

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 1 de 16

FECHA: 4 de marzo de 2022

DEPENDENCIA: Secretaría General

MACROPROCESO/PROCESO/SUBPROCESO: M4 P1 SERVICIO AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO/ACTIVIDAD: PR-M4-P1-03 V03 Tratamiento de PQRSDF

OBJETIVOS:

Objetivo General:

Verificar que la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Otros (PQRS), se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

Objetivos Específicos:

1. Verificar las Acciones de Mejora implementadas, teniendo en cuenta los puntos críticos identificados en los informes de PQRS elaborado desde la Secretaría General.
2. Verificar la gestión realizada por las dependencias con relación a los requerimientos identificados como más reiterados (acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos, en caso de requerirse).
3. Verificar la evolución de los requerimientos recibidos según tipo de solicitud, por dependencia en los meses de 2021.
4. Verificar las Acciones de Mejora implementadas, teniendo en cuenta la medición de la satisfacción de las respuestas a las PQRS.

ASUNTO: Seguimiento a las PQRS recibidas y atendidas en las dependencias de la Gobernación del Valle en la vigencia 2021, según Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

AUDITORES: Sandra Toro Muñoz, Pedro David Méndez Olave, Clara Eugenia Valencia Guerrero, María Amparo Sánchez Vargas y Diego Rojas.

De acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Auditorías, se realizó seguimiento al tratamiento de las PQRSDF recibidas en la Gobernación del Valle del Cauca, tomando como fuente los informes publicados en el mini portal de la Secretaría General en los que se encuentra consolidada la información de las PQRSDF recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central 2021 y demás evidencias entregadas por el responsable líder del proceso y además los informes con los resultados de la medición de la satisfacción con la respuesta a PQRS.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 2 de 16

Igualmente, se realizó reunión presencial con el auditado con la finalidad de conocer las gestiones realizadas en cuanto a la responsabilidad de la Secretaría General frente a los seguimientos de gestión a las dependencias para garantizar el cumplimiento en la respuesta oportuna de las PQRSDF que ingresan a la Gobernación en el cumplimiento normativo y en la aplicación de las actividades definidas a través del procedimiento.

Así mismo, con el seguimiento se dio cumplimiento en lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

PQRS RECIBIDAS

En los informes de PQRS elaborados por la Secretaría General se encuentran las estadísticas de las PQRS presentadas por los ciudadanos y grupos de interés a través de la Sede Electrónica disponible en el portal web y el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) disponible en la Ventanilla Única de la sede principal.

Se realizó la consolidación manual de los datos, para obtener la información del total de PQRS recibidas por las dependencias en la vigencia 2021, la cual se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1: Total de PQRSDF recibidas por dependencias en la vigencia 2021

DEPENDENCIAS	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Secretaría de Salud	7.572	37,8%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos rentas y gestión Tributaria	6.887	34,4%
Secretaría de Educación	2.067	10,3%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	973	4,9%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	504	2,5%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	235	1,2%
Secretaría de Movilidad y Transporte	222	1,1%
Departamento Administrativo de Jurídica	213	1,1%
Secretaría General	171	0,9%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	140	0,7%
Despacho de la Gobernadora	139	0,7%

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 3 de 16

Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	137	0,7%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	121	0,6%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	109	0,5%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	107	0,5%
Secretaría de Turismo	66	0,3%
Departamento Administrativo de Planeación	54	0,3%
Oficina de Control Disciplinario Interno	46	0,2%
Secretaría de la Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	34	0,2%
Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos	34	0,2%
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	32	0,2%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	27	0,1%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	26	0,1%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	25	0,1%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	24	0,1%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	22	0,1%
Secretaría de Cultura	19	0,1%
Departamento Administrativo de Planeación	17	0,1%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	12	0,1%
Secretaría de Transparencia	3	0,0%
Total	20.038	100%

Fuente: *Elaboración propia a partir de información extraída de Informes publicados por Secretaría General.*

Como se observa en la tabla 1, el total de PQRSDf recibidas durante el año 2021 fue de 19.123, de las cuales 7.572 fueron recibidas por la Secretaría de Salud, lo que representa el 37.8% del total de PQRs recibidas, le siguen la Unidad Administrativa Especial de Impuestos Rentas y Gestión Tributaria recibió 6.887 con el 34.4% y la Secretaría de Educación recibió 2,067 con el 10.3% por, siendo las tres dependencias con mayor número de PQRSDf recibidas durante la vigencia 2021 y que en total las tres dependencias representan el **82,5%** del total de las PQRs recibidas en la Gobernación del Valle del Cauca.

En el seguimiento de evidenció que la Secretaría General realiza su gestión desde segunda línea de defensa con énfasis con estas tres dependencias.

Para efectos de análisis se recomienda que en el informe de PQRs se presenten no solamente los datos del mes sino los acumulados al año, haciendo un comparativo con periodos iguales y los datos de PQRs recibidas consolidando los dos canales de atención.

PQRSDf VENCIDAS

En el 2021 en virtud de la emergencia sanitaria ocasionada por el coronavirus – Covid19, se tiene en cuenta lo establecido en el Decreto Ley 491 de 2020, a través del cual se modifican, de manera temporal, los

<p style="text-align: center;">Departamento del Valle del Cauca</p>  <p style="text-align: center;">Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 4 de 16

términos legales para dar respuesta a las solicitudes que presentan los ciudadanos ante las entidades estatales.

En la tabla 2 se presenta la cantidad de PQRS en estado vencido que presenta cada dependencia en los meses de la vigencia 2021, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente:

Tabla 2: PQRSDF en estado vencidas por dependencia mes a mes vigencia 2021

Dependencia- Mes	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Secretaría de Salud	0	7	14	11	12	11	2	53	2	6	13	2
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1	6	2	0	0	0	13	0	13	17	5	10
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	1	5	8	8	2	3	1	3	9	5	2
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	4	0	2	2	1	1	0	1	8	2	5
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	3	2	1	1	2	1	2	1	6	2	2
Secretaría de Educación	0	2	3	2	1	3	1	1	1	2	1	1
Secretaría General	0	0	1	4	3	0	2	0	2	6	0	0
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	0	1	2	1	1	1	0	1	0	0	0
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	2	0
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Departamento Administrativo de Jurídica	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca						1	0	0	1	0	1	0
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0		0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
Total	5	24	33	33	31	23	25	57	25	55	31	34

Fuente: *Elaboración propia a partir de información extraída de Informes publicados por Secretaría General.*

Del análisis de los datos presentados en la tabla 2 se concluye que las dependencias que más presentan PQRS en estado vencido a lo largo de la vigencia 2021 son: Secretaría de Salud, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y Secretaría de Infraestructura y Valorización.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 5 de 16

Se destaca las dependencias con cero PQRS en estado vencido en el 2021: Secretaría de Desarrollo Social y Participación, Departamento Administrativo de Planeación y Secretaría de Asuntos Étnicos.

La Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad presento una sola PQRS en estado vencido en el 2021.

Como se observa en la tabla 2, durante el mes de agosto se presentó el mayor número de PQRSDF en estado vencido en la Secretaría de Salud con un total de 53, en la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria durante los meses de julio con 13, septiembre con 13 y octubre con 17, y en la Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana durante los meses de abril con 8, mayo con 8 y octubre con 9.

Teniendo en cuenta que la responsabilidad de cada dependencia es “brindar una respuesta oportuna a los diferentes tipos de requerimientos presentados” como se encuentra establecido dentro del Procedimiento, y con la responsabilidad de la Secretaría General es la de “realizar seguimientos de la gestión” que cada una de estas realiza, se observaron evidencias que dan cuenta de las acciones desarrolladas con respecto a las PQRSDF vencidas que no fueron tramitadas por las dependencias dentro de los tiempos establecidos desde la normatividad vigente.

A través de Circular Interna del 25 de octubre del 2021, la Secretaría General solicitó a todas las dependencias dar solución en cuanto a los tiempos de respuesta de las solicitudes, fijando como plazo máximo 1 de noviembre de 2021.

Para atender esta solicitud la Secretaría General realizo visitas de seguimiento para identificar las causas de los vencimientos y apoyar en la solución. Dicha gestión se evidencia también a través de las mesas de trabajo de seguimiento al SADE y la Sede Electrónica realizadas con la Secretaría de Salud, la Secretaría de Educación y la Secretaría de las TIC, por medio de las actas: No 49 y 50 del 26 de octubre de 2021, No 52 del 27 de octubre de 2021, No 71 del 16 de noviembre 2021 y No 77 del 17 de noviembre de 2021; seguimientos, en los que se solicitó explicación sobre las PQRSDF que se encuentran “represadas en las bandejas sin responder”.

Así mismo, por medio de Oficio 1.01-11.01-2022005293 del 1 de febrero de 2022 dirigido a Unidad Administrativa Especial de Impuestos y Rentas con asunto “seguimiento a PQRSDF” por medio del que se solicita “suscribir Plan de Mejoramiento, para cumplir con los tiempos de Ley de PQRSDF, en el cual se indiquen las responsabilidades para los diferentes servidores públicos, que son corresponsables de minimizar los riesgos y evitar las no conformidades”; y oficio 1.01-11.01-2022005213 del 1 de febrero de 2022 dirigido a Secretaría de Salud con asunto “seguimiento a PQRSDF” por medio del que se “informa que

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 6 de 16

la dependencia presenta demora en los tiempos de respuesta”, y por medio del que se solicita “suscribir Plan de Mejoramiento, para cumplir con los tiempos de Ley de PQRSDf, en el cual se indiquen las responsabilidades para los diferentes servidores públicos, que son corresponsables de minimizar los riesgos y evitar las no conformidades”.

Durante la ejecución del seguimiento no se evidenció la suscripción de los planes de mejoramiento de éstas dos dependencias.

De otra parte, manifiesta la dependencia, que el sistema SADE hace más de 10 años no ha sido actualizado y presenta fallas a la hora de terminar el procedimiento al no obligar al usuario a finalizar el mismo, motivo por el que en muchas ocasiones el trámite de la PQRS finalizó pero no se cumplió con el paso final de “cerrar”; así mismo manifestó el auditado, que el sistema no requiere el cargue de un soporte que demuestre la gestión realizada para el respectivo trámite.

En el informe de PQRS del segundo semestre de 2021, la Secretaría General presenta los resultados obtenidos con la gestión desarrollada. Informa que los requerimientos vencidos que se encuentran en proceso o pendientes por tramitar en el periodo julio a diciembre fueron:

Por Sede electrónica: 76 peticiones, la dependencia que tiene esta mayor dificultad es la Secretaría de Salud con 33, se destaca que, en comparación con el primer semestre del año 2021, se bajó un 68% el porcentaje peticiones vencidas.

Por el sistema SADE: 275 requerimientos, las dependencias con mayor número de requerimientos vencidos en proceso fueron: Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana con 53, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional con 50 y Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas con 47, se destaca que, en comparación con el primer semestre del año 2021, se bajó un 24% el porcentaje peticiones vencidas pasando de 364 a 275 peticiones pendientes

REQUERIMIENTOS MÁS REITERADOS

En el seguimiento se consolidó la información de los requerimientos identificados como más reiterados, lo que permite según la Secretaría General: *“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”*.

En la tabla 3 se presentan los requerimientos más reiteradas en las vigencias 2020 y 2021, tanto en Sede Electrónica como en SADE de acuerdo con la información extraída de los Informes Semestrales de PQRSDf publicados por Secretaría General:

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 7 de 16

Tabla 3: Requerimientos más reiterados

DEPENDENCIA	SEDE ELECTRONICA	SADE
Secretaría de Salud	Queja por mal servicio entidad de salud	
	Solicitud de autorización médica	
	Exámenes y medicamentos	
	Solicitud de inspección y vigilancia a entidades de salud y farmacéutica	
	Solicitud de inspección y vigilancia a los protocolos de bioseguridad por covid 19	
	Mala gestión y atención EPS	
Secretaría de Educación		Solicitud de reconocimiento y pago de prima académica
Unidad Administrativa Especial de Rentas	Solicitud liquidación de impuesto vehicular	Paz y salvo Departamental
	Recibos de estampillas no generados	Devolución
	Falta de actualización de informaciones el registro departamental automotor	Medidas cautelares
		Solicitud asociada a cobro de impuestos
		Datos mal diligenciados por parte de la gobernación
		Cobro de impuestos a personas q están a paz y salvo
		Devolución de dineros
		Falla en la plataforma web de impuesto vehicular, pues no aparecen reflejados los pagos realizados
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	Pensión Vejez	
	Solicitud certificado bono pensional	Petición certificado laboral
	Solicitud certificado laboral	Tornaguas
	Auxilios funerarios no pagados	Petición certificado tiempo de servicio
	Falla en la plataforma para el registro RETHUS	Aceptación a cargo

Fuente: Elaboración propia a partir de información extraída de Informes semestrales de PQRSDf publicados por la Secretaría General.

De acuerdo con lo observado en la tabla 4, se evidencia que las dependencias que presentan más PQRSDf reiterativas son: Secretaría de Salud, Unidad Administrativa Especial de Impuestos y Rentas, y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

En el seguimiento no se evidenció gestión para evaluar los temas más reiterados, con el objetivo de establecer las acciones orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos.

PQRSDf POR DEPENDENCIA Y POR TIPO

En la tabla 4 se muestra la información de las PQRSDf recibidas a través de los dos canales que utiliza la Gobernación del Valle (Sede Electrónica y SADE), de acuerdo con el tipo de PQRSDf y por dependencia responsable de dar trámite a estas.

Se pudo evidenciar que un total de 20.038 PQRSDf recibidas durante el 2021, las Peticiones de Interés General o Particular con un total de 9.161 correspondientes al 45,72%, seguidas por las Quejas con un total de 5.169 correspondientes al 25,80%, con las más representativas constituyendo en sumatoria un **71,51%** de las PQRSDf en general.

Departamento
del Valle del Cauca



Gobernación

**INFORME DE SEGUIMIENTO
A LA GESTION**

Código: FO-M12-P1-11

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 15/08/2018

Página 8 de 16

Tabla 4: PQRSDf recibidas durante el 2021 por tipo y dependencia durante el 2021

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA	FELICITACION	PETICIONES DOCUMENTOS E INFORMACION PUBLICA	PETICIONES INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	QUEJA	RECLAMO	RECURSO	SOLICITUD DE LA OPOSICIÓN	SUGERENCIAS	SOLICITUD DEL CONGRESO	TOTAL
Secretaría de Salud	81	24	1	190	186	93	4.777	313	18	3	1.886	0	7.572
Unidad Administrativa Especial de Impuestos rentas y gestion Tributaria	42	20	3	645	5.428	188	125	203	203	16	13	1	6.887
Secretaría de Educación	51	19	1	348	1.404	36	77	78	48	3	2	0	2.067
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	5	2	1	116	738	35	17	15	35	0	9	0	973
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	15	34	1	51	179	58	87	68	8	1	1	1	504
Secretaría de Infraestructura y Valorización	1	4	0	32	139	44	9	3	3	0	0	0	235
Secretaría de Movilidad y Transporte	8	6	0	21	102	16	20	22	23	3	1	0	222
Departamento Administrativo de Jurídica	10	0	0	74	112	7	4	0	4	0	2	0	213
Secretaría General	5	7	3	29	78	29	11	2	6	0	1	0	171
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	5	2	1	20	82	20	4	5	1	0	0	0	140
Despacho de la Gobernadora	0	2	2	4	116	9	3	1	1	1	0	0	139
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	7	0	2	4	116	0	0	2	4	0	2	0	137
Unidad Administrativa Especial de Catastro	6	0	0	31	53	11	8	8	3	1	0	0	121
Secretaría de Vivienda y Hábitat	3	3	0	10	79	6	4	1	1	0	2	0	109
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	2	1	0	4	93	2	1	1	2	0	1	0	107
Secretaría de Turismo	1	3	0	7	45	5	3	1	1	0	0	0	66
Departamento Administrativo de Planeación	0	1	0	1	36	10	1	2	1	2	0	0	54
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	4	0	8	14	2	14	4	0	0	0	0	46
Secretaría de la Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	0	3	22	9	0	0	0	0	0	0	34
Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos	2	0	0	4	25	2	0	0	0	1	0	0	34
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	0	0	8	19	5	0	0	0	0	0	0	32
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	0	8	8	3	4	2	2	0	0	0	27
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	3	1	5	10	7	0	0	0	0	0	0	26
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	0	2	17	6	0	0	0	0	0	0	25
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	0	0	20	4	0	0	0	0	0	0	24
Secretaría de Infraestructura y Valorización	2	0	0	0	16	2	0	2	0	0	0	0	22
Secretaría de Cultura	2	0	0	7	7	2	0	1	0	0	0	0	19
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	0	1	12	3	0	0	0	0	0	0	17
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	3	1	0	1	5	2	0	0	0	0	0	0	12
Secretaría de Transparencia	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Total	253	137	16	1635	9.161	616	5.169	734	364	31	1.920	2	20.038
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	126%	0,68%	0,08%	8,16%	45,72%	3,07%	25,80%	3,66%	1,82%	0,5%	9,58%	0,01%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de información extraída de Informes mensuales de PQRSDf.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 9 de 16

Teniendo en cuenta que la Queja evidencia el malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente por una entidad, que el Reclamo es la manifestación sobre la prestación irregular de un servicio o sobre la deficiente atención y que la Denuncia es el acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio; en el seguimiento se hizo énfasis en la revisión de este tipo de requerimientos teniendo en cuenta que de los resultados de su evaluación y análisis implicaría establecer acciones correctivas.

En la tabla 5 se presentan la información de las dependencias con mayor número de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en la vigencia 2021, en el cual se muestra que la Secretaría de Salud es la que mayor número presenta con 5.114 lo que representa el 84,67% del total recibidas en la entidad, la Unidad Administrativa Especial de Impuestos rentas y gestión Tributaria presenta 348 con el 5,76%, la Secretaría de Convivencia y la Seguridad Ciudadana con 189 con el 3,13% y la Secretaría de Educación con 174 con el 2,88%.

Las cuatro dependencias representan el **96,4%** del total de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en la entidad en el 2021.

Se destacan las siguientes dependencias que no presentan Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en el 2021: Secretaría de la Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual, Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca, Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación, Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual y el Departamento Administrativo de Planeación.

Aunque la Secretaría General establece los temas de los requerimientos más reiterados, en el seguimiento no se pudo evidenciar el análisis y evaluación de las quejas, reclamos y denuncias para cada dependencia, para establecer las acciones orientadas a la disminución de la problemática asociada a las mismas.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 10 de 16

Tabla 5: PQRSDf recibidas durante el 2021 distribuidas por tipo y dependencia durante el 2021

DEPENDENCIAS	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO	Total Denuncias Quejas y Reclamos	%Participacion del total de Quejas Reclamos y Denuncias recibidas en la entidad	%Participacion del total de de Quejas Reclamos y Denuncias recibidas en la dependencia
Secretaría de Salud	24	4.777	313	5.114	84,7%	68%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos rentas y gestion Tributaria	20	125	203	348	5,8%	5%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	34	87	68	189	3,1%	38%
Secretaría de Educación	19	77	78	174	2,9%	8%
Secretaría de Movilidad y Transporte	6	20	22	48	0,8%	22%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2	17	15	34	0,6%	3%
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	14	4	22	0,4%	48%
Secretaría General	7	11	2	20	0,3%	12%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	4	9	3	16	0,3%	7%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	8	8	16	0,3%	13%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2	4	5	11	0,2%	8%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	3	4	1	8	0,1%	7%
Secretaría de Turismo	3	3	1	7	0,1%	11%
Despacho de la Gobernadora	2	3	1	6	0,1%	4%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	4	2	6	0,1%	22%
Departamento Administrativo de Jurídica	0	4	0	4	0,1%	2%
Departamento Administrativo de Planeación	1	1	2	4	0,1%	7%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	1	1	3	0,0%	3%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	3	0	0	3	0,0%	12%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	2	2	0,0%	1%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	0	2	2	0,0%	9%
Secretaría de Cultura	0	0	1	1	0,0%	5%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1	0		1	0,0%	8%
Secretaría de Transparencia	1	0		1	0,0%	33%
Total	137	5.169	734	6.040	100%	

Fuente: *Elaboración propia a partir de información extraída de Informes publicados por Secretaría General.*

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 11 de 16

RECOMENDACIONES PLANTEADAS POR LA SECRETARÍA GENERAL

Teniendo en cuenta las estadísticas de contenido de las PQRSDF y las recomendaciones realizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), la Secretaría General en el seguimiento a las PQRS ha identificado y propone acciones de mejora.

En el seguimiento se analizaron las siguientes recomendaciones más reiteradas que se encuentran en los Informes semestrales de PQRS de los años 2020 y 2021:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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: gordoñezb@valledelcauca.gov.co y carlospuentesrojas@gmail.com, al cual pueden escribir los servidores públicos en caso de requerir orientación

Las recomendaciones 1 y 2 hacen referencia a la necesidad de integrar los sistemas de información como Sede Electrónica y Sistema de Atención Documental Electrónico SADE y las 3 y 4 hacen referencia a los requerimientos vencidos que no han sido tramitados por las dependencias.

En el seguimiento se evidenció la gestión realizada por la Secretaría General para integración de los sistemas y el seguimiento a las PQRS en estado vencido realizado con las dependencias más críticas (Salud, Educación y Rentas), mediante los siguientes documentos:

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 12 de 16

Oficio 1.01-11.01- 2022003566 del 20 de enero de 2022 enviado por la Secretaría General a la Secretaría a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, una “Matriz de Requerimientos” en la que se observa correo del 19 de octubre de 2021 con asunto: “Solicitud para mejoras en la herramienta sede electrónica” en el que se menciona: “1 Integrar sede electrónica a SADE, y 2 Parametrizar los asuntos que ingresan por sede electrónica teniendo en cuenta el tipo de PQRSDf” y reiterando la necesidad de cumplir con este compromiso pendiente; evidenciando de esta manera, la gestión realizada por Secretaría General para lograr mejoras en el funcionamiento del Sistema y por ende del procedimiento de Tratamiento de PQRSDf.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia la gestión de la Secretaría General de manera reiterativa a través de los requerimientos realizados a la Secretaría de las TIC con respecto a la necesidad de la integración de los Sistemas; necesidad, que no ha sido solucionada para mejorar el procedimiento de recepción de PQRSDf.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La Secretaría General publica mensualmente informes de satisfacción de usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad, en los cuales muestran la medición del grado de cumplimiento de las expectativas frente a los productos o servicios recibidos.

Según los informes, para medir la satisfacción de los usuarios, aplican encuestas a una muestra de los usuarios, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple (azar).

En el seguimiento se evidenció que la aplicación de las encuestas se ha extendido a otras sedes adicionales al Palacio de San Francisco, como son, Oficina Territorial Norte, Oficina Territorial Centro y Oficina Buga.

En la tabla 6, se puede observar los resultados de la medición de satisfacción de los usuarios encuestados que radicaron de forma presencial las PQRS en la vigencia 2021:

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 13 de 16

Tabla No 6: Nivel de satisfacción usuarios de que realizaron PQRSDF

Mes	Cantidad de encuestas aplicadas	Porcentaje de Satisfacción	Cantidad de PQRS recibidas por SADE
Enero	13	84,00%	906
Febrero	16	96,40%	1.427
Marzo	15	89,30%	2.438
Abril	7	92,70%	2.003
Mayo	88	90,90%	1.846
Junio	28	94,30%	1.894
Julio	16	97,30%	1.926
Agosto	53	97,60%	1.752
Septiembre	26	96,20%	1.427
Octubre	39	94,00%	1.519
Noviembre	44	97,00%	1.894
Diciembre	5	94,40%	1.211
Total	350		20.243

Fuente: Elaboración propia a partir de información extraída de Informes mensuales de Medición de la Satisfacción durante el 2021 y publicados por Secretaría General.

Se observa, que durante los meses de febrero con un 96,4%, julio con un 97,3%, agosto con un 97,6% y noviembre con un 97%, se presentaron los mayores niveles de satisfacción de los usuarios encuestados; y que, en los meses de marzo con un 89,30% y mayo con un 90,90%, se presentó el mayor nivel de insatisfacción de los usuarios encuestados de manera presencial para el trámite de PQRSDF.

De la verificación se concluye que la medición de la satisfacción se realiza de acuerdo a la disponibilidad de los usuarios para responder la encuesta y se evidencia que no corresponde con método estadístico que parta del universo de PQRSDF y calcule muestra con un nivel de confianza y un grado de error para proceder a realizar un muestreo aleatorio estratificado de acuerdo a los diferentes tipos de PQRSDF y Procesos o dependencias que garantizarían un grado razonable de medición de la satisfacción. Los resultados actuales son percepciones y tienen un alto grado de incertidumbre por lo cual no son insumos confiables para realizar mejoras al proceso.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 14 de 16

CONCLUSIONES

La Secretaría General ha trabajado con las dependencias de la Gobernación del Valle con el ánimo de fortalecer el tratamiento de las PQRS; sin embargo, para cumplir con los objetivos de mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes y los índices de satisfacción es necesario el compromiso de los responsables del proceso en cada una de las dependencias debido a que los auditados manifiestan que se presentan fallas en la implementación del Procedimiento las cuales no permiten evidenciar resultados favorables de los acompañamientos que se realizan a las mismas.

Es necesaria lograr la integración de los sistemas que son utilizados para el registro y atención de las PQRS presentadas por los ciudadanos y grupos de interés en un solo sistema, que permita centralizar la información, realizar la trazabilidad de la gestión, disponer de alertas tempranas y contar con estadísticas consistentes, confiables y completas, y así realizar el análisis y evaluación efectivo del tratamiento de las PQRS.

Se evidenciaron gestiones realizadas desde la Secretaría General, como segunda línea de defensa, correspondientes a las PQRSDF vencidas, pero no se evidenciaron gestiones realizadas en cuanto a los requerimientos más reiterados y la evaluación y análisis de quejas, reclamos y denuncias, que permitan definir acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, orientadas a la disminución de la problemática asociada a estos temas.

Dada la transversalidad en la recepción y atención de las PQRS, es importante que las situaciones encontradas en el presente seguimiento, al igual que las recomendaciones se revisen con los directamente responsables con el de mejorar, y así mismo se formulen y ejecuten las correspondientes acciones de mejora.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que en el informe de PQRS se presenten no solamente los datos del mes sino los acumulados al año, comparativos con periodos iguales y los datos de PQRS recibidas y atendidas consolidando los dos canales de atención y por dependencias. Además, se recomienda consolidar los datos de las PQRS recibidas y atendidas a través de los canales de SADE y sede electrónica.
2. Se recomienda presentar un plan de acción articulado con las dependencias responsables, cuyo objetivo sea lograr la unificación del Sistema Electrónico, el SADE y demás plataformas utilizadas para el Tratamiento de PQRSDF; o en su defecto, la actualización a un Sistema que permita la

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 15 de 16

articulación entre procesos, facilite la obtención de datos e información, y por ende permita mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y/o grupos de interés.

3. Se recomienda que las dependencias suscriban los Planes de Mejoramiento tendientes a garantizar la mejora continua en el tratamiento de PQRSDF recibidas.
4. Se recomienda que se realicen de las Acciones de Mejora correspondientes por parte de las dependencias responsables de tramitar PQRSDF vencidas, de acuerdo con lo establecido en los Planes de Mejoramiento resultantes de los Seguidimientos realizados por la Secretaría General.
5. De acuerdo con la gestión que se realiza con todas las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca desde la Secretaría General, se recomienda visibilizar las acciones de mejora desarrolladas, las cuales podrían incluirse en los Informes mensuales y semestrales de PQRSDF que son publicados en el mini portal de la dependencia, así como avances o gestiones realizadas por cada dependencia.
6. Se recomienda, dar continuidad a las inducciones y re inducciones al personal directamente vinculado con el registro de PQRSDF, fortaleciendo la normatividad vigente y tratamiento de las PQRSDF, teniendo en cuenta que el personal contratista no es permanente.
7. Se recomienda dar cumplimiento a las acciones de mejora que se desarrollan con las dependencias con respecto a lo acordado a través de las mesas de trabajo, buscando siempre la mejora y el cumplimiento normativo por medio del compromiso y los resultados efectivos.
8. Se recomienda dar cumplimiento al objetivo planteado en los informes relacionado con los requerimientos más reiterados: *“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”*.
9. Se recomienda identificar los temas de las quejas, reclamos y denuncias por dependencia, para establecer las acciones orientadas a la disminución de la problemática asociada a las mismas
10. Se recomienda que la medición de la satisfacción del usuario de la primera atención, se realice de acuerdo con el método estadístico que parta del universo de PQRSDF y se calcule muestra con un nivel de confianza y un grado de error para proceder a realizar un muestreo aleatorio estratificado de acuerdo a los diferentes tipos de PQRSDF y Procesos o dependencias que garantizarían un grado razonable de medición de la satisfacción y que esta medición a los diferentes canales de atención alternos al presencial (telefónico, virtual).
11. Se recomienda realizar la medición de satisfacción a las respuestas de las PQRS atendidas por la entidad, con el objetivo de obtener información frente al servicio ofrecido desde el punto de vista de

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 16 de 16

los usuarios frente al servicio ofrecido a través de la radicación de las PQRS, identificando las fortalezas y debilidades que tiene el servicio y así generar acciones de mejora para el logro del servicio óptimo. Medición que podría incluir la evaluación de la respuesta en: coherencia de la respuesta frente al requerimiento, el trato digno, amable y respetuoso, el lenguaje claro y sencillo, la oportunidad, entre otras variables.

Funcionario(s) que atiende(n) la Visita de seguimiento: Subdirector de apoyo a la Gestión Doctor Javier Eduardo Ulloa y la Profesional Geraldin Ordoñez

Funcionario(s) de la Oficina de Control Interno: Sandra toro Muñoz, María Alejandra Osorio, Clara Eugenia Valencia, María Amparo Sánchez, Diego Fernando Rojas y Pedro David Méndez

Cordialmente,



CESAR MANCILLA RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno.