

1.07.1-38-64

INFORME SEMESTRAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y OTROS (PQRSDF) ENERO – MARZO DE 2024

Santiago de Cali, 14 abril 2024

Elaborado por: Diana Molano Rodríguez – Profesional Universitario
Julián Valderrama Moreno – Secretario grado 07
Edith Palechor Jiménez – Profesional Contratista



Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. RESUMEN	4
4. SEDE ELECTRÓNICA Y PQR SALUD	6
4.1. Reporte General	6
4.2. Reporte General por Dependencia	9
4.3. Reporte de la Gestión	11
5. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO.....	14
5.1. Reporte General	14
5.2. Reporte General por Dependencia	16
5.3. Reporte de la Gestión	19
6. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC	21
6.1 Reporte General.....	21
6.2 Reporte General Estado PQRSD.....	23
7. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	24
8. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN.....	25
9. REQUERIMIENTOS MÁS REITERADOS	25
11. CONCLUSIONES.....	35
12. RECOMENDACIONES	36
13. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.	37
14. SEGUIMIENTOS PQRSD	38
14.1 Seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos de las PQRSDF.....	38
14.2 SEGUIMIENTO PQRSD EN PROCESO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2023	40



1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Otros (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el primer trimestre del año 2024, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 103 de 2015 y al Programa de Transparencia y Ética Pública de la vigencia 2024 establecido por la Ley 2195 de 2022, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Administración Departamental durante el trimestre en referencia, en materia de cumplimiento a las PQRSDF.

En el documento, se presenta la estadística, de acuerdo con el número total de PQRSDF radicadas por los ciudadanos y grupos de interés ante la Entidad, a través de la Sede Electrónica disponible en el portal web, el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) disponible en la Ventanilla Única ubicada en la sede principal, PQRS Salud y el aplicativo de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de la Secretaría de Educación de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el primer trimestre del 2024.

Así mismo, se realizan análisis en torno a los datos descargados, identificando inconformidades o debilidades en la atención y formulando recomendaciones, para mejorar la prestación del servicio.

2. OBJETIVO

Determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRSDF presentadas por la ciudadanía ante la entidad y formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que con lleven al mejoramiento continuo de los trámites, servicio y otros procedimientos administrativos que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca.



3. RESUMEN

INFORME PRIMER TRIMESTRE CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) – ENERO - MARZO 2024

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

En el primer trimestre del año 2024, se recibieron 15.582 requerimientos a través de estos sistemas de información:



De los 15.582 requerimientos recibidos, se tramitaron 11.396 quedando 4.176 pendientes o en proceso y canceladas 10:

De los 4.176 requerimientos pendientes o en proceso, se encuentran vigentes 2.676 y 1.500 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 2.158 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica/PQR Salud, se tramitaron 1.779, quedando pendientes o en proceso 369. De igual manera, de los 4.550 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 3.086, quedando pendientes o en proceso 1.464, de otra parte de los 8.874 requerimientos recibidos por el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), se tramitaron 6.531, quedando en proceso 2.343:



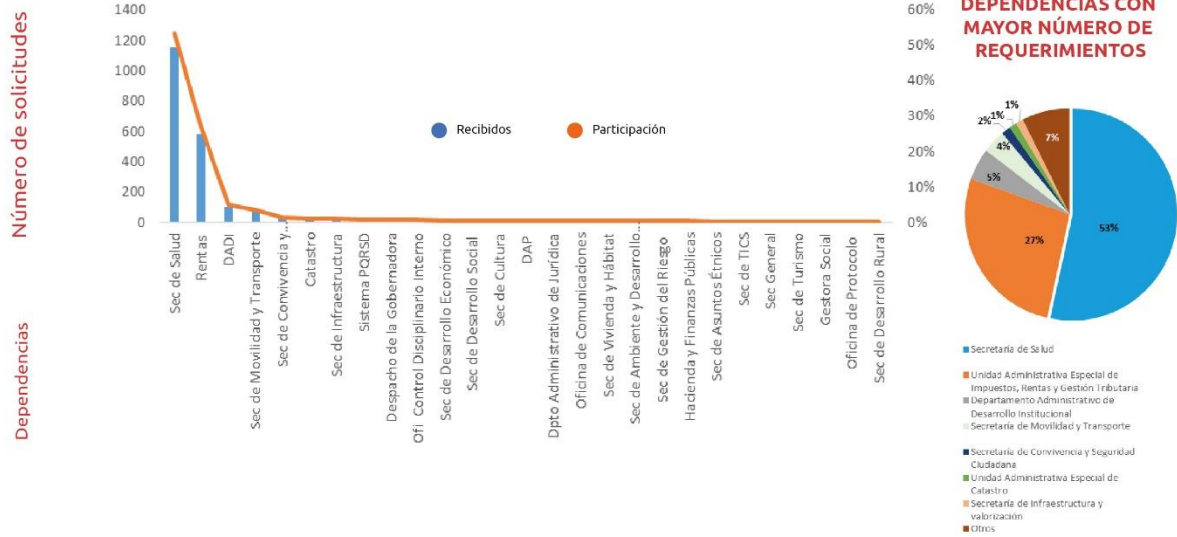
De los 369 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 242 se encuentran vigentes y 127 vencidos; mientras que, de los 1.464 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 583 se encuentran vigentes y 881 vencidos, finalmente, de los 2.343 requerimientos en proceso en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), 1.851 se encuentran vigentes y 492 vencidos de conformidad con los términos establecidos por la Ley.



Con este informe, damos cumplimiento a las Leyes 190 de 1995; 1474 de 2011; 1712 de 2014; al Decreto 103 de 2015; y a una de las acciones presentadas en el Programa de Transparencia y Ética Pública de la vigencia 2024.

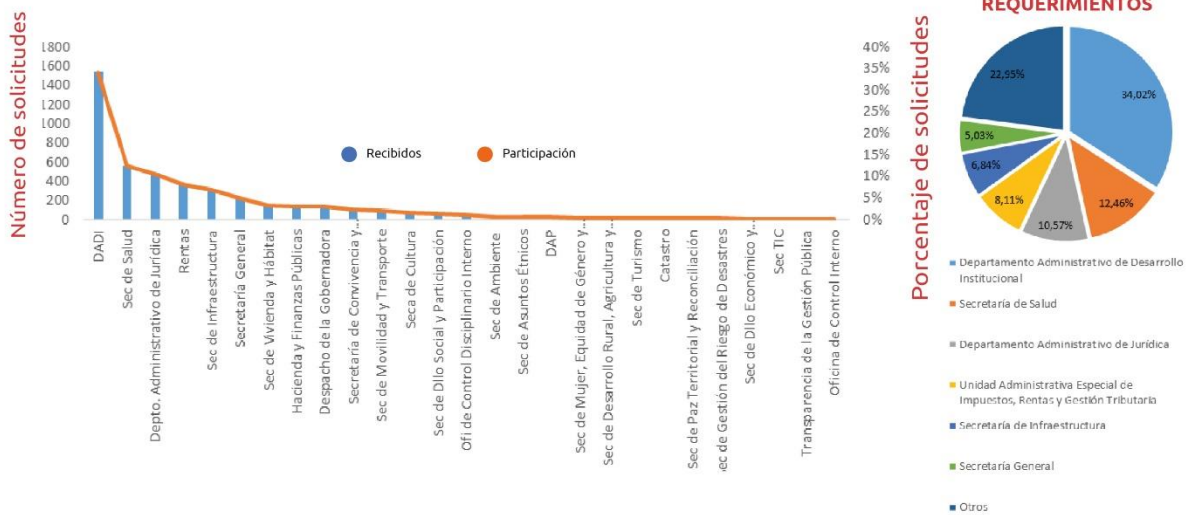


SEDE ELECTRÓNICA
Número de requerimientos por dependencia



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca son la Secretaría de Salud por medio del sistema PQR Salud, la cual acumulo el 53% del total de los requerimientos registrados o recibidos y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria con el 27%.

Sistema de Administración de Documento Electrónico
Número de requerimientos por dependencia



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron: Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Secretaría de Salud, Departamento Administrativo de Jurídica, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Secretaría de Infraestructura y Secretaría General, las cuales acumularon el 77% del total de los requerimientos registrados o recibidos.



4. SEDE ELECTRÓNICA Y PQR SALUD

La Sede Electrónica es la plataforma web que ha dispuesto la Gobernación del Valle del Cauca para que los ciudadanos y grupos de interés puedan radicar, gestionar algunos trámites y servicios totalmente en línea, desde cualquier dispositivo con acceso a internet, sin necesidad de desplazarse a las oficinas de la entidad y hacer seguimiento a las PQRSDF. Por otra parte, PQR Salud es una plataforma la cual permite radicar las PQRs de los ciudadanos, actualmente administrado por la Oficina Asesora para la Defensoría del Paciente y la Participación Social de la Secretaría de Salud Departamental.

La Secretaría General ha emprendido acciones de seguimiento y control a los requerimientos presentados por los usuarios a través del portal web, con el ánimo de garantizar su respuesta efectiva, de conformidad con la normativa vigente.

4.1. Reporte General

De acuerdo con los datos suministrados por la Sede Electrónica y PQR Salud, durante el primer trimestre de 2024 (corte al 31 marzo), se recibieron 2.158 requerimientos de ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras consolidadas de las peticiones registradas en este sistema de información, por tipo de solicitud.

TIPO DE SOLICITUD	RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN
Petición de interés general o particular	1.253	58,06%
Queja	378	17,52%
Petición de documentos e información pública	219	10,15%
Reclamo	128	5,93%
Recurso	52	2,41%
Consulta	50	2,32%
Petición entre autoridades	36	1,67%
Denuncia	32	1,48%
Sugerencia	8	0,37%
Solicitud del Congreso	1	0,05%
Solicitud de la oposición	1	0,05%
Total	2.158	100%

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

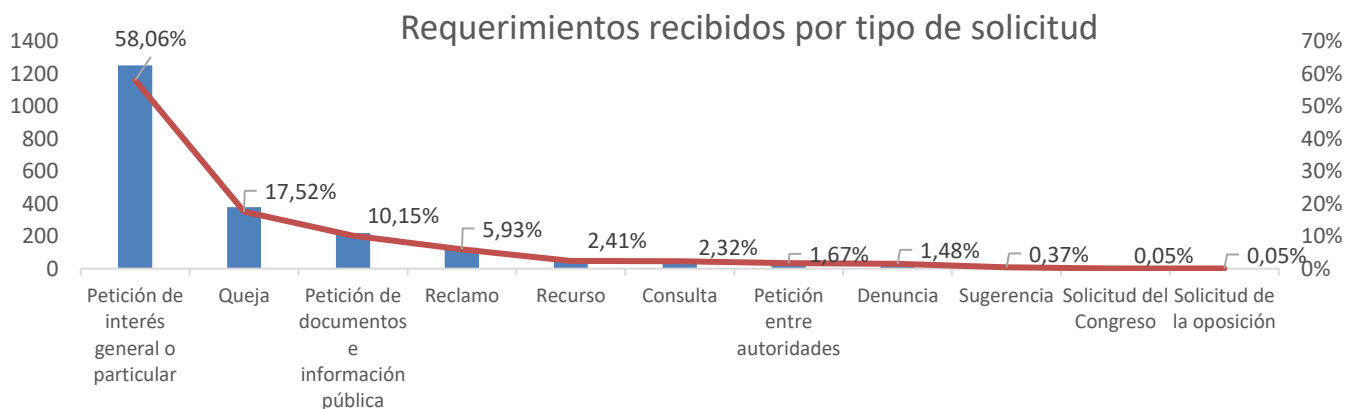


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 1 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés general o particular y queja, los cuales acumulan el 75% del total de los requerimientos registrados.

A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitudes registradas durante el primer trimestre del año 2024 y que fueron atendidas durante el mismo periodo.

TIPO DE SOLICITUD	PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS
Sugerencia	17
Denuncia	15
Consulta	12
Recurso	10
Reclamo	10
Petición entre autoridades	9
Petición de documentos e información pública	7
Petición de interés general o particular	5
Queja	4
Solicitud de la oposición	3
Solicitud del Congreso	1
Promedio General	9

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

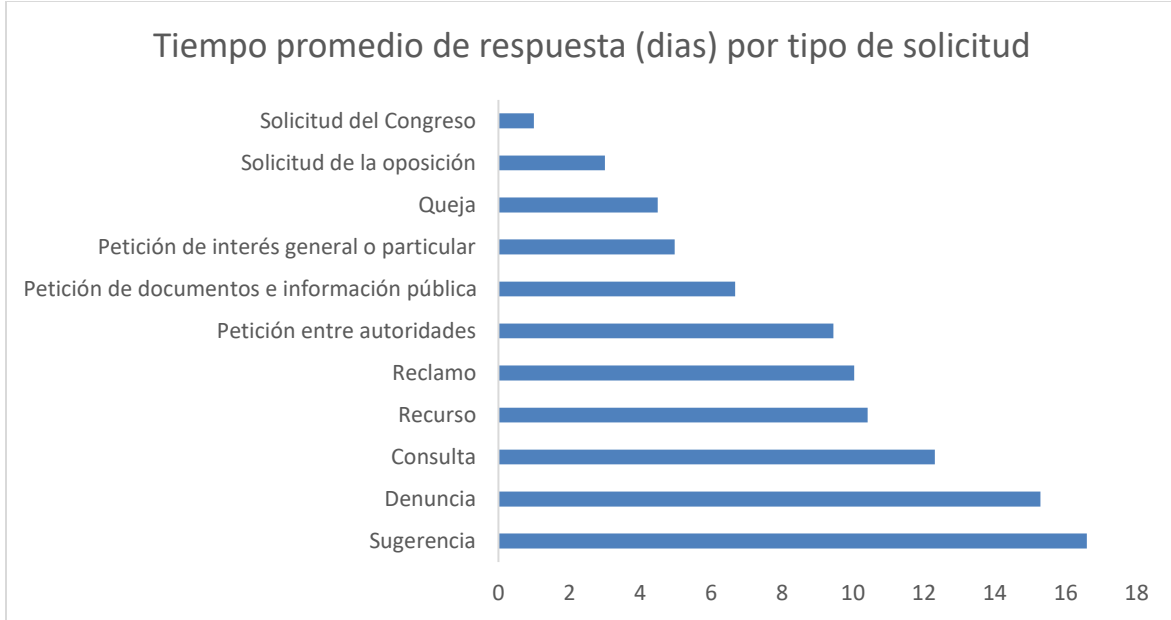


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla No. 2 y el gráfico No. 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta para las PQRSD oscila entre 1 y 17 días, contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes; 2) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.



4.2. Reporte General por Dependencia

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de la distribución de los requerimientos registrados en la Sede Electrónica y PQRS Salud por dependencia.

SECRETARIA	RECIBIDOS	PARTICIPACION
Secretaría de Salud	1153	53,43%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	583	27,02%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	105	4,87%
Secretaría de Movilidad y Transporte	77	3,57%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	31	1,44%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	25	1,16%
Secretaría de Infraestructura y valorización	25	1,16%
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	17	0,79%
Despacho de la Gobernadora	14	0,65%
Oficina de Control Disciplinario Interno	14	0,65%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	12	0,56%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	12	0,56%
Secretaría de Cultura	12	0,56%
Departamento Administrativo de Planeación	10	0,46%
Departamento Administrativo de Jurídica	10	0,46%
Oficina de Comunicaciones	10	0,46%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	8	0,37%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	8	0,37%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	7	0,32%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	7	0,32%
Secretaría de Asuntos Étnicos	6	0,28%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0,19%
Secretaría General	3	0,14%
Secretaría de Turismo	2	0,09%
Gestora Social	1	0,05%
Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo	1	0,05%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	1	0,05%
Total general	2.158	100%

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



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

DEPENDENCIA	Consulta	Denuncia	Petición de documentos e información pública	Petición de interés general o particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud de la oposición	Solicitud del Congreso	Sugerencia	Total general
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	20	9	83	298	11	49	79	33	0	0	1	583
Secretaría de Salud	6	10	69	731	3	301	30	0	0	0	3	1153
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	9	1	21	70	0	1	2	1	0	0	0	105
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	2	8	45	2	8	7	4	0	0	1	77
Departamento Administrativo de Jurídica	2	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0	10
Unidad Administrativa Especial de Catastro	2	0	6	5	0	2	7	3	0	0	0	25
Secretaría de Infraestructura y valorización	1	0	4	10	2	7	0	0	0	0	1	25
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	1	3	0	3	2	0	5	0	0	0	14
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	2	3	2	0	0	0	0	0	0	7
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	0	2	2	7	0	3	0	3	0	0	0	17
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	2	4	3	0	0	0	0	0	1	10
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	2	9	0	0	0	0	0	0	0	12
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	8
Despacho de la Gobernadora	2	0	2	8	1	1	0	0	0	0	0	14
Secretaría de Cultura	0	0	2	10	0	0	0	0	0	0	0	12
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	0	2	3	0	2	0	0	0	0	0	7
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	6
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	7	1	8	5	2	3	3	0	0	0	31
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Secretaría General	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3



DEPENDENCIA	Consulta	Denuncia	Petición de documentos e información nùhlica	Petición de interés general o particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud de la oposición	Solicitud del Congreso	Sugerencia	Total general
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	12
Secretaría de Turismo	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	10
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	4
Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Gestora Social	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	0	2	4	0	0	0	1	1	0	8
Total	50	32	219	1.253	36	378	128	52	1	1	8	2.158

Tabla 4 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia, según tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca

Las tablas 3 y 4 muestran que las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca son: Secretaría de Salud por medio del sistema PQR Salud, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y Secretaría de Movilidad y Transporte, las cuales acumularon el 88% del total de los requerimientos registrados o recibidos.

4.3. Reporte de la Gestión

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

SECRETARIA	Atendida		Total Atendida	Cancelada A tiempo	Total Cancelada	En proceso		Total en proceso	Total general
	A tiempo	Fuera de tiempo				Vigentes	Vencidas		
Despacho de la Gobernadora	14	0	14	0	0	0	0	0	14
Gestora Social	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Sistema de Peticiones,	5	1	6	10	10	1	0	1	17



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

SECRETARIA	Atendida		Total Atendida	Cancelada	Total Cancelada	En proceso		Total en proceso	Total general
	A tiempo	Fuera de tiempo		A tiempo		Vigentes	Vencidas		
Quejas, Reclamos y Denuncias									
Unidad Administrativa Especial de Catastro	22	0	22	0	0	3	0	3	25
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	243	105	348	0	0	139	96	235	583
Secretaría de Movilidad y Transporte	50	16	66	0	0	11	0	11	77
Departamento Administrativo de Jurídica	8	1	9	0	0	1	0	1	10
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	71	12	83	0	0	22	0	22	105
Secretaría de Cultura	11	0	11	0	0	1	0	1	12
Secretaría de Infraestructura y valorización	5	11	16	0	0	5	4	9	25
Secretaría de Salud	1063	29	1092	0	0	47	14	61	1153
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	10	10	20	0	0	3	8	11	31
Secretaría de Vivienda y Hábitat	4	1	5	0	0	3	0	3	8
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	7	0	7	0	0	0	0	0	7
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	3	1	4	0	0	3	0	3	7
Departamento Administrativo de Planeación	4	5	9	0	0	0	1	1	10
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	8	4	12	0	0	0	0	0	12
Secretaría de las Tecnologías de la	4	0	4	0	0	0	0	0	4



SECRETARIA	Atendida		Total Atendida	Cancelada		En proceso		Total en proceso	Total general
	A tiempo	Fuera de tiempo		A tiempo	Total Cancelada	Vigentes	Vencidas		
Información y las Comunicaciones									
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	5	5	10	0	0	1	1	2	12
Secretaría de Turismo	0	0	0	0	0	0	2	2	2
Secretaría de Asuntos Étnicos	4	1	5	0	0	1	0	1	6
Oficina de Control Disciplinario Interno	13	1	14	0	0	0	0	0	14
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	6	2	8	0	0	0	0	0	8
Secretaría General	3	0	3	0	0	0	0	0	3
Oficina de Comunicaciones	10	0	10	0	0	0	0	0	10
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	1	0	1	0	0	0	0	0	1
Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Total	1574	205	1779	10	10	242	127	369	2158

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

GESTIÓN REALIZADA A LOS REQUERIMIENTOS

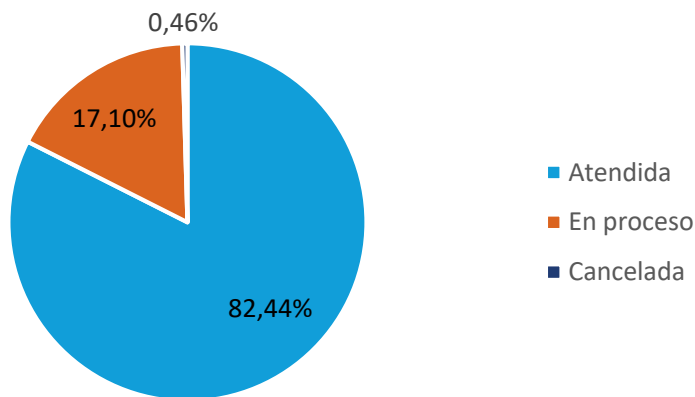


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.



La tabla 5 y el gráfico 3 muestran el estado, de los requerimientos recibidos por dependencia del nivel central, encontrándose que la entidad atendió 1.779 de los 2.158 requerimientos registrados en la Sede Electrónica y PQRS Salud, indicando que, del 100% de requerimientos recibidos se dio trámite al 82,44%, quedando en proceso el 17,10%. No obstante, es importante resaltar que el 88% de las peticiones atendidas estuvieron dentro de los tiempos de ley establecidos.

ESTADO DE REQUERIMIENTOS EN PROCESO

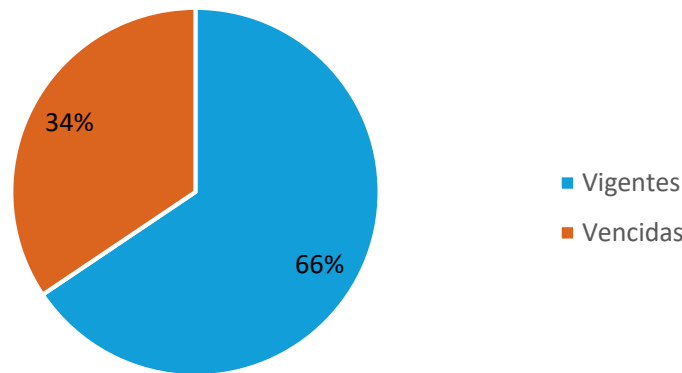


Gráfico 4 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca

En el gráfico No. 4 se observa el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el primer trimestre de 2024, analizando que la entidad tiene vigentes el 66% (242) y vencidas el 34% (127).

5. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO

El Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) es el software oficial de gestión documental de la Gobernación del Valle del Cauca, el cual permite administrar cada uno de los documentos físicos, internos y/o externos, en todo el ciclo vital del documento.

La Secretaría General ha emprendido acciones de seguimiento y control a los requerimientos presentados por los ciudadanos y grupos de interés a través de la Ventanilla Única, con el ánimo de garantizar su respuesta efectiva, de conformidad con la normativa vigente.

5.1. Reporte General

De acuerdo con los datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), durante el primer trimestre de 2024, se recibieron 4.550 requerimientos ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras



consolidadas de los requerimientos registrados en este sistema de información, por tipo de solicitud.

TIPO DE SOLICITUD	RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN
Petición de Interés Particular o General	4.284	94,15%
Petición de Documentos de Interés Público	257	5,65%
Petición entre Autoridades	6	0,13%
Reclamos	2	0,04%
Recurso	1	0,02%
Total	4.550	100%

Tabla 6 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.



Gráfico 5 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 6 y el gráfico 5 se observa que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en tipo de solicitud petición de interés particular o general, la cual acumula el 94,15% del total de las solicitudes recibidas.

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



TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
Petición de interés particular o general	12
Petición de documentos de interés público	10
Reclamos	8
Recursos	7
Petición entre autoridades	6
Total	9

Tabla 7 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

Tiempo promedio de respuesta (días)

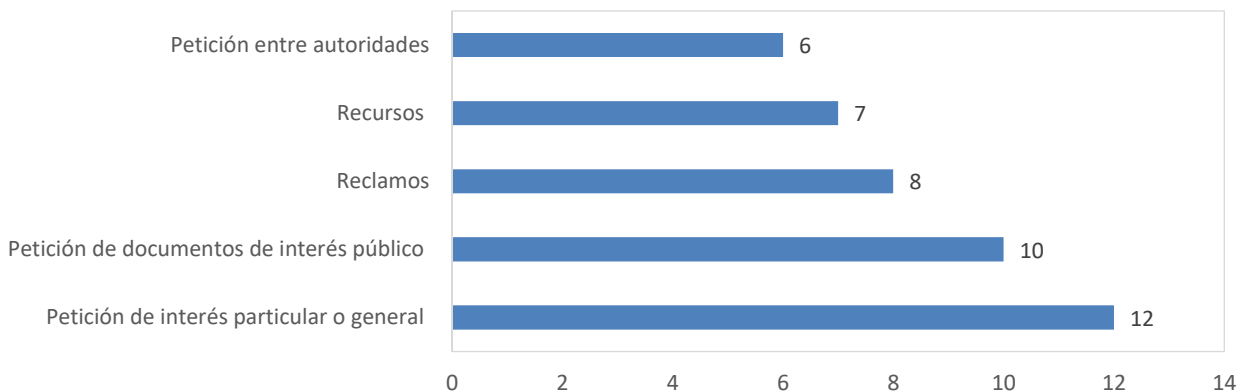


Gráfico 6 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 7 y el gráfico 6 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 6 y 12 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

5.2. Reporte General por Dependencia

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de la distribución de los requerimientos registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) por dependencia.

DEPENDENCIA	RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	1.548	34,02%
Secretaría de Salud	567	12,46%
Departamento Administrativo de Jurídica	481	10,57%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	370	8,13%



DEPENDENCIA	RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN
Secretaría de Infraestructura	311	6,84%
Secretaría General	229	5,03%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	152	3,34%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	138	3,03%
Despacho de la Gobernadora	136	2,99%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	103	2,26%
Secretaría de Movilidad y Transporte	98	2,15%
Secretaría de Cultura	68	1,49%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	65	1,43%
Oficina de Control Disciplinario Interno	51	1,12%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	35	0,77%
Secretaría de Asuntos Étnicos	33	0,73%
Departamento Administrativo de Planeación	27	0,59%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	24	0,53%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	21	0,46%
Secretaría de Turismo	19	0,42%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	19	0,42%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	17	0,37%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	14	0,31%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	9	0,20%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	7	0,15%
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	6	0,13%
Oficina de Control Interno	2	0,04%
Total	4.550	100%

Tabla 8 Distribución requerimientos recibidos por dependencia, según porcentaje de participación. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La distribución de los requerimientos recibidos por dependencia del nivel central para el primer trimestre del año 2024, según tipo de solicitud, se presenta a continuación:



SECRETARIA	PETICION DE DOCUMENTOS DE INTERÉS	PETICION DE INTERÉS PARTICULAR O GENERAL	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	RECLAMOS	RECURSO	RECIBIDOS
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	69	1478	0	0	1	1548
Secretaría de Salud	35	530	1	1	0	567
Departamento Administrativo de Jurídica	30	450	1	0	0	481
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	24	346	0	0	0	370
Secretaría de Infraestructura	16	295	0	0	0	311
Secretaría General	16	211	1	1	0	229
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	4	134	0	0	0	138
Secretaría de Vivienda y Hábitat	19	133	0	0	0	152
Despacho de la Gobernadora	13	122	1	0	0	136
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	7	96	0	0	0	103
Secretaría de Movilidad y Transporte	2	95	1	0	0	98
Secretaría de Cultura	6	62	0	0	0	68
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	3	61	1	0	0	65
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	50	0	0	0	51
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2	33	0	0	0	35
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	32	0	0	0	33
Departamento Administrativo de Planeación	1	26	0	0	0	27
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	22	0	0	0	24
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	21	0	0	0	21
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	19	0	0	0	19
Secretaría de Turismo	1	18	0	0	0	19
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2	15	0	0	0	17
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	13	0	0	0	14
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	9	0	0	0	9
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	6	0	0	0	7
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	1	5	0	0	0	6
Oficina de Control Interno	0	2	0	0	0	2
RECIBIDOS	257	4.284	6	2	1	4.550

Tabla 9 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia, según tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

Las tablas 8 y 9 muestran que las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema para el primer trimestre fueron: Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Secretaría de Salud,



Departamento Administrativo de Jurídica, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Secretaría de Infraestructura, Secretaría General, las cuales acumularon el 77% del total de los requerimientos registrados o recibidos.

5.3. Reporte de la Gestión

De acuerdo con datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), la gestión realizada a los requerimientos recibidos en el primer trimestre, por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:

DEPENDENCIA	ACTIVO		Total Activo	Archivado		Total Archivado	Total Recibidos
	Vencida	Vigente		A tiempo	Fuera de tiempo		
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	349	181	530	991	27	1018	1548
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	8	9	17	118	3	121	138
Departamento Administrativo de Jurídica	28	79	107	323	51	374	481
Departamento Administrativo de Planeación	10	8	18	8	1	9	27
Despacho de la Gobernadora	5	11	16	110	10	120	136
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	50	1	51	51
Oficina de Control Interno	0	0	0	2	0	2	2
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	0	0	0	6	0	6	6
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2	3	5	30	0	30	35
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	2	3	23	7	30	33
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	60	20	80	19	4	23	103
Secretaría de Cultura	0	4	4	62	2	64	68
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	1	7	1	8	9
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	2	4	6	13	2	15	21
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	13	11	24	36	5	41	65
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	1	1	12	1	13	14
Secretaría de Infraestructura	42	40	82	212	17	229	311
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	0	7	0	7	7
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	17	17	78	3	81	98
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	1	2	22	0	22	24
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	4	2	6	8	3	11	17
Secretaría de Salud	129	85	214	297	56	353	567



Secretaría de Turismo	0	0	0	19	0	19	19
Secretaría de Vivienda y Hábitat	12	32	44	81	27	108	152
Secretaría General	7	15	22	198	9	207	229
Unidad Administrativa Especial de Catastro	3	9	12	7	0	7	19
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	204	49	253	117	0	117	370
Total Recibidos	881	583	1464	2856	230	3086	4550

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

Gestion realizada de los requerimientos

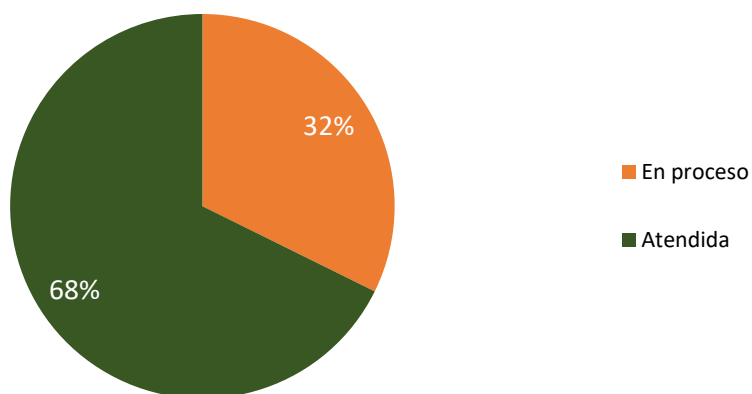


Gráfico 7 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

Estado de Requerimiento en Proceso

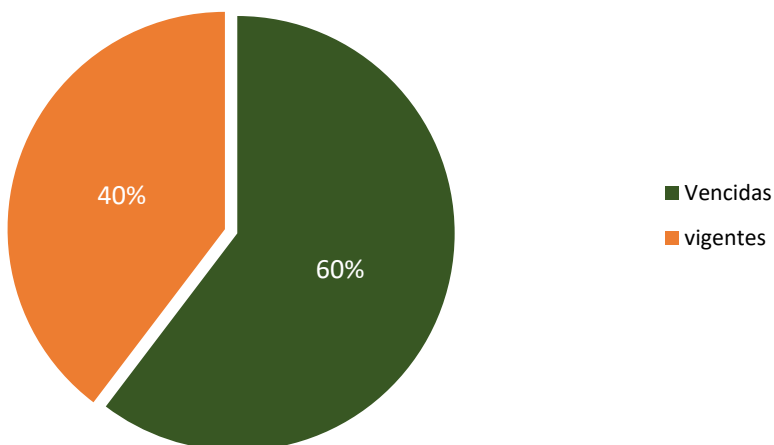


Gráfico 8 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca



La tabla 10 y gráfico 7, muestra el estado a la fecha de la generación del reporte, de los requerimientos recibidos por las dependencias del nivel central, encontrando que la entidad atendió 3.086 requerimientos ciudadanos de los 4.550 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 68%, quedando en proceso el 32% restante.

En el gráfico 8 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar, encontrándose que la entidad tiene vigentes 1.464 requerimientos ciudadanos y vencidos 881 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 40% se encuentra vigente y el 60% vencido.

6. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC

El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC es una herramienta donde los ciudadanos pueden realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera rápida, cómoda y sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación de la Gobernación del Valle del Cauca y que se encuentra disponible en el portal web de la dependencia. https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=87. (Aplicativo del MEN)

6.1 Reporte General

De acuerdo con los datos suministrados El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, durante el primer trimestre del año 2024 enero a marzo del 2024 (corte al 31 marzo), se recibieron 8.874 requerimientos de ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras consolidadas de las peticiones registradas en este sistema de información, por tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN
Petición de interés general o particular	8.341	93,99%
Queja	125	1,41%
Reclamo	142	1,60%
Petición de documentos e información pública	152	1,71%
Consulta	19	0,21%
Denuncia	34	0,38%
Recurso	7	0,08%
Petición entre autoridades	34	0,38%
Sugerencia	20	0,23%
Total	8.874	100%

Tabla 11 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la plataforma SAC – Secretaría de Salud Departamental.



Requerimientos Recibidos por Tipo de Solicitud

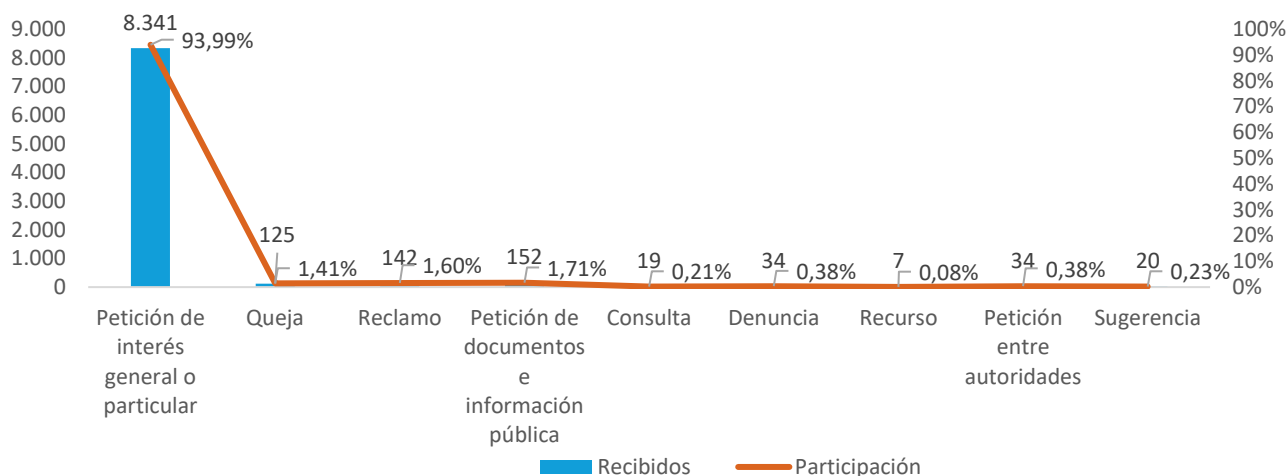


Gráfico 9 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la SAC – Secretaría de Salud Departamental

La tabla 11 y el gráfico 9 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés general o particular, el cual representa el 93% del total de los requerimientos registrados.

A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipo de las solicitudes registradas durante el primer trimestre del año:

TIPO DE SOLICITUD	PROMEDIO TOTAL DE DÍAS
Sugerencia	6
Recurso	11
Reclamo	11
Queja	12
Petición entre autoridades	12
Petición de interés general o particular	13
Petición de documentos e información pública	19
Denuncia	26
Consulta	28
Promedio General	15

Tabla 12 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el SAC – Secretaría de Educación Departamental.

La tabla No. 12 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 6 y 28 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.



6.2 Reporte General Estado PQRSD

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de la distribución y el estado de las PQRSD

Atendida		Total Atendida	En proceso		Total en proceso	Recibidos
A tiempo	Fuera de tiempo		Vencida	Vigentes		
5.590	941	6.531	492	1.851	2.343	8.874

Tabla 13 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el SAC – Secretaría de Educación Departamental.

ESTADO DE REQUERIMIENTOS EN PROCESO Y ATENDIDOS

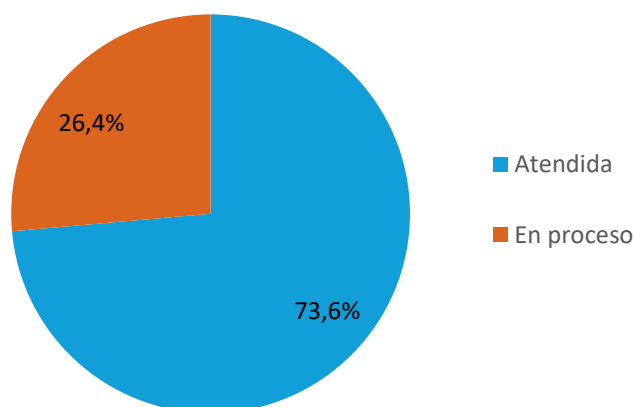


Gráfico 10 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la SAC – Secretaría de Salud Departamental

La tabla 13 y el gráfico 10 muestran el estado del reporte, de los requerimientos recibidos por la Secretaría de Educación, la cual atendió 6.531 requerimientos ciudadanos de los 8.874 registrados en el SAC, lo que indica que del 100%, se dio trámite al 73,6%, quedando en proceso el 26,4%. No obstante, el 86% de las peticiones atendidas estuvieron dentro de los tiempos reglamentarios.



ESTADO DE REQUERIMIENTOS VIGENTES

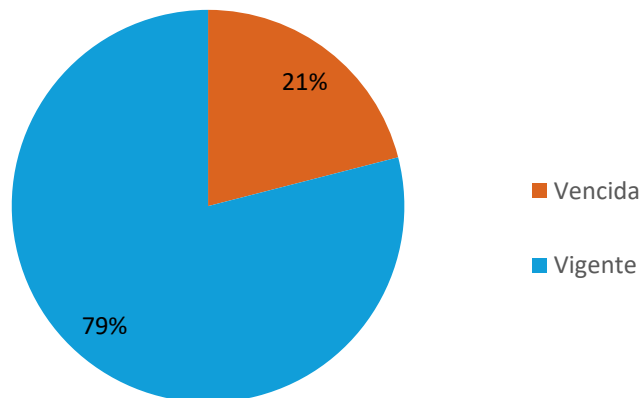


Gráfico 11 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la SAC – Secretaría de Salud Departamental

En el gráfico No. 11 se observa el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el trimestre en referencia, analizando que la Secretaría de Educación tiene vigentes el 79% y vencidas el 21%.

7. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

Durante el primer trimestre del año, se realizaron 372 traslados por competencia de requerimientos radicados por los ciudadanos y grupos de interés, los cuales trascienden el alcance de las funciones de las dependencias del nivel central de la Gobernación del Valle del Cauca. La gestión realizada por dependencia se presenta a continuación:

DEPENDENCIA	TRASLADO POR COMPETENCIA
Secretaría General	93
Secretaría de Salud	64
Secretaría de Infraestructura	27
Secretaría de Educación	24
Secretaría De Ambiente y Desarrollo Sostenible	22
Departamento Administrativo Desarrollo Institucional	21
Oficina de Control Interno	17
Secretaría de Gestión del Riesgo y Desastres	15
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	13
Departamento Administrativo de Jurídica	12
Secretaría de Asuntos Étnicos	11



DEPENDENCIA	TRASLADO POR COMPETENCIA
Unidad Administrativa Especial de Catastro	8
Secretaría de Vivienda y Hábitat	8
Departamento Administrativo de Planeación	8
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	7
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	6
Unidad Administrativo Especial de Catastro	5
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	4
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1
Secretaría de Movilidad y Transporte	1
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	1
Secretaría de Cultura	1
Total	372

*Tabla 14 Traslados por competencia realizados a los requerimientos recibidos por dependencia.
Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca y Sede Electrónica.*

8. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

Durante el trimestre en referencia, la Gobernación del Valle del Cauca emitió 8 respuestas negativas con tipo de solicitud de Petición de interés general o particular, Consulta, queja y reclamo en el sistema Sede Electrónica; situaciones pertenecientes a las Secretaría de Salud y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.

9. REQUERIMIENTOS MÁS REITERADOS

La identificación de los requerimientos más reiterados permite evaluar y establecer los temas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como establecer acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos, en caso de requerirse.

Tomando como base los datos suministrados por los sistemas de información, se detallan a continuación los requerimientos más reiterados en el primer trimestre del año.



TEMAS IDENTIFICADOS EN LA BASE DE DATOS SEDE ELECTRÓNICA

Secretaría - Dependencia	Tema	Cantidad	% Representación
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	Impuesto automotor	411	70,98%
	Estampilla	13	2,25%
	Embargo	130	22,45%
	Devolución de dinero	6	1,04%
	Copia de boleta fiscal	5	0,86%
	Permiso de licores	3	0,52%
	Certificación del contrato	3	0,52%
	Solicitud información	6	1,04%
	La atención en las casillas es pésimo	2	0,35%
Total dependencia	579	100,00%	
Secretaría de Salud	Solicitud sobre deficiencias e irregularidades en la prestación de servicios de salud	42	3,64%
	No entrega de medicamentos	21	1,82%
	Solicitud base de datos	10	0,87%
	Demora en asignación de cita con medicina especializada (medicina interna)	6	0,52%
	Otros	1074	93,15%
	Total dependencia	1153	100,00%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Socialización de proyecto	1	12,50%
	Solicitud de los Shapefile que se emplearon en el Plan Integral de Gestión del Cambio Climático Territorial Valle del Cauca 2024-2050	1	12,50%
	Invitación a la XVII gran jornada de revitalización del río Pance y sus ecosistemas asociados, 25 de febrero 2024	2	25,00%
	Creación de la Secretaría de Protección Animal	1	12,50%
	Invitación a la Ceremonia de Inauguración del XXXII Congreso Internacional & Expoacotepac 2024	1	12,50%
	Solicitud de espacio con Sec. de Ambiente y Planeación para recomendaciones plan de desarrollo	1	12,50%
	Solicitar información y documentos sobre los planes y proyectos vigentes en materia ambiental, que ostenta el departamento del Valle del Cauca en la actualidad en formato PDF.	1	12,50%
	Total dependencia	8	100,00%
Secretaría de Movilidad y Transporte	Solicitud para revocar y/o exonerar de pago por infracción de tránsito	66	85,71%
	Solicita tener acceso mediante archivo en formato abierto y reutilizable	2	2,60%
	Solicitud sobre impuesto automotor	2	2,60%
	Solicitud por no respuesta a peticiones	1	1,30%
	Solicitudes: canales de comunicación (correo y teléfonos) de la sede de tránsito de Bugalagrande, elaboración del documento de licencia de funcionamiento en la categoría zonas de tratamiento especial, estudio de movilidad para la instalación de reductores de velocidad, cálculo de las tarifas de tránsito establecidas en los acuerdos municipales	4	5,19%
	Demoras en la construcción del puente de Juanchito.	1	1,30%
	Agente de tránsito no respeta las señales	1	1,30%
	Total dependencia	77	100,00%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Pasaporte	10	32,26%
	Solicitud de seguridad, por amenazas, orden, ruido	12	38,71%
	Solicitud de información	3	9,68%
	Comunicados	4	12,90%
	Denuncia	2	6,45%
	Total dependencia	31	100,00%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	Información recaudo boleta fiscal	1	14,29%
	Irregularidades en las funciones	1	14,29%
	Impuesto vehicular	1	14,29%
	Respuesta a información suministrada	2	28,57%
	Información recaudo impuesto general	2	28,57%
	Total dependencia	7	100,00%
	Anexo documentos	1	10,00%



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Departamento Administrativo de Jurídica	Certificado de inspección, vigilancia y control - IVC	2	20,00%
	Solicitudes (de información, conceptos jurídicos, certificados, documentos, resolución persona jurídica)	6	60,00%
	Inscripción de Dignatarios (Dignatarios de las Fundaciones, Corporaciones y/o Asociaciones de Utilidad Común y/o sin Ánimo de Lucro, de los Organismos Y de los Organismos de Acción Comunal de Primer y Segundo Grado)	1	10,00%
	Total dependencia	10	100,00%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	Solicitud sobre petición no recurrente	4	57,14%
	Investigación entrega de mercados a nivel nacional.	1	14,29%
	Respuesta a solicitud radicada ante la secretaria de gestión	1	14,29%
	Plan de acción desabastecimiento de agua para los incendios	1	14,29%
	Total dependencia	7	100,00%
Departamento Administrativo de Planeación	Comunicaciones	3	30,00%
	Incluir propuesta en el plan de desarrollo 2024-2027	7	70,00%
	Total dependencia	10	100,00%
Despacho de la Gobernadora	Comunicaciones	8	57,14%
	Presentación de propuesta	3	21,43%
	Solicitud de información, decreto, pago	3	21,43%
	Total dependencia	14	100,00%
Gestora Social	Propuesta, XIX campamento taller juvenil Alejandro Balanta	1	100,00%
	Total dependencia	1	100,00%
Oficina de Comunicaciones	Pautas publicitarias	10	100,00%
	Total dependencia	10	100,00%
Oficina de Control Disciplinario Interno	Acoso laboral	1	7,14%
	Expedientes	4	28,57%
	Respuesta de expediente	4	28,57%
	Requerimiento adicional de información.	1	7,14%
	Solicitudes para pronunciamiento en recurso de apelación.	1	7,14%
	Mala atención ventanilla única de Cartago	1	7,14%
	Solicitud sobre impuesto automotor	1	7,14%
	Copias de las quejas contra Rector.	1	7,14%
	Total dependencia	14	100,00%
Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo	Invitaciones a eventos, inauguraciones	1	100,00%
	Total dependencia	1	100,00%
Secretaría de Asuntos Étnicos	Solicitudes de apoyo, citas y colaboración	4	67%
	Invitaciones a eventos en relación con grupos étnicos	2	33%
	Total dependencia	6	100%
Secretaría de Cultura	Solicitud de estudio con CUN, capacitaciones y participar en eventos culturales	7	58,33%
	Cita para dialogar de la cultura para la comunidad	3	25,00%
	Desembolso de la gastronomía de los niños	1	8,33%
	Participo de la feria y no ha tenido reconocimiento económico	1	8,33%
	Total dependencia	12	100,00%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	Solicitudes del programa VALLE IN	4	33,33%
	Solicitudes para apoyos a emprendimientos	2	16,67%
	Solicitud de citas, invitaciones	6	50,00%
	Total dependencia	12	100,00%



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	Solicitar el listado de los pequeños proveedores que están aprobados para realizar compras locales	1	100,00%
	Total dependencia	1	100,00%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	Total dependencia		
Secretaría de Infraestructura y valorización	Mantenimiento y mejoramiento de infraestructura vial urbana y rural, pública	8	32,00%
	Solicitud sobre petición no recurrente	6	24,00%
	Información obras	6	24,00%
	Solicitud, para una instalación publicitaria	2	8,00%
	Derecho de petición para proteger puente	1	4,00%
	Certificación de las autopistas y es departamental o municipal	1	4,00%
	Construir una sede comunitaria por efectos de	1	4,00%
	Total dependencia	25	100,00%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Presentación de proyectos	1	33%
	Invitaciones	1	33%
	Solicitudes internas creación de correos	1	33%
	Total dependencia	3	100%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	Avaluó catastral	5	20,00%
	Actualización de información de predios	6	24,00%
	Solicitud de copia resolución, respuesta a petición avalúo catastral	5	20,00%
	avalúo catastral	9	36,00%
	Total dependencia	25	100,00%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	Solicitud sobre petición no recurrente	6	75,00%
	Solicitud de convenio	1	12,50%
	Parques para la comunidad	1	12,50%
	Total dependencia	8	100%
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	Solicitud sobre Traslado por competencia	5	29,41%
	Solicitud por no respuesta a peticiones	1	5,88%
	Solicitud sobre petición no recurrente	1	5,88%
	Otros	10	58,82%
	Total dependencia	17	100,00%
Secretaría General	Solicitud sobre petición no recurrente	3	100,00%
	Total dependencia	3	100,00%
Secretaría de Turismo	Invitaciones	1	50,00%
	Solicitudes de apoyo y colaboración	1	50,00%
	Total dependencia	2	100%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	Prestaciones sociales : solicitud de retiro de cesantías - pago prestaciones - vacaciones- tabulados	3	2,86%
	Reporte situaciones administrativas (Retiro de personal, renuncia al cargo, solicitud de pago, permisos sindicales, nombramientos, solicitudes sindicales, concurso)	62	59,05%
	Solicitud de certificados laborales	18	17,14%
	Contratos prestación de servicios, solicitudes para contratar	10	9,52%
	Pensión -retiro forzoso - certificado de no pensión - cobro de bono pensional - certificado de supervivencia	12	11,43%
	Total dependencia	105	100%

*Tabla 15 Temas más reiterados en las Quejas y reclamos recibidos.
Elaboración propia, a partir de datos suministrados por SADE de la Gobernación del Valle del Cauca*



TEMAS IDENTIFICADOS EN LA BASE DE DATOS SADE

Secretaría - Dependencia	Tema	Cantidad	% Representación
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	Prestaciones sociales: solicitud de retiro de cesantías - pago prestaciones - vacaciones	351	22,67%
	Pensión: -retiro forzoso - certificado de no pensión - cobro de bono pensional - Certificado de supervivencia	576	37,21%
	Solicitud de certificados	93	6,01%
	Notificaciones por aviso	68	4,39%
	Auxilio funerario	39	2,52%
	Reiteración derecho de petición	1	0,06%
	Reporte situaciones administrativas (Retiro de personal, renuncia al cargo, solicitud de pago, permisos sindicales)	270	17,44%
	Permisos ciudadano externo	9	0,58%
	Felicitaciones	6	0,39%
	Otras comunicaciones	135	8,72%
	Total dependencia	1548	100,00%
Departamento Administrativo de Jurídica	Certificado de Existencia y Representación Legal	206	42,83%
	Inscripción de Dignatarios (Dignatarios de las Fundaciones, Corporaciones y/o Asociaciones de Utilidad Común y/o sin Ánimo de Lucro, de los Organismos y de los Organismos de Acción Comunal de Primer y Segundo Grado)	49	10,19%
	Solicitudes (de información, conceptos jurídicos, certificados, documentos, resolución persona jurídica)	41	8,52%
	Otros	34	7,07%
	Reconocimiento de la Personería Jurídica	32	6,65%
	Registro de Libros de Fundaciones, Corporaciones y/o Asociaciones de Utilidad Común y/o sin Animo de Lucro	26	5,41%
	Certificado de inspección, vigilancia y control - IVC	22	4,57%
	Remisión acuerdo/información acuerdos	12	2,49%
	Reforma de Estatutos, de los Organismos de Acción Comunal de Primer y Segundo Grado, Aprobación de las Reformas Estatutarias de los Organismos Deportivos y/o Recreativos Vinculados al Sistema Nacional del Deporte	8	1,66%
	Apertura y Registro de Libros de los Organismo de Acción Comunal de Primer y Segundo Grado	7	1,46%
	Acta (citación asamblea y extraordinaria, actualización de estatutos, de constitución, de nombramiento y de reunión)	5	1,04%
	Remisión documentos (convenios de cooperación y apoyo financiero , decreto para revisión jurídica)	5	1,04%
	Reforma de Estatutos, de los Organismos de Acción Comunal de Primer y Segundo Grado, Aprobación de las Reformas Estatutarias de los Organismos Deportivos y/o Recreativos Vinculados al Sistema Nacional del Deporte	8	1,66%
	Revisión documentos (estatutos, decreto reglamentario)	4	0,83%
	Respuesta oficios	4	0,83%
	Actualización de dignatarios, dignatarios del comité ejecutivo y de documentos	3	0,62%
	Anexo documentos	3	0,62%
	Personería jurídica	3	0,62%
	Radicación de los estatutos, documentos	3	0,62%
	Certificado histórico (representantes legales - revisores fiscales)	2	0,42%



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Secretaría - Dependencia	Tema	Cantidad	% Representación
	Traslado expedientes	2	0,42%
	Análisis de información contable	2	0,42%
	Total dependencia	481	100,00%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	Medidas cautelares - Embargos - cobro coactivo - cierre de proceso	107	28,92%
	Atención de personal	41	11,08%
	Impuesto vehicular (Pago-Acuerdo- Acuerdo de pago - Exoneración - Prescripción - Impuesto)	96	25,95%
	Actualización de datos	7	1,89%
	Solicitud de información	3	0,81%
	Alivios tributarios	2	0,54%
	Información bancos - respuesta	28	7,57%
	Sin respuesta a petición	14	3,78%
	Paz y salvo	8	2,16%
	Devolución de dinero	13	3,51%
	Otros	51	13,78%
	Total dependencia	370	100,00%
	Secretaría de Infraestructura	Informes (maquinaria comodato, contratos de obra, interventoría, semanales)	83
Otros		82	26,37%
Información contratos de interventoría		28	9,00%
Solicitud Intervenciones		22	7,07%
Pólizas		14	4,50%
Permiso para vía departamental, municipal		11	3,54%
Convenios		8	2,57%
Seguridad y salud en el trabajo		7	2,25%
Estudios y diseños		5	1,61%
Informe atención puntos críticos		5	1,61%
Información proyectos		5	1,61%
Solicitud información proyectos		4	1,29%
Invitación socialización estudios		4	1,29%
Plan de acción maquinaria		4	1,29%
Plan de acción		3	0,96%
Contratos		3	0,96%
Facturas		3	0,96%
Permisos		3	0,96%
Recomendaciones ejecución de obras		2	0,64%
Contraloría		2	0,64%
Solicitud Intervenciones comisión topográfica		2	0,64%
Situaciones de orden público		2	0,64%
Asignación recursos		2	0,64%
Traslado oficinas		2	0,64%
Deslizamiento vial		2	0,64%
Informe convenio interadministrativo		1	0,32%
Presupuesto		1	0,32%
Contratos interadministrativos		1	0,32%
Total dependencia		311	100,00%



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Secretaría - Dependencia	Tema	Cantidad	% Representación
Secretaría General	Presentación de propuesta	103	44,98%
	Solicitud de apoyo y colaboración a proyecto, actividad, propuesta, eventos en otros	12	5,24%
	Felicitación	9	3,93%
	Entrega de informes	5	2,18%
	Cesantías	4	1,75%
	Certificado laboral	2	0,87%
	Devoluciones	3	1,31%
	Invitación	6	2,62%
	Designaciones	4	1,75%
	Comunicados oficiales	53	23,14%
	Paz y salvo departamental	6	2,62%
	Reunión	2	0,87%
	Medidas cautelares	10	4,37%
	Quejas por mala atención	2	0,87%
	Remisión proyecto ordenanza	7	3,06%
	Solicitud aval	1	0,44%
	Total dependencia	229	100,00%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	Mejoramiento de infraestructura (vivienda parques, proyecto)	26	17,11%
	Remisión de informes, documentos	32	21,05%
	Suspensión de contrato	12	7,89%
	Solicitud de información sobre estado de obras de infraestructura	4	2,63%
	Solicitud de reinicio, prórroga, ampliación al contrato	43	28,29%
	Solicitud cambio de pago, representante	13	8,55%
	Comunicaciones oficiales	22	14,47%
	Total dependencia	152	100,00%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	Información recaudo impuesto general	34	24,64%
	Informes de presupuesto, financieros	23	16,67%
	Estampilla departamentales	5	3,62%
	Comunicaciones oficiales	20	14,49%
	Certificación de registro	6	4,35%
	Impuesto vehicular	6	4,35%
	Propuesta publicitaria	6	4,35%
	Solicitud de apoyo y colaboración a proyecto	6	4,35%
	Remisión de proyecto	4	2,90%
	Solicitud de información resolución, expediente, pagos	10	7,25%
	Anulación de pagos	13	9,42%
	Embargo	5	3,62%
	Total dependencia	138	100,00%
Despacho de la Gobernadora	Agendamiento de citas despacho	25	18,38%
	Solicitudes laborales	19	13,97%
	Solicitudes de apoyo y colaboración	60	44,12%
	Invitaciones para la señora gobernadora (eucaristías, lanzamientos, inauguraciones, firmas)	16	11,76%
	Convocatorias a juntas, reunión, asambleas	16	11,76%
	Total dependencia	136	100,00%



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Secretaría - Dependencia	Tema	Cantidad	% Representación
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Solicitud pago de recompensa	13	12,62%
	Presentación de proyectos	8	7,77%
	Comunicaciones oficiales	23	22,33%
	Solicitud de protección y fuerza militar	5	4,85%
	Solicitud de apoyo, colaboración a recursos, CAI, cámaras	23	22,33%
	Certificación y acta de liquidación del contratos	5	4,85%
	Solicitud documentación, predio	8	7,77%
	Renovación pólizas de seguro	3	2,91%
	Inscripción de dignatario, coordinador bombero voluntarios	11	10,68%
	Nacionalidad Colombiana por Adopción	2	1,94%
	Informe integral de actividades	1	0,97%
	Recurso reposición en subsidio de apelación contra resolución # 1-410.54-002	1	0,97%
	Total dependencia	103	100,00%
Secretaría de Movilidad y Transporte	Informes de transferencia de recaudo	67	68,37%
	Solicitudes de educación vial, jurisdicciones	3	3,06%
	Vehículos	12	12,24%
	Solicitudes para obras en relación a vías	7	7,14%
	Solicitudes laborales	9	9,18%
	Total dependencia	98	100,00%
Secretaría de Cultura	Comunicaciones oficiales (Solicitud de espacio e inscripciones)	8	11,76%
	Presentación de propuestas y proyectos culturales	29	42,65%
	Felicitaciones	4	5,88%
	Invitaciones a actividades culturales (Información de concurso de la salsa, invitación y celebración de cumpleaños y eventos)	9	13,24%
	Certificados	2	2,94%
	Solicitud de citas y temas comunitarios	16	23,53%
	Total dependencia	68	100,00%
Departamento Administrativo de Planeación	CONTRATO (Remisión de contrato de los recursos, copia de contrato).	2	7,41%
	PROYECTO (ajuste, actualización, remisión, concepto de viabilidad, carta y/o presentación del proyecto).	8	29,63%
	Comunicados oficiales	15	55,56%
	Certificado laboral	2	7,41%
	Total dependencia	27	100,00%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	Solicitud de apoyo y colaboración a proyecto, actividad, propuesta, eventos en otros	15	23,08%
	Consejo departamental	2	3,08%
	Centro vida, adulto mayor y espacios de diálogos	9	13,85%
	Comunicaciones oficiales - solicitudes varias	27	41,54%
	Informes	2	3,08%
	Invitaciones a eventos	3	4,62%
	Presentación propuestas	3	4,62%
	Discapacidad	4	6,15%
	Total dependencia	65	100,00%
Oficina de Control Interno	Remisión de informe	1	50,00%
	Comunicación oficial	1	50,00%
	Total dependencia	2	100,00%
	Respuestas	2	33,33%



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Secretaría - Dependencia	Tema	Cantidad	% Representación
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	Solicitudes de apoyo y colaboración	1	16,67%
	Invitaciones a audiencias publicas	1	16,67%
	Felicitaciones	1	16,67%
	Quejas acoso laboral	1	16,67%
	Total dependencia	6	100,00%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Oferta venta de predios	10	28,57%
	Propuestas para arreglos del ecosistema de farallones y proyectos	13	37,14%
	Citas con la gobernadora para paz y mesas de diálogos	3	8,57%
	Medidas de seguridad para la minería ilegal	1	2,86%
	Presentación de hojas de vida y cargo publico	3	8,57%
	Solicitud de beneficios para medio ambiente y encuestas	5	14,29%
	Total dependencia	35	100,00%
Secretaría de Asuntos Étnicos	Solicitudes de información, apoyo y colaboración	20	60,61%
	Propuestas de asociaciones de los diferentes grupos étnicos	3	9,09%
	Reclamos y solicitudes en relación a grupos étnicos	10	30,30%
	Total dependencia	33	100,00%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	Informes laborales	1	11,11%
	Reclamos por emprendimientos	2	22,22%
	Solicitudes de contratos	1	11,11%
	Solicitudes e invitaciones para temas de emprendimiento	5	55,56%
	Total dependencia	9	100,00%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	Solicitud de apoyo y colaboración con recursos	6	28,57%
	Presentación de propuesta proyecto	4	19,05%
	Remisión de documentos	2	9,52%
	Certificado de contrato	1	4,76%
	Solicitud de información sobre cultivos	2	9,52%
	Comunicaciones	6	28,57%
	Total dependencia	21	100,00%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	Solicitud de apoyo y colaboración proyecto, logística, recursos	8	32,00%
	Comunicaciones	4	16,00%
	Solicitud de información	2	8,00%
	Otros	11	44,00%
	Total dependencia	25	100,00%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Acceso a consultoría de soporte funcional de HCM en el marco del enrolamiento SAP	1	14,29%
	Propuesta	1	14,29%
	Felicitación	1	14,29%
	Creación movimiento de usuarios en SAP y otros sistemas de información	1	14,29%
	Solicitud de apoyo y colaboración a proyecto, actividad, propuesta, eventos en otros	2	28,57%
	Encuentro presencial	1	14,29%
	Total dependencia	7	100,00%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	Solicitudes de apoyo y colaboración	18	75%
	Solicitud de cita con la gobernadora	4	16,67%
	Invitaciones conmemoraciones, inauguraciones	1	4,17%
	Propuesta mujer artística	1	4,17%



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**
Secretaría General

Secretaría - Dependencia	Tema	Cantidad	% Representación
	Total dependencia	24	
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	Comunicaciones	6	35,29%
	Solicitud de ayuda a proyecto, vinculación a programas	8	47,06%
	Presentación de proyecto	3	17,65%
	Total dependencia	17	100,00%
Secretaría de Turismo	Comunicaciones turísticas (invitaciones a eventos, publicidad de turismo, aportes para reinados municipales)	8	42,11%
	Solicitudes de acompañamiento y apoyo	9	47,37%
	Felicitaciones	2	10,53%
	Total dependencia	19	100,00%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	Tramites catastro	3	15,79%
	Temas catastrales: certificado, avalúo, predio	9	47,37%
	Remisión de documentos	5	26,32%
	Comunicaciones	1	5,26%
	Solicitud información trámites	1	5,26%
	Total dependencia	19	100,00%
Secretaría de Salud	Asistencia técnica	32	6%
	Atención medica	24	4%
	Autorizaciones medicas	3	1%
	Certificación	89	16%
	Cuenta de cobro	139	25%
	Denuncia	5	1%
	Despacho gobernadora	2	0%
	Facturas	63	11%
	Felicitación	1	0%
	Habilitación servicios de salud - reps	2	0%
	Impuesto loterías foráneas	4	1%
	Informes	15	3%
	Inspección y vigilancia	2	0%
	Otros comunicaciones	4	1%
	Propuestas de publicidad - campañas de salud	18	3%
	Radicación de proyecto	56	10%
	Reporte de información - remisión de documentos anexos	34	6%
	RETHUS	8	1%
	Servicio social obligatorio	8	1%
	Solicitudes de información	40	7%
	Situaciones administrativas	18	3%
	Total	567	100%

*Tabla 16 Temas más reiterados en las Quejas y reclamos recibidos.
Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQR Salud de la Gobernación del Valle del Cauca*



TEMA	CANTIDAD	%
Gestión de información	1680	18,93%
Reclamaciones administrativas	487	5,49%
Asistencia técnica	359	4,05%
Evaluación de desempeño	347	3,91%
Certificado laboral	344	3,88%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	320	3,61%
Postulación a encargos	269	3,03%
Certificación para retiro de cesantías parciales o definitivas de personal administrativo	244	2,75%
Necesidades de planta	234	2,64%
Otras PQRSDf	4590	0,00%
Total	8874	100,00%

*Tabla 17 Temas más reiterados en las Quejas y reclamos recibidos.
Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el SAC – Secretaría de Educación Departamental.*

11. CONCLUSIONES

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

- En el periodo comprendido de enero a marzo del 2024 se presentaron 15.582 requerimientos a través de estos sistemas de información: Sede Electrónica / PQR SALUD, disponible en el portal web institucional, el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), disponible desde la Ventanilla Única de la sede principal de la Gobernación del Valle del Cauca; del total de los requerimientos recibidos, se tramitaron 11.396 quedando 4.176 pendientes o en proceso y canceladas 10. A la fecha de emisión de la base de datos se encontró que de los 4.176 requerimientos pendientes o en proceso, se encuentran vigentes 2.676 (64%) y 1.500 (36%) vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

La gestión de las peticiones atendidas por parte de las dependencias en el Sistema Sede Electrónica, obtuvo un porcentaje del 88%; en el SADE del 93% y el 86% desde la plataforma SAC.

- Se debe continuar con la estrategia de seguimientos periódicos con las dependencias que presentan mayor cantidad de requerimientos vencidos, peticiones contestadas fuera de los tiempos y en proceso con el fin mejorar la gestión de las mismas y con ello contribuir a la mejora del tratamiento de PQRSDf y cumplir con el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en este sentido se debe fortalecer el acompañamiento a las siguientes dependencias, secretarías



y dependencias: Secretaría de Salud, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Departamento Administrativo de Jurídica, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

- Se identifican falencias en la respuesta de fondo de las PQRSD de algunas dependencias, así como el cargue de las respuestas en las plataformas lo que amerita fortalecer el seguimiento desde la segunda línea de defensa y trabajar articulados con los facilitadores de las dependencias.

12. RECOMENDACIONES

Entendiendo que el ciudadano es el eje central y la razón de ser de la gestión pública y que la Gobernación del Valle del Cauca ha buscado coordinar acciones para mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que respondan efectivamente a las necesidades y expectativas de la población, se han identificado acciones de mejora teniendo en cuenta los resultados del informe de las PQRSD, tales como:

1. Realizar seguimiento a la integración de la fuente de radicación de PQRSD correo institucional contáctenos, con la Sede Electrónica, con el propósito de realizar seguimiento y control a la gestión de las peticiones que ingresan por este medio.
2. Continuar con el monitoreo a la estrategia de alertas tempranas para las PQRSD que ingresen por la Sede Electrónica y Sistema de Administración Documental (SADE) de la Gobernación del Valle del Cauca, de acuerdo con los términos para resolver las distintas modalidades de petición.
3. Fortalecer la cultura de revisión permanente en todos los funcionarios enlaces encargados del trámite de los requerimientos que ingresan por los filtros de los aplicativos SADE y Sede Electrónica, teniendo en cuenta los términos de respuesta 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 verificará desde la segunda línea de defensa que todos los requerimientos que se encuentren en proceso y/o estado vencido, sean respondidos a los ciudadanos.
4. Promover la cultura en la gestión de las PQRSD mediante campañas institucionales.



5. Verificar el inventario de los usuarios activos de las plataformas para la recepción de PQRSDf y correo institucional, con el propósito de evitar que se remitan PQRSDf a usuarios inactivos.
6. Disponer de un correo genérico institucional en las dependencias con la finalidad de tener mayor control de PQRSDf y comunicaciones internas que ingresan a las dependencias y se conserve la trazabilidad desde un único correo.
7. Asignar personal para el seguimiento y control desde la primera línea de defensa de las dependencias a las acciones propuestas en el plan de mejoramiento por procesos, el cual contará con el acompañamiento del proceso M4-P1 actuando desde la segunda línea de defensa.
8. Realizar un muestreo desde la segunda línea de defensa para identificar las dependencias que presentan falencias respecto a las respuestas de fondo a las PQRSDf.

13. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ✓ Se continúa con el acompañamiento a las dependencias para la gestión oportuna de los requerimientos presentados por los ciudadanos por parte del equipo de PQRSDf de la Secretaría General, haciendo énfasis en el cargue de las evidencias en las plataformas institucionales una vez se da respuesta al peticionario.
- ✓ Se realizaron mesas de trabajo con el Departamento Administrativo de Jurídica, Prestaciones Sociales - DADI y la Unidad Especial de Rentas y Gestión Tributaria en articulación con las TIC, para la identificación de trámites y servicios que definen por Ley tiempos de respuestas diferentes a los establecidos Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; el compromiso con las TIC es el ajuste del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos SADE y Sede Electrónica según aplique respecto a la tipificación y los tiempos de respuesta.
- ✓ En articulación con la Secretaría de las TIC, se adelanta la prueba piloto para activación del formulario contáctenos articulado con la Sede Electrónica, de manera que se genere un radicado de las PQRSD que ingresan por el correo institucional y se informe del mismo al peticionario; para esta actividad se solicitó al proveedor NEXURA que habilite los permisos necesarios que permitan la implementación de esta estrategia.
- ✓ Se mantiene actualizado la base de datos de los enlaces y/o facilitadores



responsables de la gestión de las PQRSDF en las dependencias de la administración central, a quienes se realiza el acompañamiento en la gestión de las PQRSDF desde la segunda línea de defensa que ejerce el proceso Servicio al Ciudadano.

- ✓ Se solicitó mediante comunicación oficial (Circular 036) el inventario de los canales de recepción de las PQRSDF (número telefónico, WhatsApp, correos electrónicos etc.) en cada una de las dependencias, el cual es insumo para culminar el reglamento de las PQRSDF.
- ✓ Se elaboró el informe del II semestre de 2023 de las PQRSDF, el cual fue socializado el 28 de febrero de 2024; con base en el resultado se solicitó a las dependencias elaborar las propuestas de acciones en un Plan de Mejoramiento. Posteriormente se consolidó un único Plan de mejoramiento, estandarizando las acciones comunes entre dependencias y las que son de responsabilidad del proceso Servicio al Ciudadano como segunda línea de defensa. A la fecha se encuentra en revisión por parte de la Oficina de Control Interno.
- ✓ Se encuentra en proceso la consolidación de la información de Tutelas que se originaron por vulnerabilidad a la contestación de las PQRSDF, identificando causas e identificando las acciones pertinentes para evitar recurrencia de esta situación.

14. SEGUIMIENTOS PQRSD

14.1 Seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos de las PQRSDF

INFORME AVANCE SEGUIMIENTO PQRSDF AL PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS FORMATO FO-M1-P3-25-V04.

Plan de mejoramiento 2022: En el rol de segunda línea de defensa de la Secretaría General a través del proceso Servicio al Ciudadano M4-P1 en temas de PQRSDF y teniendo en cuenta la consolidación de las acciones de mejora identificadas por los procesos como resultado del informe de PQRSDF en el formato FO-M1-P3-25-V04 Plan de mejoramiento por procesos, se presenta el cuarto seguimiento de las acciones suscritas correspondientes al II semestre del año 2022.

De acuerdo con lo anterior se relaciona el estado de avance de las actividades propuestas por las secretarías responsables.



**ESTADO DE AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
FO-M1-P3-25-V04**

DEPENDENCIAS	TOTAL ACCIONES	TOTAL ACCIONES ABIERTAS	TOTAL, ACCIONES EN PROCESO	TOTAL DE ACCIONES CERRADAS
<i>Secretaría de Salud Departamental</i>	3	0	0	3
<i>Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad</i>	4	0	0	4
<i>Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas.</i>	3	0	0	3
<i>Secretaría de Desarrollo Social y Participación.</i>	9	0	0	9
<i>Unidad Administrativa de Rentas.</i>	4	0	0	4

Tabla 18 Estado de avance plan de mejoramiento por procesos año 2022.

De acuerdo con la tabla N° 19 se infiere que las 23 acciones propuestas fueron implementadas y cerradas por las dependencias responsables, desde la segunda línea de defensa se realizó la verificación de las evidencias.

Plan de mejoramiento 2023: De acuerdo con la consolidación de las acciones para el plan de mejoramiento del I Semestre de 2023 resultado del informe de PQRSDf y luego de validar las actividades con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, se presenta el segundo seguimiento de las acciones suscritas.

En este entendido mediante Acta No. Se concertó con el DADI, la revisión de las causas y acciones, las cuales se ajustaron y se integraron al plan de mejoramiento del II semestre de 2023.

De acuerdo con el plan de mejoramiento del I Semestre, que establece 16 acciones, a continuación se relaciona el estado de avance de las actividades:

**ESTADO DE AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
FO-M1-P3-25-V04**

DEPENDENCIAS	TOTAL ACCIONES	TOTAL ACCIONES ABIERTAS	TOTAL, ACCIONES EN PROCESO	TOTAL DE ACCIONES CERRADAS
<i>Unidad Administrativa de Catastro.</i>	1	0	0	1
<i>Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional.</i>	4	4	0	4
<i>Secretaría de Movilidad.</i>	2	0	0	2
<i>Secretaría de Infraestructura.</i>	5	0	0	5
<i>Secretaría de Vivienda.</i>	4	0	0	4

Tabla 19 Estado de avance plan de mejoramiento por procesos año 2023.



De acuerdo con la tabla N° 20 se observa que, de las 16 acciones propuestas se verificó el cierre de 12, quedando cuatro abiertas 4, las cuales están bajo el liderazgo del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional DADI, a las cuales se realizará seguimiento en el plan de mejoramiento del II Semestre de 2023.

14.2 SEGUIMIENTO PQRSD EN PROCESO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2023

En la tabla No. 21 se presenta el seguimiento a las PQRSD vencidas en el segundo semestre del año 2023 con fecha de corte a 01 de abril de 2024.

DEPENDENCIA	SEDE ELECTRÓNICA			SADE		
	Total en proceso	Seguimiento a 01/04/2024		Total En Proceso	Seguimiento a 01/04/2024	
		Total Vencidas			Total Vencidas	
Secretaría de Salud	1	0	0%	54	11	20,37%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	35	0	0%	423	264	62,41%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	6	0	0%	729	172	23,59%
Secretaría de Movilidad y Transporte	14	0	0%	41	0	0,00%
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	4	0	0%	0	0	0%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9	2	22,22%	137	95	69,34%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	0	0%	3	1	33,33%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0%	1	0	0%
Secretaría de Infraestructura	11	5	45,45%	237	4	1,69%
Departamento Administrativo de Jurídica	2	0	0%	206	3	1,46%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	0	0%	992	697	70,26%
Secretaría de Cultura	2	0	0%	5	0	0%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	0%	4	0	0%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	0	0%	3	0	0%
Despacho de la Gobernadora	0	0	0%	14	0	0,00%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	0	0%	2	0	0,00%
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0	0%	12	0	0,00%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	0	0%	32	0	0,00%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	0%	0	0	0%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0	0%	1	0	0%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	0%	1	0	0%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	0%	1	0	0%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	0	0%	6	0	0%



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Departamento Administrativo de Planeación	0	0	0%	23	1	4,35%
Secretaría General	0	0	0%	44	4	9,09%
Oficina de Control Interno	0	0	0%	1	0	0%
Oficina Privada del Despacho	1	1	100%	0	0	0%
TOTAL	91	8	8,79%	2972	1252	42,13%

SEDE ELECTRÓNICA					SADE				
En proceso		Total En proceso	Seguimiento a 20/01/2024		En Proceso		Total En Proceso	Seguimiento a 01/04/2024	
Vencidas	Vigentes		Total Vencidas		Vencidas	Vigentes		Total Vencidas	
90	1	91	8	8,79%	2543	429	2.972	1252	42,13%

Tabla 20 Seguimiento consolidado estado PQRSD que quedaron en proceso julio – diciembre 2023 – Información a 01 de abril de 2024.

La tabla 21 evidencia el estado actual de las PQRSD en la Gobernación del Valle del Cauca del total de las PQRSD en proceso para el segundo semestre del año 2023, es decir de 3.063 el 41% se encuentran vencidas que corresponde a 1.260 requerimientos.

Hasta la fecha de seguimiento las dependencias han realizado el cierre de 1.803 requerimiento correspondiente a 59%.

El ejercicio de seguimiento se mantendrá hasta obtener el 100% de atención de los requerimientos de los ciudadanos.



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

Archívese en: 1.07.1-38.64 Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD