

1.01.1-27.18

**INFORME SEMESTRAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y OTROS (PQRSDF)
JULIO – DICIEMBRE DE 2021**

Santiago de Cali, 26 de enero 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 (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el segundo semestre del 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 semestre de referencia en materia de cumplimiento a las PQRS.

Se realizan estadísticas, de acuerdo con el número total de PQRSDF 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 segundo semestre del 2021. Asimismo, se adelantan análisis en torno a las estadísticas realizadas, identificando inconformidades o debilidades en la atención y formulando recomendaciones, para mejorar le prestación del servicio.

2. OBJETIVO

Este informe tiene como propósito determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRS presentadas por la comunidad ante la entidad y formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio en la Gobernación del Valle del Cauca y a afianzar la confianza de los ciudadanos y grupos de interés en las instituciones públicas del departamento.

3. RESUMEN

INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD), JULIO - DICIEMBRE 2021

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



Sede Electrónica, disponible en el portal web institucional.



Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), disponible en la Ventanilla Única de su sede principal.

En el segundo semestre del año 2021, se recibieron 10398 requerimientos a través de estos sistemas de información:

10398



De los 10398 requerimientos recibidos, se tramitaron 9639, se cancelaron 28, quedando pendientes o en proceso 731:

De los 731 requerimientos pendientes o en proceso, 380 se encuentran vigentes y 351 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 8106 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 7787, se cancelaron 48, quedando pendientes o en proceso 271; Por otro lado, de los 2031 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 1278, quedando pendientes o en proceso 753:

SEDE ELECTRÓNICA

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



De los 271 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 115 se encuentran vigentes y 156 vencidos; mientras que, de los 753 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 378 se encuentran vigentes y 375 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, Rentas y la Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 89 % 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, Sec. De Educación, DADI y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión, las cuales acumularon el 54 % del total de los requerimientos registrados o 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 PQRSDF, 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 segundo semestre de 2021 (corte al 31 de diciembre), se recibieron 8367 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	3163	37,80%
Queja	2580	30,84%
Sugerencia	1193	14,26%
Petición de documentos e información pública	631	7,54%
Reclamo	346	4,14%
Petición entre autoridades	165	1,97%
Recurso	105	1,25%
Consulta	91	1,09%
Denuncia	62	0,74%
Solicitud de la oposición	24	0,29%
Felicitación	6	0,07%
Solicitud del Congreso	1	0,01%
Total	8367	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.

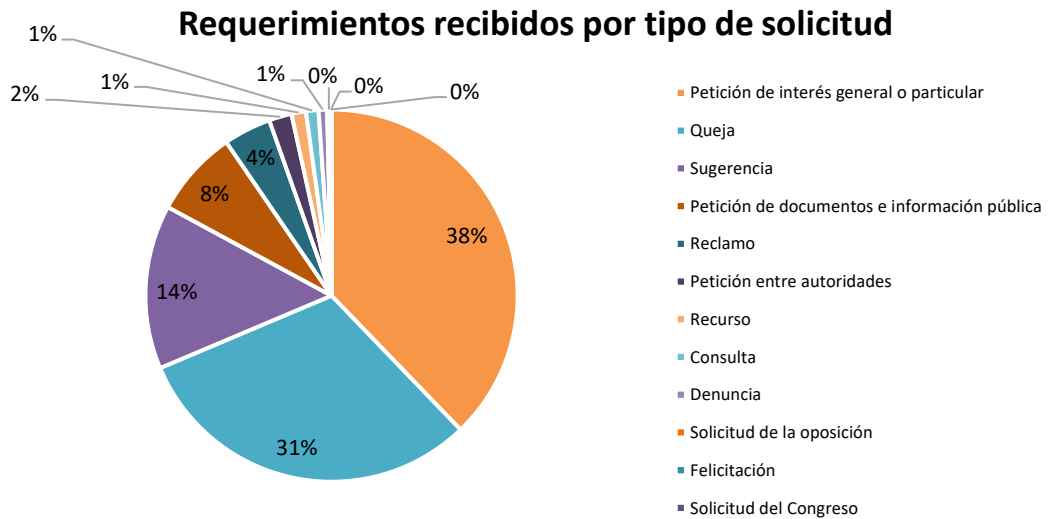


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 segundo semestre del 2021, que fueron atendidas durante el mismo periodo.

Tipo de Solicitud	Tiempo promedio de respuesta (días)
Denuncia	18
Consulta	14
Petición entre autoridades	10
Recurso	10
Felicitación	9
Petición de documentos e información pública	9
Queja	8
Petición de interés general o particular	8
Reclamo	8
Solicitud de la oposición	5
Sugerencia	3
Solicitud del Congreso	1
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.

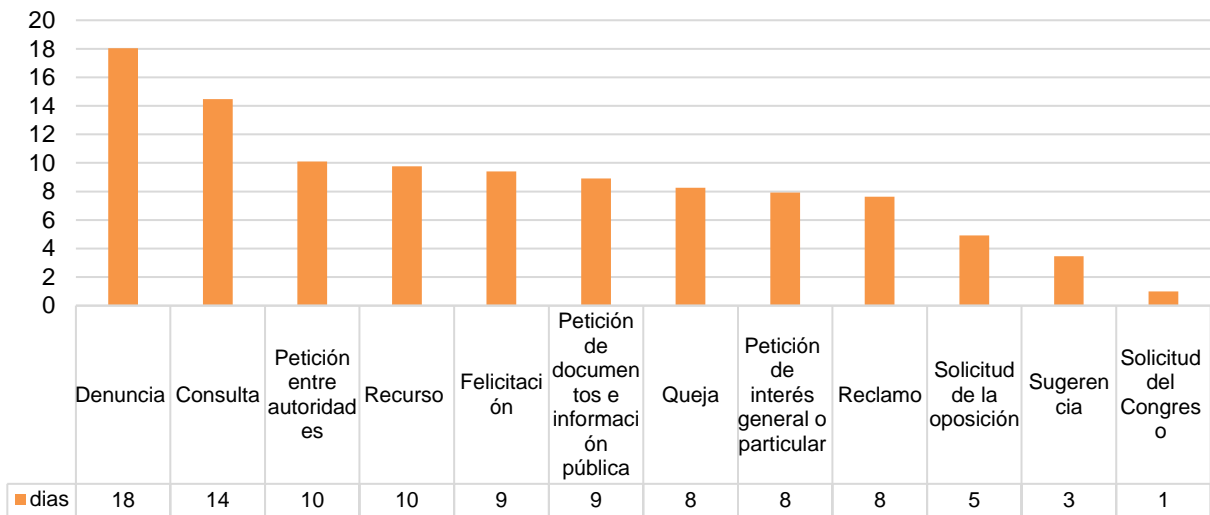


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 1 y 18 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.

Dependencias	Recibidos	Participación
SEC. SALUD	6061	72,44%
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	906	10,83%
SEC. DE EDUCACIÓN	565	6,75%
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	220	2,63%
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	114	1,36%
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	102	1,22%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	68	0,81%
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	47	0,56%
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	43	0,51%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	43	0,51%
SEC. GENERAL	33	0,39%
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	30	0,36%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	20	0,24%
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	19	0,23%
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	13	0,16%
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	12	0,14%
SEC. DE CULTURA	10	0,12%
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	10	0,12%
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	9	0,11%
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	8	0,10%
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	7	0,08%
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	7	0,08%
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	6	0,07%
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	5	0,06%
SEC. DE TURISMO	3	0,04%
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	3	0,04%
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	2	0,02%
GESTORA SOCIAL	1	0,01%
Total	8367	100,00%

Tabla 3 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia, según porcentaje de participación. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

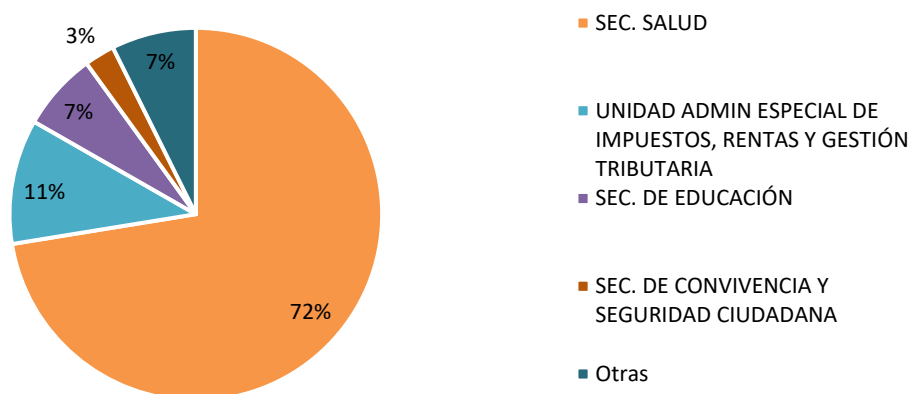
DEPENDENCIAS CON MAYOR NUMERO DE REQUERIMIENTOS


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 segundo semestre del año 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	Solicitud del Congreso	Sugerencia	Recibidos
SEC. SALUD	0	0	0	0	2433	0	2343	110	0	0	0	1175	6061
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	22	7	1	268	266	95	76	100	51	13	1	6	906
SEC. DE EDUCACIÓN	24	10	1	185	216	12	41	48	23	3	0	2	565
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	12	24	1	27	24	5	72	48	5	1	0	1	220
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	2	4	0	6	56	4	12	11	16	3	0		114
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	3	0	31	43	6	2	8	1	0	0	6	102
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	2	3		16	27	9	7	3	0	0	0	1	68
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	5	1	1	19	9	4	5	3	0	0	0	0	47
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	1	0	0	26	11	1	3		0	0	0	1	43
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	2	0	0	16	11	2	6	3	2	1	0		43
SEC. GENERAL	1	2	1	6	10	9	3		0	0	0	1	33
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	4	0	0	6	8	4	2	5	1	0	0	0	30
DESPACHO DE LA GOBERNADORA		0	0	3	12	4	1		0	0	0	0	20
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	6	0	1	1	7		0	1	3	0	0	0	19

SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	2	2	0	2	4	1	2		0	0	0	0	13
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	3	3	0	3	2	1	0		0	0	0	0	12
SEC. DE CULTURA	2	0	0		2	1	0	2	1	2	0	0	10
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	6	2	2	0		0	0	0	0	10
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	2	0		3		2	1	1	0	0	0	9
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	1	0	0	1	5		1		0	0	0	0	8
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	0	0	0	5	1	1	0		0	0	0	0	7
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	0	0	0	0	4	1	0	2	0	0	0	0	7
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	0	0	0	1	3	2	0		0	0	0	0	6
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	0	0	1			2	1	1	0	0	0	5
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0		2	1	0	0	0	0	0	0	3
SEC. DE TURISMO	0	1	0	1	1		0	0	0	0	0	0	3
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	0	0	0	1			0	0	0	1	0	0	2
GESTORA SOCIAL	0	0	0		1		0	0	0	0	0	0	1
Total	91	62	6	631	3163	165	2580	346	105	24	1	1193	8367

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, Unidad de Rentas y la Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 90 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

1.1. REPORTE DE LA GESTIÓN

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

Dependencia	Atendida	Cancelada	En proceso	Recibidos
SEC. SALUD	6019	0	42	6061
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	906	0	0	906
SEC. DE EDUCACIÓN	560	0	5	565
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	216	0	4	220
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	114	0	0	114
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	102	0	0	102
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	36	0	32	68
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	20	27	0	47
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	42	0	1	43
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	43	0	0	43
SEC. GENERAL	32	0	1	33
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	30	0	0	30
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	20	0	0	20
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	19	0	0	19
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	12	0	1	13
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	12	0	0	12
SEC. DE CULTURA	10	0	0	10
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	10	0	0	10
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	9	0	0	9
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	8	0	0	8
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	7	0	0	7
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	7	0	0	7
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	6	0	0	6
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	5	0	0	5
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	3	0	0	3
SEC. DE TURISMO	1	0	2	3
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	2	0	0	2
GESTORA SOCIAL	1	0	0	1
Total	8252	27	88	8367

Tabla 5 Gestión realizada a los requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca

GESTIÓN REALIZADA A LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

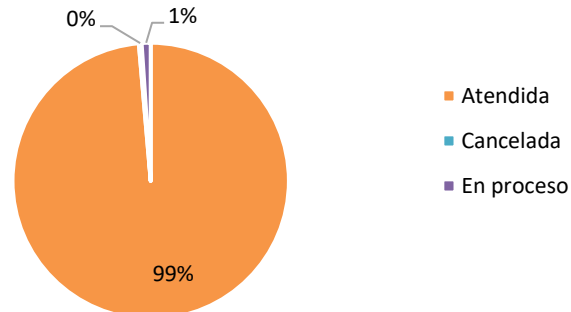


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 5 y el gráfico 4 muestran el estado, a la fecha de la generación de este reporte (diciembre), de los requerimientos recibidos por dependencia del nivel central y de manera general, encontrándose que la entidad atendió 8252 requerimientos ciudadanos de los 8367 requerimientos registrados en la Sede Electrónica, lo que indica que del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 99 %, quedando en proceso el 1 % restante en proceso.

Dependencias	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidas
SEC. SALUD	5493	526	6019
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	887	19	906
SEC. DE EDUCACIÓN	377	183	560
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	186	30	216
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	107	7	114
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	87	15	102
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	26	17	43
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	32	10	42
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	7	29	36
SEC. GENERAL	8	24	32
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	25	5	30
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	20	0	20
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	20	0	20
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	7	12	19

SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	9	3	12
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	5	7	12
SEC. DE CULTURA	7	3	10
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	5	5	10
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7	2	9
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	7	1	8
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	7	0	7
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	7	0	7
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	5	1	6
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	4	1	5
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1	2	3
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	0	2	2
GESTORA SOCIAL	0	1	1
SEC. DE TURISMO	0	1	1
Total	7346	906	8252

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 atendidos

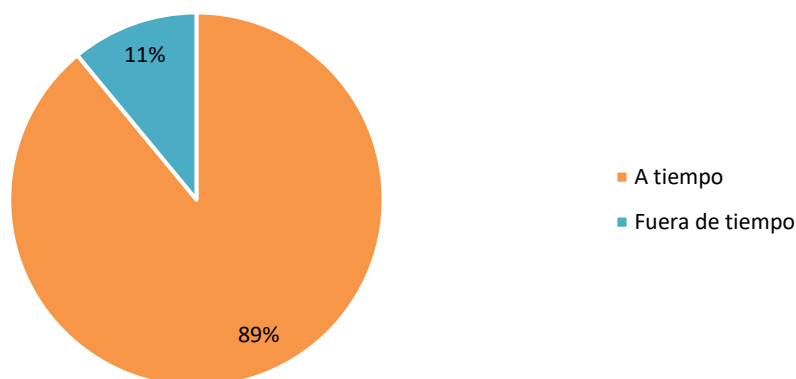


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 6 y el gráfico 5 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos que fueron recibidos durante el periodo en referencia, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 7346 requerimientos ciudadanos de los 8252 atendidos, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 89% fue atendido de manera oportuna y el 11 % restante, por fuera de los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencias	Vencida	Vigentes	En proceso
SEC. SALUD	33	9	42
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	30	2	32
SEC. DE EDUCACIÓN	5	0	5
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	3	1	4
SEC. DE TURISMO	2	0	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	1	0	1
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	1	0	1
SEC. GENERAL	1	0	1
Total	76	12	88

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

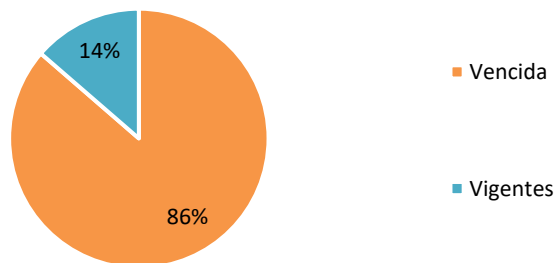


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 7 y el gráfico 6 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el periodo en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 12 requerimientos ciudadanos y 76 vencidos del total en proceso, lo que indica que, del 100 % de requerimientos en proceso, el 14 % se encuentra vigente y el 86% restante vencidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total, en Proceso-Vencido
SEC. SALUD	7	0	0	11	14	1	33
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	11	4	6	5	4	30
SEC. DE EDUCACIÓN	0	0	0	0	2	3	5
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	0	0	0	0	3	0	3
SEC. DE TURISMO	0	0	2	0	0	0	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	0	0	0	0	1	0	1
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0	0	1	0	1
SEC. GENERAL	0	1	0	0	0	0	1
Total	7	12	6	17	26	8	76

Tabla 8 Requerimientos vencidos en proceso, por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 8 muestra los requerimientos vencidos que se encuentran en proceso o pendientes por tramitar en el periodo en referencia, descartados por meses, teniendo en cuenta fechas límites de respuesta y que a la fecha de corte de este informe se encuentran sin ser tramitados o atendidos; encontrándose que la entidad tiene vencidos requerimientos desde el mes de julio a diciembre con 76 peticiones. La dependencia que tiene esta mayor dificultad es la Sec. De Salud con 33, esto indica que se debe hacer mayor seguimiento a las PQRSDf y realizar mesas de trabajo que permitan identificar la situación que está generando el no trámite oportuno de acuerdo con la normatividad vigente. Vale la pena recalcar en comparación con el primer semestre del año 2021, se bajó un 68% el porcentaje peticiones vencidas.

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 segundo semestre del 2021, se recibieron 1461 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	1189	58,54%
Petición de interés general	315	15,51%
Petición entre autoridades	195	9,60%
Petición de documentos e información pública	162	7,98%
Recurso	139	6,84%
Queja	12	0,59%
Denuncia	8	0,39%
Reclamo	6	0,30%
Felicitaciones	4	0,20%
Solicitud del Congreso	1	0,05%
Total	2031	100,00%

Tabla 9 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

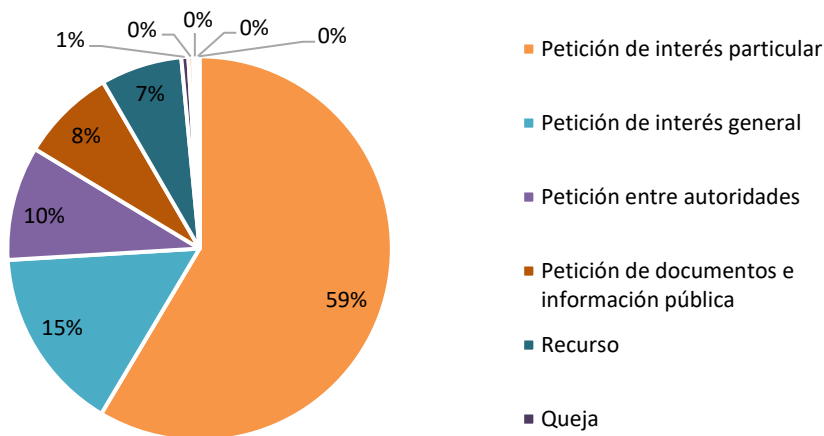


Gráfico 7 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 9 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 un 71% del total de los requerimientos. A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes registradas durante el periodo en referencia, que fueron atendidas durante el mismo.

Tipo de Solicitud	Tiempo promedio de respuesta (días)
Reclamo	50
Recurso	37
Petición entre autoridades	30
Petición de documentos e información pública	22
Petición de interés particular	21
Petición de interés general	19
Denuncia	18
Queja	9
Felicitaciones	8
Solicitud del Congreso	7
Total	23

Tabla 10 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

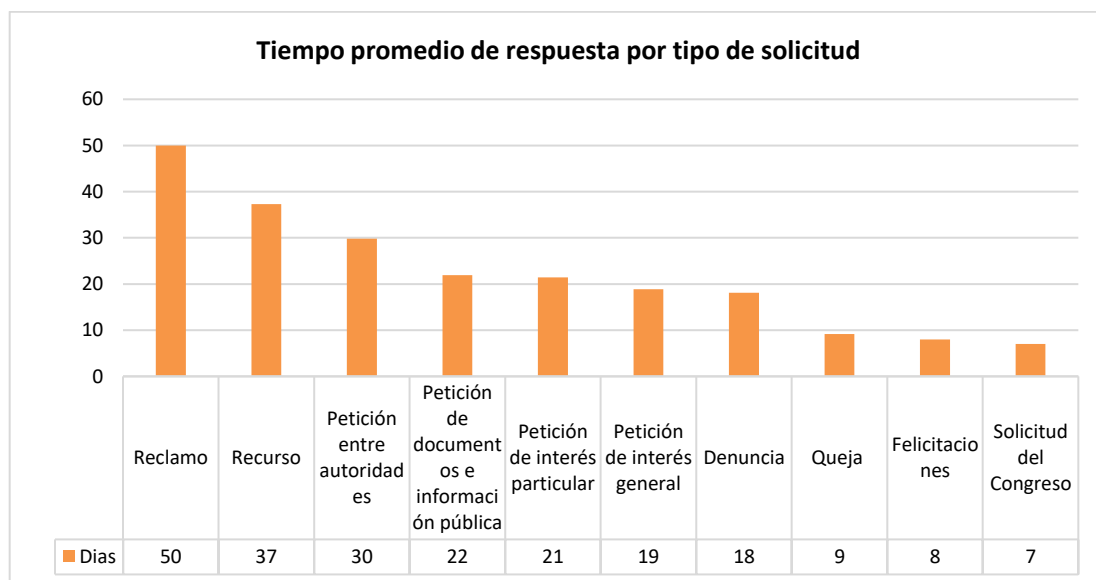


Gráfico 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 10 y el gráfico 8 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 7 y 50 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de registro.

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	629	30,95%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	264	12,99%
Secretaría de Salud	163	8,02%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	146	7,19%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	108	5,31%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	106	5,22%
Despacho de la Gobernadora	85	4,18%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	76	3,74%
Departamento Administrativo de Jurídica	74	3,64%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	48	2,36%
Secretaría de Movilidad y Transporte	46	2,26%
Oficina de Control Disciplinario Interno	46	2,26%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	41	2,02%
Secretaría General	38	1,87%
Secretaría de Cultura	32	1,57%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	27	1,33%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	16	0,79%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	14	0,69%
Secretaría de Asuntos Étnicos	14	0,69%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	12	0,59%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	11	0,54%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	8	0,39%
Departamento Administrativo de Planeación	7	0,34%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	6	0,30%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	6	0,30%
Secretaría de Turismo	5	0,25%
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	2	0,10%
Secretaría de Desarrollo y Competitividad	1	0,05%
Despacho de la Gobernadora	1	0,05%
Total	2031	100,00%

Tabla 11 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

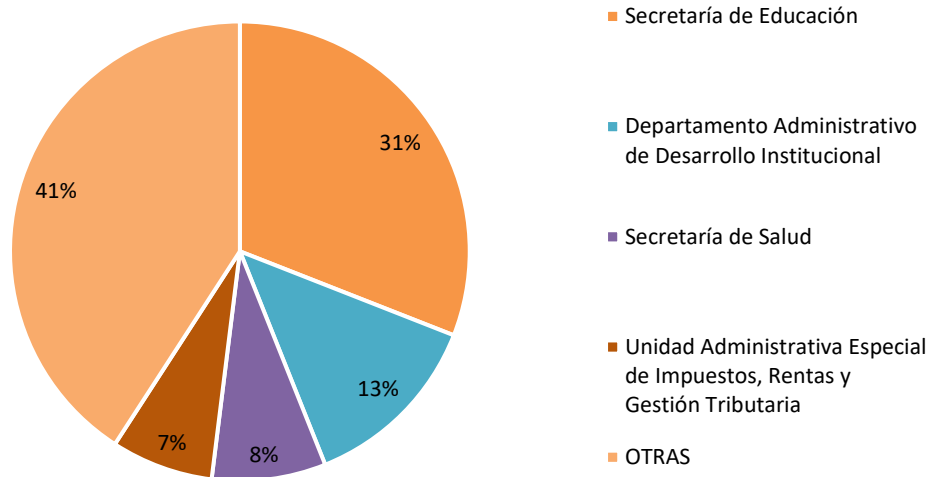


Gráfico 9 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

Dependencias	Denuncia	Felicitaciones	Petición de documentos e información	Petición de interés general	Petición de interés particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud del Congreso	Recibidos
Secretaría de Educación	1	0	63	44	503	1	1	0	16	0	629
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	0	30	50	152	13	0	0	19	0	264
Secretaría de Salud	1	0	14	34	63	47	0	0	4	0	163
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	0	3	1	43	5	0	5	89	0	146
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	0	11	48	25	21	0	0	2	0	107
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	0	5	1	70	25	1	1	3	0	106
Despacho de la Gobernadora	0	2	1	17	61	2	2	0	0	0	85
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	0	4	11	28	33	0	0	0	0	76
Departamento Administrativo de Jurídica	0	0	14	36	17	3	0	0	4	0	74
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	1	8	39	0	0	0	0	0	48
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0	4	15	12	3	8	0	1	0	46
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	0	0	7	34	4	0	0	1	0	46
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	0	4	7	25	5	0	0	0	0	41
Secretaría General	0	0	2	5	26	5	0	0	0	0	38
Secretaría de Cultura	0	0	0	5	18	9	0	0	0	0	32
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	2	2	20	3	0	0	0	0	27
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	0	1	8	4	2	0	0	0	1	16

Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0	1	7	6	0	0	0	0	0	14
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2	0	0	2	9	1	0	0	0	0	14
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	0	1	8	3	0	0	0	0	12
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	1	2	8	0	0	0	0	0	11
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	0	0	0	5	3	0	0	0	0	8
Departamento Administrativo de Planeación	0	1	0	1	2	3	0	0	0	0	7
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	0	2	1	2	0	0	0	0	6
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6
Secretaría de Turismo	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	5
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Despacho de la Gobernadora	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Desarrollo y Competitividad	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	8	4	162	315	1189	195	12	6	139	1	2031

Tabla 12 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 11 y 12 y el gráfico 9 muestran que las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) de la Gobernación del Valle del Cauca fueron la Sec. De Educación, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Salud y Unidad de Rentas, las cuales acumularon el 59% 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 semestre en referencia, por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:

Dependencia	Atendida	En Proceso	Recibidos
Secretaría de Educación	387	242	629
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	179	85	264
Secretaría de Salud	145	18	163
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	83	63	146
Secretaría de Infraestructura y Valorización	74	33	107
Unidad Administrativa Especial de Catastro	60	46	106
Despacho de la Gobernadora	84	1	85
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	7	69	76
Departamento Administrativo de Jurídica	57	17	74
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	43	5	48
Oficina de Control Disciplinario Interno	46	0	46
Secretaría de Movilidad y Transporte	18	28	46
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	33	8	41
Secretaría General	36	2	38
Secretaría de Cultura	29	3	32
Secretaría de Vivienda y Hábitat	27		27
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	11	5	16
Secretaría de Asuntos Étnicos	12	2	14
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	13	1	14
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	10	2	12
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	11	11
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	8	0	8
Departamento Administrativo de Planeación	6	1	7
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	6	0	6
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	6	0	6
Secretaría de Turismo	5	0	5
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	2	0	2
Despacho de la Gobernadora	1		1
Secretaria de Desarrollo y Competitividad	0	1	1
Total	1387	643	2031

Tabla 13 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 Realizada a los Requerimientos Recibidos

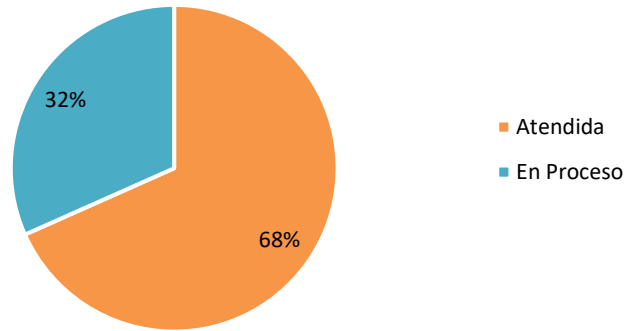


Gráfico 10 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 13 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 1387 requerimientos ciudadanos de los 2031 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 68%, quedando en proceso el 32% restante.

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendida
Secretaría de Educación	280	107	387
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	129	50	179
Secretaría de Salud	32	113	145
Despacho de la Gobernadora	67	17	84
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	23	59	82
Secretaría de Infraestructura y Valorización	33	41	74
Unidad Administrativa Especial de Catastro	6	54	60
Departamento Administrativo de Jurídica	48	9	57
Oficina de Control Disciplinario Interno	46	0	46
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	38	5	43
Secretaría General	31	5	36
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	19	14	33

Secretaría de Cultura	19	10	29
Secretaría de Vivienda y Hábitat	5	22	27
Secretaría de Movilidad y Transporte	7	11	18
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	10	3	13
Secretaría de Asuntos Étnicos	7	5	12
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	4	7	11
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	7	3	10
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	6	2	8
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	7	7
Departamento Administrativo de Planeación	5	1	6
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	2	6
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	6	0	6
Secretaría de Turismo	5	0	5
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	0	2	2
Despacho de la Gobernadora	1	0	1
Total	833	548	1387

Tabla 14 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.

OPORTUNIDAD DE GESTIÓN REALIZADA A LOS REQUERIMIENTOS ATENDIDOS

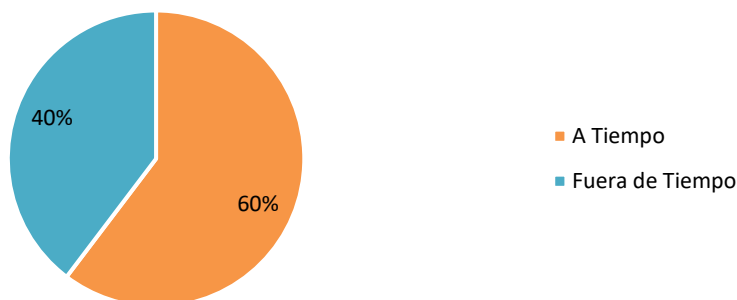


Gráfico 11 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 14 y el gráfico 11 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos que fueron recibidos en el periodo en referencia, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 833 requerimiento ciudadano de los 1387 atendidos, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 60 % fue atendido de manera oportuna y el 40 %, por fuera de los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencida	Vigente	En proceso
Secretaría de Educación	13	229	242
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	50	35	85
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	53	16	69
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	47	16	63
Unidad Administrativa Especial de Catastro	37	9	46
Secretaría de Infraestructura y Valorización	15	18	33
Secretaría de Movilidad y Transporte	26	2	28
Secretaría de Salud	15	3	18
Departamento Administrativo de Jurídica	0	17	17
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	11	0	11
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2	6	8
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	5	5
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	5	5
Secretaría de Cultura	0	3	3
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	1	2
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	2	2
Secretaría General	2	0	2
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	1
Despacho de la Gobernadora	1	0	1
Secretaría de Desarrollo y Competitividad	1	0	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	1	1
Total general	275	368	643

Tabla 15 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

Estado de los Requerimientos en Proceso

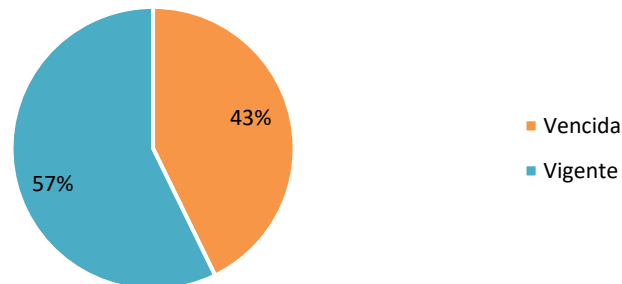


Gráfico 12 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 15 y el gráfico 12 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el periodo en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 368 requerimientos ciudadanos y vencidos 275 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 57 % se encuentra vigente y el 43% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	En proceso- Vencidas
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	7	9	9	22	5	1	53
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	8	4	4	20	12	2	50
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	1	2	21	13	10	47
Unidad Administrativa Especial de Catastro	4	0	2	18	6	7	37
Secretaría de Movilidad y Transporte	2	17	4	3	0	0	26
Secretaría de Infraestructura y Valorización	3	0	2	2	6	2	15
Secretaría de Salud	7	0	3	5	0	0	15
Secretaría de Educación	1	0	1	2	9	0	13
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	2	1	2	2	3	1	11
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	0	0	0	1	0	2
Secretaría General	0	0	0	2	0	0	2
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	1	0	0	0	1
Despacho de la Gobernadora	0	0	1	0	0	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Desarrollo y Competitividad	0	0	0	0	1	0	1
Total general	36	32	31	97	56	23	275

Tabla 16 Requerimientos vencidos 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

La tabla 16 muestra los requerimientos vencidos que se encuentran en proceso o pendientes por tramitar en el periodo en referencia, descartados por meses, teniendo en cuenta fechas límites de respuesta y que, a la fecha de corte de este informe, se encuentran sin ser tramitados o atendidos; encontrándose que la entidad tiene vencidos 275 requerimientos desde el mes de julio.

Las dependencias con mayor número de requerimientos vencidos en proceso son: Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas, esto indica que se debe hacer mayor seguimiento a las PQRSD y suscribir un plan de mejora que permitan corregir la situación que está generando, el no trámite oportuno de acuerdo con la normatividad vigente. Vale la pena recalcar en comparación con el primer semestre del año 2021, se bajó un 24% el porcentaje de peticiones vencidas pasando de 364 a 275 peticiones pendientes.

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el periodo en referencia, se realizaron 304 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:

Secretaria	Traslados por competencia
Secretaría de Educación	67
Secretaría de Salud	61
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	39
Secretaría de Infraestructura y Valorización	37
Secretaría General	16
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	11
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	10
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	8
Secretaría de Vivienda y Hábitat	8
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	8
Departamento Administrativo de Jurídica	6
Secretaría de Asuntos Étnicos	5
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	5
Departamento Administrativo de Planeación	4
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	3
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	3
Secretaría de Turismo	2
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2
Secretaría de Cultura	2
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
Secretaría de Movilidad y Transporte	1
Despacho de la Gobernadora	1
Total	304

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 periodo en referencia, la Gobernación del Valle del Cauca no se emitieron respuestas negativas 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"> • Pago de estampillas • Actualización de información para el pago de impuesto vehicular • Afiliación a EPS • Información sobre registro en RETHUS • Paz y Salvo de valoración departamental • Paz y Salvo de impuesto automotor • Solicitud para prueba COVID • Información sobre el cobro de impuesto automotor • Prescripción de impuesto automotor • Información de estampillas • Información de pasaporte • Solicitud de Vacunación • Actualización de información del registro vehículo 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de reconocimiento y pago de sanción por mora, por no consignación y/o reporte de los saldos de cesantías y sanción por mora por el pago tardío de los intereses de las cesantías. • Solicitud ayuda económica • Solicitud de aporte para proyectos • Inclusión ante el adres • Nombramiento • Excepción de responsabilidades colegio presencial • Solicitud de empleo • Cancelación remunerada por cada dominical o festivo laborado • Nombramiento de Docente

<ul style="list-style-type: none"> • Pago total cesantías • Devolución de dinero pasaporte • Dificultad acceder a la herramienta virtuales aprendizaje • Solicitud listado vacantes convocatorias 437 • Primera dosis vacuna • Ayuda para agendamiento de cita • Solicitud sobre certificados laborales-de nómina-retenciones • Solicitud de jornada de esterilización de perros y gatos <p>Valorización por ortopedista</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de apoyo a las asociaciones • Solicitud de traslado plaza • Solicitud de empleo • Citas • Solicitud de vivienda • Solicitud de pago de mesada pensional • Solicitud información estado tramite • 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 • Traslado • Solicitud de apoyo para regalos niños en navidad • Licencia no remuneradas • Solicitud de pago de la sanción moratoria por la no consignación del pago de cesantías • Solicitud de información sobre criterios para calificación de convocatoria VALLEIN • Solicitud de cita presencial • Solicitud de autorización colocación de stand
--	---

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"> • Cobros errados en impuesto automotor. • Reclamos por no pago de mesada pensional. • Negligencia en atención medica • Demora en la entrega de medicamentos • Deficiencia en la prestación del servicio de salud • Deficiencia en la prestación de servicios para trámite de pasaporte • Permiso de tránsito para movilizar licores en el Valle • Levantamiento de embargo por impuesto automotor • Paz y salvo departamental • Actualización de información del registro vehículo • Paz y salvo valorización • Prescripción de impuesto vehicular • Solicitud por no respuesta peticiones • Solicitud de entrega de medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Devolución de dinero • Corrección cédula catastral • Demora en trámite. • Mala conducta de Funcionarios • Reintegro de dinero debitado de su cuenta, por impuestos vehículo que no figura a su nombre • Funcionarios por presentar anomalías en sus funciones • Reintegro de dinero debitado de su cuenta, pago por segunda vez

Tabla 17 Temas más reiterados en las quejas y reclamos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

9. CONCLUSIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados del procesamiento estadístico del número total de PQRS presentadas por los ciudadanos y grupos de interés y el comportamiento o desempeño de la entidad frente al cumplimiento de los indicadores de atención y oportunidad de las respuestas a dichas PQRS, se plantean las siguientes conclusiones, con el propósito de fortalecer el modelo y la cultura de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca:

- Tras realizar el presente análisis de los resultados obtenidos, se demuestra que en el periodo comprendido de julio a diciembre del 2021 se presentaron 10398 radicaciones de PQRSDF por Sede Electrónica y SADE, que en comparación al primer semestre del 2021 presenta una leve disminución del 4% a la cantidad de peticiones recibidas, esto debido a la poca afluencia en el mes de Diciembre dada las festividades.
- Los sistemas de radicación y recepción virtuales de PQRSDF demostraron su importancia debido a que el servicio no se interrumpió para los ciudadanos, su gestión mejoro ya que de un 91% en el primer semestre del 2021, pasamos a tener gestión en un 93% de todas las peticiones recibidas, dejando en trámite solo el 7%.
- Se deben seguir realizando seguimientos constantes a las dependencias de nivel central que tienen solicitudes vencidas, se debe solicitar a las dependencias más críticas suscribir un plan de mejora.
- Realizar mayor seguimiento a los requerimientos solicitados a la secretaria de las TICS para la mejora los aplicativos de recepción de PQRSDF y así tener mayor gestión de estos.
- 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.
- Los innumerables esfuerzos de las dependencias de la Gobernación en acompañamiento de la Sec. General lograron mejorar los porcentajes de gestión de las PQRSDF, ya que se cerró el año con un porcentaje de gestión de 93%.

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:

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

- VI. 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.
- VII. Solicitar las necesidades requeridas para la buena gestión de PQRSDF por medio del Call Center a Secretarías de las TIC's, para incluir en el contrato interadministrativo de la ERT. No obstante realizar seguimiento a dicho convenio.
- VIII. 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 cpuentes@valledelcauca.gov.co, al cual pueden escribir los servidores públicos en caso de requerir orientación.
- IX. 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.

10.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- Para el desarrollo de la primera y segunda (I,II) recomendación se envió el oficio No. 2022003566 enviado a la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para actualizar y recodar los requerimientos necesarios para la mejora de los sistemas de recepción de PQRSDf, en el cual se relacionó un matriz y se compartió por medio de un link de Drive para realizar un seguimiento en articulación la Secretaria de las TICS y Secretaria General.
- Para la tercera (III) recomendación se realizó seguimiento mensual por medio de un informe de PQRSDf, socializando a las dependencias como se encuentran en cuanto a la gestión de peticiones pendientes y vencidas, por medio de visitas, dejando como evidencia actas y registro de asistencia. No obstante, en el oficio No. 2022003566 enviado a la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se relacionó el requerimiento para definir la estrategia de alertas tempranas al aplicativo SADE.
- En las recomendaciones cuarto (IV), seis (VI) y ocho (VIII) a lo largo de este segundo semestre se completaron 10 socializaciones sobre el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias por medio del programa de Inducción y Reinducción del Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional y socializaciones solicitadas por dependencias, donde se compartió el tratamiento con enfoque transversal y se dio línea en cuanto a la revisión diaria de los aplicativos con el fin de dar respuestas oportunas según lo establecido por el Artículo 14 la ley 1755 del 2015.
- Con el fin realizar una radicación y seguimiento de PQRSDf por medio del Call Center, según la recomendación numero 7(VII), se presentaron los siguientes oficios: SADE 556220 del 15 de diciembre del 2020, donde se solicitó incluir al contrato de la ERT las necesidades requeridas para la buena gestión de las PQRSDf. SADE-567317 del 24 de febrero del 2021, donde se solicitaba información de dicho convenio y por ultimo el SADE 2022004178 del 16 de febrero del 2022, donde recordamos las necesidades para este convenio y solicitamos información sobre el mismo.
- Para avanzar en la recomendación (V), sobre actualización del proceso de servicio al ciudadano, de sus procedimientos y formatos, con el propósito de cumplir con la normatividad vigente, se realizaron 3 mesas de trabajo con el equipo de Servicio al Ciudadano de Secretaria General y se logró avanzar en la actualización de la Matriz DOFA, Partes Interesadas y se avanzó en la caracterización del proceso.

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