1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 15 Septiembre 2021

Elaborado por: Geraldin Ordoñez Buitrago

1. INTRODUCCIÓN

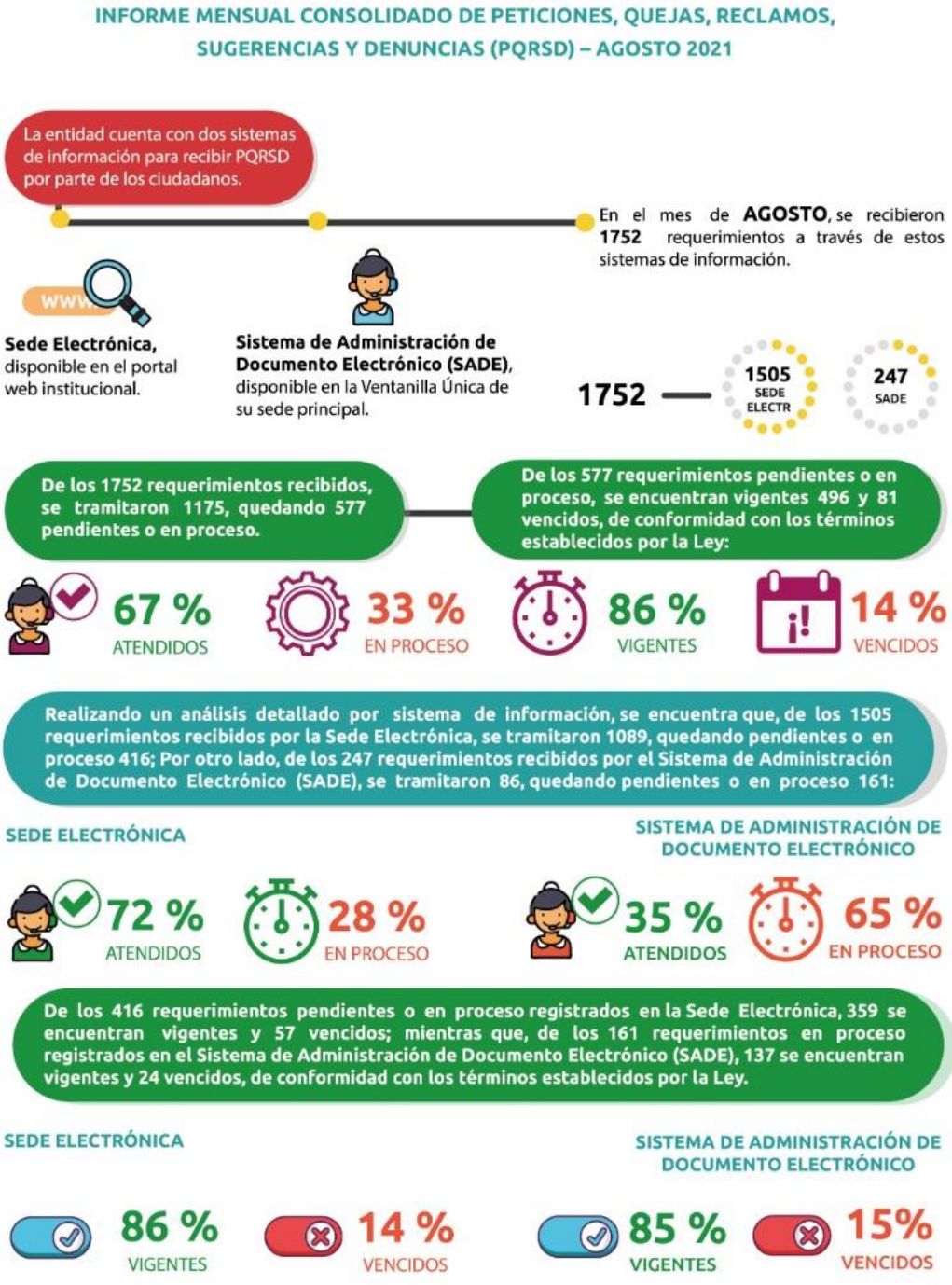
La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el Informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Otros (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el mes de agosto de 2021, con el cual se da cumplimiento a la normativa 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. Así mismo, 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 con lleven 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) – AGOSTO 2021
La entidad cuenta con dos sistemas de información para recibir PQRSD por parte de los ciudadanos.
En el mes de AGOSTO, se recibieron 1752 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.
1752
1505 SEDE ELECTR
247 SADE
De los 1752 requerimientos recibidos, se tramitaron 1175, quedando 577 pendientes o en proceso.
De los 577 requerimientos pendientes o en proceso, se encuentran vigentes 496 y 81 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:
67 % ATENDIDOS
33 % EN PROCESO
86 % VIGENTES
14 % VENCIDOS
Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 1505 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 1089, quedando pendientes o en proceso 416; Por otro lado, de los 247 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 86, quedando pendientes o en proceso 161:
SEDE ELECTRÓNICA
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO
72 % ATENDIDOS
28 % EN PROCESO
35 % ATENDIDOS
65 % EN PROCESO
De los 416 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 359 se encuentran vigentes y 57 vencidos; mientras que, de los 161 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 137 se encuentran vigentes y 24 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.
SEDE ELECTRÓNICA
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO
86 % VIGENTES
14 % VENCIDOS
85 % VIGENTES
15% 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.

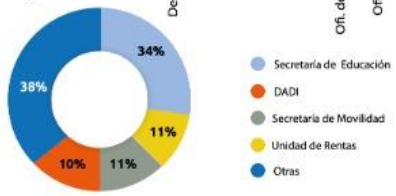
SEDE ELECTRÓNICA
Número de requerimientos por dependencia

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% 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, DADI, Movilidad y Rentas las cuales acumularon el 62 % 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 agosto de 2021 (corte al 30 de agosto), se recibieron 1505 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	575	38,2%
Queja	439	29,2%
Sugerencia	232	15,4%
Petición de documentos e información pública	131	8,7%
Reclamo	59	3,9%
Consulta	21	1,4%
Petición entre autoridades	20	1,3%
Denuncia	16	1,1%
Recurso	6	0,4%
Solicitud de la oposición	3	0,2%
Felicitación	2	0,1%
Solicitud del Congreso	1	0,1%
Total	1505	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.

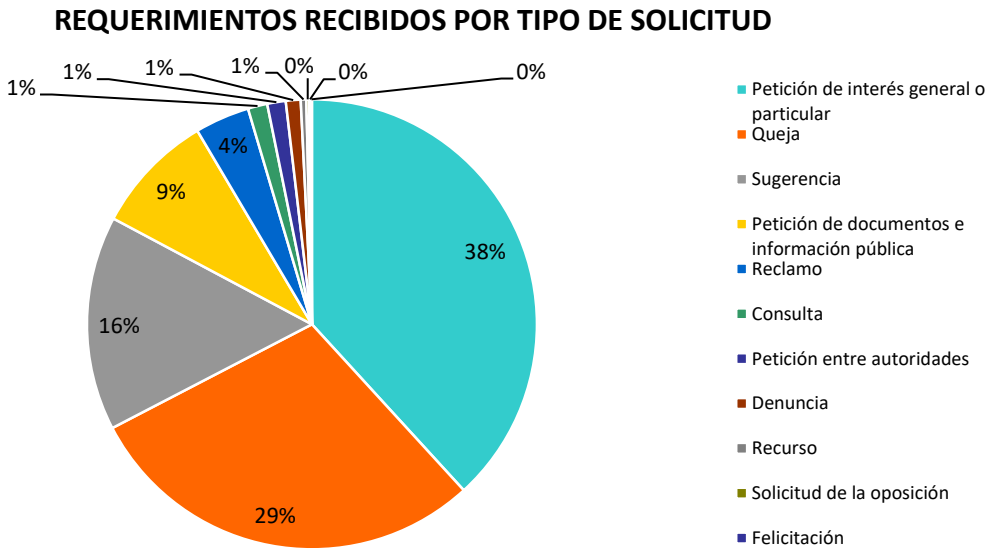


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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)**
Felicitación	11
Recurso	7
Denuncia	6
Petición de documentos e información pública	5
Consulta	5
Queja	4
Reclamo	4
Petición entre autoridades	4
Petición de interés general o particular	3
Solicitud de la oposición	2
Sugerencia	2
Solicitud del Congreso	1
Total	3

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.

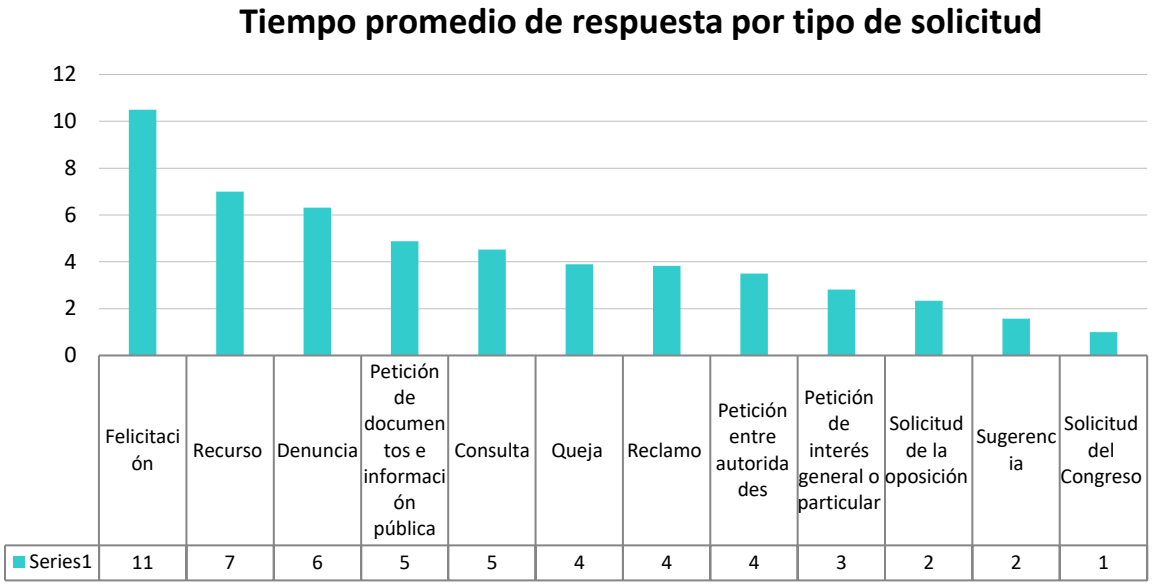


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 1 y 11 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. DE SALUD	1084	72,0%
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	146	9,7%
SEC. DE EDUCACIÓN	120	8,0%
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	26	1,7%
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	21	1,4%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	17	1,1%
SEC. GENERAL	17	1,1%
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	14	0,9%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	14	0,9%
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	11	0,7%
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	9	0,6%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	5	0,3%
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	4	0,3%
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	4	0,3%
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	3	0,2%
SEC. DE CULTURA	3	0,2%
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	2	0,1%
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2	0,1%
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,1%
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	1	0,1%
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	1	0,1%
Total	1505	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.

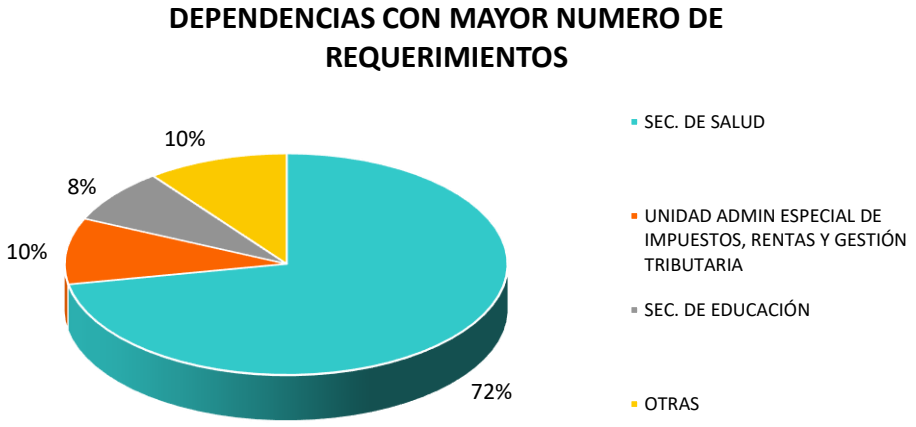


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados Por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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	Felicitación	Petición de documentos e	Petición de interés general o particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud de la oposición	Solicitud del Congreso	Sugerencia	Recibidos
SEC. DE SALUD	2	5	0	10	406	1	410	20	0	1	0	229	1084
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	4	0	0	46	52	10	11	18	3	1	1	0	146
SEC. DE EDUCACIÓN	5	2	1	29	66	2	5	8	2	0	0	0	120
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	4	4	0	4	1	1	6	6	0	0	0	0	26
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	6	9	3	1	0	0	0	0	2	21
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	2	0	6	7	0	1	0	0	0	0	1	17
SEC. GENERAL	1	0	1	3	10	1	1	0	0	0	0	0	17
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	0	0	0	10	4	0	0	0	0	0	0	0	14
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	1	0	0	8	4	0	1	0	0	0	0	0	14
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	0	1	0	1	5	0	2	1	0	1	0	0	11
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	1	0	0	2	4	1	0	1	0	0	0	0	9
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	0	0	0	1	3	0	1	0	0	0	0	0	5
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
SEC. DE CULTURA	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	21	16	2	131	575	20	439	59	6	3	1	232	1505

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 91 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

4.3. REPORTE DE LA GESTIÓN

De acuerdo con datos suministrados por la Sede Electrónica, la gestión realizada a los requerimientos recibidos en el mes en referencia, por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:

Dependencia	Atendida	En proceso	Recibidos
SEC. DE SALUD	868	216	1084
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	87	59	146
SEC. DE EDUCACIÓN	47	73	120
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	22	4	26
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	13	8	21
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	17	17
SEC. GENERAL	6	11	17
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	11	3	14
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	8	6	14
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	7	4	11
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	8	1	9
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	5	0	5
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	0	4	4
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	1	3	4
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2	1	3
SEC. DE CULTURA	3	0	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	1	1	2
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	0	2	2
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	1	1
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	0	1	1
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	1	1
Total	1089	416	1505

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 DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

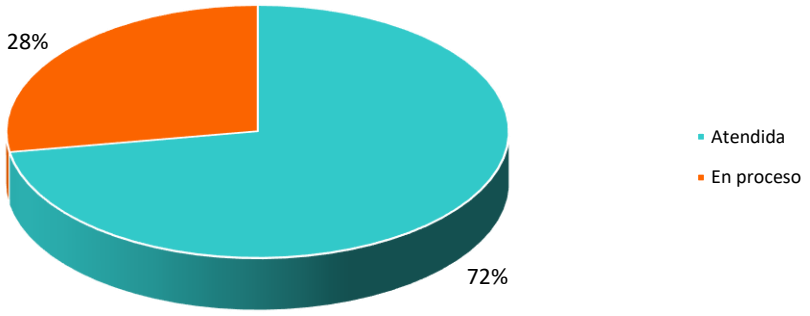


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 1089 requerimientos ciudadanos de los 1505 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	Atendidas
SEC. DE SALUD	866	2	868
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	85	2	87
SEC. DE EDUCACIÓN	46	1	47
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	22	0	22
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	13	0	13
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	11	0	11
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	8	0	8
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	8	0	8
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	7	0	7
SEC. GENERAL	6	0	6
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	5	0	5
SEC. DE CULTURA	3	0	3
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2	0	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	1	0	1
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	1	0	1
Total	1084	5	1089

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 RECIBIDOS

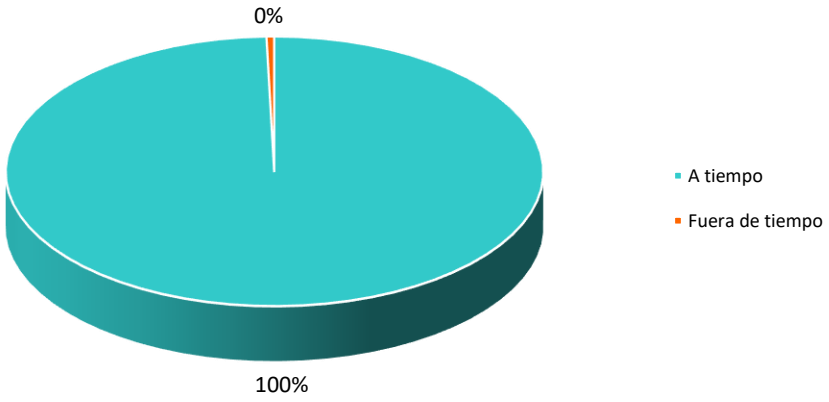


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 1084 requerimientos ciudadanos de los 1089 atendidos, lo que indica que el 100% fue atendido de manera oportuna de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencidas	Vigente	Total en Proceso
SEC. DE SALUD	53	163	216
SEC. DE EDUCACIÓN	1	72	73
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	0	59	59
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	2	15	17
SEC. GENERAL	0	11	11
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	8	8
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	0	6	6
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	1	3	4
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	0	4	4
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	0	4	4
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	0	3	3
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	0	3	3
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	0	2	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	0	1	1
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	0	1	1
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	1	1
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	0	1	1
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	0	1	1
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	1	1
Total	57	359	416

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 REQUERIMIENTOS EN PROCESO

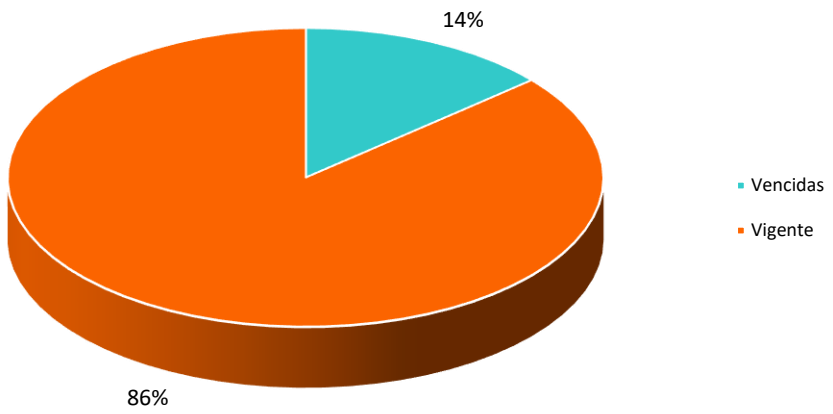


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 7 y el gráfico 6 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, analizando que la entidad tiene vigentes el 86% y vencidas el 14% de los requerimientos en proceso.

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 agosto de 2021, se recibieron 247 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	144	58,30%
Petición de interés general	40	16,19%
Petición entre autoridades	23	9,31%
Recurso	22	8,91%
Petición de documentos e información pública	16	6,48%
Denuncia	2	0,81%
Total	**247**	**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.

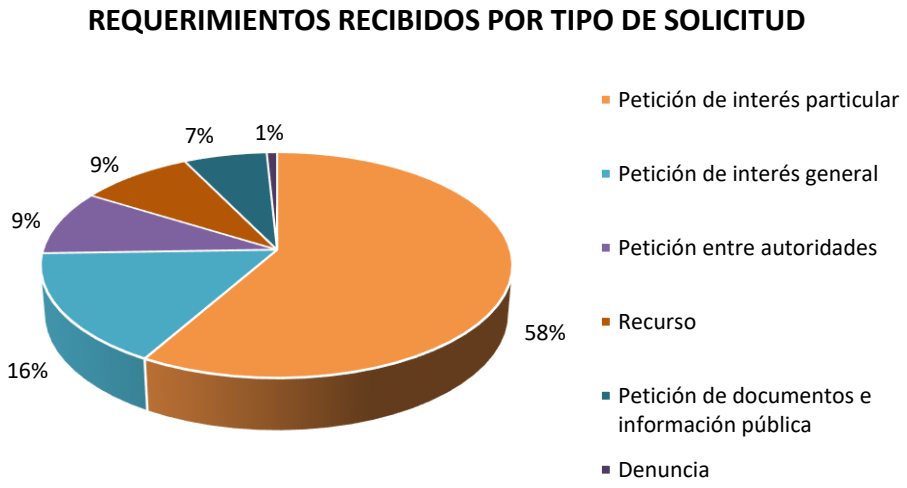


Gráfico 7 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

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 74% 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 Petición	Tiempo promedio de respuesta (días)
Recurso	13
Petición de documentos e información pública	7
Petición de interés particular	6
Petición entre autoridades	6
Petición de interés general	6
Total	**7**

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

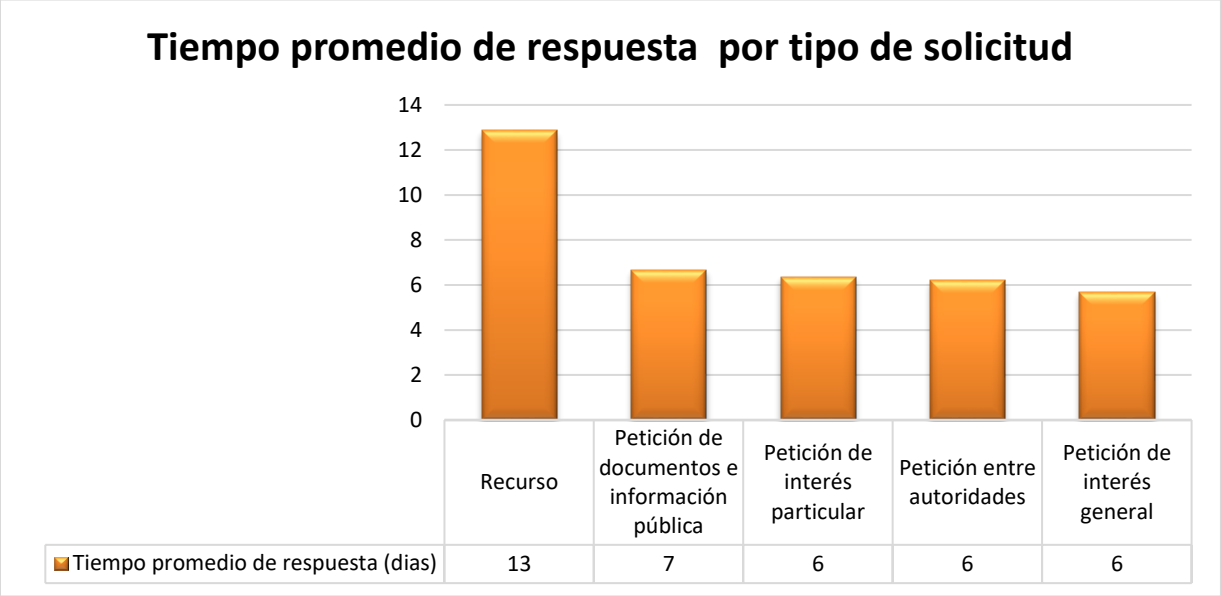


Gráfico 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 6 y 13 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	73	29,6%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	28	11,3%
Secretaría de Movilidad y Transporte	26	10,5%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	25	10,1%
Secretaría de Salud	18	7,3%
Secretaría General	12	4,9%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	10	4,0%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9	3,6%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	7	2,8%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	7	2,8%
Despacho de la Gobernadora	5	2,0%
Departamento Administrativo de Jurídica	4	1,6%
Secretaría de Cultura	4	1,6%
Secretaría de Turismo	3	1,2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0,8%
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	2	0,8%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	2	0,8%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0,8%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2	0,8%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	0,8%
Departamento Administrativo de Planeación	1	0,4%
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0,4%
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0,4%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0,4%
Total	**247**	**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

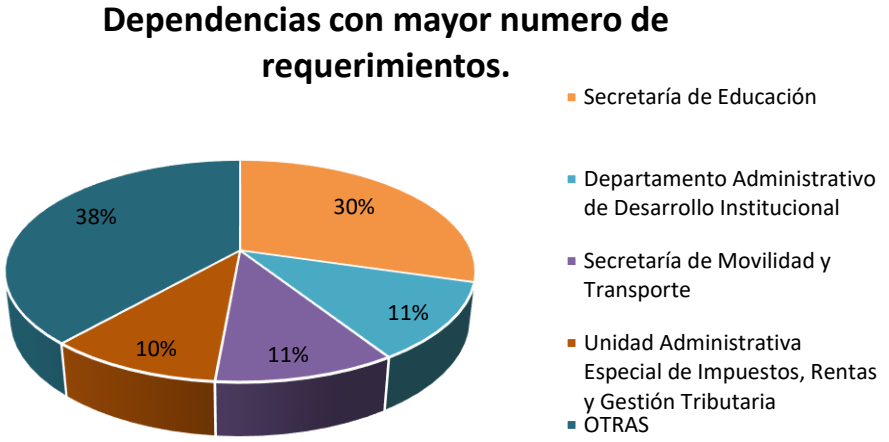


Gráfico 9 *Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos Suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.*

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	Denuncia	Petición de documentos e información pública	Petición de interés general	Petición de interés particular	Petición entre autoridades	Recurso	Recibidos
Secretaría de Educación	0	5	14	52		2	73
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	2	3	16	4	3	28
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	0	1	24	1	0	26
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	0	1	9	1	14	25
Secretaría de Salud	1	3	3	5	5	1	18
Secretaría General	0	0	1	9	2	0	12
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	4	2	3	1	0	10
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	0	5	1	3	0	9
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	0	1	6	0	0	7
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	1	6	0	0	7
Despacho de la Gobernadora	0	0	1	4	0	0	5
Departamento Administrativo de Jurídica	0	1	0	1	0	2	4
Secretaría de Cultura	0	0	0	2	2	0	4
Secretaría de Turismo	0	0	1	0	2	0	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	1	0	1	0	2
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	1	1	0	0	0	0	2
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	0	2	0	0	0	2
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	1	1	0	0	2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	0	2	0	0	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	1	1	0	0	2
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	0	0	1	0	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	0	0	1	0	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0	1	0	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	0	1	0	0	1
Total	**2**	**16**	**40**	**144**	**23**	**22**	**247**

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, DADI, Movilidad y Rentas, las cuales acumularon el 62% 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	Atendida	Recibidos
Secretaría de Educación	15	58	73
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	23	5	28
Secretaría de Movilidad y Transporte	26	0	26
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	22	3	25
Secretaría de Salud	18	0	18
Secretaría General	11	1	12
Secretaría de Infraestructura y Valorización	6	4	10
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9	0	9
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	6	1	7
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	5	2	7
Despacho de la Gobernadora	2	3	5
Departamento Administrativo de Jurídica	1	3	4
Secretaría de Cultura	4	0	4
Secretaría de Turismo	0	3	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	2	2
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	2	0	2
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	2	0	2
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0	2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2	0	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	1	2
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	1
Total	**161**	**86**	**247**

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

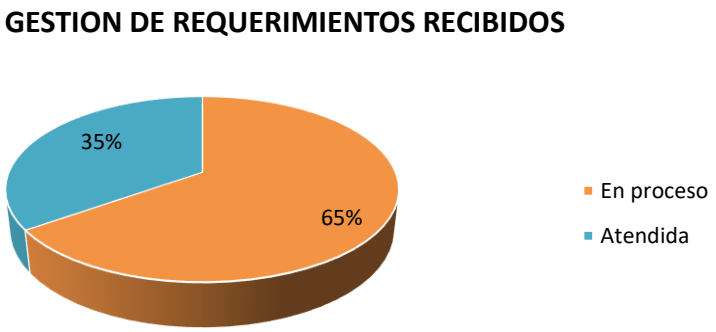


Gráfico 10 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados Por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 86 requerimientos ciudadanos de los 247 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 35%, quedando en proceso el 65% restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidas
Secretaría de Educación	58	0	58
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	5	0	5
Secretaría de Infraestructura y Valorización	3	1	4
Departamento Administrativo de Jurídica	2	1	3
Despacho de la Gobernadora	3	0	3
Secretaría de Turismo	3	0	3
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	3	0	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	2
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	2	0	2
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	0	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	1
Secretaría General	1	0	1
Total	**84**	**2**	**86**

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

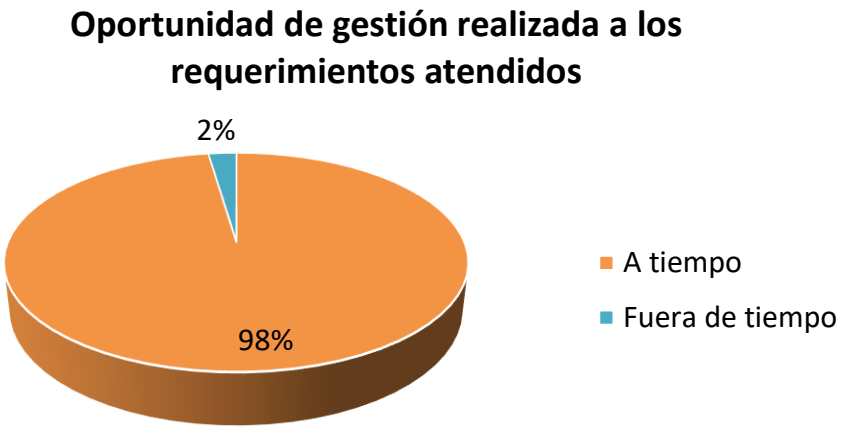


Gráfico 11 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 84 requerimientos de ciudadanos de los 86 tendidos, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 98% fue atendido de manera oportuna y el 2%, por fuera de los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencida	Vigente	En Proceso
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	25	26
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	3	20	23
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	7	15	22
Secretaría de Salud	5	13	18
Secretaría de Educación	0	15	15
Secretaría General	2	9	11
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	3	6	9
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	6	6
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	6	6
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	5	5
Secretaría de Cultura	2	2	4
Despacho de la Gobernadora	0	2	2
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	0	2	2
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	2	2
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	2	2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	2	2
Departamento Administrativo de Jurídica	0	1	1
Departamento Administrativo de Planeación	1		1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	1	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	1	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	1	1
Total general	**24**	**137**	**161**

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

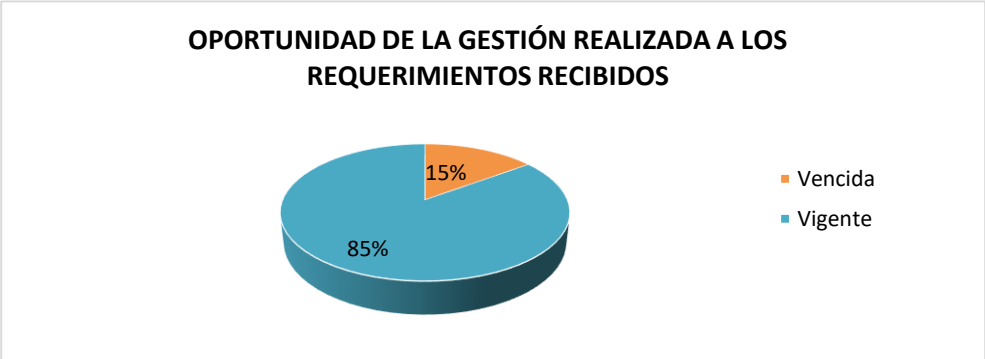


Gráfico 12 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

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 137 requerimientos ciudadanos y vencidos 24 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 85 % se encuentra vigente y el 15% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes en referencia, se realizaron 28 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
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	4
Departamento Administrativo de Jurídica	2
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2
Secretaría de Educación	6
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1
Secretaría de Infraestructura y Valorización	4
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
Secretaría de Movilidad y Transporte	1
Secretaría de Salud	4
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1
Secretaría General	2
Total	**28**

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 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)
• Paz y Salvo de impuesto automotor • Información sobre el cobro de impuesto automotor • Prescripción de impuesto automotor • Información de estampillas • Información de pasaporte • Paz y salvo Departamental • Solicitud de Vacunación	• Cancelación remunerada por cada dominical o festivo laborado • Nombramiento de Docente • Ayudas económicas personales • Solicitud de traslado Docente • Solicitud de apoyo a las asociaciones

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)
• Deficiencia en la prestación del servicio de salud • Cobro errado de impuesto automotor • Deficiencia en la prestación de servicios para trámite de pasaporte	• No se presentaron quejas ni reclamos en agosto.

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. REPORTE COMPARATIVO.

Teniendo en cuenta los datos recopilados en el mes anterior con el mes en referencia se realizó una comparación en la gestión general en ambos sistemas (SADE y Sede Electrónica). Ello con el fin de realizar un seguimiento a la recepción y gestión por parte de las Dependencias de la Gobernación de Vale del Cauca.

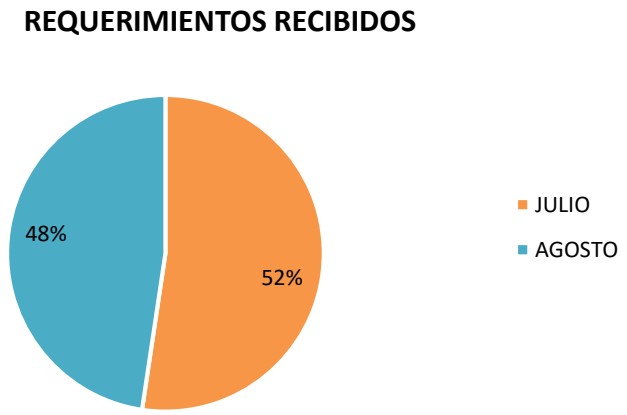


Gráfico 13 Requerimientos recibidos en los meses de junio-julio.
Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico y Sede electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca

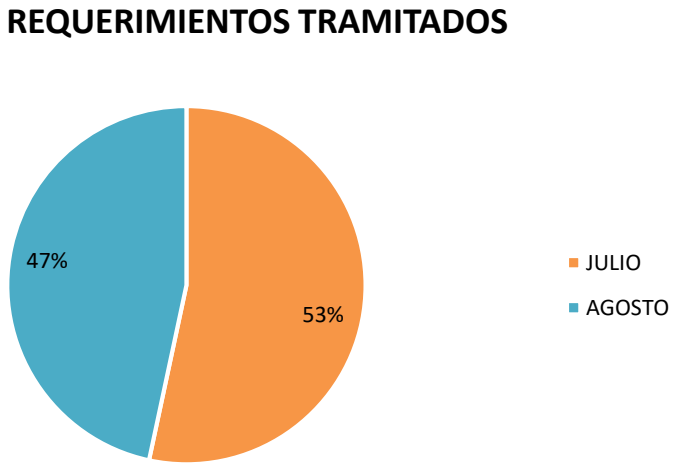


Gráfico 14 Requerimientos atendidos de junio-julio.
Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico y Sede electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca

REQUERIMIENTOS EN PROCESO

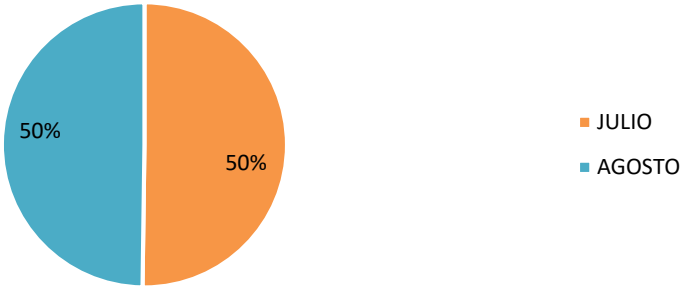


Gráfico 15 Requerimientos en proceso de junio-julio.
Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico y Sede electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca

En el gráfico 13, se puede observar que la cantidad de solicitudes recibidas en el mes de agosto presentó una disminución de 4 puntos porcentuales. Por otro lado, en el grafico 14 muestra que en el mes de julio hubo mayor gestión de requerimientos con un 53% a comparación con agosto donde solo se tramitaron el 47%. En cuanto a los requerimientos en proceso en el gráfico 15, no muestra variabilidad porcentual entre julio y agosto.

Esto indica que hay una leve variabilidad mes a mes en cuanto a la gestión de PQRS por parte de las dependencias, al cual se le debe seguir haciendo monitoreo teniendo en cuenta los requerimientos en proceso vigentes y vencidos.

10. 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:

- Se puede concluir que en la plataforma de Sede electrónica la gestión de las PQRS por parte de las dependencias es eficiente, ya que tan solo el 28% quedo en proceso.

- En el sistema SADE se debe realizar mayor seguimiento a todas las secretarias ya que del 100% de las PQRS recibidas, solo se le dieron trámite al 35%.

- Se observa que en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) hay menor gestión en cuanto a la atención de PQRS, pese a que este recibe actualmente menor volumen de requerimientos. En cuanto a los requerimientos atendidos, se tramitaron fuera de los tiempos de ley el 2%, al igual de las que se encuentran en proceso ya que el 15% se encuentran vencidas a corte de la generación de este informe.

- Haciendo el paralelo entre los meses de julio/agosto se observó que el número de requerimientos atendidos bajo, afectando así el indicador de atención de PQRS, que en el mes de agosto cayó 2.7 puntos por debajo del mes de julio, ubicándose en nivel insatisfactorio con un 67.1%, por esta razón se deben tomar acciones y realizar un monitoreo constante.

- 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.

- Se consolidarán acciones de mejora en articulación con las dependencias de mayor volumen de requerimientos, haciendo énfasis en los tiempos de respuesta, a la atención oportuna y gestión adecuada de PQRS.

11. 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.

- Continuar con las actualizaciones 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.

- Con el propósito de generar alertas tempranas se debe solicitar a la Secretaría de las TICS, que coordine con el proveedor del Sistema de Administración Documental un trabajo en el cual tenga como resultado alertas y notificaciones en los correos institucionales.

JAVIER ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano