

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 1 de 25

FECHA: 22 de agosto de 2022

DEPENDENCIA: SECRETARÍA GENERAL

MACROPROCESO/PROCESO/SUBPROCESO: M4 P1 SERVICIO AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO/ACTIVIDAD: PR-M4-P1-03 V03 TRATAMIENTO DE PQRSDF

Objetivo General:

Evaluar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos y grupos de interés en la Gobernación del Valle del Cauca, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, en cumplimiento de los términos de ley.

Objetivos Específicos:

1. Revisar la atención a las PQRSDF recibidas y atendidas en el periodo enero a junio de 2022
2. Revisar el trámite de las denuncias recibidas en el periodo enero a junio de 2022
3. Revisar el estado de las Tutelas recibidas en el periodo enero a junio de 2022
4. Revisar la gestión para mejorar la atención de PQRSDF

ASUNTO: Seguimiento a la gestión de las PQRSDF recibidas y atendidas en las dependencias de la administración central de la Gobernación del Valle en el primer semestre de 2022.

AUDITORES: Sandra Toro Muñoz, María Alejandra Orozco, María Amparo Sánchez, Julio Ernesto García, Pedro David Méndez, Fabián Marulanda, Natalia Lucumi, Luz Amanda Ríos y los Técnicos de apoyo: Juan Carlos Sánchez y Olivia López.

El presente seguimiento se realiza en Cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que, *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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

En cumplimiento de lo pertinente a la Oficina de Control Interno se realiza seguimiento al tratamiento de las PQRS en la Gobernación del Valle y se presenta el Informe consolidado correspondiente.

Adicional, en el seguimiento se incluyó la revisión de las acciones de tutela recibidas en la Gobernación del Valle del Cauca, teniendo en cuenta que las causales que las originan pueden venir de las PQRSDF gestionadas de manera irregular.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 2 de 25

Como fuente de información se tuvo en cuenta lo siguiente:

- a. Informes emitidos por la Secretaria General y publicados en la página web de la entidad, primer semestre de 2022: Informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, otros (PQRSDF), Informes de atención a Usuarios, Informes de satisfacción de Usuarios.
- b. Informe de avance del Plan de mejoramiento resultado del seguimiento a la gestión de las PQRS realizado por la Oficina de Control Interno, vigencia 2021 – Secretaria General
- c. Información estadística sobre el trámite de las denuncias recibidas primer semestre de 2022 - Oficina de Transparencia para la Gestión Pública
- d. Informe de los resultados de la gestión y trámite en la recepción de denuncias, primer semestre de 2022- Oficina de Transparencia para la Gestión Pública
- e. Informe de las estrategias y acciones implementadas para la mejora en el trámite de denuncias, vigencia 2022- Oficina de Transparencia para la Gestión Pública
- f. Base de datos central de tutelas atendidas de enero a junio 30 de 2022 - Departamento Administrativo de Jurídica
- g. Informes actualizados de las acciones de tutelas asignadas a las dependencias de la administración central de enero a julio de 2022- Departamento Administrativo de Jurídica
- h. Informes de Gestión para mejorar la atención de PQRSDF – Secretaria General - Secretaría de las tecnologías de la información y las comunicaciones - Departamento administrativo de desarrollo institucional
- i. Entrevistas con los responsables de las dependencias auditadas.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La Gobernación del Valle del Cauca, tiene implementado el procedimiento PR-M4-P1-03- Tratamiento de PQRSDF, en el cual se dispone que *el establecimiento de los lineamientos para el tratamiento efectivo de las PQRSDF y el seguimiento a la gestión realizada por parte de la dependencia competente es responsabilidad de la Secretaría General y es responsabilidad de las dependencias del nivel central de la Gobernación del Valle del Cauca y sus Oficinas Territoriales el cumplimiento y aplicación de todas las actividades definidas en este procedimiento.*

Este procedimiento aplica para todas las dependencias del nivel central de la Gobernación del Valle del Cauca y sus Oficinas Territoriales e inicia con la radicación única de la petición, queja, reclamo, solicitud de información o denuncia de los ciudadanos y grupos de interés y termina con el seguimiento a la gestión realizada por parte de la dependencia competente.

1. RECEPCIÓN DE PQRSDF

La recepción de las PQRSDF se realiza a través de canales de atención presencial, telefónico y virtual:

Presencial: Existen dos modalidades: verbal o escrita.

- Verbal: a través de las oficinas de atención al ciudadano, ubicadas en:
 - ✓ Sede principal Edificio Palacio de San Francisco - Ventanilla Única. Horario atención: Lunes a jueves jornada continua de 7:30 am a 5:30 pm y Viernes: Mañana 7:30 am a 4:30 pm
 - ✓ Oficinas Territoriales Centro (Tuluá), Norte (Cartago) y Pacífico (Buenaventura)

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 3 de 25

El ciudadano diligencia el formato FO-M4-P1-01 Formato Único para el Registro de PQRSDF, el funcionario a cargo de la atención escanea el formato y lo radica como comunicación en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE).

- **Impresa:** se presenta de forma escrita, en la Ventanilla Única ubicada en la sede principal, el funcionario a cargo de la atención escanea y lo radica como correspondencia en SADE.

Telefónico: línea (57+2) 620 0000 disponible al ciudadano las 24 horas del día los 7 días de la semana. El canal es operado por el Call Center a través del contratista Empresa de Recursos Tecnológicos (ERT). En el periodo enero a junio de 2022, este canal no ha funcionado, porque no se tiene contrato con ERT. De acuerdo a información suministrada por la Secretaría de las Tics, se espera iniciar la ejecución en agosto de 2022. Dentro de las obligaciones del contrato se incluirán los requerimientos presentados por la Secretaria General para la buena gestión de las PQRSDF recibidas por este canal como son que el ciudadano reciba orientación sobre la solicitud que presenta, la radicación, la presentación de los reportes de las llamadas atendidas y demás informes de la gestión requeridos.

La Secretaria General, informó que se están diseñando protocolos, procedimientos y formularios para recibir las PQRS por este canal, las cuales serían radicadas en la sede electrónica para que el ciudadano pueda hacerle el posterior seguimiento.

Se espera articularse con ETR para tema de capacitaciones y cumplimiento de procedimientos establecidos por la Secretaria General.

Virtual: Existen tres medios: Sede Electrónica, correo electrónico y redes sociales.

- **Sede Electrónica,** es la plataforma web disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana, link: <http://tramites.valledelcauca.gov.co/login>. El Administrador de la plataforma es el contratista Nexura. Adicional la sede electrónica permitió asegurar la prestación del servicio de PQRSDF a los ciudadanos, durante el estado de emergencia por el COVID-19 y demás situaciones de orden social que se presentaron.
- **Correo electrónico:** la PQRSDF que se remite al correo institucional contactenos@valledelcauca.gov.co. Además, pueden recibirse por los correos específicos de las dependencias y servidores públicos. El administrador del correo es la Secretaria General. En el periodo enero a junio de 2022, este canal no ha funcionado. Se ha asignado como responsable de la administración a un funcionario de planta, se espera que entre en operación como fecha límite diciembre de 2022. Para registro de PQRSDF se usaría el mismo formato que se utiliza en el canal telefónico y se radicaría por sede electrónica, asignando esta responsabilidad a funcionarios que trabajan en la ventanilla única, aprovechando los tiempos de disminución de flujo de usuarios.
- **Redes sociales institucionales** de la entidad, canal establecido en el procedimiento de PR-M4-P1-03 V03 Tratamiento de PQRSDF. En el periodo enero-junio de 2022, no se han gestionado PQRSDF por este canal. La Secretaria General manifestó que en la Gobernación se está manejando un gran número de redes sociales, lo cual hace muy complejo atender y radicar por este medio las PQRSDF. Consideran que es necesario tomar la decisión de no tener en cuenta este canal.

9

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 4 de 25

Por otra parte, la Secretaría de Salud, tiene canales propios para la recepción y gestión de las PQRSDF. El canal electrónico disponible en la página de la Gobernación del Valle del Cauca, en el banner de la Secretaría de Salud y link PQRSDF. La plataforma PQRS Salud es administrada por la Oficina de la Defensoría del Paciente y Participación Social.

La atención presencial se realiza en la sede de la Gobernación del Valle en la casilla 19, ubicada en el primer piso, el canal virtual a través del correo electrónico pqrslud@valledelcauca.gov.co y el WhatsApp 322 6951375.

Adicional, la Supersalud creó una plataforma para comunicarse con los entes de control para enviarles las respectivas PQRS que son de la competencia de los entes territoriales para su respectiva gestión. La Secretaría de Salud tiene asignado un usuario y una clave para el ingreso y tiene designado un responsable para el manejo de esta plataforma. Todo lo ingresado en la plataforma de la súper, debe ser registrado en la plataforma PQRS Salud.

De acuerdo con lo registrado en el Informe de PQRS consolidado a junio de 2022, la Secretaría General con el apoyo de la Secretaría de Salud, ha emprendido acciones de seguimiento y control a los requerimientos presentados por los usuarios a través del portal web y PQRS Salud, con el ánimo de garantizar su respuesta efectiva, de conformidad con la norma vigente.

Para la radicación y trámite de PQRSDF la entidad dispone de dos: Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), software oficial de gestión documental de la Gobernación del Valle del Cauca, y el sistema Sede Electrónica, plataforma web dispuesta para que los ciudadanos y grupos de interés puedan radicar y hacer seguimiento a las PQRSDF.

La Secretaría General manifestó que la sede electrónica es más amigable para la gestión de las PQRSDF, envía la notificación al correo del responsable asignado, tiene alertas con semáforos, genera reportes, el usuario puede hacer el seguimiento del estado del requerimiento.

Por otra parte, el sistema SADE presenta fallas en la parametrización de los tiempos de respuesta y en la tipificación, adicionalmente el sistema de alarmas para el control a la respuesta oportuna está sin activar.

Actualmente, en articulación con la Secretaría de la TICS se trabaja en el proyecto de la integración de los dos sistemas de gestión de las PQRSDF, y según esta Secretaría de las TICS, se encuentra avanzado en un 90%. Se va a trabajar con el número único de radicado que entra a SADE, para que se puedan consultar los radicados y el tratamiento final se dé por Sede Electrónica, por SADE se podría consultar.

La Secretaría General espera que se tengan en cuenta los requerimientos presentados en cuanto a la parametrización y estandarización de sistemas.

Con la integración se espera mejorar los tiempos de respuesta, el seguimiento al trámite, la tipificación adecuada del requerimiento y la generación de reportes que permitan evaluar la gestión con base en información confiable, completa para así realizar el análisis y evaluación efectivo del tratamiento de las PQRS.

Adicional, la Secretaría General, la Secretaría de Salud y la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones han realizado acciones para la articulación de la Plataforma Salud y la sede electrónica, sin embargo, no se han logrado los resultados esperados, ya que se identifica que no siempre

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 5 de 25

hay una buena comunicación entre los dos sistemas, no todas las PQRSDF que se reciben por la plataforma de Salud ingresan a la sede electrónica, quedando por fuera del análisis estadístico realizado por la Secretaría General.

2. PQRSDF RECIBIDAS

De acuerdo con los datos registrados en los informes elaborados por la Secretaría General, la Gobernación del Valle del Cauca, en el periodo de enero a junio de 2022, recibió 10.564 PQRSDF, de las cuales 8.035 (76%) se radicaron por la sede electrónica y 2.529 (24%) se radicaron por el sistema SADE.

En comparación con el primer semestre del 2021 se recibieron 241 PQRSDF menos, lo que representa una disminución en 2 puntos porcentuales; en ese periodo se recibieron 10.805, con el 86% recibidas por Sede electrónica y el 14% por SADE.

Se evidencia la preferencia de los ciudadanos de registrar las PQRSDF por la Sede Electrónica ya que no tienen necesidad de desplazarse a las oficinas de la entidad y les permite hacer el seguimiento en línea al trámite de su requerimiento.

En la tabla 1 se presenta la cantidad de PQRSDF recibidas y direccionadas a cada dependencia. En donde la Secretaría de Salud ocupa el primer lugar con 5.710 PQRSDF recibidas, lo que representa el 54%, en segundo lugar, la Unidad Administrativa especial de impuestos y rentas con 1.226 PQRSDF, lo que representa el 12% y en tercer lugar la Secretaría de Educación con 1.188, lo que representa el 11%. Las tres dependencias suman el 77% de las PRS recibidas en el periodo enero junio 2022.

En comparación con el periodo enero-junio de 2021, estas tres dependencias disminuyeron las PQRSDF recibidas, pero mantuvieron el mismo ranking, la Secretaría de Salud cupo el primer lugar con el 66% del total de las PQRS la Unidad Administrativa especial de impuestos y rentas con el 13% y la Secretaría de Educación con el 8%. Las tres dependencias sumaron el 88% de las PQRSDF recibidas en el periodo.

la Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana aumento las PQRS recibidas pasando de 153 en el 2021 a 687 en el 2022, ocasionado por la alta demanda en el trámite de pasaportes.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 6 de 25

Tabla 1: Total de PQRSDF recibidas direccionadas a las Dependencias primer semestre de 2022 y 2021

Dependencia	PQRSDF recibidas enero-junio 2021	Porcentaje de participación 2021	PQRSDF recibidas enero-junio 2022	Porcentaje de participación 2022	Variación 2021/2022
SECRETARIA DE SALUD	7.181	66%	5.710	54%	-20%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	1.451	13%	1.226	12%	-16%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	913	8%	1.188	11%	30%
SECRETARIA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	153	1%	687	7%	349%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	296	3%	338	3%	14%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	47	0%	244	2%	419%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	109	1%	226	2%	107%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	102	1%	182	2%	78%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	76	1%	98	1%	29%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	87	1%	70	1%	-20%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	34	0%	67	1%	97%
SECRETARIA DE CULTURA	6	0%	66	1%	1000%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	50	0%	57	1%	14%
SECRETARIA GENERAL	69	1%	55	1%	-20%
OFICNA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	33	0%	49	0%	48%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	38	0%	45	0%	18%
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HÁBITAT	35	0%	39	0%	11%
SECRETARIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	19	0%	37	0%	95%
SECRETARIA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	13	0%	30	0%	131%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	25	0%	25	0%	0%
SECRETARIA DE ASUNTOS ÉTNICOS	16	0%	25	0%	56%
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	0	0%	21	0%	
SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	12	0%	19	0%	58%
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	6	0%	16	0%	167%
SECRETARIA DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	5	0%	13	0%	160%
OFICINA DE TRANSPARENCIA DE LA GESTION PUBLICA	1	0%	12	0%	1100%
SECRETARIA DE TURISMO	2	0%	11	0%	450%
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	5	0%	5	0%	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0%	3	0%	
COMUNICACIONES	5	0%			-100%
SECRETARIA DE CULTURA	15	0%			-100%
OFICINA CASA DEL VALLE EN BOGOTÁ	1	0%			-100%
TOTALES	10.805	100%	10.564	100%	-2%

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

3. TRAMITE A PQRSDF

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 términos legales para dar respuesta a las solicitudes que presentan los ciudadanos ante las entidades estatales. Sin embargo, la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, deroga los artículos 5 y 6 del Decreto

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 7 de 25

Legislativo 491 de 2020. Estas derogatorias implican la normalización de los tiempos de respuesta de los derechos de petición e información, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

De acuerdo con la información registrada en los Informes de la Secretaria General en el periodo enero-junio de 2022, se tramitaron 9.295 PQRSDF, 1.256 quedaron en trámite y 13 se cancelaron.

De los 1.256 requerimientos que quedaron en trámite, 836 ya presentaban vencimiento de términos en la respuesta, lo que representa que el 67%.

De las 836 con vencimiento de términos, 717 fueron radicadas por SADE, lo que representa el 86%. Explicable porque el funcionario no tiene la cultura de consultar de manera permanente la bandeja de la correspondencia, además, el sistema SADE no envía notificación al correo al funcionario al cual se le asigna la PQRSDF, presenta inconsistencias en la tipificación y no cuenta con sistema de alertas, de acuerdo con los términos para responder las distintas modalidades de petición.

Durante el seguimiento la Secretaria TICS informó que como acción de mejora se activará en el sistema SADE, la notificación al correo y el sistema de semáforos de alerta para la respuesta oportuna.

La información en igual periodo del año 2021, presenta que quedaron en trámite 981 PQRSDF, de las cuales presentaron vencimiento 392, lo que representó el 40%.

En el comparativo PQRSDF, se identifica que el número de PQRS en proceso vencidas aumento significativamente en esta vigencia, con el incremento de 27 puntos porcentuales.

Adicional y de acuerdo al informe de PQRSDF a junio de 2022 emitido por la Secretaria General y teniendo en cuenta fechas límites de respuesta, en la sede electrónica la entidad tiene vencidos requerimientos desde el mes de enero de 2022.

De acuerdo al análisis realizado por la Secretaria General en el informe consolidado a junio de 2022 se menciona que, *pese a los distintos esfuerzos realizados por la Secretaria General, no han sido suficientes para disminuir el incumplimiento de la ley 1755 del 2015.*

La Secretaria General, manifiesta que, a pesar de las capacitaciones y sensibilizaciones no se ha logrado el compromiso de los funcionarios que tienen el rol de Facilitadores para que realicen el control y seguimiento de las PQRSDF que ingresan a las dependencias, la práctica de la consulta permanente de las comunicaciones que ingresan a la bandeja SADE de los funcionarios.

En la Tabla 2 se presenta la información de PQRSDF en trámite y vencidas por dependencia en el periodo enero-junio de 2021 y 2022.

La Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, presenta el mayor porcentaje de participación con el 15% en el 2021 y el 37% en el 2022. En segundo lugar, se tiene a la Secretaría de Infraestructura y Valorización con en el 4% en el 2021 y el 18% en el 2022.

7

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 8 de 25

Se destaca la gestión que evidencia la Secretaría de Salud pasando de 178 PQRSDF en trámite y vencidas en el 2021 a 2 en el 2022.

De acuerdo a lo anterior en el seguimiento se identifica la debilidad en los controles que tienen las dependencias para la atención a las PQRSDF dentro de los tiempos establecidos, incumpliendo la normatividad vigente.

Tabla 2: Total de PQRSDF en trámite y vencidas por Dependencias primer semestre de 2022 y 2021

Dependencia	Vigencia 2022			Participación 2022	Vigencia 2021			Participación 2021
	SE	SADE	Total		SE	SADE	Total	
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria		310	310	37%		60	60	15%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	46	105	151	18%	7	9	16	4%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	1	70	71	8%	1		1	0%
Secretaría de Educación	18	27	45	5%	51	3	54	14%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional		44	44	5%		25	25	6%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	6	35	41	5%		26	26	7%
Secretaría de Movilidad y Transporte	26	15	41	5%		8	8	2%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	2	19	21	3%			0	0%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres		20	20	2%		3	3	1%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas		16	16	2%		3	3	1%
Secretaría de Cultura		16	16	2%			0	0%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	7	6	13	2%	3	2	5	1%
Secretaría General		13	13	2%		3	3	1%
Departamento Administrativo de Jurídica	1	6	7	1%			0	0%
Secretaría de Turismo	6		6	1%			0	0%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca		4	4	0%		2	2	1%
Despacho de la Gobernadora		3	3	0%			0	0%
Departamento Administrativo de Planeación		2	2	0%		1	1	0%
Oficina de Control Interno	2		2	0%			0	0%
Secretaría de Asuntos Étnicos		2	2	0%	4	1	5	1%
Secretaría de Salud	2		2	0%	177	1	178	45%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2		2	0%			0	0%
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública		1	1	0%			0	0%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible		1	1	0%			0	0%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		1	1	0%			0	0%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual		1	1	0%			0	0%
Oficina de Control Disciplinario Interno				0%		1		0%
Oficina Casa del Valle en Bogotá				0%	1			0%
PQRS en proceso vencidas	119	717	836	100%	244	148	392	100%

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

4. PQRSDF RECIBIDAS SEGÚN TIPIFICACIÓN

En la Tabla 3 se registra que el mayor número de requerimientos corresponde a Peticiones de interés particular o general con 4.676, el 44% del total de las PQRSDF recibidas, en segundo lugar, están las Quejas con 2.236 el 21% y en tercer lugar las Sugerencias con 1.586, el 15%.

En el comparativo con igual periodo del 2021, el mayor número de requerimientos, también, corresponde a Peticiones de interés particular o general con 4.320 requerimientos, el 40% del total de las PQRSDF recibidas, en segundo lugar, están las Quejas con 3.003, el 28% y en tercer lugar las Sugerencias con 1.501, el 4%.



Tabla 3: Total de PQRSDF por tipo por Dependencias primer semestre de 2022 y 2021

Dependencia	Queja	Reclamo	Consulta	Denuncia	Felicitación	Peticion de documentos e informacion publica	Peticion de interes particular o general	Peticion entre autoridades	Recurso	Solicitud de la oposicion	Sugerencia	Total PQRSDF recibidas
SECRETARIA DE SALUD	1.766	140	12	12	0	42	2.129	38	6	4	1.561	5.710
SECRETARIA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	270	150	22	36	1	46	108	35	12	3	4	687
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	66	131	19	16	2	129	614	72	166	8	3	1.226
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	68	42	25	23	1	196	752	32	38	4	7	1.188
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	9	23	4	9	0	19	112	17	22	9	2	226
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	9	13	1	0	0	34	101	44	42	0	0	244
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15	0	0	5	0	6	23	0	0	0	0	49
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	3	5	4	0	0	10	70	3	2	1	0	98
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	6	2	1	0	0	2	26	1	3	0	4	45
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	4	3	0	3	1	19	116	34	1	1	0	182
SECRETARIA GENERAL	5	0	0	0	0	11	29	9	0	1	0	55
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	1	1	0	0	40	255	17	21	0	1	338
SECRETARIA DE LA MUJER, EQUITAD DE GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2	1	0	1	1	1	21	3	0	0	0	30
SECRETARIA DE CULTURA	1	1	1	0	0	2	52	5	1	2	1	66
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT	0	2	3	0	0	1	29	4	0	0	0	39
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURIDICA	2	0	3	3	0	27	32	1	2	0	0	70
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
SECRETARIA DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	2	0	0	0	0	0	6	5	0	0	0	13
SISTEMA DE PQRSDF	2	0	0	2	0	5	9	1	1	1	0	21
SECRETARIA DE ASUNTOS ÉTNICOS	0	1	0	0	0	3	18	3	0	0	0	25
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	1	0	0	1	2	0	53	9	1	0	0	67
SECRETARIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0	3	2	0	1	20	9	0	0	1	37
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	0	0	2	0	1	7	12	2	1	0	0	25
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	0	0	1	2	0	8	46	0	0	0	0	57
OFICINA DE TRANSPARENCIA	0	0	0	2	0	0	10	0	0	0	0	12
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	0	0	1	0	0	1	11	2	0	0	1	16
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	1	1	0	0	7	1	0	0	1	11
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIÓN	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	5
SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	1	3	13	2	0	0	0	19
TOTAL PQRSDF	2.236	515	105	118	10	614	4.676	351	319	34	1.586	10.564

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

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, 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 el periodo se recibieron 2.751 Quejas y Reclamos que corresponde al 26% del total de las PQRSDF recibidas. Es la Secretaria de Salud la que más quejas y reclamos recibe con 1.906 correspondiente al 69%, seguida de la Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana con 420 correspondiente al 15% y la Unidad Administrativa especial de impuestos, rentas y gestión tributaria con 197 correspondiente al 7%.

En comparación igual periodo del 2021, la cantidad de Quejas y Reclamos fue de 3.384, correspondiente al 32%, presentando una disminución de 633 de requerimientos de este tipo en el 2022, equivalente a 6 puntos porcentuales.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 10 de 25

Se destacan las siguientes dependencias que no presentan Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas entre enero y junio de 2022: Departamento Administrativo de Planeación, Secretaria de Desarrollo Social y participación, Oficina de transparencia, Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Secretaria de Turismo, Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Secretaria de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca.

5. REQUERIMIENTOS MAS REITERADOS

En el informe consolidado de PQRSDF a junio de 2022, la Secretaria General realiza la identificación de los requerimientos más reiterados con el propósito de identificar los conceptos que originan las peticiones que los usuarios presentan y gestionar acciones para atender y solucionar de fondo ese tipo de requerimientos.

De acuerdo al análisis de la Secretaria General en 1.504 requerimientos y como se presenta en la Tabla 4, entre los temas más reiterativos en el periodo fueron las solicitudes relacionadas con impuesto automotor, las solicitudes para tramites de pasaportes las solicitudes para revocar y/o exonerar de pago por infracción de Tránsito.

Una de las acciones de mejora establecidas por la Secretaria General en el plan de mejoramiento suscrito con la Oficina de Control Interno es la de realizar mesas de trabajo de seguimiento para tratar los temas con mayor número de peticiones para asesoras en las posibles acciones correctivas y/o acciones de mejora, de acuerdo al avance se espera el cumplimiento para agosto de 2022.

Tabla 4: Requerimientos más reiterados recibidos en el periodo enero-junio de 2022

DEPENDENCIA	ASUNTO DEL TEMA REITERADO	CANTIDAD RECIBIDA
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Solicitudes diversas sobre impuesto automotor	352
SECRETARIA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	Solicitud sobre trámites de pasaporte	173
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	Solicitud para revocar y/o exonerar de pago por infracción de Tránsito	71
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Solicitud sobre trámites y/o trámites administrativos	60
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Solicitud sobre paz y salvo por concepto de valorización o impuesto automotor	49
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Solicitud sobre certificados laborales	48
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Solicitud sobre petición de documentos e información pública	42
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Solicitudes sobre temas pensionales	40
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Solicitud sobre cesantías e intereses de cesantías	36

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

Además, en el informe PQRSDF consolidado de a junio de 2022, la Secretaria General presenta información sobre el análisis de 684 quejas y reclamos recibidos a junio de 2022. En la Tabla 5 se encuentra la cantidad direccionada a cada dependencia. Se identifica que el tema reiterado de quejas y reclamos en la Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana es el relacionado con el trámite de pasaportes, en la Unidad Administrativa de Impuestos el asunto es el impuesto automotor, en la Secretaria de Salud el asunto es Solicitud sobre deficiencias de prestadores de servicios de salud y en Secretaria de Educación es las irregularidades en la prestación del servicio educativo.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 11 de 25

Una de las acciones de mejora establecidas por la Secretaría General en el plan de mejoramiento suscrito con la Oficina de Control Interno es la de identificar los temas más reiterados que originan las quejas y reclamos de los para revisar con las dependencias y definir acciones correctivas y/o acciones de mejora.

Tabla 5: Total de PQRSDF por tipo por Dependencias primer semestre de 2022 y 2021

DEPENDENCIA	TEMA REITERADOS QUEJAS Y RECLAMOS	CANTIDAD RECIBIDA
SECRETARIA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	Solicitud sobre trámites de pasaporte	413
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Solicitudes diversas sobre impuesto automotor	103
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Solicitud sobre trámites de pasaporte	21
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Solicitud sobre embargos	16
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Cancelo impuesto y vuelve a cobrar	2
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Efectuar el pago del impuesto	1
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Impuesto ya pagado	1
SECRETARIA DE SALUD	Solicitud sobre deficiencias de prestadores de servicios de salud	36
SECRETARIA DE SALUD	Solicitud sobre plataforma Rethus	7
SECRETARIA DE SALUD	Mal procedimiento en clínicas	2
SECRETARIA DE SALUD	Mal procedimiento en clínicas	2
SECRETARIA DE SALUD	mala atención médica	1
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Solicitud sobre irregularidades en la prestación del servicio educativo	31
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Solicitudes sobre temas pensionales	16
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Solicitud sobre trámites y/o trámites administrativos	8
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Solicitud sobre certificados laborales	6
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Agregación por parte de docente	4
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Corrección certificado	2
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Presunto abuso sexual contra alumna	1
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Conductas irregulares de un docente	1

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

6. LA MEJORA DEL TRATAMIENTO DE LAS PQRS DESDE EL AUTOCONTROL

La Secretaría General en el informe a junio de 2022 del seguimiento a las PQRS identifica situaciones que requieren la implementación de acciones para mejorar la atención, así:

- Realizar la parametrización y estandarización de los canales disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de la ciudadanía, para capturar de mejor manera la información relevante para la formulación de acciones de mejora.
- Continuar con la integración de los sistemas de información disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca, que son utilizados para el registro y gestión de las PQRS presentadas por los ciudadanos



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 12 de 25

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.

Gestión: se realizaron mesas de trabajo los días 24 de febrero, 25 de abril y 12 de mayo con la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la definición de un procedimiento atención PQRS del correo contáctenos y la integración de los canales (Sede y SADE), se realizaron las respectivas validaciones y aprobaciones por parte de la Secretaria General la Historia de Usuario de Nexura, la cual lleva todos los requerimientos solicitados. Actas Nos. 17, 22. 41. 43 y 45.

c. 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.

Gestión: en los meses de enero, febrero, abril y mayo de 2022 se efectuaron seguimientos por medio de informes de PQRSDF, realizando socializaciones a través del minisitio de la Secretaria General y correo electrónico a los encargados de la gestión de PQRSDF en las dependencias, para el mes de marzo se envió circular No. 2022018333 solicitando un mayor seguimiento a las dependencias de las PQRSDF en el aplicativo SADE.

d. 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.

e. 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.

f. 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.

Gestión: se realizaron siete (7) sensibilizaciones sobre el tratamiento de PQRS de manera transversal con el programa de Inducción y Reinducción del Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional, de las cuales cada una de ellas cuentan con acta y registro de asistencia

g. 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.

Gestión: se realizaron 2 mesas de trabajo los meses de febrero y marzo con el equipo de Servicio al Ciudadano de Secretaria General para actualizar los indicadores de PQRS y percepción, para el mes de

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 13 de 25

mayo se efectuó la actualización de 10 formatos y la aprobación del procedimiento de Lenguaje Claro, por medio del SADE No. 2022026671 del 9 junio del 2022.

h. 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.

Gestión: se presentaron los siguientes oficios SADE 556220 del 15 de diciembre del 2020, solicitando 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 solicitó información de dicho convenio y SADE 2022004178 del 16 de febrero del 2022 recordando las necesidades para este convenio y solicitando información sobre el mismo, a la fecha se realizó una mesa de trabajo para la reiteración de dichos oficios, quedando a la espera de incluir las necesidades en dicho convenio. Adicionalmente se levantó información de las extensiones que maneja cada dependencia, para actualizar la base de datos que se tiene actualmente de las extensiones que maneja cada dependencia.

7. GESTIÓN DE MEJORA PARA LA ATENCIÓN A LAS PQRSDF RECIBIDAS

El 11 de mayo de 2022 mediante oficio SADE 202202165 de la Secretaria General, la Oficina de Control Interno recibió la información de la suscripción de las acciones de mejora de las dependencias que presentaron vencimientos, según el informe semestral de PQRSDF realizado por la Secretaria General con corte al 31 de diciembre de 2021.

La dependencia presentó las actas de las mesas de trabajo con las siguientes dependencias realizadas para identificar las debilidades frente a la gestión de las PQRSDF y formular las acciones de mejora:

Secretaria de Educación, Secretaria de Salud, Secretaria de Desarrollo Social y Participación, Secretaria de Infraestructura y Valorización, Secretaría de Movilidad y Transporte, Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana, Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación, Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Publicas, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y Unidad Administrativa Especial de Catastro.

Se realizó una mesa de trabajo con la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, dado que es una dependencia critica por la cantidad de PQRS que le llegan, evidencia Acta 7 del 4 de febrero. Sin embargo, esta dependencia tomo la decisión de no suscribir acciones de mejora, documentada en la comunicación del 10 de febrero con SADE 2022007174.

La Secretaria General, presentó las siguientes evidencias de la socialización de los resultados del análisis y evaluación de las PQRSDF recibidas y atendidas por la Gobernación del valle del Cauca en el periodo enero-junio de 2022:

En el mes de febrero de 2022 se realizaron reuniones con las dependencias, en las cuales se revisaron los resultados del estado de las PQRSDF y se estableció el compromiso de definir acciones de mejora



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 14 de 25

para la gestión de las PQRSDF y de suscribirlas ante la Secretaria General (Actas 9 Secretaria de Salud, Acta 10 Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad, Acta 11 Secretaria de Educación, Acta 12 varias dependencias, Acta 15 Secretaria de Movilidad y Transporte, Acta 16 Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana, Acta 24 Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sostenible).

Se evidencia capacitaciones en eventos de socialización del procedimiento de PQRSDF y Atención al Ciudadano, en los cuales además brindan la asesoría y orientación frente al procedimiento:

Acta 20 del 3 de marzo, Acta 36 del 4 de abril, acta 49 del 23 de marzo, participación funcionarios y contratistas de la Gobernación del Valle del Cauca.

Acta 47 participación de funcionarios del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Secretaria General, Oficina Territorial Norte, Secretaria de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca Acta 58 con el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas.

Se evidencia reuniones de seguimiento realizadas en mayo y junio de 2022, para verificar el avance de las acciones de mejora establecidas en las dependencias con el objetivo de mejorar la gestión de las PQRSDF: Acta 66 Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación, Acta 67 Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Publicas, Acta 68 Unidad Administrativa Especial de Catastro, Acta 69 Secretaria de Desarrollo Social y Participación, Acta 71 Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana, Acta 73 Secretaría de Movilidad y Transporte, Acta 72 Secretaria de Educación, Acta 78 Secretaria de Infraestructura y Valorización, Acta 74 Secretaria de Salud y Acta 82 Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional.

La Secretaria General presento el Acta 4 del 24 de enero de 2022 de reunión en la que revisan el tema de la propuesta de un reglamento de atención a PQRSDF, a la cual el Departamento de Jurídica dio concepto no favorable, toman la decisión de enviar nuevamente la propuesta adjuntando el sustento normativo Decreto 1166 de 2016 y explicando que es un criterio que se evalúa a través del Autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano, al no tenerlo impacta significativamente el puntaje de medición que se realiza a través del FURAG.

En el seguimiento la dependencia informó que presentaran nuevamente la propuesta del reglamento de PQRSDF con el soporte legal ante el departamento de jurídica.

8. MEDICIONES DE SATISFACCIÓN ATENCION DE PQRSDF

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, mensualmente mide el grado de conformidad de los usuarios en la atención brindada durante la gestión realizada y el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a algunos trámites y servicios de la entidad, con el objetivo de plantear estrategias y acciones de mejora en pro de mejorar el servicio.

La medición se realiza en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, el Palacio de San Francisco y se ha extendido a las Oficinas Territorial Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá y Cartago respectivamente, de igual manera que están brindando orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de dar inicio a la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 15 de 25

Para la auditoria se revisaron los Informes de Atención y de Satisfacción de Usuarios emitidos por la Secretaria General del primer semestre de las vigencias 2021 y 2022

8.1 Medición de la conformidad de los usuarios en la radicación de las PQRS

Para medir la conformidad, los instrumentos de recolección de información implementados son: el sistema de calificación del servicio prestado en las casillas de radicación ubicadas en la Ventanilla Única y encuestas aplicadas a una muestra representativa de los usuarios de forma presencial en el Palacio de San Francisco y en las oficinas territoriales del Centro y Norte del Departamento.

Según el informe de atención a usuarios de junio de 2022, se atendió un total de 155.222 usuarios que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca para radicar correspondencia, PQRS, trámites, servicios u otros procedimientos administrativos o para solicitar orientación respecto a la oferta institucional de la entidad.

Se aplicaron 6.705 encuestas (4,3 % de la población) a personas una vez fueron atendidas por un servidor público de la entidad. Así mismo, 20.216 ciudadanos hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación de correspondencia en la Ventanilla Única.

Con relación al mismo periodo del 2021, el número de encuestas aplicadas se incrementó en 54% y los ciudadanos que calificaron la atención en el sistema de calificación se incrementó en el 46%.

De las 6.705 encuestas, 299 se aplicaron a usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con incremento del 99% con relación al número de encuestas aplicadas en el primer semestre del 2021.

El resultado presentó que el 98,4 % manifestó estar conforme con la atención brindada durante la gestión realizada, otorgando calificación de bueno y excelente.

El nivel de satisfacción se mantiene ya que, en el mismo periodo del año 2021 el 98,7 % de los usuarios manifestó la conformidad.

La conformidad de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la atención recibida en la Oficina Territorial Norte en la Oficina Territorial Norte y en la Oficina Territorial Centro fue el 100 %.

Según el informe emitido por la Secretaria General, en el sistema calificador del servicio prestado en las casillas de radicación ubicadas en la Ventanilla Única, el 81,3 % de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida, argumentando no querer tocar el aparato, por motivos de bioseguridad relacionados con el Covid-19, o simplemente por falta de deseo o interés en la calificación. Situación que persiste ya que en igual periodo del 2021 el 73,8 % de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida.

En el seguimiento la dependencia informa que están revisando estrategias para lograr hacer las mediciones por este sistema.

4

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 16 de 25

Además, en el Informe de atención al usuario presentan el consolidado de las recomendaciones y sugerencias registradas por los encuestados, el 33 % de estas están relacionadas con los servidores públicos (mala información, mala atención). Porcentaje que disminuyó en 9 puntos porcentuales con relación al resultado del periodo del 2021, el cual fue del 42 %.

Frente a esta inconformidad identificada, en el informe se menciona las siguientes acciones:

- La unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, la Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en articulación con Secretaria General, han desarrollado seguimientos frente al procedimiento de las PQRSDF y la atención al ciudadano, con las que se espera en el próximo trimestre disminuir las inconformidades relacionadas con la mala actitud de los funcionarios al momento de brindar la atención y la claridad de la información que suministran al usuario.
- Se realizaron dos socializaciones en la entidad sobre Racionalización de Trámites, una de ellas realizada con el Seminario de Inducción y Reinducción el día 6 de abril, a la cual asistieron 138 personas y la segunda realizada por la Función Pública el 21 de abril.
- Además, se realizaron dos sensibilizaciones sobre atención al ciudadano y el tratamiento y gestión de PQRSDF a los servidores públicos de la entidad, las cuales fueron el día 4 abril y 26 de abril, donde asistieron un total de 200 personas, quedando como evidencia actas y listado de asistencia (Acta 36 y Acta 47)

8.2 Medición de la Satisfacción de PQRS

Para medir la satisfacción de los usuarios, se aplican encuestas a una muestra representativa de los ciudadanos y partes interesadas, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

Según el informe de atención a usuarios de junio de 2022, se aplicaron 6.401 encuestas. Con relación al mismo periodo del 2021, el número de encuestas aplicadas se incrementó en 48%.

De las 6.401 encuestas, 200 se aplicaron a usuarios que presentaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con incremento del 20% con relación al número de encuestas aplicadas en el primer semestre del 2021. El resultado presentó que el 91,5 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. El nivel de satisfacción se incrementó en 7,7 puntos porcentuales ya que, en el mismo periodo del año 2021 el 83,8 % de los usuarios manifestó satisfacción con la respuesta.

La satisfacción de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la respuesta o producto obtenido en la Oficina Territorial Norte fue el 100 %, el 93,6 % en la Oficina Territorial Centro, el 92,4 % en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 17 de 25

En el Informe de satisfacción se presentan el consolidado de las recomendaciones y sugerencias registradas por los encuestados, se destaca que el 45,8 % se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros)

Con relación a esta medición de satisfacción, se identifica que no están midiendo realmente la satisfacción en el tiempo y calidad de la respuesta recibida. Ya que la encuesta se aplica en el momento que el usuario presenta el requerimiento y no cuando recibe la respuesta.

9. SEGUIMIENTO AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO PQRS 2021

El Plan de mejoramiento resultado del seguimiento a las PQRS recibidas y atendidas por la Gobernación del Valle del Cauca en la vigencia 2021, fue suscrito el 22 de marzo de 2022 por la Secretaria General. Durante el seguimiento la dependencia presento el informe del avance en la ejecución de las acciones definidas con corte al 19 de julio de 2022, adjuntando las evidencias respectivas. Las conclusiones se presentan en la Tabla 6:

Tabla 6: Informe del avance acciones de mejora suscritas con la Oficina de Control Interno Seguimiento diciembre de 2021

Recomendación	Acción a desarrollar	Avance	Observación OCI
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	Ajustar el informe semestral de PQRS con una sección de comparativos para evidenciar el avance.	Estado: en proceso Avance: 50% Descripción avance: Se realizó el primer informe semestral con un comparativo 2021 vs 2022 sobre la gestión de las PQRSDF de la Gobernación del Valle Fecha programada: 31 de enero de 2023	Se evidencia el avance de la acción en el Informe de PQRSDF consolidado enero a junio de 2022.
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.	Dar informe de avance de las acciones realizadas por las dependencias mediante el Informe semestral de PQRSDF.	Estado: en proceso Avance: 50% Descripción avance: Se realizó el primer informe semestral con el consolidado de acciones realizadas para la mejora de las PQRSDF por parte de las dependencias Fecha programada: 31 de diciembre de 2022	En el seguimiento se evidencio el cumplimiento de la acción con los informes mensuales de PQRS de enero a junio de 2022
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,	Realizar mesas de trabajo de seguimiento para tratar los temas con mayor número de peticiones para asesoras en las	Estado: en proceso Avance: 10% Descripción avance: Se está realizando material de socialización para citar a las dependencias	En el seguimiento se evidencio el cumplimiento del avance de la acción en el informe consolidado de PQRSDF a junio de 2022.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 18 de 25

correctivas y/o de mejora, orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos, en caso de requerirse	posibles acciones correctivas y/o acciones de mejora	Fecha programada: 31 de agosto de 2022	
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	Realizar un apartado en el informe de PQRS donde seleccione los temas por dependencia y porcentaje de participación.	Estado: en proceso Avance: 22% Descripción avance: A la fecha van 2 informes con la sección temas más reiterados por dependencia con su respectiva cantidad Fecha programada: 31 de diciembre de 2022	En el seguimiento se evidenció el cumplimiento del avance de la acción en el informe consolidado de PQRSDF a junio de 2022.
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 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	Tener disponible en la plataforma Sede Electrónica la encuesta de satisfacción para incluir los datos en el informe mensual	Estado: en proceso Avance: 30% Descripción avance: Se envió requerimiento a la Secretaría TIC para realizar el desarrollo. No obstante, se está actualizando la encuesta de satisfacción de la atención para aplicarla por dicho canal Fecha programada: 31 de diciembre de 2022	En el seguimiento se evidenció el cumplimiento del avance de la acción con el diseño de la encuesta para medir satisfacción y la definición de la metodología a implementar.

Fuente: *Elaboración propia a partir de información extraída del Informe de avance del plan de mejoramiento presentado por la Secretaría General.*

10. Atención de Denuncias

De conformidad a lo establecido en el Procedimiento PR-M4-P1-08 Tratamiento y gestión de denuncia segura es función de la Oficina de Transparencia para la Gestión Pública, el acompañamiento, trámite y traslado de las denuncias presentadas por los usuarios y de la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones es responsable de la seguridad de la información.

En el informe enviado por la dependencia se reportó la situación problema al inicio en la implementación del procedimiento: las denuncias se reciben por la plataforma de PQRSDF de la Gobernación del Valle del Cauca, canal habilitado para la ciudadanía en general, cuando llegan los requerimientos, por el solo hecho de tener la palabra denuncia o transparencia se direccionan al correo soytransparente@valledelcauca.gov.co, sin embargo, cuando se revisan se encuentra que corresponde a una queja o petición y que el usuario lo llama Denuncia Segura para lograr mayor celeridad al trámite de lo que realmente está solicitando.

Según el informe de la dependencia en el periodo comprendido entre enero a junio del 2022 no se recibieron denuncias, aunque se recibieron 79 requerimientos tipificados como denuncias al hacer la

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 19 de 25

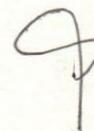
verificación se identificó correspondían a quejas o reclamos, de los cuales el 95% correspondían PQRS con el tema de pasaporte, las cuales se escalaron en su totalidad a la Secretaria de Convivencia y al Ministerio de Relaciones Exteriores, de manera oportuna para evitar posibles derechos de petición o tutelas.

De acuerdo con la clasificación que se realiza por parte del emisor desde la sede electrónica como canal receptor de denuncias actualmente disponible y desde la ventanilla única, esta llega a la Oficina para la Transparencia sin garantía de que cumpla con la clasificación real, motivo por el que el enlace de Denuncia de dicha Oficina, debe revisar la petición con la finalidad de validar si esta cumple con los requisitos que permitan aceptarla como denuncia, o si se requiere de re direccionamiento a otras dependencias de acuerdo con el tipo de PQRSDF que se identifique. Según lo manifestado para lograr la clasificación de una PQRSDF como denuncia, es necesario que se presenten pruebas correspondientes a los hechos. Actualmente el tiempo de respuesta es de 5 días hábiles, de los cuales por lo general se utilizan 2 para realizar el análisis y re direccionar en caso de no clasificar como denuncia.

Con apoyo de la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, han generado unas alertas en modo semáforo que se emiten por medio del correo "SOY TRANSPARENTE", correo exclusivo para el control de Denuncias de acuerdo a lineamientos de orden nacional, y que permiten dar respuesta oportuna de acuerdo con las diferentes alarmas emitidas respecto al tiempo transcurrido desde radicada la denuncia. Así mismo, el trámite de denuncia cuenta con dos números asignados, uno corresponde a la recepción y otro a la respuesta.

En lo transcurrido del presente año, a través de análisis realizado con acompañamiento la Secretaría General se identificó la necesidad de vincular al Departamento Administrativo de Jurídica en el Procedimiento de Tratamiento a la Denuncia Segura, teniendo en cuenta que este actúa como primera defensa jurídica de la Gobernación del Valle del Cauca. Debido a esto, según lo manifestado por los Auditados, actualmente desde el Departamento Administrativo de Jurídica y con apoyo de la Secretaría General se adelanta nueva versión del formato FO-M4-P1-30 LISTA DE CHEQUEO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA DENUNCIA POR HECHOS DE CORRUPCIÓN, con el objetivo de lograr que por medio de este desde el inicio del trámite a través del diligenciamiento se clasifique si la PQRSDF del peticionario corresponde a denuncia y reúne las pruebas suficientes para que la autoridad competente pueda adelantar las investigaciones correspondientes, con el fin de optimizar el tiempo de respuesta y evitar desgaste administrativo debido al re direccionamiento frecuente que actualmente se realiza; mitigando de esta manera riesgo en cuanto a la oportunidad de respuesta al usuario. Así mismo, a través de este se espera definir tres tipos de denuncia: denuncia, denuncia anónima y denuncia con evidencias, con la finalidad de que los usuarios que elijan realizar denuncia anónima puedan recibir un número de radicado que les permita realizar el seguimiento al trámite por medio del canal de PQRSDF de la sede electrónica.

La Secretaria de Transparencia manifestó, con respecto a los logros que han alcanzado durante lo corrido del año en curso, se han realizado acercamientos con los entes de control encargados de tramitar las denuncias realizadas por ciudadanos de acuerdo con su competencia administrativa.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 20 de 25

De igual manera, que por medio de articulación entre equipo de trabajo de la Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública y la Secretaría General, se encuentra en proyecto realizar video pedagógico sobre Denuncias; este, se realizará con apoyo de la Fiscal encargada de Denuncias de la Fiscalía, con la finalidad de informar sobre lo que se define como Denuncia y las diferencias de otros tipos de PQRSDF, con el objetivo de educar a los ciudadanos y Funcionarios Públicos sobre los requisitos que deben tener en cuenta a la hora de tramitar una denuncia. Así mismo, se evidenció avance de Folleto informativo en el que se relacionan diferentes entidades que reciben denuncias y la tipificación de cada una de acuerdo con su respectiva competencia institucional.

Se proyectan acciones de divulgación a través de evento público denominado "Ley de Transparencia", con la finalidad de lograr fomentar, afianzar y garantizar la apropiación de la cultura de la legalidad, por medio de la divulgación del Procedimiento de Denuncia, sus canales de recepción, los requisitos que reúne la tipificación de la Denuncia, y las entidades competentes del Trámite.

Actualmente, las Denuncias continúan haciendo parte de las PQRSDF, por lo tanto se reciben por los canales dispuestos por la Secretaría General, como lo son el SADE (que actualmente y debido a la amenaza de malware hacia los medios informáticos de la Gobernación del Valle no se ha reestablecido su funcionamiento), la sede electrónica, y el canal "Contáctenos"; los cuales son de manejo para la tipificación por parte de funcionario designado desde la Secretaría General, el cual direcciona a las áreas competentes los diferentes tipos de PQRSDF de acuerdo con su competencia.

Así mismo, según se proyecta que, con apoyo de la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se logre que los canales a los que acceden los usuarios para realizar denuncias sean interactivos y amigables, y que permitan facilitar el acceso a cualquier persona. Igualmente, por medio de la Red Interinstitucional de Transparencia y Corrupción (RITA), estrategia de Transparencia a nivel nacional, se espera fortalecer los mecanismos para prevenir posibles hechos de corrupción por medio de la mitigación de riesgos y promoción de las investigaciones ante las autoridades competentes de presentarse el caso.

Revisado el micrositio en la Página Web de la Gobernación del Valle del Cauca correspondiente a Denuncia Segura, se evidenció que se encuentra información sobre los diferentes entes de control con respecto a su competencia frente a la Denuncia, información que no ha sido actualizada desde el 19 de septiembre de 2018.

11. ATENCION DE TUTELAS

Teniendo en cuenta que las PQRSDF pueden dar origen a una acción de tutela, en el seguimiento se realizó la verificación de la gestión que realiza el Departamento Administrativo de Jurídica sobre las acciones de tutela tramitadas en el primer semestre de 2022, con el fin de mejorar la atención, respuesta, impugnación y cumplimiento de las acciones de tutela por parte de la Gobernación de Valle, dando aplicación a la política de prevención del daño antijurídico.

El Departamento Administrativo de Jurídica recibe la notificación de la admisión de la acción de tutela a través del correo electrónico para notificaciones judiciales ntutelas@valledelcauca.gov.co y de acuerdo al

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 21 de 25

tema corre traslado a la dependencia que tenga la competencia sobre el mismo, mediante los correos electrónicos informados como enlace por cada dependencia.

Algunas acciones de tutela son notificadas directamente a la dependencia como en el caso de la Secretaría de Salud, quienes de acuerdo a la directriz del Departamento Administrativo Jurídico, tienen la obligación de reportarlas al correo institucional ntutelas@valledelcauca.gov.co.

Cada dependencia debe presentar al Departamento Administrativo de Jurídica dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes el informe actualizado de las acciones de tutelas asignadas, con el detalle del estado de la tutela, sin embargo, hay comunicaciones solicitando los informes de varios meses, por ejemplo, oficios con SADE 2022009632 dirigido a la Secretaria de la Mujer, 2022030757 dirigido a la Unidad Administrativa Especial de Catastro y SADE 2022011206 dirigido a la Secretaria de Gestión del Riesgo de Desastres.

El Departamento Administrativo de Jurídica solicita que las dependencias envíen el informe, así no les hallan asignado tutelas porque, aunque tienen el control de los repartos, puede suceder que los juzgados hubiesen notificado directamente en alguna Dependencia, sin embargo, en el procedimiento no está registrada esta instrucción.

El Departamento Jurídico realiza un seguimiento básico a los informes de tutelas remitidos por las dependencias y consiste en verificar que tengan la respuesta dentro de los términos establecidos por el juez, pero no hay un análisis documentado de la información de tutelas con el fin de mejorar la atención, respuesta, impugnación y cumplimiento de las acciones de tutela por parte de la Gobernación de Valle, dando aplicación a la política de prevención del daño antijurídico, como está establecido en la actividad 11 del procedimiento PR-M10-P1-03 V02 Procedimiento para ejercer defensa Judicial en Acciones de Tutela.

En el informe de tutelas que envían las dependencias hay una casilla para registrar la causal que dio origen a la acción de tutela, Sin embargo, no hay un análisis de estas causales, información importante para identificar las situaciones que originan que el ciudadano llegue a esta instancia para reclamar algún derecho fundamental.

En el primer semestre del año 2022 se han presentado 3.920 tutelas en contra de la Gobernación del Valle, sin embargo, no se pudo establecer un comparativo frente al mismo período del año 2021 porque la dependencia al momento del seguimiento no tenía esta información. Tampoco se pudo conocer estadísticas consolidadas de la entidad sobre tutelas con respuesta dentro de los términos de Ley, con respuesta extemporánea, con fallo judicial adverso, con fallo judicial favorable, según el Departamento de Jurídica esa información o análisis lo realizan independientemente cada Dependencia.

En el año 2022 se han presentado treinta y tres (33) desacatos, los cuales son penalizados con multas o arrestos para el representante legal, sin embargo, existe la instancia SEDE CONSULTA para apelar el desacato y se han logrado reducir a tres (3) que han sido penalizados con multas, relacionados con las Secretarías de Salud y Educación, y que, por razones de la complejidad, fueron difíciles de atender o solucionar dentro de los términos establecidos por el juez de la república.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 22 de 25

Adicional en el procedimiento se establece que: *en caso de ser adverso el fallo judicial, la dependencia competente debe analizar la conveniencia de acatar el fallo o en su defecto impugnarlo, lo cual debe ser sustentado e informado al Departamento Administrativo de Jurídica a través del correo institucional ntutelas@valledelcauca.gov.co. Sin embargo, las dependencias solamente realizan la notificación al departamento de Jurídica cuando impugnan.*

El Departamento Administrativo Jurídico no verifica en la página web de la Corte Constitucional la información de selección o exclusión para revisión de las sentencias de tutelas, como está establecido en la actividad 8 del procedimiento PR-M10-P1-03 V02 Procedimiento para ejercer defensa Judicial en Acciones de Tutela.

La dependencia manifestó que se ha realizado las siguientes acciones de mejora para la defensa judicial:

- ✓ Ajustes al procedimiento para realizar la defensa judicial en las acciones de tutela.
- ✓ Seguimiento de las acciones de tutelas mediante la elaboración de oficios, comunicados y mesas de trabajo, a las diferentes dependencias de la Gobernación del Valle.
- ✓ Creación de una base de datos central de acciones de tutela, la cual no existía con anterioridad.
- ✓ Creación de una matriz en Excel de acciones de tutela la cual se socializó con las áreas de la administración central, para facilitar el seguimiento a las mismas.
- ✓ Creación, Actualización y Consolidación de base de datos sobre los contactos – enlace de todas las oficinas para trámites de tutelas. Gracias a estos enlaces se ha logrado una comunicación más fluida con las dependencias de la Gobernación al interior de las acciones constitucionales.
- ✓

HALLAZGOS

PQRSDF

1. En la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca en el periodo enero-junio de 2022 hay 836 respuestas a PQRSDF emitidas con vencimiento de los términos legales, que no cumple con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, causado por debilidad en los controles en la primera y segunda línea de defensa generando pérdida de imagen institucional ante el ciudadano y riesgo de tutelas.
2. En la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca en el periodo enero-junio de 2022 hay canales para la recepción de PQRSDF (redes sociales, telefónico y correo) sin prestar el servicio, incumpliendo lo establecido en el procedimiento PR-M4-P1-03 Tratamiento de PQRSDF, causado por debilidad en la planeación administrativa, generando pérdida de imagen institucional ante el ciudadano.

Tutelas

3. En el periodo enero-junio de 2022 no hay un análisis documentado de la información de tutelas remitida por cada dependencia mediante los respectivos informes de tutelas al Departamento Administrativo

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 23 de 25

Jurídico, incumpliendo lo establecido en el procedimiento PR-M10-P1-03 Procedimiento para ejercer defensa Judicial en Acciones de Tutela, causado por debilidad en la gestión, generando falta de oportunidades de mejorar para la atención, respuesta, impugnación y cumplimiento de las acciones de tutela, dando aplicación a la política de prevención del daño antijurídico.

RECOMENDACIONES

PQRSDF

1. Revisar los controles existentes y de ser necesario ajustarlos o definir nuevos controles establecidos en las dependencias para dar respuesta oportuna a las PQRSDF
2. Realizar las gestiones necesarias para que entre en funcionamiento el correo institucional contactenos@valledelcauca.gov.co para la recepción de PQRSDF.
3. Actualizar el procedimiento PR-M4-P1-03 V03 Tratamiento de PQRSDF con la decisión del uso o no de las Redes sociales institucionales de la entidad como canal para recepción de PQRSDF
4. Incluir en el contrato con el operador del canal telefónico, como obligaciones los requerimientos presentados por la Secretaria General para la buena gestión de las PQRSDF como son que los gestores atienden y orientan al ciudadano, participen en las capacitaciones, cumplan los procedimientos establecidos por la Secretaria General, registren las PQRSDF en el sistema Sede electrónica presenten los reportes de las llamadas atendidas, entre otros.
5. En la integración de los sistemas SADE y Sede electrónica para la gestión de las PQRSDF se debe tener en cuenta dos parámetros básicos: que la tipificación del requerimiento corresponda con el contenido real de la petición y que el sistema de alertas tempranas para la respuesta oportuna este acorde con los términos establecidos por la normatividad vigente.
6. Realizar la evaluación y análisis de las PQRSDF recibidas por la Secretaria de Salud de manera independiente y luego integrar los datos al informe de PQRSDF general de la entidad, hasta que se logre la integración en un solo sistema.
7. Para medir la atención del servicio prestado en las casillas de radicación ubicadas en la Ventanilla Única, la entidad dispone de un el sistema calificador, sin embargo, se encuentra que el 81,3 % de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida. Se recomienda revisar estrategias para lograr el uso de este sistema.
8. Definir una metodología para medir la satisfacción de los usuarios en términos de oportunidad y calidad de la respuesta recibida a los requerimientos, que permita la toma de decisiones de manera acertada con respecto a la atención del usuario.
9. Continuar fortaleciendo el uso de los canales no presenciales para gestionar algunos trámites y servicios totalmente en línea, desde cualquier dispositivo con acceso a internet, sin necesidad de desplazarse a las oficinas de la entidad.
10. Dar cumplimiento a los tiempos establecidos para disponer información oportuna para la toma de decisiones de los informes mensuales de PQRSDF emitidos por la Secretaría General dentro de los 10 primeros días del mes siguiente.

9

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022</p>	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 24 de 25

Denuncias

1. Actualizar la información disponible en el micrositio de la Página de la Gobernación del Valle del Cauca.
2. Realizar acciones de divulgación informativa sobre los requisitos para registrar una denuncia y las diferencias de otros tipos de PQRSDF, con el objetivo de educar a los ciudadanos y Funcionarios Públicos.

Tutelas

1. Definir las acciones para realizar el análisis de la información contenida en los informes de tutelas remitidos por las dependencias, con el fin de mejorar la atención, respuesta, impugnación y cumplimiento de las acciones de tutela por parte de la Gobernación de Valle, dando aplicación a la política de prevención del daño antijurídico
2. Realizar el análisis de la causal que dio origen a la acción de tutela, importante para identificar las situaciones que originan que el ciudadano llegue a esta instancia para reclamar algún derecho fundamental, acción de prevención del daño antijurídico. Asegurar que las dependencias remitan al Departamento Administrativo de Jurídica, el informe actualizado de las acciones de tutelas asignadas, de acuerdo a los lineamientos establecidos, con el fin de poder realizar un correcto y oportuno seguimiento a las acciones de tutela.
3. Gestionar que las dependencias informen y sustenten al Departamento Administrativo Jurídico, cuando decidan impugnar un fallo judicial.
4. Disponer de la información estadísticas consolidadas de la entidad sobre tutelas con respuesta dentro de los términos de Ley, con respuesta extemporánea, con fallo judicial adverso, con fallo judicial favorable, entre otros.
5. Verificar en la página web de la Corte Constitucional la información de selección o exclusión para revisión de la sentencia de tutela, y dejar constancia en el expediente de tutela por parte del área competente.
6. Fortalecer las capacitaciones y socializaciones en la prevención del daño antijurídico y defensa judicial de la Gobernación del Valle del Cauca en cumplimiento del Decreto 1-3-1208 del 16 de agosto de 2019.

CONCLUSIONES

Con la ejecución del seguimiento a las PQRSDF periodo enero-junio de 2022, se dio cumplimiento a los objetivos propuestos en la planeación.

Se evidenciaron gestiones realizadas desde la Secretaría General, como segunda línea de defensa, en el acompañamiento y asesoría a las dependencias para evaluar los resultados del análisis y evaluación de la gestión de las PQRSDF y en la definición de acciones para la mejora. Sin embargo, es importante el compromiso de los funcionarios para cumplir la obligación de dar respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en los plazos establecidos.

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

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-M12-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página 25 de 25

responsables con el fin de mejorar, y así mismo se formulen y ejecuten las correspondientes acciones de mejora.

El procedimiento Tratamiento y gestión de denuncia segura, fue aprobado en diciembre de 2021, para la implementación la Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública, articula acciones con la Secretaría General, la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se identificó la necesidad de vincular al Departamento Administrativo de Jurídica.

Adicional se adelantan acciones de articulación con los diferentes entes de control competentes en la recepción y trámite de denuncias, con la finalidad de fortalecer el procedimiento y mejorar la divulgación del canal de denuncia segura disponible en la entidad.

El Departamento Administrativo de Jurídica tiene conformado un grupo interno de trabajo para realizar la clasificación, traslado y seguimiento a las acciones de tutela.

Se ha implementado una base de datos con la información de las acciones de tutela recibidas en todas las dependencias de la entidad para realizar el seguimiento a la respuesta oportuna.

Igualmente realizan mesas de trabajo con todas las dependencias para retroalimentarse en lo relacionado con los lineamientos de la defensa judicial.

Funcionario(s) que atiende(n) el seguimiento:

Geraldin Ordoñez - Secretaria General

Yamile Rodríguez, Saúl Hernández, Néstor Navas - Departamento administrativo de desarrollo institucional

Néstor Fabián Rojas, Alberto Vidal - Secretaría de las tecnologías de la información y las comunicaciones

María Alejandra Melo Guerrero, Yolanda Caicedo, John Freddy Casanova - Departamento Administrativo de Jurídica

Oscar Eduardo Vivas, María Fernanda Ruiz - Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública

Funcionario(s) de la Oficina de Control Interno:

Sandra Toro Muñoz, María Alejandra Orozco Castaño, María Amparo Sánchez Vargas, Fabián Marulanda, Pedro David Méndez Olave y Julio Ernesto García Hoyos, Natalia Lucumi, Luz Amanda Ríos, Juan Carlos Sánchez y Olivia López

Cordialmente,



CESAR MANCILLA RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno.