerencia	**Recibidos**
SECRETARIA DE SALUD	5	7	111	525	4	572	50	10	2	0	283	1569
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	4	3	32	43	4	5	3	1	0	0	0	95
DEPARTAMENTO ADMININISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	7	20	0	3	2	2	0	0	0	34
SECRETARIA DE CONVIVENCIA	0	0	3	6	2	4	4	1	0	1	0	21
DEPARTAMENTO DE JURÍDICA	2	0	6	2	0	1	0	0	0	0	1	12
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	8
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	1	0	0	6	1	0	0	0	0	0	0	8
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	4
DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
SECRETARIA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
DEPARTAMENTO PLANEACIÓN	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SECRETARIA DE GESTIÓN DEL RIESGO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	**12**	**10**	**161**	**617**	**17**	**586**	**60**	**14**	**2**	**1**	**284**	**1764**

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 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
SECRETARIA DE SALUD	1361	208	1569
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	27	68	95
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	25	9	34
SECRETARIA DE CONVIVENCIA	17	4	21
DEPARTAMENTO DE JURÍDICA	7	5	12
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	6	8
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	7	1	8
SECRETARIA DE DLLO ECONÓMICO	0	4	4
DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	2	1	3
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	2	0	2
SECRETARIA DE CULTURA	1	1	2
SECRETARIA DE DLLO SOCIAL	1	1	2
SECRETARIA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	1	2
DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	1	0	1
SECRETARIA DE GESTIÓN DEL RIESGO	0	1	1
Total	**1454**	**310**	**1764**

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

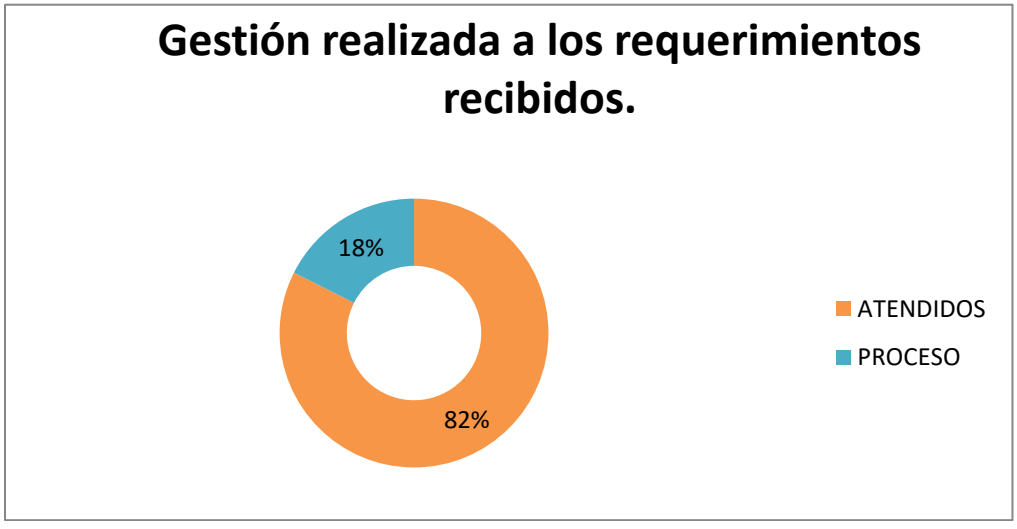


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 1454 requerimientos ciudadanos de los 1764 requerimientos registrados en la Sede Electrónica, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 82 %, quedando en proceso el 18 % restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
SECRETARIA DE SALUD	1335	26	1361
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	26	1	27
DEPARTAMENTO ADMINISTRATICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	22	3	25
SECRETARIA DE CONVIVENCIA	17	0	17
DEPARTAMENTO DE JURÍDICA	7	0	7
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	7	0	7
DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	1	1	2
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	2	0	2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	0	2
DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	1	0	1
SECRETARIA DE CULTURA	1	0	1
SECRETARIA DE DASARROLLO SOCIAL	0	1	1
SECRETARIA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	0	1
Total	**1422**	**32**	**1454**

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.

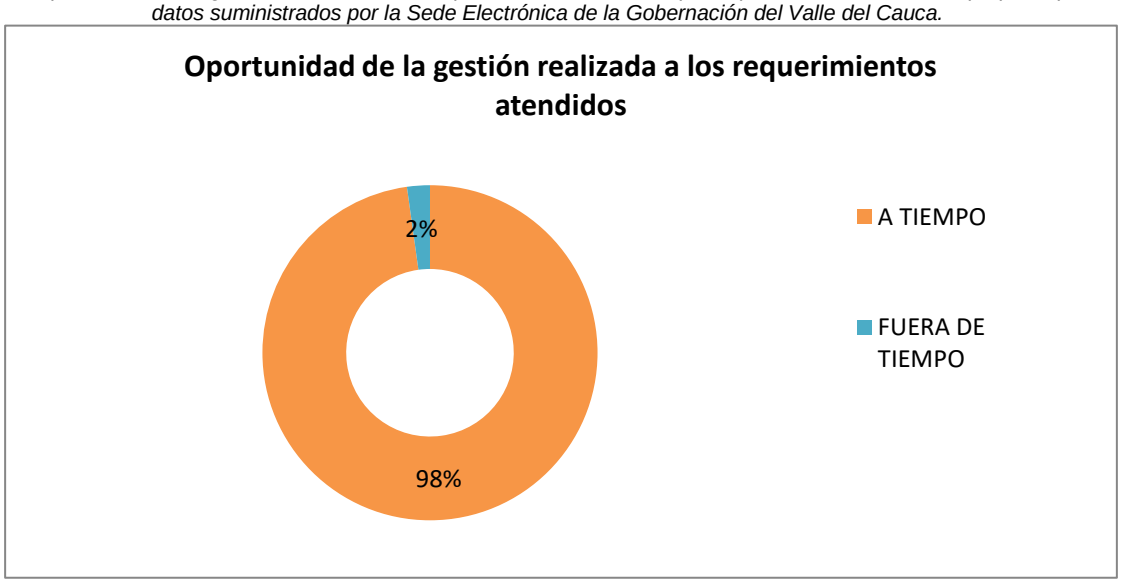


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 1422 requerimientos ciudadanos de los 1454 atendidos, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 98% fue atendido de manera oportuna y el 2 % restante, por fuera de los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencidos	Vigentes	En proceso
SECRETARIA DE SALUD	1	207	208
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	0	68	68
DEPARTAMENTO ADMINISTRATICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	9	9
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	0	6	6
DEPARTAMENTO DE JURÍDICA	0	5	5
SECRETARIA DE CONVIVENCIA	0	4	4
SEC. DE DLLO ECONÓMICO	0	4	4
DEP. DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	0	1	1
SECRETARIA DE DASARROLLO SOCIAL	0	1	1
SECRETARIA DE CULTURA	0	1	1
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO	0	1	1
ASUNTOS ETNICOS	0	1	1
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	0	1	1
DEP. PLANEACIÓN	0	0	0
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	0	0	0
Total	**1**	**309**	**310**

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

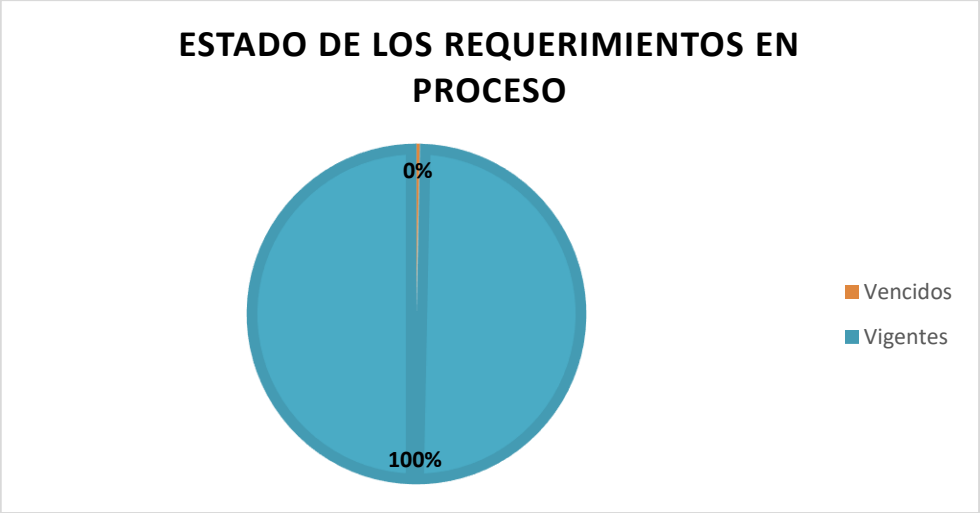


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 309 requerimientos ciudadanos y 1 vencidos del total en proceso, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 100 % fue atendido de manera oportuna, 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 mayo de 2021, se recibieron 82 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	42	51,2%
Petición entre autoridades	17	20,7%
Petición de interés general	14	17,1%
Recurso	5	6,1%
Petición de documentos e información pública	4	4,9%
Total	**82**	**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.

Es importante aclarar que la disminución en el número de requerimientos registrados en la plataforma SADE responde a la emergencia sanitaria ocasionada por el coronavirus – Covid19 y a las diversas situaciones de orden público en el marco del paro nacional, el cual ha sido prolongado en la ciudad de Cali con manifestaciones de violencia de forma radical contra la infraestructura de las instituciones públicas.

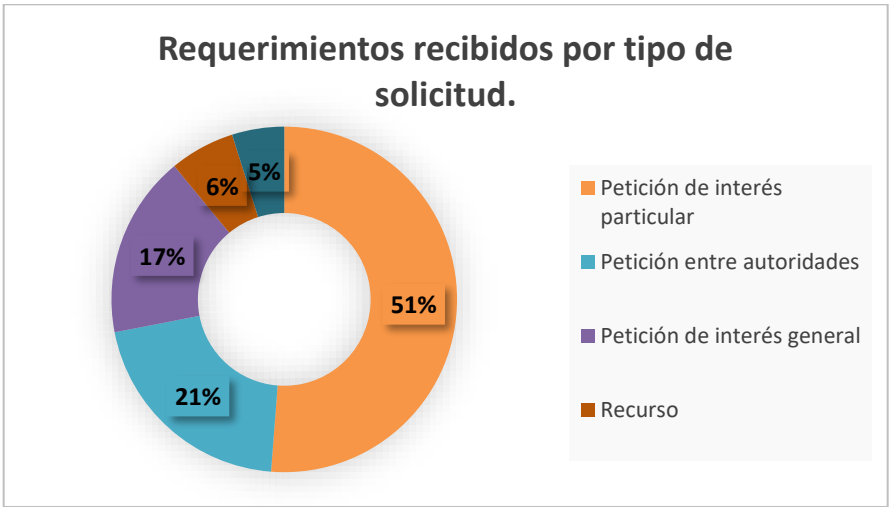


Gráfico 7 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

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 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 de documentos e información pública	6
Petición de interés general	5
Petición de interés particular	8
Petición entre autoridades	14
Recurso	7
Total	**9**

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

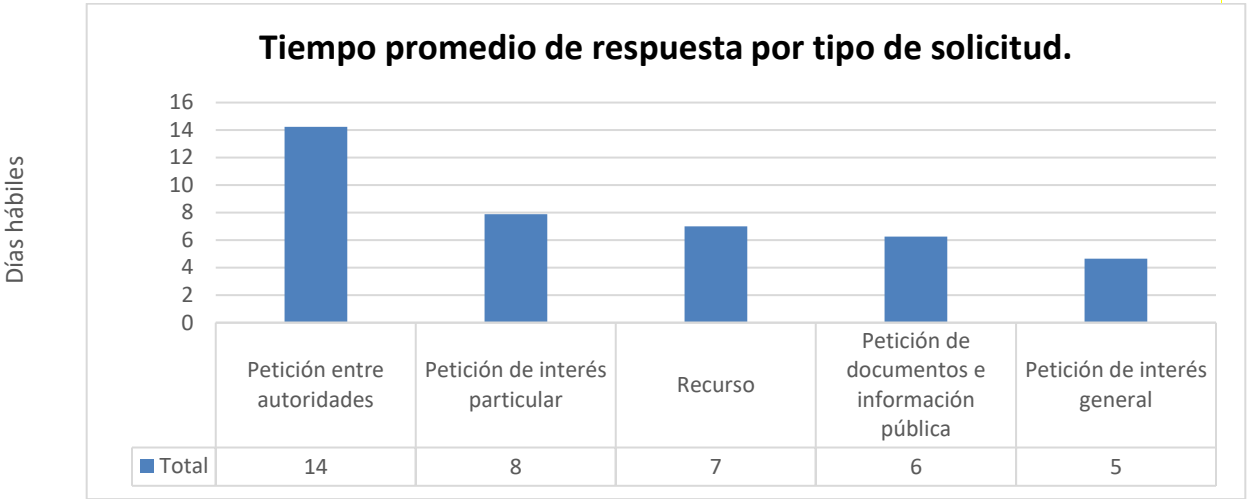


Gráfico 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 5 y 14 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
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	55	67,1%
Secretaría de Salud	7	8,5%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	6	7,3%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	4	4,9%
Despacho de la Gobernadora	2	2,4%
Secretaría de Educación	2	2,4%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	1,2%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1	1,2%
Secretaría de Cultura	1	1,2%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	1,2%
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	1,2%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	1,2%
Total	**82**	**100,00%**

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

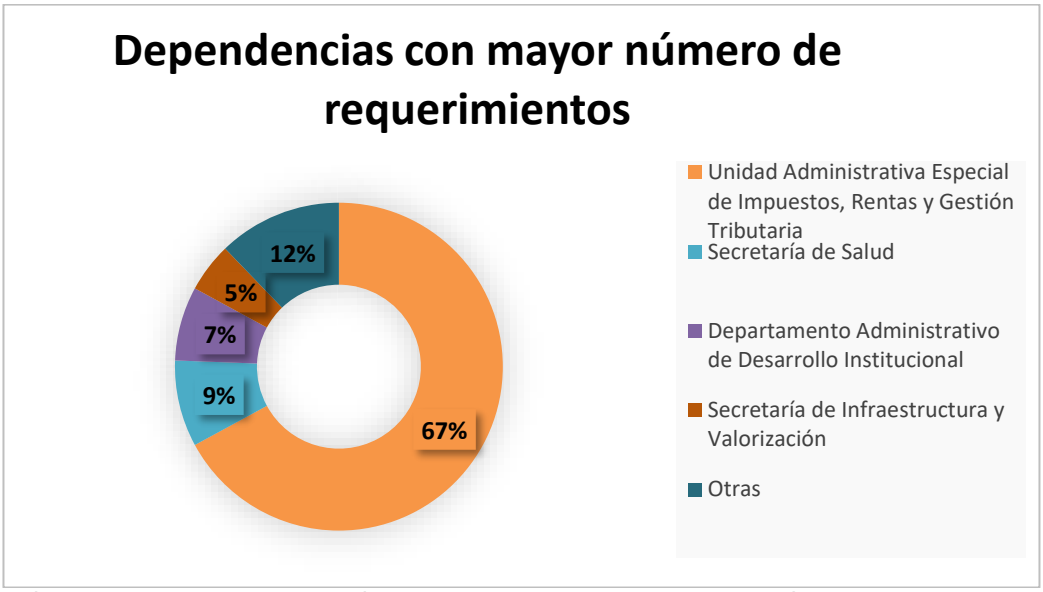


Gráfico 9 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 documentos e información pública	Petición de interés general	Petición de interés particular	Petición entre autoridades	Recurso	Total
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributar	1	3	33	14	4	55
Secretaría de Salud	0	3	2	2	0	7
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2	1	1	1	1	6
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	4	0	0	0	4
Despacho de la Gobernadora	0	2	0	0	0	2
Secretaría de Educación	1	0	1	0	0	2
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	0	1	0	0	1
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	0	1	0	0	1
Secretaría de Cultura	0	0	1	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	1	0	0	1
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	1	0	0	0	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	1	0	0	1
Total	**4**	**14**	**42**	**17**	**5**	**82**

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 Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria y la Secretaría de salud, las cuales acumularon el 76 % 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
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	6	49	55
Secretaría de Salud	0	7	7
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	1	5	6
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	4	4
Despacho de la Gobernadora	0	2	2
Secretaría de Educación	0	2	2
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	1	1
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	1	1
Secretaría de Cultura	0	1	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	1	1
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	1	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	1	1
Total	**7**	**75**	**82**

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

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 7 requerimientos ciudadanos de los 82 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 9%, quedando en proceso el 91% restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	1	1
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1	5	6
Total	**1**	**6**	**7**

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.

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 1 requerimiento ciudadano de los 7 atendidos, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 14 % fue atendido de manera oportuna y el 86 %, por fuera de los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente. Se puede deducir que el incremento de los requerimientos atendidos fuera de tiempo obedece diversas situaciones de orden público en el marco del paro nacional, donde se vio afectada la infraestructura de la Gobernación del Valle.

Dependencia	Vencidos	Vigentes	En proceso
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2	3	5
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	1	1
Despacho de la Gobernadora	0	2	2
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	1	1
Secretaría de Cultura	0	1	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	1	1
Secretaría de Educación	0	2	2
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	4	4
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	1	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	1	1
Secretaría de Salud	0	7	7
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	21	28	49
Total	**23**	**52**	**75**

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

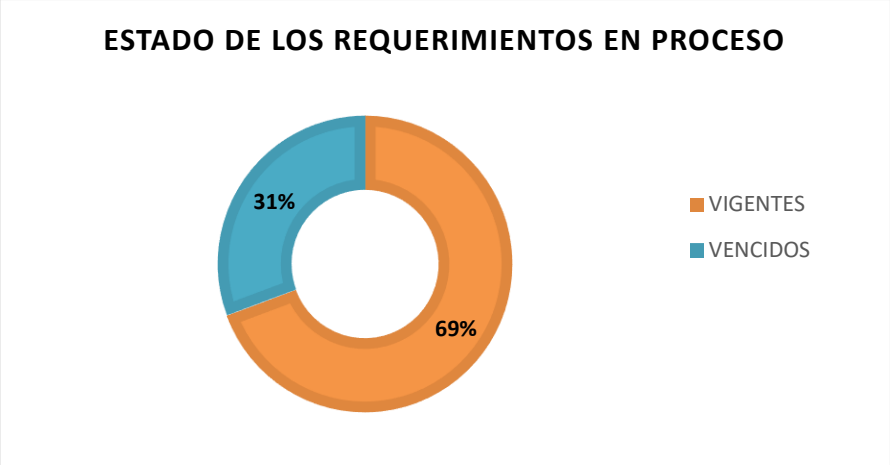


Gráfico 12 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

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 52 requerimientos ciudadanos y vencidos 23 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 31 % se encuentra vigente y el 69% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes en referencia, se realizaron 63 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	10
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	8
Secretaría de Salud	8
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	6
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	4
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	4
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	3
Secretaría de Infraestructura y Valorización	3
Secretaría de Vivienda y Hábitat	3
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2
Secretaría de Movilidad y Transporte	2
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	1
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1
Secretaría de Cultura	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
Total	**63**

Tabla 15 Traslados por competencia realizados a los requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

7. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

Durante el mes en referencia, la Gobernación del Valle del Cauca no emitió 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 otras entidades[1], por lo cual se dio traslado por competencia.

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)
• Solicitud de certificado y representación legal • Solicitud para inscribir a RETHUS • solicitud de paz y salvo departamental	• Certificado, corrección y actualización del avalúo catastral. • Solicitud visita técnica de para solicitar ficha catastral. • Solicitud de aclaraciones, correcciones por no ser propietarios del mismo (vehículo). • Solicitud de ayuda • Aclaración de predios

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)
• Mala atención/gestión en EPS. • Mala atención/gestión en RETHUS • Cobros errados en impuesto automotor. • Reclamos por no pago de mesada pensional.	• No se presentaron en el mes en mención.

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] Alcaldía de Santiago de Cali y Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca

9. CONCLUSIONES

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 conclusiones, con el propósito de fortalecer el modelo y la cultura de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca:

- Tras realizar el presente análisis de los resultados obtenidos, se demuestra que en el mes de mayo en relación con abril se presentó un incremento del 8,9% en la radicación de PQRS por sede electrónica.

- En relación con el sistema de administración de documento electrónico (SADE), registrados desde el 28 de abril hasta mayo se presentó una disminución del 79,3% con respecto al mes de abril. Los anteriores resultados coinciden con las dificultades de operación que se presentaron en la ventanilla única de la Gobernación del Valle del Cauca como consecuencia de los hechos de orden publico registrados el 28 de abril del 2021.

- Lo anterior indicaría que la sede electrónica compensó y demostró su importancia debido a que el servicio de recepción de PQRS no se interrumpió para los ciudadanos en el mes de mayo.

- La apuesta realizada por la Gobernación del Valle del Cauca con el fortalecimiento de canales electrónicos como la Sede Electrónica, ha permitido asegurar la prestación del servicio de PQRS a los ciudadanos, quienes durante la situación de orden público que ha vivido la región, han tenido un medio efectivo para continuar realizando solicitudes y requerimientos.

- Se puede concluir que la Gobernación del Valle del Cauca debe realizar mayores esfuerzos en la divulgación de los canales electrónicos disponibles por diversos medios de comunicación, para que los ciudadanos continúen la apropiación de los mismo como se ha observado en las últimas semanas.

10. RECOMENDACIONES

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:

- 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.

- 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.

- Realizar la actualización del proceso de servicio al ciudadano, de sus procedimientos y formatos, con el propósito de cumplir con la normatividad vigente en esta materia e incrementar los estándares de calidad frente al servicio ofrecido por la entidad.

- 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: Julloa@valledelcauca.gov.co y Carlospuentesrojas@gmail.com, 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.