

1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 15 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 septiembre 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) - SEPTIEMBRE 2021

La entidad cuenta con dos sistemas de información para recibir PQRSD por parte de los ciudadanos.

En el mes de Septiembre, se recibieron 1427 requerimientos a través de estos sistemas de información:



De los 1427 requerimientos recibidos, se tramitaron 1.306, quedando 117 pendientes o en proceso

De los 177 requerimientos pendientes o en proceso, se encuentran vigentes 90 y 27 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 1268 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 1238, quedando pendientes o en proceso 26; Por otro lado, de los 159 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 68, quedando pendientes o en proceso 91:

SEDE ELECTRÓNICA

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



De los 26 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 23 se encuentran vigentes y 3 vencidos; mientras que, de los 91 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 67 se encuentran vigentes y 24 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

SEDE ELECTRÓNICA

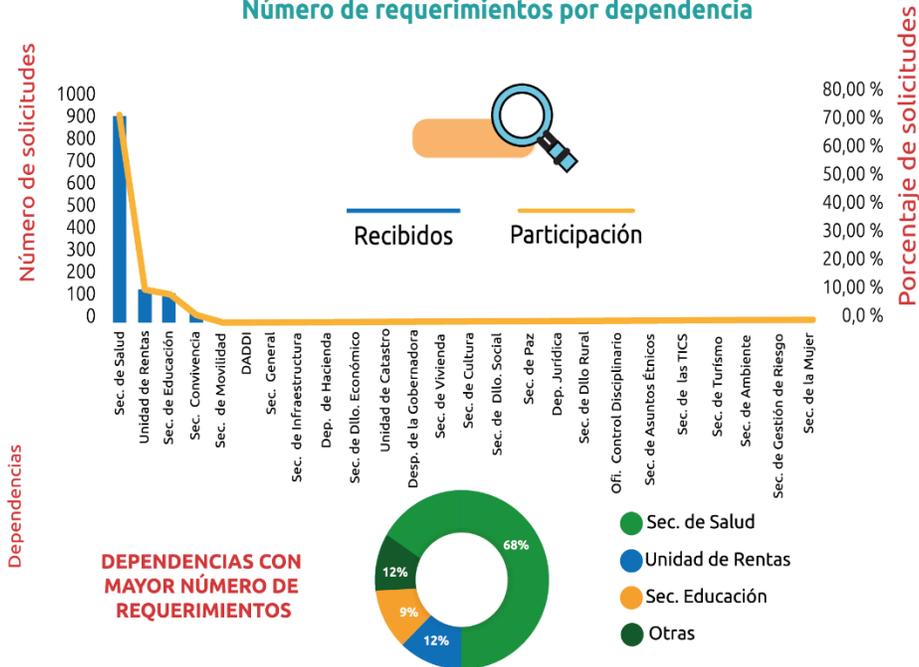
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



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

SEDE ELECTRÓNICA

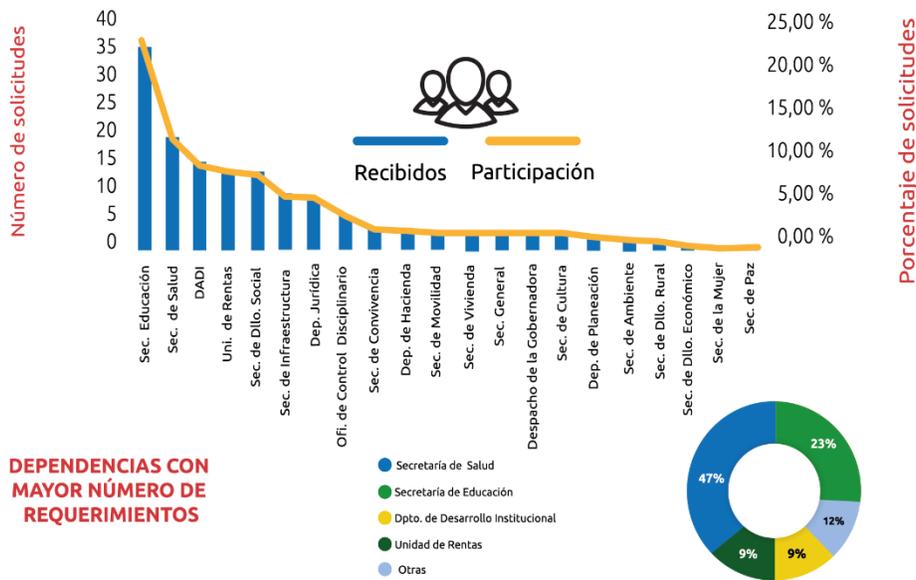
Número de requerimientos por dependencia



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron la Secretaría de Salud, Unidad de Rentas y la Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 88% del total de los requerimientos recibidos.

Sistema de Administración de Documento Electrónico

Número de requerimientos por dependencia



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron la Secretaría de Educación, Salud y DADI, las cuales acumularon el 53 % 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 septiembre de 2021 (corte al 30 de septiembre), se recibieron 1268 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	555	43,77%
Queja	450	35,49%
Petición de documentos e información pública	118	9,31%
Reclamo	48	3,79%
Consulta	36	2,84%
Petición entre autoridades	26	2,05%
Recurso	22	1,74%
Denuncia	7	0,55%
Sugerencia	3	0,24%
Solicitud de la oposición	2	0,16%
Felicitación	1	0,08%
Total	1268	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

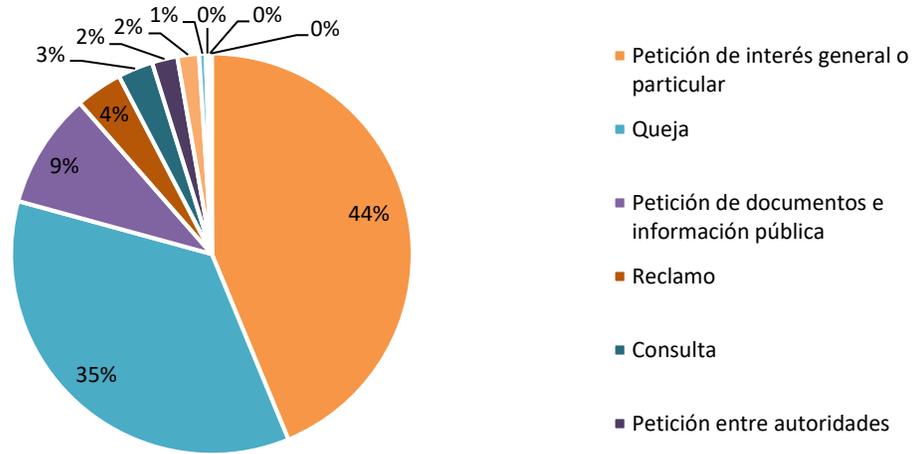


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 88% 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	23
Felicitación	13
Solicitud de la oposición	12
Queja	9
Reclamo	8
Petición de interés general o particular	8
Sugerencia	8
Petición entre autoridades	8
Petición de documentos e información pública	7
Consulta	6
Recurso	6
Total	8

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

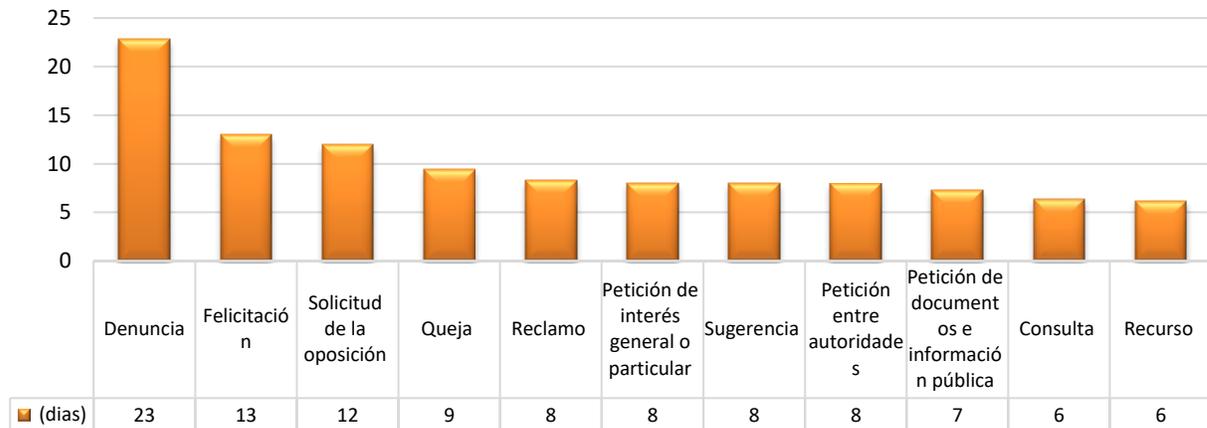


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 6 y 23 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	858	67,7%
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	155	12,2%
SEC. DE EDUCACIÓN	107	8,4%
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	25	2,0%
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	24	1,9%
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	19	1,5%
SEC. GENERAL	14	1,1%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	9	0,7%
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	6	0,5%
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	6	0,5%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	6	0,5%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	5	0,4%
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	5	0,4%
SEC. DE CULTURA	4	0,3%
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	4	0,3%
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	4	0,3%
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	3	0,2%
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	3	0,2%
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0,2%
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	2	0,2%
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2	0,2%
SEC. DE TURISMO	2	0,2%
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1	0,1%
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0,1%
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	0,1%
Total	1268	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 NUMERO DE REQUERIMIENTOS

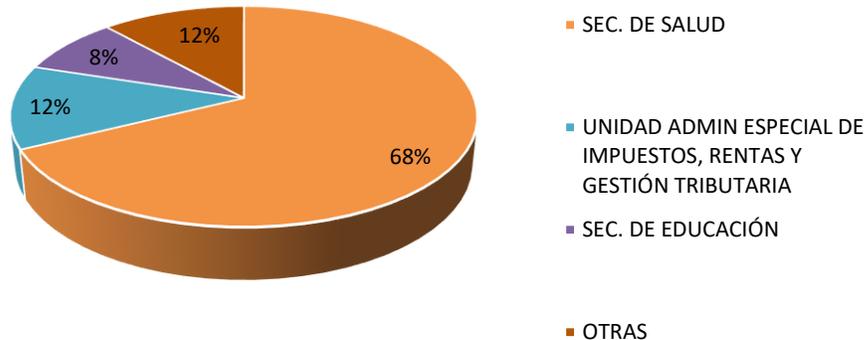


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados Por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

Dependencias	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
SECRETARIA DE SALUD	22	0	0	0	416	0	406	14	0	0	0	858
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	1	1	1	42	56	11	17	19	5	0	2	155
SEC. DE EDUCACIÓN	6	1	0	42	32	2	5	7	12	0	0	107
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	1	2	0	6	1	0	9	4	1	0	1	25
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	0	0	0	2	17	0	2	2	1	0	0	24
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0	0	8	8	1	0	0	1	0	0	19
SEC. GENERAL	2	0	0	4	3	3	1	1	0	0	0	14
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	1	0	3	3	0	2	0	0	0	0	9
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	0	0	0	3	1	1	1	0	0	0	0	6
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	2	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	6
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	1	0	0	3	0	0	1	0	1	0	0	6
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	0	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	5
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	1	0	0	3	0	1	0	0	0	0	5
SEC. DE CULTURA	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	4
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	4
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
SEC. DE TURISMO	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	36	7	1	118	555	26	450	48	22	2	3	1268

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 88 % 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:

Dependencias	Atendida	Cancelada	En proceso	Recibidos
SECRETARIA DE SALUD	852	0	6	858
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	154	0	1	155
SEC. DE EDUCACIÓN	105	0	2	107
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	24	0	1	25
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	24	0	0	24
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	19	0	0	19
SEC. GENERAL	7	4	3	14
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	3	0	6	9
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	6	0	0	6
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	3	0	3	6
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	5	0	1	6
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	5	0	0	5
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	4	0	1	5
SEC. DE CULTURA	4	0	0	4
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	4	0	0	4
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	4	0	0	4
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	3	0	0	3
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	3	0	0	3
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0	2
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	2	0	0	2
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2	0	0	2
SEC. DE TURISMO	0	0	2	2
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1	0	0	1
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0	0	1
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	0	0	1
Total	1238	4	26	1268

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

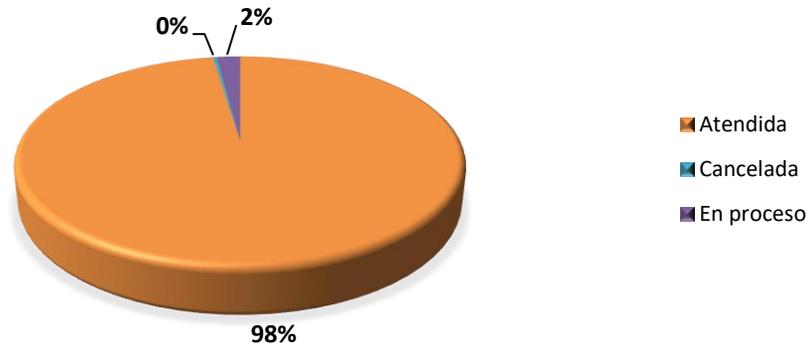
GESTIÓN REALIZADA DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS


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 1238 requerimientos ciudadanos de los 1268 requerimientos registrados en la Sede Electrónica, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 98 %, quedando en proceso el 2% restante.

Dependencias	A tiempo	Fuera de tiempo	Recibidos
SECRETARIA DE SALUD	817	35	852
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	148	6	154
SEC. DE EDUCACIÓN	93	12	105
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	17	7	24
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	23	1	24
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	17	2	19
SEC. GENERAL	4	3	7
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	6	0	6
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	5	0	5
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	3	2	5
SEC. DE CULTURA	2	2	4
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	4	0	4
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	4		4
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	2	2	4
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	3	0	3
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	2	1	3
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	1	2	3
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	3	3
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	2
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	0	2	2
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2	0	2
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	0	1	1
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	0	1	1
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	0	1
Total	1156	82	1238

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

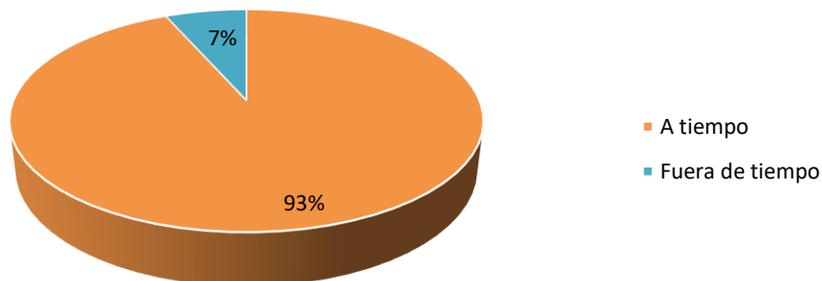


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 1156 requerimientos ciudadanos de los 1238 atendidos, lo que indica que el 93% fue atendido de manera oportuna de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencias	Vencida	Vigente	Total en Proceso
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	2	4	6
SECRETARIA DE SALUD	1	5	6
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	0	3	3
SEC. GENERAL	0	3	3
SEC. DE EDUCACIÓN	0	2	2
SEC. DE TURISMO	0	2	2
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	0	1	1
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	1	1
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	0	1	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	0	1	1
Total	3	23	26

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

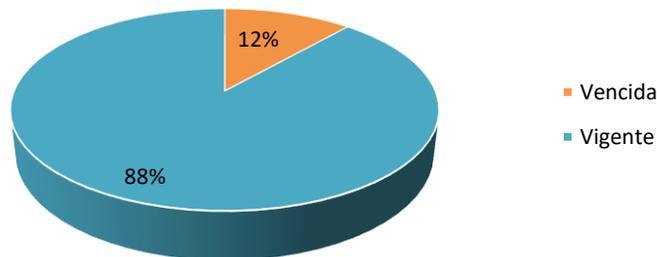


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca

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 88% y vencidas el 12% 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 septiembre de 2021, se recibieron 159 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 documentos e información pública	33	21%
Petición de interés general	30	19%
Petición de interés particular	59	37%
Petición entre autoridades	23	14%
Queja	3	2%
Reclamo	1	1%
Recurso	10	6%
Total	159	100%

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

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD

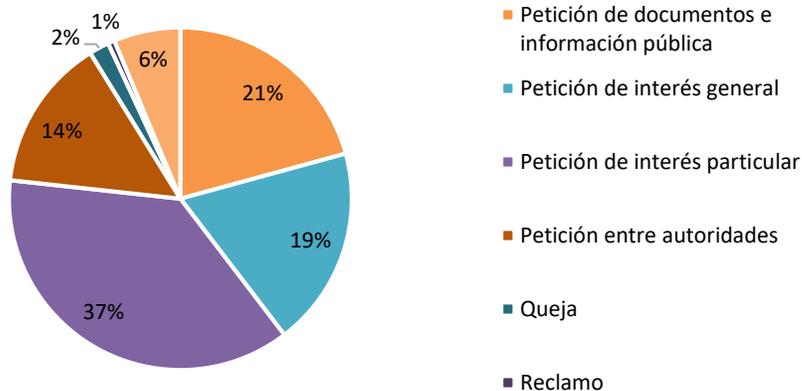


Gráfico 7 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

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, petición de documentos e información pública y petición de interés general los cuales acumulan el 77% 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 particular	8
Petición de documentos e información pública	8
Petición entre autoridades	7
Petición de interés general	6
Recurso	6
Queja	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

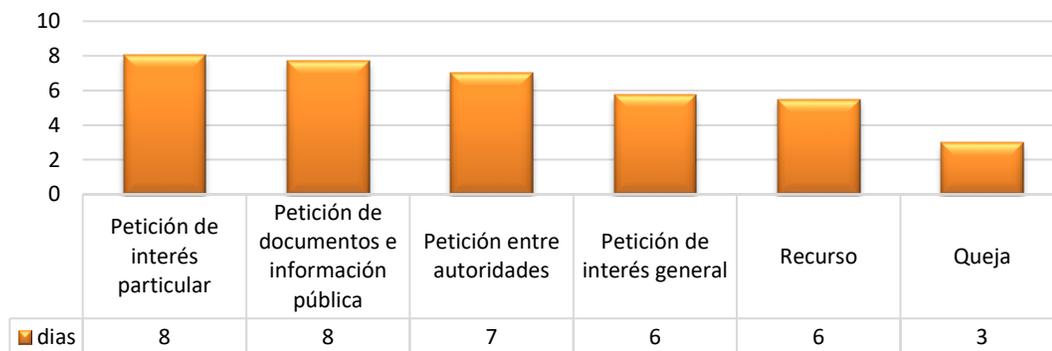


Gráfico 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 3 y 8 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	37	23,27%
Secretaría de Salud	19	11,95%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	15	9,43%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	14	8,81%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	10	6,29%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	10	6,29%
Departamento Administrativo de Jurídica	9	5,66%
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	3,77%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	6	3,77%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	5	3,14%
Secretaría de Movilidad y Transporte	5	3,14%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	4	2,52%
Secretaría General	4	2,52%
Despacho de la Gobernadora	3	1,89%
Secretaría de Cultura	3	1,89%
Departamento Administrativo de Planeación	2	1,26%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2	1,26%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	2	1,26%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0,63%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0,63%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	0,63%
Total	159	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

Dependencias con mayor número de requerimientos.

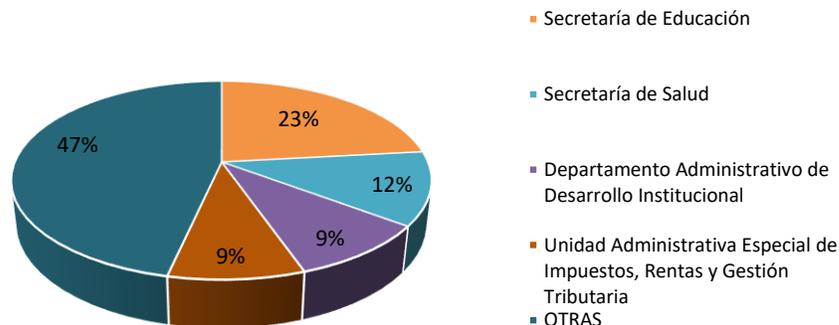


Gráfico 9 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos Suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

Dependencia	Petición de documentos e información pública	Petición de interés general	Petición de interés particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Recibidos
Secretaría de Educación	15	6	14	0	0	0	2	37
Secretaría de Salud	3	6	3	6	0	0	1	19
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	7	0	5	1	0	0	2	15
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	0	7	2	0	1	4	14
Secretaría de Desarrollo Social y Participación		3	7	0	0	0	0	10
Secretaría de Infraestructura y Valorización	1	5	1	3	0	0	0	10
Departamento Administrativo de Jurídica	2	2	1	3	0	0	1	9
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	2	0	2	0	0	6
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1	0	2	3	0	0	0	6
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	0	3	1	0	0	0	5
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	5	0	0	0	0	0	5
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	3	1	0	0	0	4
Secretaría General	1	0	3	0	0	0	0	4
Despacho de la Gobernadora	0	1	1	0	1	0	0	3
Secretaría de Cultura	0	0	1	2	0	0	0	3
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	1	1	0	0	0	2
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1	0	1	0	0	0	0	2
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	1	1	0	0	0	0	2
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	1	0	0	0	0	1
Total general	33	30	59	23	3	1	10	159

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, Salud, DADI, las cuales acumularon el 53% 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:

Dependencias	En proceso	Atendida	Recibidos
Secretaría de Educación	8	29	37
Secretaría de Salud	19	0	19
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	11	4	15
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	13	1	14
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	10	10
Secretaría de Infraestructura y Valorización	7	3	10
Departamento Administrativo de Jurídica	4	5	9
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	6	6
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	6	0	6
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	5	0	5
Secretaría de Movilidad y Transporte	5	0	5
Secretaría de Vivienda y Hábitat	4	0	4
Secretaría General	0	4	4
Despacho de la Gobernadora	1	2	3
Secretaría de Cultura	3	0	3
Departamento Administrativo de Planeación	2	0	2
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1	1	2
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	1	1	2
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	1
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	1	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	1	1
Total general	91	68	159

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

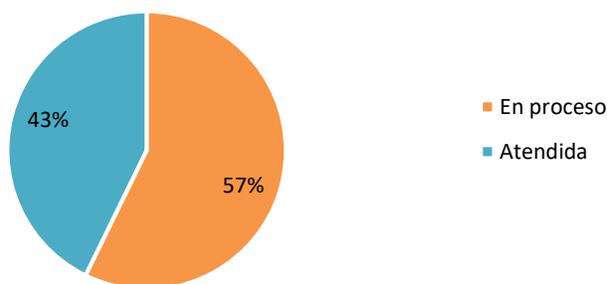


Gráfico 10 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados Por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 68 requerimientos ciudadanos de los 159 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 43%, quedando en proceso el 57% restante.

Dependencias	A tiempo
Secretaría de Educación	29
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	10
Oficina de Control Disciplinario Interno	6
Departamento Administrativo de Jurídica	5
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	4
Secretaría General	4
Secretaría de Infraestructura y Valorización	3
Despacho de la Gobernadora	2
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	1
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1
Total	68

Tabla 13 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos, por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 13 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 68 requerimientos de ciudadanos, lo que indica que el 100 % de requerimientos fueron atendidos de manera oportuna teniendo en cuenta los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vigentes	Vencidas	Total en Proceso
Secretaría de Salud	15	4	19
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	8	5	13
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	9	2	11
Secretaría de Educación	8	0	8
Secretaría de Infraestructura y Valorización	4	3	7
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	3	3	6
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	4	1	5
Secretaría de Movilidad y Transporte	5	0	5
Departamento Administrativo de Jurídica	2	2	4
Secretaría de Vivienda y Hábitat	3	1	4
Secretaría de Cultura	1	2	3
Departamento Administrativo de Planeación	1	1	2
Despacho de la Gobernadora	1	0	1
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	1	0	1
Total general	67	24	91

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 RECIBIDOS

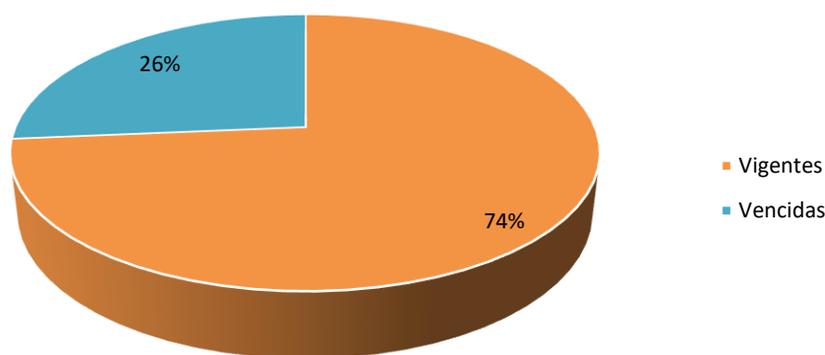


Gráfico 11 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 14 y el gráfico 11 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 67 requerimientos ciudadanos y vencidos 24 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 74 % se encuentra vigente y el 26% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes en referencia, se realizaron 87 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 Salud	20
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	16
Secretaría de Infraestructura y Valorización	16
Secretaría de Educación	14
Secretaría de Vivienda y Hábitat	5
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2
Secretaría General	2
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1
Departamento Administrativo de Jurídica	1
Despacho de la Gobernadora	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	1
Secretaría de Cultura	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1
Total general	87

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"> • Ayuda personal • Solicitud de traslado plaza • Solicitud de empleo • Citas • Solicitud ayuda económica • Solicitud de vivienda

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"> • Devolución de Dinero • Mala conducta de Funcionarios

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 2% 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 43%.
- 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 100%, dando resultado las diversas sensibilizaciones realizadas sobre el tratamiento de PQRS y seguimientos.
- Gracias a todos los esfuerzos realizados por parte de Secretaría General con articulación con las dependencias, el indicador de atención logro un nivel Sobresaliente con un porcentaje de cumplimiento de un 91,5%. Al igual que el indicador de oportunidad que se mantuvo con un 93,7%.
- La apuesta realizada por la Gobernación del Valle del Cauca con el fortalecimiento de canales electrónicos como la Sede Electrónica, ha permitido asegurar la prestación del servicio de PQRS a los ciudadanos, ya que durante el estado de emergencia Nacional dado por el COVID-19, han tenido un medio efectivo para continuar realizando solicitudes y requerimientos.
- Se puede concluir que la Gobernación del Valle del Cauca debe realizar mayores esfuerzos en la divulgación de los canales electrónicos disponibles por diversos medios de comunicación, para que los ciudadanos continúen la apropiación de los mismo como se ha observado en las últimas semanas.

10. RECOMENDACIONES

Entendiendo que el ciudadano es el eje central y la razón de ser de la gestión pública y que la Gobernación del Valle del Cauca ha buscado coordinar acciones para mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que respondan efectivamente a las necesidades y expectativas de la población, se han identificado acciones de mejora teniendo en cuenta las estadísticas de contenido de las PQRS y las recomendaciones realizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), tales como:

- 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