1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 22 de julio 2021

Elaborado por: Geraldin Ordoñez Buitrago

1. INTRODUCCIÓN

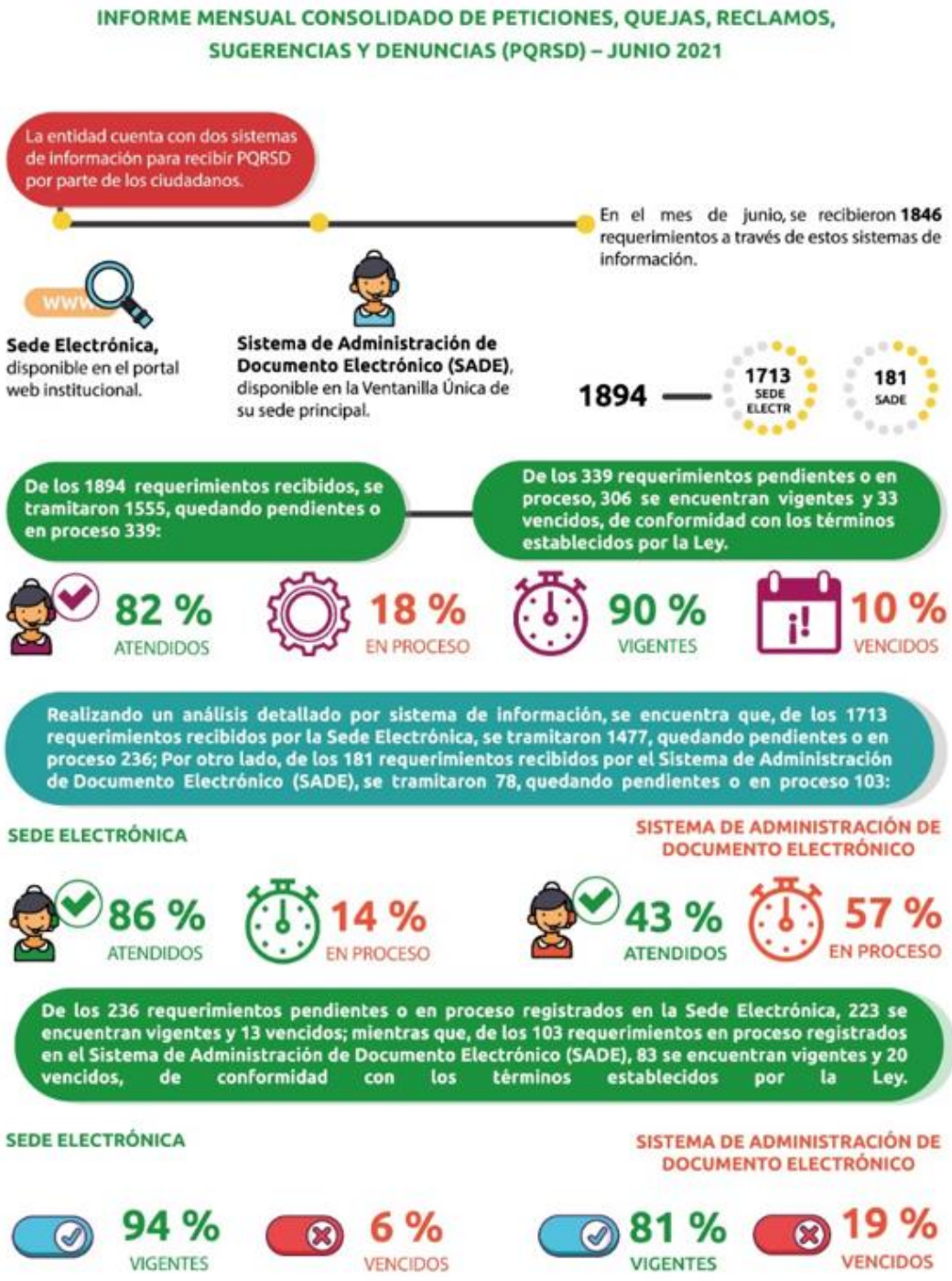
La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el Informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Otros (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el mes de junio de 2021, con el cual se da cumplimiento a la normativa 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) – JUNIO 2021
La entidad cuenta con dos sistemas de información para recibir PQRSD por parte de los ciudadanos.
En el mes de junio, 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.
1894
1713 SEDE ELECTR
181 SADE
De los 1894 requerimientos recibidos, se tramitaron 1555, quedando pendientes o en proceso 339:
De los 339 requerimientos pendientes o en proceso, 306 se encuentran vigentes y 33 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.
82 % ATENDIDOS
18 % EN PROCESO
90 % VIGENTES
10 % VENCIDOS
Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 1713 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 1477, quedando pendientes o en proceso 236; Por otro lado, de los 181 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 78, quedando pendientes o en proceso 103:
SEDE ELECTRÓNICA
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO
86 % ATENDIDOS
14 % EN PROCESO
43 % ATENDIDOS
57 % EN PROCESO
De los 236 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 223 se encuentran vigentes y 13 vencidos; mientras que, de los 103 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 83 se encuentran vigentes y 20 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.
SEDE ELECTRÓNICA
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO
94 % VIGENTES
6 % VENCIDOS
81 % VIGENTES
19 % 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, Unidad de Rentas y la Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 90.6% 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, Rentas, Sec. De Salud, DADI y Sec. De Infraestructura las cuales acumularon el 62,4 % 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 junio de 2021 (corte al 30 de junio), se recibieron 1713 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	611	35,7%
Queja	484	28,3%
Sugerencia	335	19,6%
Petición de documentos e información pública	154	9,0%
Reclamo	61	3,6%
Petición entre autoridades	22	1,3%
Consulta	19	1,1%
Denuncia	12	0,7%
Recurso	11	0,6%
Solicitud de la oposición	4	0,2%
Total	**1713**	**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.

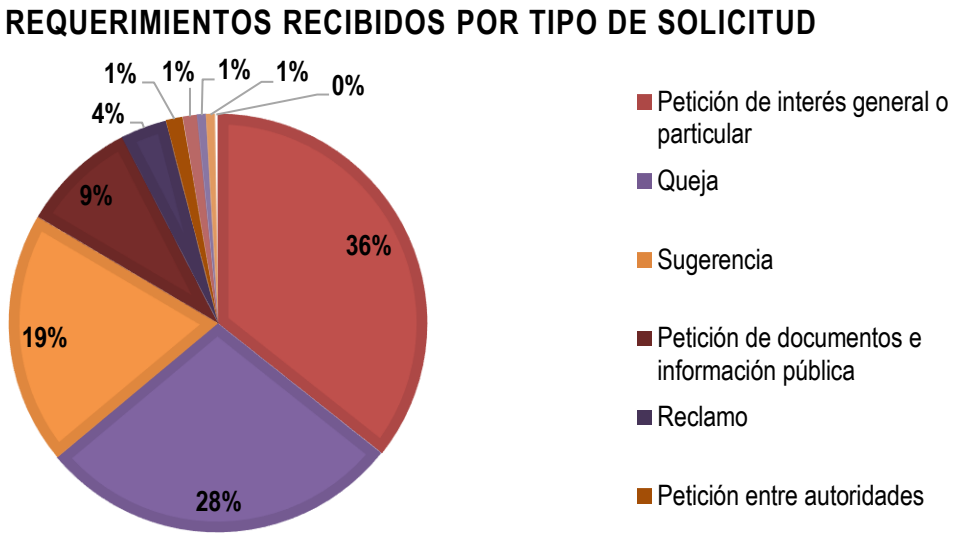


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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, queja y sugerencia, los cuales acumulan el 83% 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	7
Petición entre autoridades	7
Consulta	5
Denuncia	4
Solicitud de la oposición	4
Petición de documentos e información pública	3
Reclamo	3
Sugerencia	1
Petición de interés general o particular	1
Queja	1
Total	**1**

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.

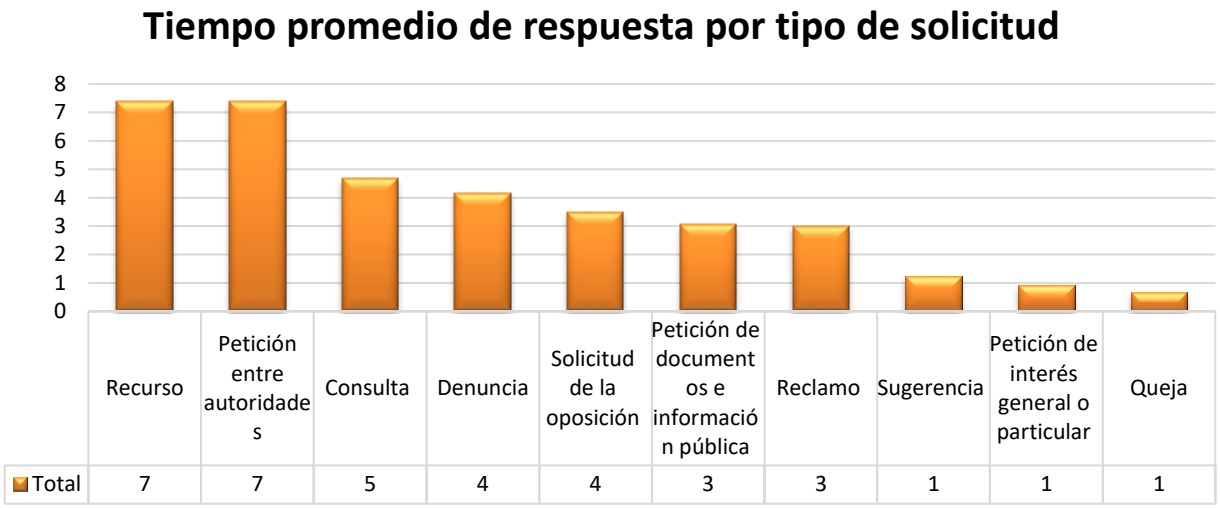


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 1 y 7 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
SEC. SALUD	1277	74,5%
RENTAS	197	11,5%
SEC. DE EDUCACIÓN	78	4,6%
SEC. DE SALUD	34	2,0%
SEC. DE CONVIVENCIA	26	1,5%
DADI	23	1,3%
SEC. DE MOVILIDAD	18	1,1%
DEP. JURÍDICA	10	0,6%
CATASTRO	9	0,5%
DEP. HACIENDA	8	0,5%
DESP. GOBERNADORA	7	0,4%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	6	0,4%
SEC. GENERAL	6	0,4%
DLLO. ECONOMICO	3	0,2%
SEC. DE CULTURA	3	0,2%
SEC. DE VIVIENDA	2	0,1%
DEP. PLANEACIÓN	1	0,1%
SEC. RIESGO DE DESASTRES	1	0,1%
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	1	0,1%
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	1	0,1%
SEC.DE EDUCACION	1	0,1%
SEC.TIC´S	1	0,1%
Total	**1713**	**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.

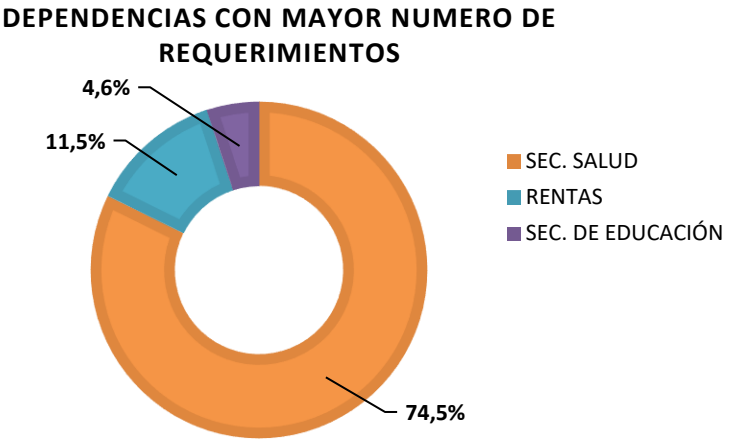


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

Secretaria	Consulta	Denuncia	Petición de documentos e información pública	Petición de interés general o particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud de la oposición	Sugerencia	Recibidos
SEC. SALUD	0	0	0	469	0	456	20	0	0	332	1277
RENTAS	6	3	95	46	12	6	18	7	3	1	197
SEC. DE EDUCACIÓN	5	1	24	29	4	5	10	0	0	0	78
SEC. DE SALUD	2	1	6	13	1	8	1	1	0	1	34
SEC. DE CONVIVENCIA	1	4	3	7	1	4	5	0	0	1	26
DADI	0	0	6	13	1	1	1	1	0	0	23
SEC. DE MOVILIDAD	0	1	1	9	0	2	3	2	0	0	18
DEP. JURÍDICA	1	0	9	0	0	0	0	0	0	0	10
CATASTRO	2	0	2	2	0	1	2	0	0	0	9
DEP. HACIENDA	0	0	3	3	1	0	1	0	0	0	8
DESP. GOBERNADORA	0	0	0	6	0	0	0	0	1	0	7
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	3	2	0	0	0	0	0	6
SEC. GENERAL		1	2	3	0	0	0	0	0	0	6
SEC. DE VIVIENDA	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	6
DLLO. ECONOMICO	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
SEC. DE CULTURA	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
DEP. PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SEC. RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEC.DE EDUCACION	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEC.TIC´S	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	**19**	**12**	**154**	**611**	**22**	**484**	**61**	**11**	**4**	**335**	**1713**

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, Rentas y la Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 90,6 % 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
SEC. SALUD	1128	149	1277
RENTAS	182	15	197
SEC. DE EDUCACIÓN	40	38	78
SEC. DE SALUD	34	0	34
SEC. DE CONVIVENCIA	21	5	26
DADI	19	4	23
SEC. DE MOVILIDAD	17	1	18
DEP. JURÍDICA	9	1	10
CATASTRO	3	6	9
DEP. HACIENDA	6	2	8
DESP. GOBERNADORA	7	0	7
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	2	4	6
SEC. GENERAL	3	3	6
DLLO. ECONOMICO	0	3	3
SEC. DE CULTURA	2	1	3
SEC. DE VIVIENDA	0	2	2
DEP. PLANEACIÓN	1	0	1
SEC. RIESGO DE DESASTRES	1	0	1
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	0	1	1
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	1	1
SEC.DE EDUCACION	1	0	1
SEC.TIC´S	1	0	1
Total	**1477**	**236**	**1713**

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.

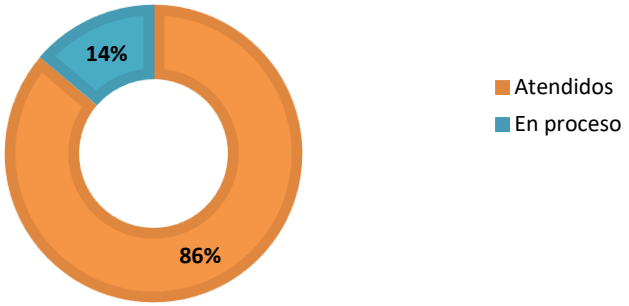


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 1477 requerimientos ciudadanos de los 1713 requerimientos registrados en la Sede Electrónica, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 8 %, quedando en proceso el 14 % restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendida
SEC. SALUD	1127	1	1128
RENTAS	180	2	182
SEC. DE EDUCACIÓN	38	2	40
SEC. DE SALUD	34	0	34
SEC. DE CONVIVENCIA	21	0	21
DADI	19	0	19
SEC. DE MOVILIDAD	17	0	17
DEP. JURÍDICA	9	0	9
DESP. GOBERNADORA	7	0	7
DEP. HACIENDA	6	0	6
CATASTRO	3	0	3
SEC. GENERAL	3	0	3
SEC. DE CULTURA	2	0	2
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	2	0	2
DEP. PLANEACIÓN	1	0	1
SEC. RIESGO DE DESASTRES	1	0	1
SEC.DE EDUCACION	1	0	1
SEC.TIC´S	1	0	1
Total	**1472**	**5**	**1477**

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.

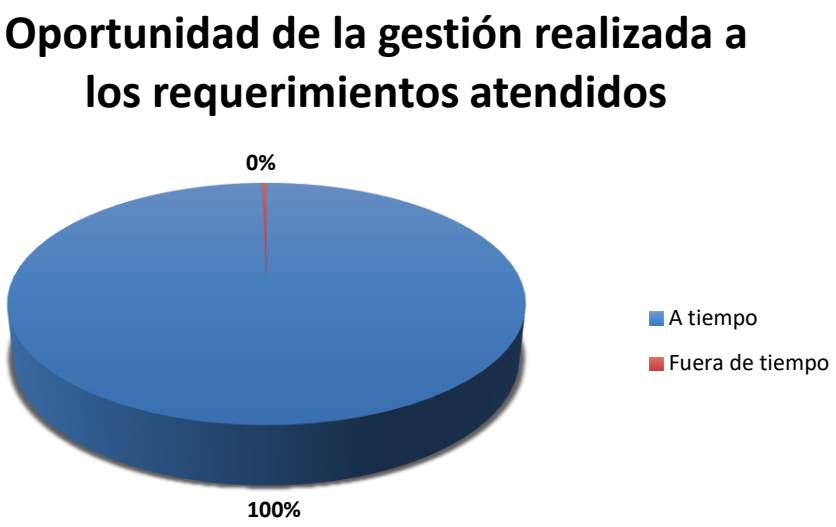


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 1472 requerimientos ciudadanos de los 1477 atendidos, lo que indica que el 100% fue atendido de manera oportuna de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencidos	Vigentes	En Proceso
SEC. SALUD	11	138	149
SEC. DE EDUCACIÓN	1	37	38
RENTAS	0	15	15
CATASTRO	0	6	6
SEC. DE CONVIVENCIA	0	5	5
DADI	0	4	4
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	0	4	4
DLLO. ECONOMICO	0	3	3
DEP. HACIENDA	0	2	2
SEC. DE VIVIENDA	0	2	2
SEC. GENERAL	0	2	2
DEP. JURÍDICA	0	1	1
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	1	0	1
SEC. DE CULTURA	0	1	1
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	1	1
SEC. DE MOVILIDAD	0	1	1
SEC. GENERAL	0	1	1
Total	**13**	**223**	**236**

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

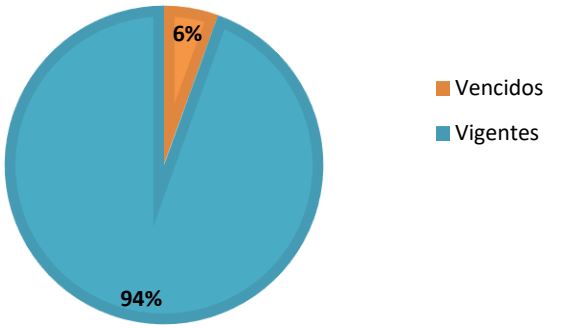


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca

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 223 requerimientos ciudadanos y 13 vencidos del total en proceso, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 94 % fue atendido de manera oportuna y el 6% restante se encuentra vencido 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 junio de 2021, se recibieron 181 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 Interés Particular	89	49%
Petición Interés General	35	19%
Petición de documentos e información pública	28	15%
Petición entre autoridades	18	10%
Recurso	6	3%
Queja	4	2%
Reclamo	1	1%
Total	**181**	**100%**

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

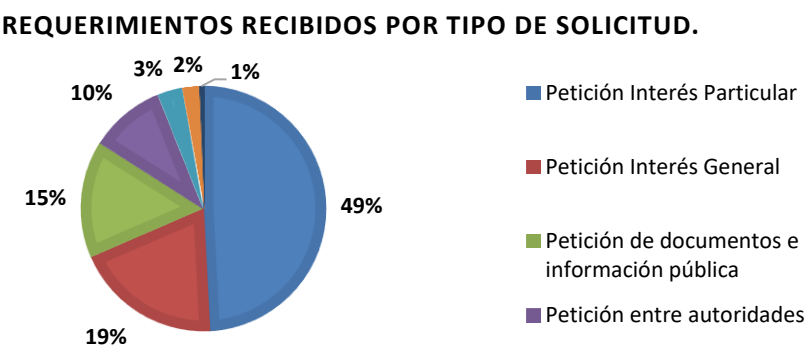


Gráfico 7 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

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 68% del total de las solicitudes recibidas. 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	12
Recurso	10
Petición Interés Particular	8
Reclamo	8
Petición Interés General	8
Petición de documentos e información pública	8
Queja	6
Total	**8**

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

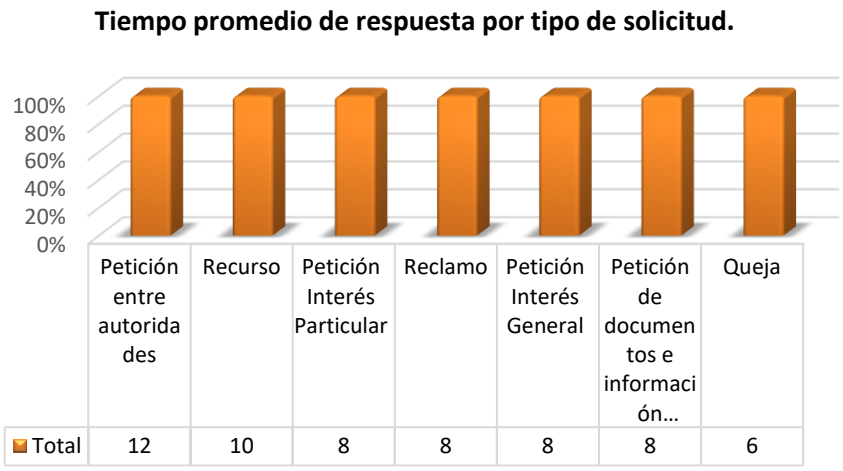


Gráfico 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 6 y 12 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	32	17,7%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	29	16,0%
Secretaría de Salud	20	11,0%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	17	9,4%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	15	8,3%
Oficina de Control Disciplinario Interno	12	6,6%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	11	6,1%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9	5,0%
Departamento Administrativo de Jurídica	6	3,3%
Secretaría de Cultura	5	2,8%
Departamento Administrativo de Planeación	3	1,7%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	3	1,7%

Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	3	1,7%
Secretaría de Movilidad y Transporte	3	1,7%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	3	1,7%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	3	1,7%
Secretaría General	3	1,7%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	0,6%
Despacho de la Gobernadora	1	0,6%
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0,6%
Secretaría de Turismo	1	0,6%
Total	**181**	**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

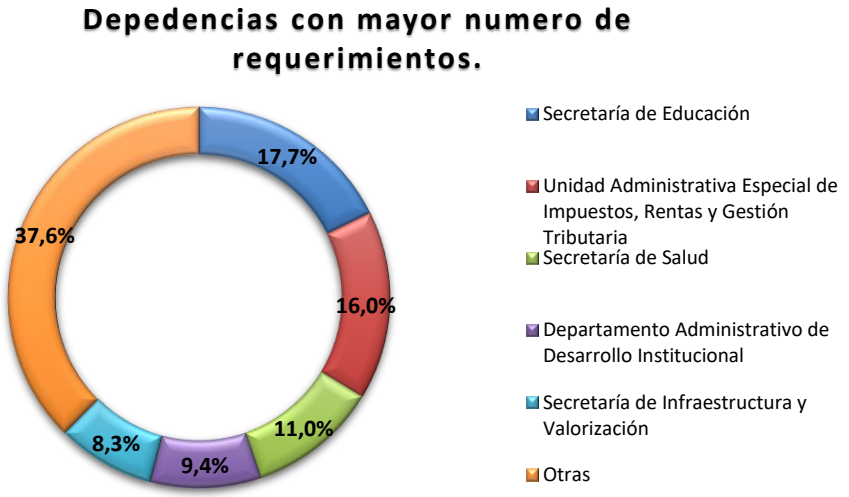


Gráfico 9 *Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca*.

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 entre autoridades	Petición Interés General	Petición Interés Particular	Queja	Reclamo	Recurso	Recibidos
Secretaría de Educación	9	0	2	19	0	0	2	32
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	6	5	3	12	0	0	3	29
Secretaría de Salud	2	3	8	7	0	0	0	20
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	3	2	4	7	0	0	1	17
Secretaría de Infraestructura y Valorización	1	2	4	8	0	0	0	15
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	7	4	1	0	12
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	1	10	0	0	0	11
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	2	6	1	0	0	0	9
Departamento Administrativo de Jurídica	4	0	1	1	0	0	0	6
Secretaría de Cultura	0	0	1	4	0	0	0	5
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	1	2	0	0	0	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	0	3	0	0	0	3
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	1	1	0	0	0	0	3
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	1	0	1	0	0	0	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	1	0	2	0	0	0	3
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	1	1	0	0	0	3
Secretaría General	0	0	1	2	0	0	0	3
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	0	0	1	0	0	0	1
Despacho de la Gobernadora	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Turismo	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	**28**	**18**	**35**	**89**	**4**	**1**	**6**	**181**

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 secretaria de Educación, Unidad de Rentas y secretaria de Salud, las cuales acumularon el 44,7 % 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	En Proceso	Atendidos	Recibidos
Secretaría de Educación	13	19	32
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	28	1	29
Secretaría de Salud	2	18	20
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	10	7	17
Secretaría de Infraestructura y Valorización	15	0	15
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	12	12
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	10	1	11
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9	0	9
Departamento Administrativo de Jurídica	0	6	6
Secretaría de Cultura	1	4	5
Departamento Administrativo de Planeación	3	0	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	3	0	3
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	2	3
Secretaría de Movilidad y Transporte	3	0	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	3	3
Secretaría de Vivienda y Hábitat	3	0	3
Secretaría General	0	3	3
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	0	1
Despacho de la Gobernadora	0	1	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0	1
Secretaría de Turismo	0	1	1
Total	**103**	**78**	**181**

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

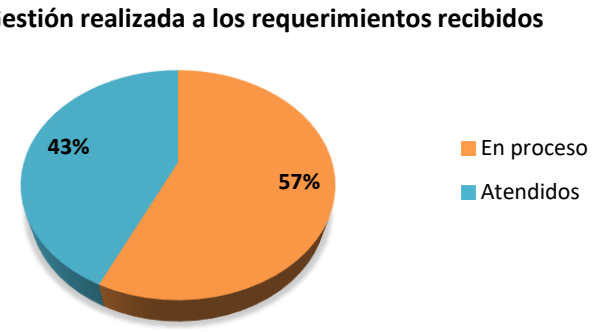


Gráfico 10 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 78 requerimientos ciudadanos de los 181 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 43%, quedando en proceso el 57% restante.

Dependencias	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	ATENDIDOS
Secretaría de Educación	18	1	19
Secretaría de Salud	15	3	18
Oficina de Control Disciplinario Interno	7	5	12
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	4	3	7
Departamento Administrativo de Jurídica	6	0	6
Secretaría de Cultura	4	0	4
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	1	3
Secretaría General	3	0	3
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	1	2
Despacho de la Gobernadora	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	0	1
Secretaría de Turismo	1	0	1
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1	0	1
Total	**64**	**14**	**78**

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



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 64 requerimientos de ciudadanos de los 78 atendidos, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 82% fue atendido de manera oportuna y el 18 %, por fuera de los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencias	Vencidos	Vigentes	En proceso
Secretaría de Infraestructura y Valorización	2	13	15
Secretaría de Educación	2	11	13
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	1	9	10
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	10	10
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	7	9
Departamento Administrativo de Planeación	0	3	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	3	3
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	2	3
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	2	3
Secretaría de Salud	0	2	2
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	1	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0	1
Secretaría de Cultura	0	1	1
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	1	1
Total	**20**	**83**	**103**

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

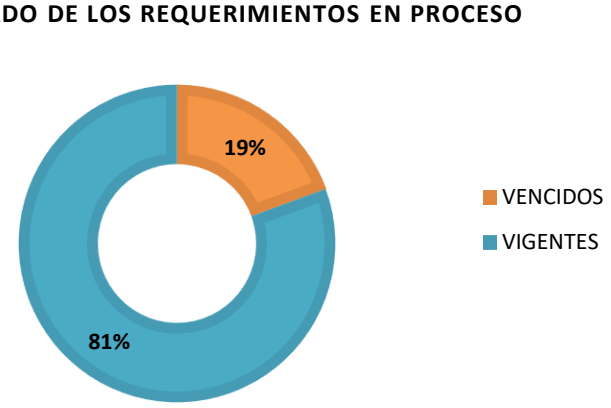


Gráfico 12 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

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 83 requerimientos ciudadanos y vencidos 20 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 81 % se encuentra vigente y el 19% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes en referencia, no se realizaron 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.

7. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

Durante el mes en referencia, la Gobernación del Valle del Cauca no emitió una respuesta negativa frente a una petición de documentos y/o solicitudes de acceso a información pública.

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)
• Exoneración de pago de impuesto automotor • Aplicación de prescripción de impuesto automotor • Estampillas • Certificador laborales	• Solicitud de apoyo eventos, campañas, personales, proyectos. • Reconocimiento y pago sanción moratoria. • Apoyo logístico. • Solicitud de Pavimentación de vías • Solicitud de empleo.

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)
• No agendamiento de citas en pasaportes • Mala atención/gestión en RETHUS • Cobros errados en impuesto automotor. • Reclamos por no pago de mesada pensional.	• Hechos de corrupción funcionarios públicos. • Mala información de parte funcionarios impuesto. • Malas conductas funcionarios. • Queja contra el señor José Eyner Obanada. • Demora entrega del pasaporte.

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

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 junio en relación con mayo, se presentó una disminución del 2% en la radicación de PQRS por sede electrónica y un aumento del 38% en la radicación en el sistema de administración de documento electrónico (SADE). Estos resultados coinciden con paulatina vuelta a la operación de ventanilla única de la Gobernación del Valle del Cauca.

- Lo anterior explicaría también el favorable aumento en la gestión de las PQRS ya que, en comparación con el mes de mayo, se incrementó en un 4% los requerimientos atendidos en sede electrónica y se presentó una disminución del estado de los requerimientos en proceso vencidos de un 12%. Mejorando no solo la gestión si no la oportunidad y tramite oportuno según los tiempos de ley.

- 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, ya que durante el estado de emergencia Nacional dado por el COVID-19, 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: gordonezb@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.