

1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 18 Octubre 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 octubre de 2021, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015) y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía, en general, la gestión de la Administración Departamental durante el mes de referencia en materia de cumplimiento a las PQRS.

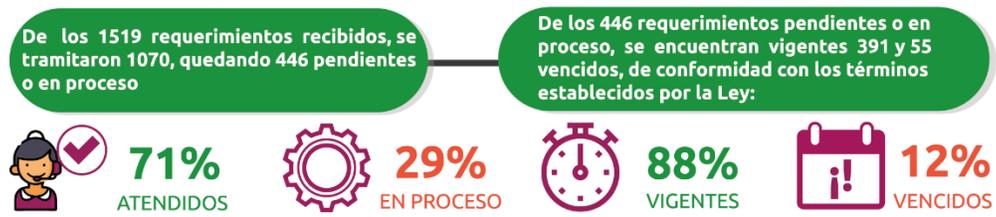
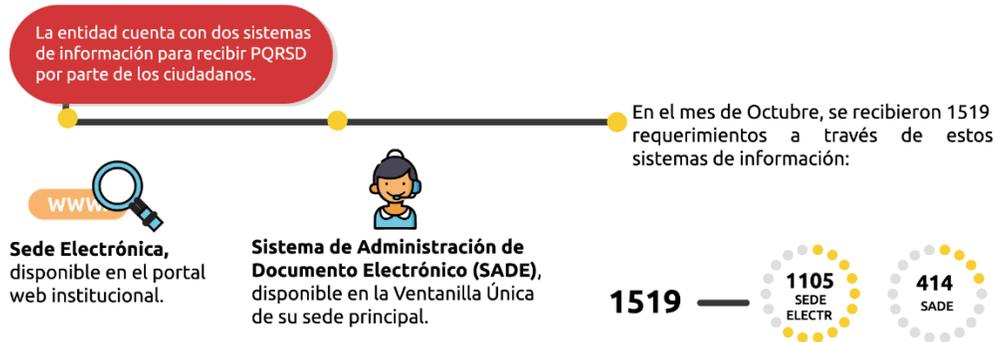
Se realizan estadísticas, de acuerdo con el número total de PQRS presentadas por los ciudadanos y grupos de interés ante la entidad, a través de la Sede Electrónica disponible en su portal web y el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) disponible en la Ventanilla Única de su sede principal, durante el mes de referencia. 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) - OCTUBRE 2021**



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 1105 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 988, quedando pendientes o en proceso 114; Por otro lado, de los 414 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 82, quedando pendientes o en proceso 332:



De los 114 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 107 se encuentran vigentes y 7 vencidos; mientras que, de los 332 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 284 se encuentran vigentes y 48 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.



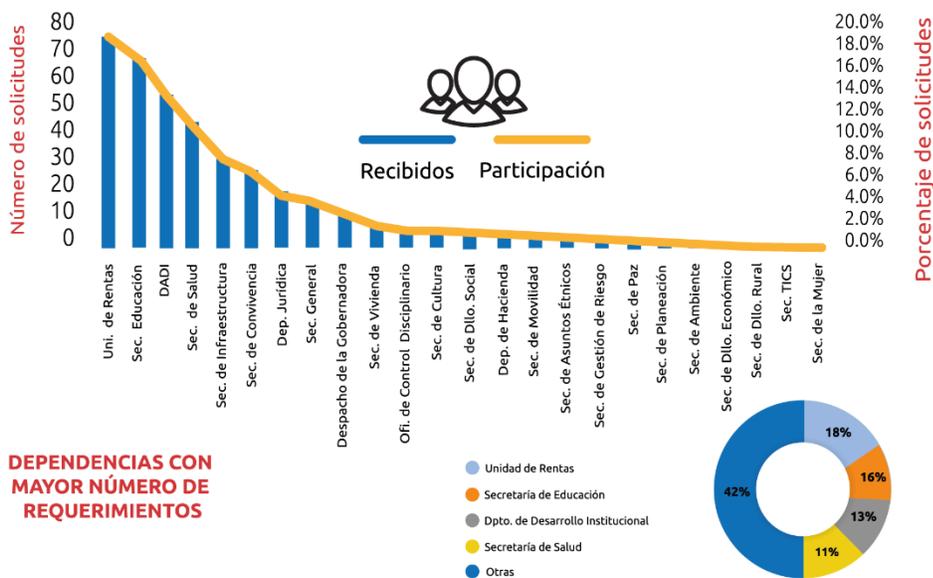
Con este informe, damos cumplimiento a las Leyes 190 de 1995; 1474 de 2011; 1712 de 2014; al Decreto 103 de 2015; y a una de las acciones presentadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021.

SEDE ELECTRÓNICA Número de requerimientos por dependencia



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron la Secretaría de Salud, Rentas y la Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 86 % del total de los requerimientos recibidos.

Sistema de Administración de Documento Electrónico Número de requerimientos por dependencia



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron la Unidad de Rentas, Secretaria de Educación, DADI y Secretaria de Salud las cuales acumularon el 58% 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 octubre de 2021 (corte al 31 de octubre), se recibieron 1105 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	502	45,43%
Queja	299	27,06%
Petición de documentos e información pública	110	9,95%
Reclamo	67	6,06%
Consulta	47	4,25%
Petición entre autoridades	43	3,89%
Recurso	17	1,54%
Denuncia	10	0,90%
Solicitud de la oposición	8	0,72%
Felicitación	1	0,09%
Sugerencia	1	0,09%
Total	1105	100,00%

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

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD

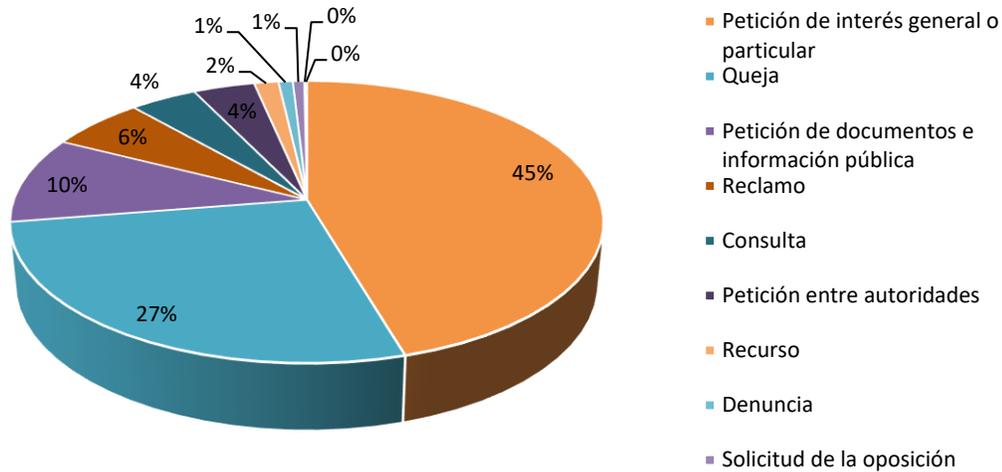


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 1 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés general o particular, queja y petición de documentos e información pública, los cuales acumulan el 82% del total de los requerimientos registrados.

A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipo de las solicitudes registradas durante el mes en referencia, que fueron atendidas durante el mismo periodo.

Tipo de solicitud	Tiempo Promedio de Respuesta (días)
Denuncia	9
Queja	8
Consulta	8
Petición de interés general o particular	7
Recurso	6
Petición de documentos e información pública	5
Reclamo	5
Petición entre autoridades	4
Sugerencia	2
Solicitud de la oposición	2
Felicitación	1
Total	7

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

Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud

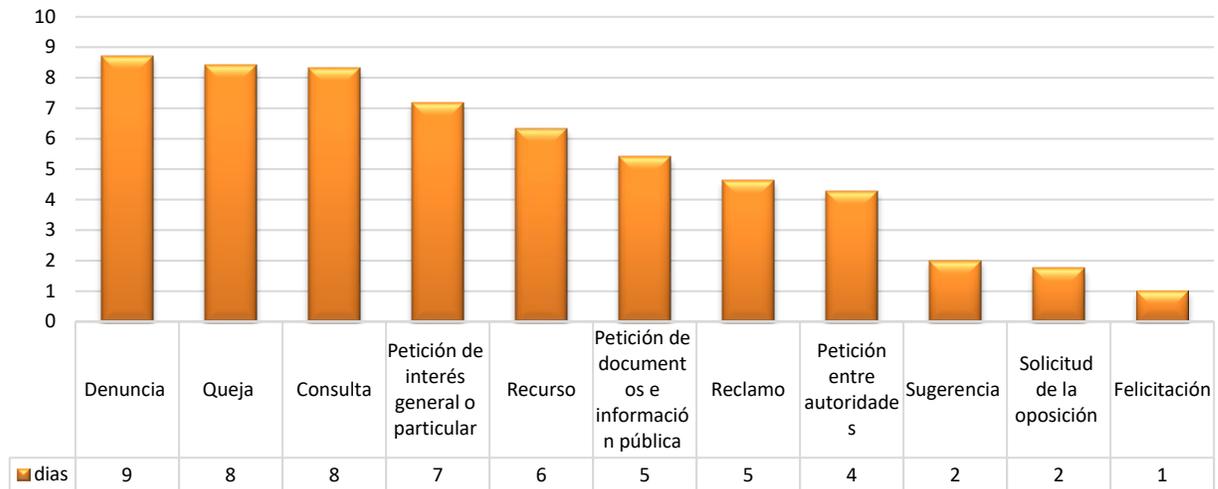


Gráfico 2. Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 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
SEC. SALUD	689	62,4%
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	169	15,3%
SEC. DE EDUCACIÓN	99	9,0%
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	32	2,9%
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	31	2,8%
SEC. GENERAL	14	1,3%
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	13	1,2%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	9	0,8%
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	8	0,7%
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	7	0,6%
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	6	0,5%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	5	0,5%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	4	0,4%
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	3	0,3%
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	3	0,3%
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	2	0,2%
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0,2%
SEC. DE CULTURA	2	0,2%
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	2	0,2%
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2	0,2%
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	1	0,1%
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	0,1%
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	1	0,1%
Total	1105	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.

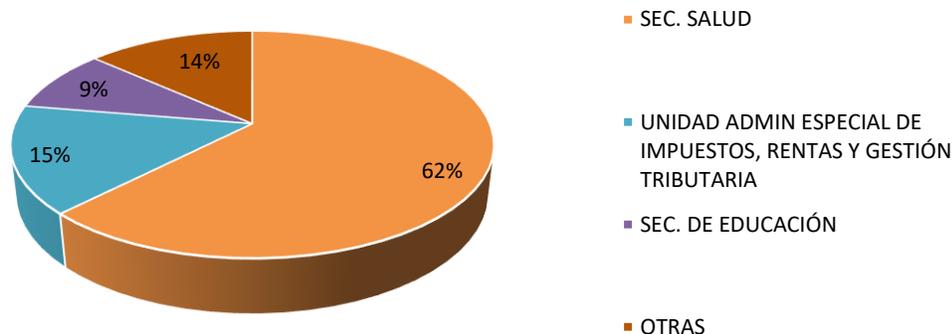
DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS


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

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

Dependencia	Consulta	Denuncia	Felicitación	Petición de documentos e información	Petición de interés general o particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud de la oposición	Sugerencia	Recibidos
SEC. SALUD	26	0	0	0	381	0	258	24	0	0	0	689
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	10	1	0	47	43	20	15	17	10	6	0	169
SEC. DE EDUCACIÓN	3	3	0	42	30	2	8	10	1	0	0	99
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	0	2	1	4	3	2	10	9	0	1	0	32
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	1	1	0	1	15	4	2	3	4	0	0	31
SEC. GENERAL	0	3	0	1	1	7	1	0	0	0	1	14
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	4	9	0	0	0	0	0	0	13
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	0	0	0	3	4	2	0	0	0	0	9
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	2	0	0	0	4	0	0	1	1	0	0	8
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	0	0	0	3	2	0	2	0	0	0	0	7
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	6
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	0	0	0	2	0	1	1	1	0	0	0	5
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	4
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	3
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
SEC. DE CULTURA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	47	10	1	110	502	43	299	67	17	8	1	1105

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 86 % 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	Cancelada	En proceso	Recibidos
SEC. SALUD	647	0	42	689
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	154	0	15	169
SEC. DE EDUCACIÓN	77	0	22	99
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	31	0	1	32
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	29	0	2	31
SEC. GENERAL	5	0	9	14
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	9	0	4	13
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	0	9	9
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	4	0	4	8
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	6	0	1	7
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	4	0	2	6
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	5	0	0	5
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	4	0	0	4
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	1	0	2	3
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	0	3	0	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	2	0	0	2
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0	2
SEC. DE CULTURA	2	0	0	2
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	1	0	1	2
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2	0	0	2
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	1	0	0	1
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	0	0	1
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	1	0	0	1
Total	988	3	114	1105

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

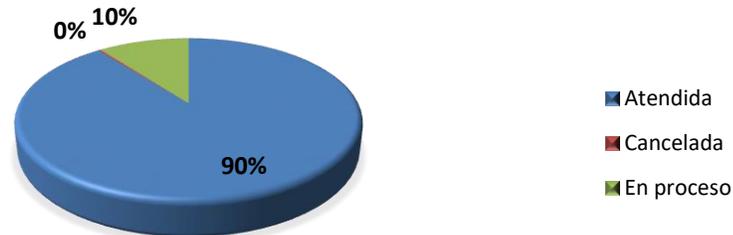


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 988 requerimientos ciudadanos de los 1105 requerimientos registrados en la Sede Electrónica, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 90 %, quedando en proceso el 10% restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidas
SEC. SALUD	640	7	647
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	152	2	154
SEC. DE EDUCACIÓN	74	3	77
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	28	3	31
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	28	1	29
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	9	0	9
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	5	1	6
SEC. GENERAL	5	0	5
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	3	2	5
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	4	0	4
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	4	0	4
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	4	0	4
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	1	1	2
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	2
SEC. DE CULTURA	2	0	2
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	1	2
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	1	0	1
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	1	0	1
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	1	0	1
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	0	1
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	1	0	1
Total	967	21	988

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

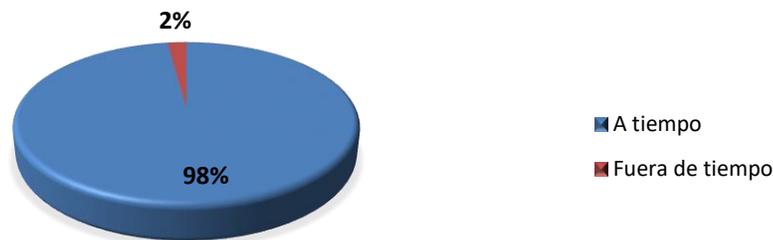


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 967 requerimientos ciudadanos de los 988 atendidos, lo que indica que el 98% fue atendido de manera oportuna de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencida	Vigente	En proceso
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	4	4
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	0	4	4
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	0	1	1
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	0	2	2
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	0	1	1
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	0	2	2
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	0	1	1
SEC. DE EDUCACIÓN	0	22	22
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	9	9
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	0	2	2
SEC. GENERAL	5	4	9
SEC. SALUD	2	40	42
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	0	15	15
Total	7	107	114

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

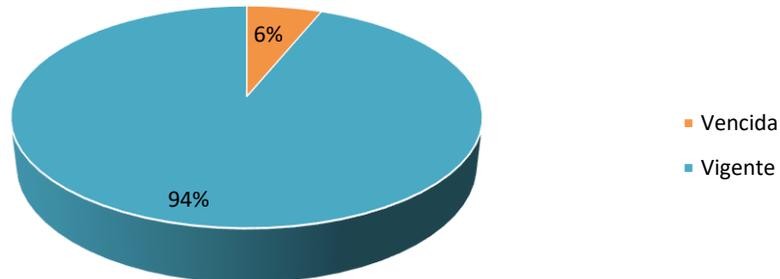


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca

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 94% y vencidas el 6% 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 octubre de 2021, se recibieron 414 requerimientos ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los requerimientos registrados en este sistema de información, por tipo de solicitud.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Participación
Petición de interés particular	174	42,0%
Petición de interés general	81	19,6%
Petición entre autoridades	59	14,3%
Petición de documentos e información pública	52	12,6%
Recurso	40	9,7%
Queja	4	1,0%
Denuncia	2	0,5%
Reclamo	1	0,2%
Solicitud del Congreso	1	0,2%
Total	414	100,0%

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

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD

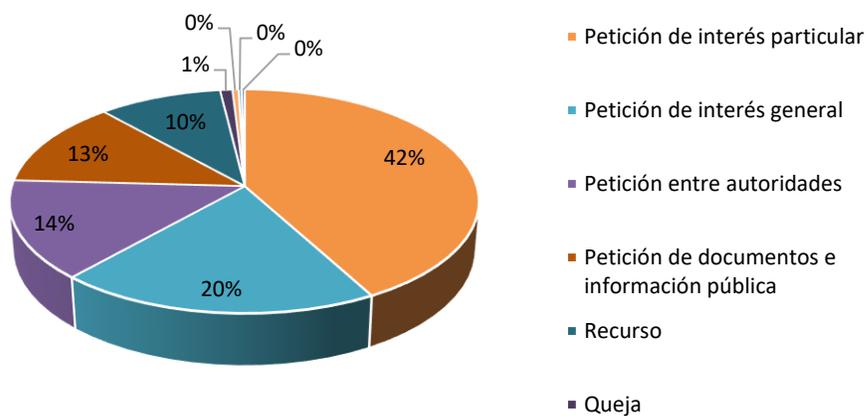


Gráfico 7 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 8 y el gráfico 7 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés particular, general y petición entre autoridades los cuales acumulan el 76% 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 de interés general	9
Recurso	8
Petición de documentos e información pública	7
Petición de interés particular	7
Solicitud del Congreso	7
Denuncia	5
Queja	4
Petición entre autoridades	3
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

Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud



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

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 3 y 9 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	75	18,1%
Secretaría de Educación	66	15,9%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	55	13,3%
Secretaría de Salud	45	10,9%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	30	7,2%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	27	6,5%
Departamento Administrativo de Jurídica	23	5,6%
Secretaría General	14	3,4%
Despacho de la Gobernadora	13	3,1%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	12	2,9%
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	1,9%
Secretaría de Cultura	8	1,9%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	7	1,7%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	6	1,4%
Secretaría de Movilidad y Transporte	5	1,2%
Secretaría de Asuntos Étnicos	3	0,7%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	3	0,7%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	3	0,7%
Departamento Administrativo de Planeación	2	0,5%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2	0,5%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	2	0,5%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	2	0,5%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0,5%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0,2%
Total	414	100,0%

Tabla 10 Distribución requerimientos recibidos por dependencia, según porcentaje de participación. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

Dependencias con mayor número de requerimientos.

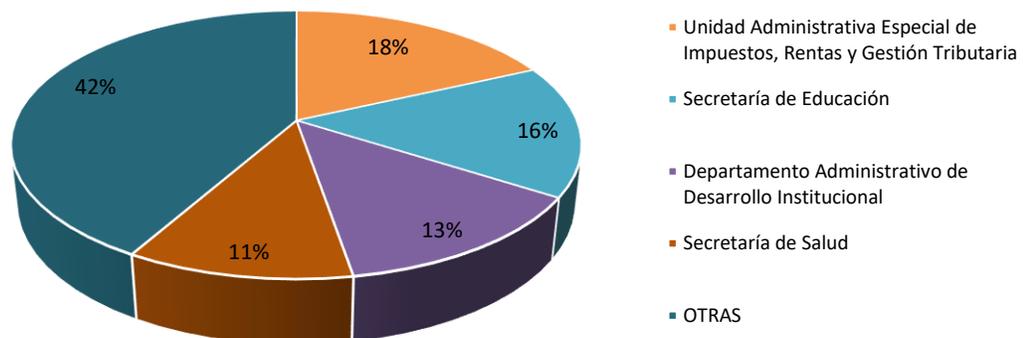


Gráfico 9 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

Dependencia	Denuncia	Petición de documentos e	Petición de interés general	Petición de interés	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud del Congreso	Recibidos
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	5	0	37	7	0	1	25	0	75
Secretaría de Educación	1	18	2	38	0	1	0	6	0	66
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	13	20	12	3	0	0	7	0	55
Secretaría de Salud	0	3	9	20	12	0	0	1	0	45
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	2	16	4	8	0	0	0	0	30
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	3	1	8	15	0	0	0	0	27
Departamento Administrativo de Jurídica	0	2	16	4	0	0	0	1	0	23
Secretaría General	0	1	4	6	3	0	0	0	0	14
Despacho de la Gobernadora	0	1	1	10	1	0	0	0	0	13
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	1	0	11	0	0	0	0	0	12
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	2	0	0	2	3	0	0	0	8
Secretaría de Cultura	0	0	1	6	1	0	0	0	0	8
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	2	5	0	0	0	0	0	7
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	0	1	2	3	0	0	0	0	6
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	0	1	3	1	0	0	0	0	5
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	2	52	81	174	59	4	1	40	1	414

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 Unidad de Rentas, Secretaria de Educación, DADI y Secretaria de Salud las cuales acumularon el 58% 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
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	45	10	55
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	4	2	6
Departamento Administrativo de Jurídica	17	6	23
Departamento Administrativo de Planeación	2	0	2
Despacho de la Gobernadora	11	2	13
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	6	8
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1	1	2
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	2	3
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	27	0	27
Secretaría de Cultura	8	0	8
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	2	0	2
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	2	2
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	7	0	7
Secretaría de Educación	35	31	66
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	3	0	3
Secretaría de Infraestructura y Valorización	26	4	30
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	2	2
Secretaría de Movilidad y Transporte	3	2	5
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	3	0	3
Secretaría de Salud	45	0	45
Secretaría de Vivienda y Hábitat	12	0	12
Secretaría General	5	9	14
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	72	3	75
Total	332	82	414

Tabla 12 Gestión realizada a los requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS



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

La tabla 12 y el gráfico 10 muestran el estado, a la fecha de la generación de este reporte, de los requerimientos recibidos por dependencia del nivel central y de manera general, encontrándose que la entidad atendió 82 requerimientos ciudadanos de los 414 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 20%, quedando en proceso el 80% restante.

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidas
Secretaría de Educación	29	2	31
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	10	0	10
Secretaría General	9	0	9
Departamento Administrativo de Jurídica	6	0	6
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	0	6
Secretaría de Infraestructura y Valorización	4	0	4
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2	1	3
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2	0	2
Despacho de la Gobernadora	2	0	2
Secretaría de Asuntos Étnicos	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 Movilidad y Transporte	2	0	2
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1	0	1
Total	79	3	82

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

Gestión realizada a los requerimientos atendidos

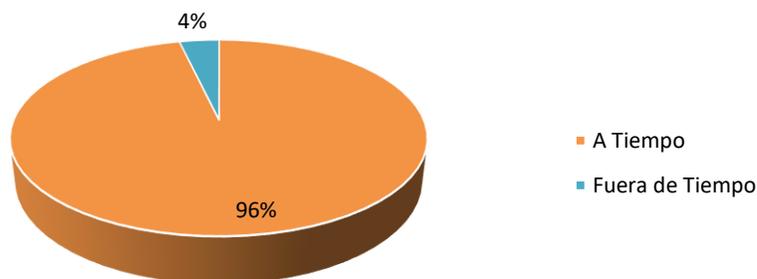


Gráfico 11 Gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 13 y grafico 11 muestra 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 los 79 requerimientos de ciudadanos, lo que indica que el 96 % de requerimientos fueron atendidos de manera oportuna teniendo en cuenta los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencida	Vigente	En Proceso
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	17	55	72
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	8	37	45
Secretaría de Salud	4	41	45
Secretaría de Educación	2	33	35
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9	18	27
Secretaría de Infraestructura y Valorización	6	20	26
Departamento Administrativo de Jurídica	0	17	17
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	11	12
Despacho de la Gobernadora	0	11	11
Secretaría de Cultura	0	8	8
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	7	7
Secretaría General	1	4	5
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	4	4
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	3	3
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	3	3
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	3	3
Departamento Administrativo de Planeación	0	2	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	2	2
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	2	2
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	1	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	1
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	1	1
Total	48	284	332

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

OPORTUNIDAD DE LA GESTIÓN REALIZADA A LOS REQUERIMIENTOS EN PROCESO

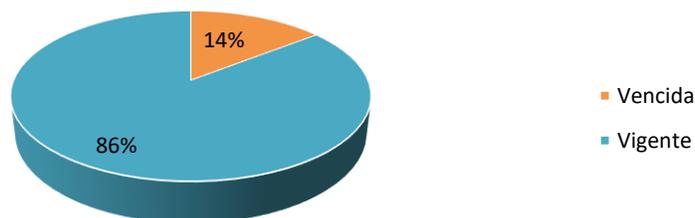


Gráfico 12 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 14 y el gráfico 12 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 284 requerimientos ciudadanos y vencidos 48 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 86 % se encuentra vigente y el 14% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes en referencia, se realizaron 78 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	20
Secretaría de Salud	14
Secretaría de Infraestructura y Valorización	11
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	7
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	5
Secretaría General	5
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	4
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	4
Departamento Administrativo de Planeación	2
Secretaría de Asuntos Étnicos	2
Total	78

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)
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de traslado plaza • Solicitud de ayuda económica • Solicitud cita • Solicitud de pago de mesada pensional • Solicitud información estado tramite • Ayuda económica para realizar evento • Preocupación por el orden público • Solicitud de apoyo de construcción de placas huellas • Solicitud de inclusión proyecto habitacional de Cali valle proyecto de ley 1537 de junio de 2012

Tabla 16 Temas más reiterados en las peticiones recibidas. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

Sede Electrónica	Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE)
<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en la prestación del servicio de salud • Cobro errado de impuesto automotor • Deficiencia en la prestación de servicios para trámite de pasaporte 	<ul style="list-style-type: none"> • Reintegro de dinero debitado de su cuenta, por impuestos vehículo que no figura a su nombre • Malas conductas funcionarios • Funcionarios por presentar anomalías en sus funciones

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:

- 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 10% quedo en proceso.
- En el sistema SADE se debe realizar mayor seguimiento a todas las secretarías ya que del 100% de las PQRS recibidas, solo se le dieron trámite al 20%.
- 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 dentro de los tiempos de ley el 96%, dando resultado las diversas sensibilizaciones realizadas sobre el tratamiento de PQRS y seguimientos.
- Gracias a todos los esfuerzos realizados por parte de Secretaría General en articulación con las dependencias, el indicador de atención logro un nivel Satisfactorio con un porcentaje de cumplimiento de un 70,4%.
- 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.

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.
-
- Realizar mesas de trabajo con las dependencias que tiene menor gestión de PQRS, para dar cumplimiento a los tiempos de ley establecidos.
- 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.
- 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