



1.07.1-38-64

INFORME TRIMESTRAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y OTROS (PQRSDF) (ABRIL – JUNIO 2024)

Santiago de Cali, 25 de julio de 2024

Elaborado por: Martha Cecilia Trujillo Flor – Profesional Universitario
Julián Valderrama Moreno – Secretario
Edith Palechor Jiménez – Profesional Contratista
Catherine Sánchez – Profesional Contratista



Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETIVO.....	5
3. RESUMEN	6
4. SEDE ELECTRÓNICA Y PQR SALUD.....	8
4.1. Reporte General por Dependencia	10
4.2. Reporte de la Gestión.....	11
5. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO.....	13
5.1. Reporte General.....	13
5.2. Reporte General por Dependencia	14
5.3. Reporte de la Gestión.....	15
6. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC.....	17
6.1 Reporte General.....	17
6.2 Reporte General Estado PQRSD.....	18
7. TRASLADOS POR COMPETENCIA.	19
8. TIPIFICACIONES INADECUADAS.....	20
9. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN	20
10. REQUERIMIENTOS MÁS REITERADOS.....	20
11. REPORTE TUTELAS POR NO CONTESTACIÓN PQRSDF.....	26
11. CONCLUSIONES.....	26
12. RECOMENDACIONES	27
13. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.	28
14. SEGUIMIENTOS PQRSD	29
14.1 Seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos de las PQRSDF.....	29
14.2 SEGUIMIENTO PQRSD EN PROCESO DEL PRIMER TRIMESTRE 2024.....	30
14.2.3 SEGUIMIENTO PQRSD EN PROCESO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2023	32



ÍNDICE TABLAS

Tabla 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. 8	
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.....	9
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.....	10
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.....	11
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	12
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.	13
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	14
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	14
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	15
Tabla 10 Estado de las PQRSDF	15
Tabla 11 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.....	16
Tabla 12 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la plataforma SAC – Secretaría de Educación.....	17
Tabla 13 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el SAC – Secretaría de Educación Departamental.....	18
Tabla 14 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el SAC – Secretaría de Educación Departamental.	18
Tabla 15 PQRSDF Trasladas por Competencia	19
Tabla 16 Relación PQRSDF tipificadas inadecuadamente	20
Tabla 17 Avance cumplimiento plan de mejoramiento PQRSDF – 202302	30
Tabla 18 Seguimiento Cierre PQRSDF Primer Trimestre 2024	31
Tabla 19 Seguimiento Cierre PQRSDF Primer Trimestre 2024 – Secretaría de Educación, elaboración propia.....	31
Tabla 20 Seguimiento Cierre PQRSDF Segundo Semestre 2023	32



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 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	12
Gráfico 2 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	13
Gráfico 3 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.....	16
Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la SAC – Secretaría de Salud Departamental.....	19



1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Otros (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el segundo 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 los canales 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, correspondiente al segundo trimestre del 2024.

Así mismo, se realizan análisis en torno a los datos generados, 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.

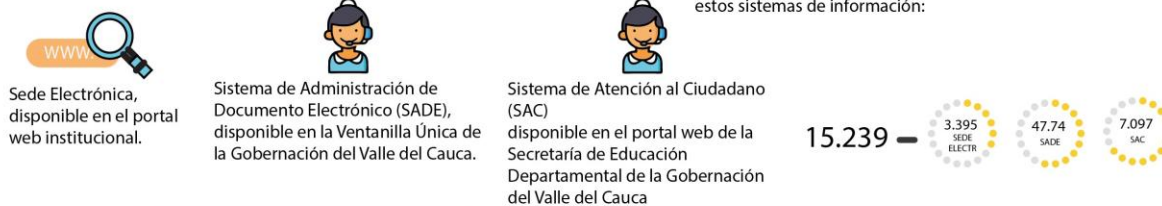


3. RESUMEN

INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD), ABRIL-JUNIO 2024

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

En el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 15.977 requerimientos a través de estos sistemas de información:



De los 15.239 requerimientos recibidos, se tramitaron 12.777 quedando 2.458 pendientes o en proceso, canceladas 2 y en espera de respuesta 2:

De los 2.458 requerimientos pendientes o en proceso, se encuentran vigentes 1.513 y 945 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 3.395 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica/PQR Salud, se tramitaron 3.065, quedando pendientes o en proceso 326, canceladas 2 y en espera de respuesta 2. De igual manera, de los 4.747 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 3.497, quedando pendientes o en proceso 1.250, de otra parte, de los 7.097 requerimientos recibidos por el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), se tramitaron 6.215, quedando en proceso 882.



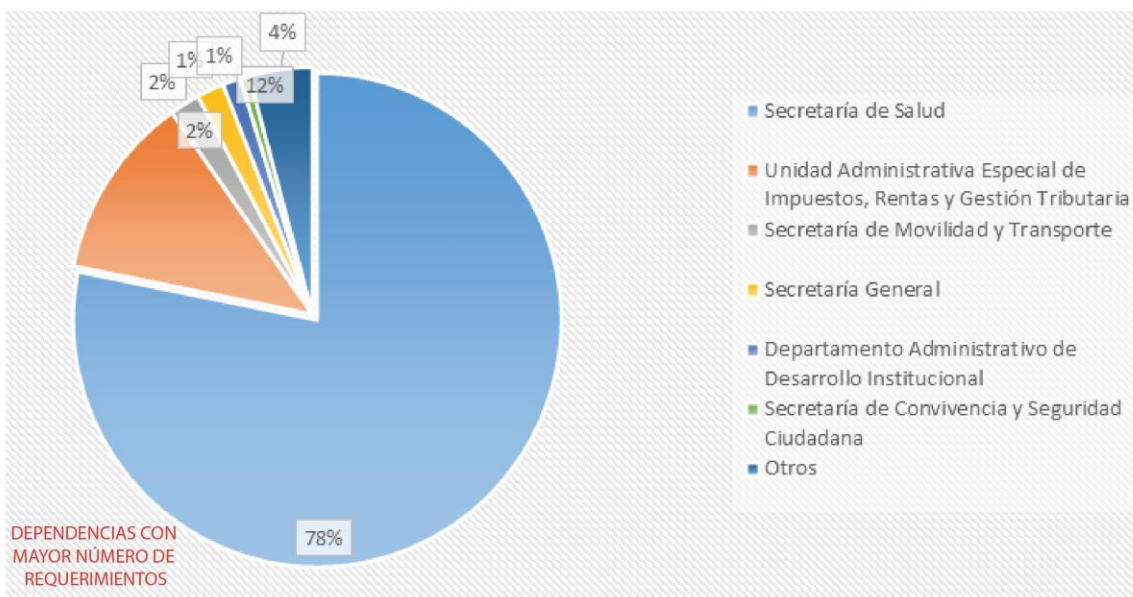
De los 326 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 99 se encuentran vigentes y 227 vencidos; mientras que, de los 1.250 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 654 se encuentran vigentes y 596 vencidos, finalmente, de los 882 requerimientos en proceso en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), 760 se encuentran vigentes y 122 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.

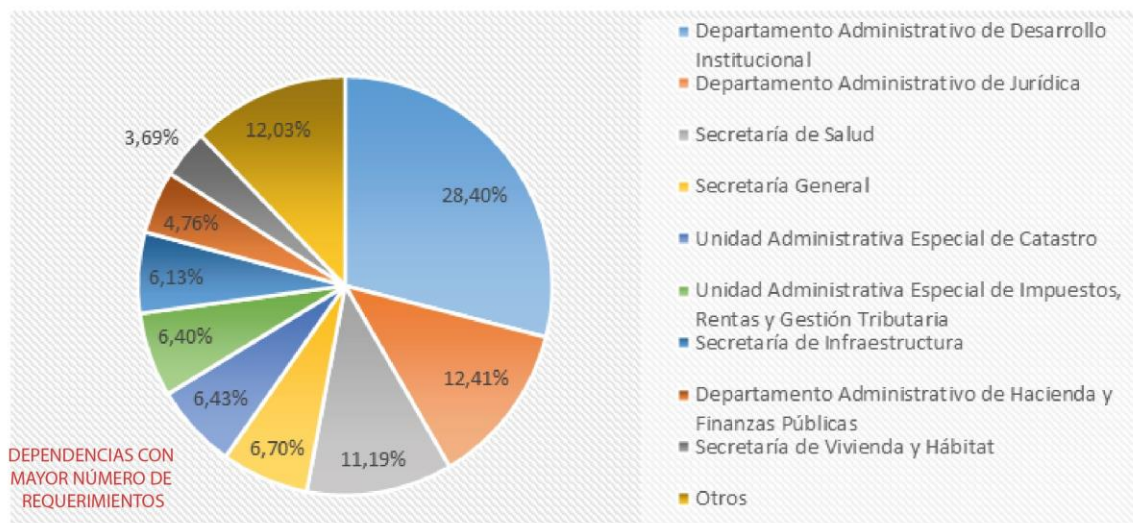


SEDE ELECTRÓNICA Número de requerimientos por dependencia



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: Secretaría de Salud por medio del sistema PQR Salud y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria; las cuales representan el 90% del total de los requerimientos registrados o recibidos.

Sistema de Administración de Documento Electrónico Número de requerimientos por dependencia



Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Departamento Administrativo de Jurídica, Secretaría de Salud, Secretaría General, Unidad Administrativa Especial de Catastro, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Secretaría de Infraestructura y el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas; las cuales representan el 82.41% 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, PQRS 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 en su rol como segunda línea de defensa 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.

De acuerdo con los datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud, durante el segundo trimestre de 2024 (corte al 05 de julio), se recibieron 3.395 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	Total PQRSDF Recibidas	Participación
Petición de interés general o particular	2.121	62,45%
Queja	753	22,19%
Petición de documentos e información pública	179	5,28%
Reclamo	158	4,66%
Consulta	63	1,86%
Solicitud de información	39	1,15%
Petición entre autoridades	38	1,12%
Recurso	20	0,59%
Denuncia	16	0,47%
Sugerencia	4	0,12%
Solicitud de la oposición	2	0,06%
Felicitación	1	0,03%
Solicitud del Congreso	1	0,03%
Total	3.395	100,00%

Tabla 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 1 muestra que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés general o particular y queja, los cuales equivalen al 62.42% y 22.18% respectivamente; del total de los requerimientos.

A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitudes registradas



durante el segundo trimestre del año 2024 y que fueron atendidas durante el mismo periodo.

Tipo de solicitud	Tiempo promedio días hábiles de respuesta PQRSDf
Denuncia	12
Solicitud de la oposición	9
Consulta	7
Recurso	7
Petición entre autoridades	6
Sugerencia	5
Queja	5
Petición de documentos e información pública	4
Reclamo	3
Felicitación	3
Petición de interés general o particular	2
Solicitud del Congreso	1
Solicitud de información	0
TOTAL	3

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.

La tabla 2 muestra que el tiempo promedio de respuesta de una PQRSDf oscila entre 1 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.

“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”.



4.1. 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.

Dependencia	Total PQRSDF Recibidos	Participación
Secretaría de Salud	2.653	78,14%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	410	12,08%
Secretaría de Movilidad y Transporte	68	2,00%
Secretaría General	61	1,80%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	40	1,18%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	21	0,62%
Secretaría de Infraestructura y valorización	16	0,47%
Departamento Administrativo de Jurídica	14	0,41%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	12	0,35%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	9	0,27%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	9	0,27%
Secretaría de Cultura	8	0,24%
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	0,24%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	8	0,24%
Secretaría de Asuntos Étnicos	8	0,24%
Despacho de la Gobernadora	8	0,24%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	7	0,21%
Secretaría de Infraestructura	5	0,15%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	5	0,15%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	5	0,15%
Secretaría de Turismo	3	0,09%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	3	0,09%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	3	0,09%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2	0,06%
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	2	0,06%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0,06%
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	2	0,06%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	2	0,06%
Departamento Administrativo de Planeación	1	0,03%
Total	3.395	100,00%

Tabla 3 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia, según porcentaje de participación. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica 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	Felicitación	Petición de documentos e información pública	Petición de interés general o particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud de información	Solicitud de la oposición	Solicitud del Congreso	Sugerencia	Total
Secretaría de Salud	3	6		72	1737		703	102		29			1	2653
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	34	3		47	225	14	27	49	11					410
Secretaría de Movilidad y Transporte	1			5	55	1	2	1	2		1			68
Secretaría General	12		1	12	16	1	4	1	2	10		1	1	61
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional				10	26	2	1	1						40
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana		5		5	7	3					1			21
Secretaría de Infraestructura y valorización	3			6	7	2	1			1			1	21
Departamento Administrativo de Jurídica	1			5	1	7								14
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1			6	5									12
Unidad Administrativa Especial de Catastro	2				3	2		1	1					9
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1			1	1		3	2	1					9
Secretaría de Asuntos Étnicos				1	5		1						1	8
Secretaría de Cultura					5	1			2					8
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1			1	3	2	1							8
Despacho de la Gobernadora	3			1	4									8
Oficina de Control Disciplinario Interno							8							8
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible		1			4	1	1							7
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres				2	2	1								5
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1				4									5
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual				1	2									3
Secretaría de Turismo					3									3
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas				1	1			1						3
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca				2										2
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias					1	1								2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación					2									2
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública		1				1								2
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual					2									2
Departamento Administrativo de Planeación				1										1
Total	63	16	1	179	2121	38	753	158	20	39	2	1	4	3395

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 4 muestra 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 y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria; las cuales representan el 90% del total de los requerimientos registrados o recibidos.

4.2. 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:



Dependencia	Atendida		Total Atendida	Cancelada	Total Cancelada	En espera de respuesta		Total En espera de respuesta	En proceso		Total En proceso	Total
	A tiempo	Fuera de tiempo				A tiempo	Vigentes		Vencidas	Vigentes		
Secretaría de Salud	2.438	19	2.457						189	7	196	2.653
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	318	27	345	2	2				10	53	63	410
Secretaría de Movilidad y Transporte	59		59				1	1		8	8	68
Secretaría General	58	2	60							1	1	61
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	33	3	36						1	3	4	40
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	8	7	15						3	3	6	21
Secretaría de Infraestructura y valorización		1	1						15	5	20	21
Departamento Administrativo de Jurídica	8		8						1	5	6	14
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	3	7	10							2	2	12
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	1	4							5	5	9
Unidad Administrativa Especial de Catastro	9		9									9
Despacho de la Gobernadora	7		7							1	1	8
Oficina de Control Disciplinario Interno	7		7			1		1				8
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	5	6							1	1	8
Secretaría de Cultura	8		8									8
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	3	4						3	1	4	8
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2	3	5							2	2	7
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	5		5								0	5
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	3	1	4							1	1	5
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1		1							2	2	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	1	3									3
Secretaría de Turismo	2	1	3									3
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública									2		2	2
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	1	1	2									2
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2		2									2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación		1	1						1		1	2
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	2		2									2
Departamento Administrativo de Planeación	1		1									1
Total.	2.982	83	3.065	2	2	1	1	2	227	99	326	3.395

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

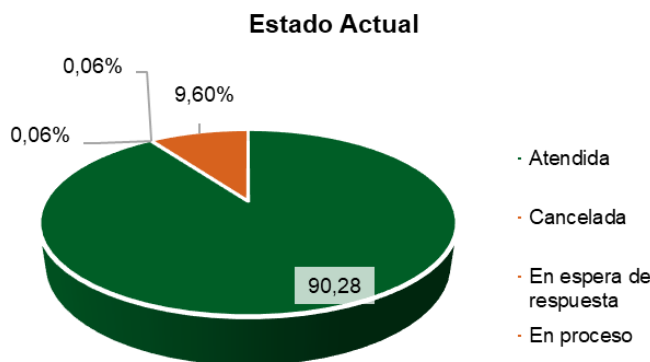


Gráfico 1 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 5 y el gráfico 1 muestran el estado a la fecha de la generación del reporte de los requerimientos recibidos por dependencia del nivel central, encontrando que del total de requerimientos (3.395) registrados en la Sede Electrónica y PQRS Salud, se dio trámite (a tiempo y fuera de tiempo) a 3.068 PQRSDF equivalentes al 90.3%, 326 requerimientos en proceso (vencidas y vigentes) equivalentes a 9.6%; de los cuales, el 69.6% se encuentran vencidos y el 30.4% vigentes.

Es importante resaltar que el 88% de las PQRSDF fueron atendidas dentro del término de Ley.

5. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO

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

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

5.1. Reporte General

De acuerdo con los datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), durante el segundo trimestre de 2024, se recibieron 4.747 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	% Participacion
PQRS-PETICION DE INTERES PARTICULAR O GENERAL	3.839	80,87%
PQRS-PETICION DE DOCUMENTOS DE INTERES PUBLICO	864	18,20%
PQRS-CONSULTA	28	0,59%
PQRS-PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	9	0,19%
PQRS-RECURSO	6	0,13%
PQRS-RECLAMOS	1	0,02%
Total general	4.747	100,00%

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.

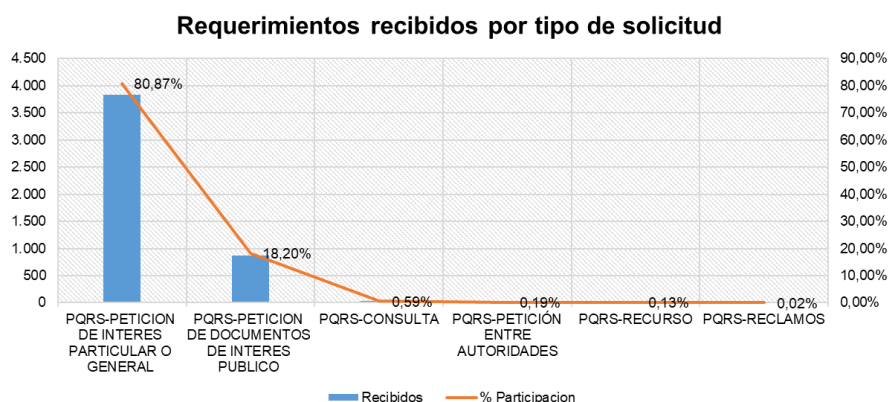


Gráfico 2 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 7 y el gráfico 2, muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en tipo de solicitud petición de interés particular o general, la cual acumula el 80.87% del total de las PQRSDF 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	Promedio de Días en trámite
Recurso	7
Petición de documentos de interés público	6
Consulta	6
Petición de interés particular o general	6
Petición entre autoridades	4
Reclamos	3
Total general	6

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

La tabla 8 muestra que el tiempo promedio de respuesta de una PQRSDF oscila entre 3 y 7 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	1.348	28,40%
Departamento Administrativo de Jurídica	589	12,41%
Secretaría de Salud	531	11,19%
Secretaría General	318	6,70%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	305	6,43%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	304	6,40%
Secretaría de Infraestructura	291	6,13%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	226	4,76%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	175	3,69%
Despacho de la Gobernadora	104	2,19%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	82	1,73%
Secretaría de Cultura	82	1,73%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	80	1,69%
Secretaría de Movilidad y Transporte	69	1,45%
Oficina de Control Disciplinario Interno	67	1,41%
Departamento Administrativo de Planeación	33	0,70%
Secretaría de Asuntos Étnicos	31	0,65%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	29	0,61%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	19	0,40%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	12	0,25%
Secretaría de Turismo	12	0,25%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	11	0,23%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	8	0,17%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	8	0,17%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	8	0,17%
Oficina de Control Interno	3	0,06%
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	2	0,04%
Total general	4.747	100,00%

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 segundo trimestre del año 2024, según tipo de solicitud, se presenta a continuación:

Dependencia	CONSULTA	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR O	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	RECLAMOS	RECURSO	Total
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	258	1.089	1	0	0	1.348
Departamento Administrativo de Jurídica	0	112	476	1	0	0	589
Secretaría de Salud	3	115	413	0	0	0	531
Secretaría General	0	55	262	1	0	0	318
Unidad Administrativa Especial de Catastro	23	1	274	1	1	5	305
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	71	233	0	0	0	304
Secretaría de Infraestructura	0	62	229	0	0	0	291
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	19	206	0	0	0	226
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	58	115	2	0	0	175
Despacho de la Gobernadora	1	21	82	0	0	0	104
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	26	56	0	0	0	82
Secretaría de Cultura	0	16	65	1	0	0	82
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	9	70	1	0	0	80
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	5	64	0	0	0	69
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	5	60	1	0	1	67
Departamento Administrativo de Planeación	0	10	23	0	0	0	33
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	4	27	0	0	0	31
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	2	27	0	0	0	29
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	1	18	0	0	0	19
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	1	11	0	0	0	12
Secretaría de Turismo	0	4	8	0	0	0	12
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	2	9	0	0	0	11
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	2	6	0	0	0	8
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	1	7	0	0	0	8
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	2	6	0	0	0	8
Oficina de Control Interno	0	2	1	0	0	0	3
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	0	0	2	0	0	0	2
Total	28	864	3.839	9	1	6	4.747

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 muestra que las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema para el segundo trimestre fueron: Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Departamento Administrativo de Jurídica, Secretaría de Salud, Secretaría General, Unidad Administrativa Especial de Catastro, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Secretaría de Infraestructura y el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas; las cuales representan el 82.41% 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 segundo trimestre se presenta a continuación:

ESTADO DE LAS PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2024							
MES	ATENDIDAS		TOTAL ATENDIDAS	EN PROCESO		TOTAL EN PROCESO	Total
	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO		VENCIDA	VIGENTE		
ABRIL	952	629	1.581	175	0	175	1.756
MAYO	677	575	1.252	221	0	221	1.473
JUNIO	631	33	664	200	654	854	1.518
Total	2.260	1.237	3.497	596	654	1.250	4.747

Tabla 10 Estado de las PQRSDF



Gestión realizada de los requerimientos.

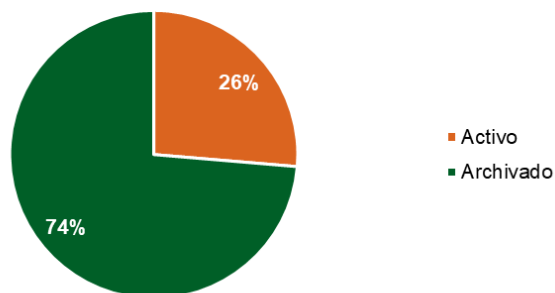


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 11 y gráfico 3, muestra el estado a la fecha de la generación del reporte, de los requerimientos recibidos por las dependencias del nivel central, encontrando que, del total de requerimientos (4.747) registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se dio trámite (a tiempo y fuera de tiempo) a 3.497 PQRSDF equivalentes al 74%, 1.250 requerimientos en proceso (vigentes y vencidas) equivalente el 26%; de los cuales, el 48% se encuentran vencidos y el 52% vigentes.

A continuación, se presente el estado de las PQRSDF por dependencia del nivel central:

DEPENDENCIA	ESTADO DE LAS PQRSDF						TOTAL EN PROCESO	TOTAL RECIBIDAS
	ATENDIDAS		TOTAL ATENDIDAS	EN PROCESO				
	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO		VENCIDA	VIGENTE			
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	689	404	1093	102	153	255	1348	
Departamento Administrativo de Jurídica	363	197	560	6	23	29	589	
Secretaría de Salud	223	182	405	60	66	126	531	
Secretaría General	151	96	247	64	7	71	318	
Unidad Administrativa Especial de Catastro	30	23	53	32	220	252	305	
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	42	62	104	163	37	200	304	
Secretaría de Infraestructura	177	47	224	32	35	67	291	
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	149	39	188	25	13	38	226	
Secretaría de Vivienda y Hábitat	71	39	110	25	40	65	175	
Despacho de la Gobernadora	64	18	82	10	12	22	104	
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	27	29	39	14	53	82	
Secretaría de Cultura	47	30	77		5	5	82	
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	39	19	58	17	5	22	80	
Secretaría de Movilidad y Transporte	60	8	68		1	1	69	
Oficina de Control Disciplinario Interno	62	3	65		2	2	67	
Departamento Administrativo de Planeación	14	7	21	5	7	12	33	
Secretaría de Asuntos Étnicos	18	9	27	2	2	4	31	
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	17	5	22	3	4	7	29	
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	4	9	13	4	2	6	19	
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2	3	5	4	3	7	12	
Secretaría de Turismo	12		12				12	
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	6	3	9		2	2	11	
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	3	5	8				8	
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	6	1	7		1	1	8	
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	6	1	7	1		1	8	
Oficina de Control Interno	1		1	2		2	3	
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	2		2				2	
TOTAL	2260	1237	3497	596	654	1250	4747	

Tabla 11 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



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 segundo trimestre del año 2024 (abril - junio), se recibieron 7.097 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	Total PQRSD Recibidos	Participación
Petición de interés general o particular	6.865	96,73%
Queja	4	0,06%
Reclamo	35	0,49%
Petición de documentos e información pública	146	2,06%
Consulta	14	0,20%
Denuncia	0	0,00%
Recurso	12	0,17%
Petición entre autoridades	20	0,28%
Sugerencia	1	0,01%
Solicitud de la oposición	0	0,00%
Total	7.097	100,00%

Tabla 12 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la plataforma SAC – Secretaría de Educación.

Fuente. Base de datos suministrada por la Secretaría de Educación

La tabla 13 muestra que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés general o particular, el cual representa el 96,73% del total de los requerimientos registrados.

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



TIPO DE SOLICITUD	PROMEDIO TOTAL DÍAS DE RESPUESTA
Sugerencia	6
Petición de documentos e información pública	12
Recurso	22
Reclamo	12
Petición de interés general o particular	12
Queja	17
Consulta	32
Denuncia	0
Petición entre autoridades	7
Total	13

Tabla 13 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el SAC – Secretaría de Educación Departamental
Fuente. Base de datos suministrada por la Secretaría de Educación

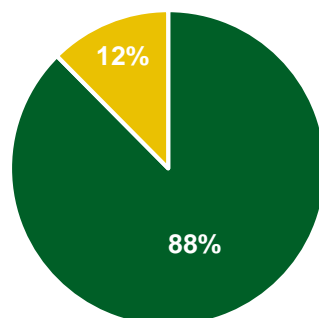
La tabla 14 muestra que el tiempo promedio de respuesta es de 13 días y oscilan entre 6 y 32 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

6.2 Reporte General Estado PQRSD

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

ESTADO DE LAS PPQRSD							
MES	Atendida		Total Atendida	En proceso		Total en proceso	Total Recibidos
	A tiempo	Fuera de tiempo		Vencida	Vigentes		
ABRIL	2.291	321	2.612	40	0	40	2.652
MAYO	2.254	253	2.507	50	5	55	2.562
JUNIO	1.072	24	1.096	32	755	787	1.883
Total	5.617	598	6.215	122	760	882	7.097

Tabla 14 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el SAC – Secretaría de Educación Departamental.
Fuente. Base de datos suministrada por la Secretaría de Educación



■ ATENDIDAS ■ EN PROCESO

Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la SAC – Secretaría de Salud Departamental

Fuente. Base de datos suministrada por la Secretaría de Educación

La tabla 15 y el gráfico 4 muestran el estado de la gestión realizada por la Secretaría de Educación:

Del total de PQRSDf recibidas (7.097) se atendieron (a tiempo y fuera de tiempo) 6.215 requerimientos los cuales equivalente al 88%, 882 requerimientos en proceso (vigentes y vencidas) equivalente al 12% de los cuales, el 86% se encuentran vigentes y el 14% vencidas.

El 79% de las PQRSDf fueron atendidas dentro de los tiempos de Ley.

7. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

Durante el segundo trimestre del año, se realizaron 75 traslados por competencia de requerimientos radicados por los ciudadanos y grupos de interés a través de Sede Electrónica, los cuales trascienden el alcance de las funciones de las dependencias del nivel central de la Gobernación del Valle del Cauca. La gestión fue realizada por las siguientes Dependencias:

Dependencia	Total
Secretaría de Salud	30
Secretaría de Movilidad y Transporte	25
Despacho de la Gobernadora	6
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2
Secretaría General	2
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Denuncias	2
Departamento Administrativo de Jurídica	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1
Secretaría de Infraestructura y valorización	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1
Total	75

Tabla 15 PQRSDf Trasladas por Competencia



8. TIPIFICACIONES INADECUADAS.

Con el fin de identificar la correcta asignación de las PQRSDf al interior de la Entidad, se solicitó a las dependencias el reporte de las PQRSDf que fueron tipificadas inadecuadamente durante el período evaluado; arrojando los siguientes resultados:

DEPENDENCIA ORIGEN (DONDE SE IDENTIFICÓ LA SITUACIÓN)	N° - SADE (TIPIFICADOS INADECUAMENTE)	DEPENDENCIA COMPETENTE
Depto Adtvo de Hacienda y Finanzas Públicas	2024020357	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria
Depto Adtvo de Hacienda y Finanzas Públicas	2024030405	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria
Depto Adtvo de Hacienda y Finanzas Públicas	2024030431	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria
Secretaría de Asuntos Étnicos	2024016548	Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana
Secretaría de Asuntos Étnicos	2024016548	Secretaría de Educación
Despacho de la Gobernadora	2024023951	Indervalle
Departamento Administrativo de Jurídica	2024029490	Secretaría de Salud
Departamento Administrativo de Jurídica	2024030176	Departamento Administrativo de Planeación
Departamento Administrativo de Jurídica	2024030905	Control Disciplinario Interno
Departamento Administrativo de Jurídica	2024031125	Secretaría de Educación
Departamento Administrativo de Jurídica	2024031116	Secretaría de Salud
Departamento Administrativo de Jurídica	2024031874	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2023068190	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2023075185	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2023075297	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2023075384	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2023075390	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2023075480	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2023075672	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2023076027	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2023077584	Secretaría de Vivienda y Hábitat

Tabla 16 Relación PQRSDf tipificadas inadecuadamente
Fuente: Reporte dependencias

9. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

Durante el trimestre en referencia, la Gobernación del Valle del Cauca emitió 21 respuestas negativas con tipo de solicitud de Petición de interés general o particular, Consulta, queja y reclamo en el sistema Sede Electrónica; gestión realizada por la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria (17), Secretaría de Salud (2), Secretaría General (1) y Secretaría de Movilidad y Transporte (1).

10. 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.

Para identificar los requerimientos más reiterados por parte de los grupos de valor/ciudadanía, se aplicó el principio de Pareto 80%/20%, el cual establece que el 80% son los aspectos prioritarios que hay que tratar.

Canal Sede Electrónica.

Secretaría - Dependencia	Tema	Cantidad	% Representación	% ACUM
Secretaría de Salud	Agendar cita con los especialista de la medicina	1082	40,77%	40,77%
	Remision para voloración por medicina interna y especialistas	344	12,96%	53,73%
	Autorizaciones de exámenes	289	10,89%	64,62%
	No entrega de medicamentos	277	10,44%	75,06%
	Programación de cirugía	104	3,92%	78,98%
	Traslado y/o remision a eps, clinica	82	3,09%	82,06%
	Total dependencia	2654		
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	Solicitud sobre impuesto automotor	264	64,39%	64,39%
	Solicitud sobre embargos	72	17,56%	81,95%
	Paz y salvo	40	9,76%	91,71%
	Total dependencia	410		
Secretaría de Movilidad y Transporte	Solicitud para revocar y/o exonerar de pago por infracción de tránsito	57	83,82%	83,82%
	Solicitud sobre controversias de movilidad	4	5,88%	89,71%
	Total dependencia	68		
Secretaría General	Impuesto de Vehicular	26	42,62%	42,62%
	Solicitud de Apoyo y Colaboracion	10	16,39%	59,02%
	Solicitudes Laborales	9	14,75%	73,77%
	Solicitud de Documentacion	5	8,20%	81,97%
	Otras comunicaciones	2	3,28%	85,25%
	Certificado	2	3,28%	88,52%
	Total dependencia	61		
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	Oferta Pública de Empleos de Carrera (OPEC)	15	37,50%	37,50%
	Reporte situaciones administrativas (Retiro de personal, renuncia al cargo)	9	22,50%	60,00%
	Solicitud de certificados laborales	5	12,50%	72,50%
	Otros	3	7,50%	80,00%
	Pensión -retiro forzoso - certificado de no pensión - cobro de bono pens	3	7,50%	87,50%
	Total dependencia	40		
Secretaría de Infraestructura	Mantenimiento y mejoramiento de infraestructura vial urbana y rural, públ	9	42,86%	42,86%
	Solicitudes para el puente de Juanchito	4	19,05%	61,90%
	Solicitud de Información: Decretos	3	14,29%	76,19%
	Información obras	2	9,52%	85,71%
	Total dependencia	21		
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Pasaporte	6	26,09%	26,09%
	Solicitud de apoyo, colaboración a recursos, tarimas, cámaras, informac	8	34,78%	60,87%
	Solicitud sobre protección a personas amenazadas y desplazadas	3	13,04%	73,91%
	Denuncia de violencia, inpeccion y empresas	3	13,04%	86,96%
	Total dependencia	21		
Departamento Administrativo de Jurídica	Solicitudes (de información, conceptos jurídicos, certificados, document	12	85,71%	85,71%
	Certificado de Existencia y Representación Legal	1	7,14%	92,86%
	Certificado de inspección, vigilancia y control - IVC	1	7,14%	100,00%
	Total dependencia	14		
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	Solicitud de Información	5	41,67%	41,67%
	Apoyo y colaboración a proyectos	5	41,67%	83,33%
	Información sobre campañas de prevención	1	8,33%	91,67%
	Incluir propuesta en el plan de desarrollo	1	8,33%	100,00%
	Total dependencia	12		
Unidad Administrativa Especial de Catastro	Cambio de propietario, Número de la matricula	2	25,00%	25,00%
	Avalúo Catastral	2	25,00%	50,00%
	Apelación en contra resolución	1	12,50%	62,50%
	Información catastral	1	12,50%	75,00%
	Agendar cita con el despacho	1	12,50%	87,50%
	Total dependencia	8		



Secretaría - Dependencia	Tema	Cantidad	% Representación	% ACUM
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Información sobre becas, inscripciones educativas	8	80,00%	80,00%
	Invitación a eventos	1	10,00%	90,00%
	Fallas técnicas en la inscripción programas educativos	1	10,00%	100,00%
	Total dependencia	10		
Secretaría de Asuntos Étnicos	Solicitud de Información	4	50,00%	50,00%
	Solicitud de Apoyo y Colaboracion	3	37,50%	87,50%
	Proyecto	1	12,50%	100,00%
	Total dependencia	8		
Secretaria de Cultura	Presentacion de propuestas, proyectos culturales	5	62,50%	62,50%
	Solicitud de patrocinio culturales (festivales, cita, artistas, becas)	2	25,00%	87,50%
	Comunicaciones oficiales (Solicitud de espacio, luces e inscripciones)	1	12,50%	100,00%
	Total dependencia	8		
Secretaría de Vivienda y Hábitat	Información de Programas de Vivienda	4	50,00%	50,00%
	Aprobación de parque	1	12,50%	62,50%
	Solicitud construcción de caseta comunal	1	12,50%	75,00%
	Certificado de Vivienda	1	12,50%	87,50%
	Contratos prorroga	1	12,50%	100,00%
	Total dependencia	8		
Despacho Gobernadora	Solicitud de Apoyo y Colaboracion	7	87,50%	87,50%
	Solicitud de citas	1	12,50%	100,00%
	Total dependencia	8		
Oficina de Control Disciplinario Interno	Respuesta que no pudo ser leída ya que el archivo no se dejanba abrir	2	25,00%	25,00%
	Arreglo de la vía	2	25,00%	50,00%
	se nota la poca o nula intervención de Recreavalle en municipios diferentes	1	12,50%	62,50%
	Impuesto Vehicular	1	12,50%	75,00%
	Queja por la Violación al debido Proceso	1	12,50%	87,50%
	Total dependencia	8		
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Presentación de propuesta, proyectos	2	28,57%	28,57%
	Procesos realizados por la entidad frente a la erosión costera presentada	1	14,29%	42,86%
	Incendios provocados en la ciudad de Cali	1	14,29%	57,14%
	envío de oficio aplazando reunión	1	14,29%	71,43%
	Disposición final de pitillos en las pruebas de alcolemia	1	14,29%	85,71%
	Total dependencia	7		
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	Invitacion a feria caleñidad e internacional	2	40,00%	40,00%
	Informacion sobre programa fondervalle, pyme y programas	2	40,00%	80,00%
	Cita con para presentar programas	1	20,00%	100,00%
	Total dependencia	5		
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	Solicitud de apoyo y colaboración proyecto, logística, recursos , seguimiento	4	80,00%	80,00%
	petición de copia del PAE	1	20,00%	100,00%
	Total dependencia	5		
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	Apoyo a programas derecho en la diversidad sexual	2	40,00%	40,00%
	Información sobre indicadores de violencia	2	40,00%	80,00%
	Invitación a eventos	1	20,00%	100,00%
	Total dependencia	5		
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	Solicitud de pago	2	66,67%	66,67%
	Devolución de dinero	1	33,33%	100,00%
	Total dependencia	3		
Secretaría de Turismo	Solicitud de Apoyo y Colaboracion	3	100,00%	100,00%
	Total dependencia	3		
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	Solicito de decretos	1	50,00%	50,00%
	solicitud de actas de liquidación	1	50,00%	100,00%
	Total dependencia	2		
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Denuncias	Traslado por competencia	2	100,00%	100,00%
	Total dependencia	2		
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	Solicitud de ayuda a proyecto, vinculación a programas	1	50,00%	50,00%
	Certificado de asociación	1	50,00%	100,00%
	Total dependencia	2		
Oficina para la Transparencia	Solicitudes Laborales	1	50,00%	50,00%
	Denuncia	1	50,00%	100,00%
	Total dependencia	2		
Departamento Administrativo de Planeación	Incluir propuesta en el plan de desarrollo 2024-2027	1	100,00%	100,00%
	Total dependencia	1		



Canal SADE.

Dependencia	Tema	Cantidad	% Representación	% ACUM	
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	Pensión: -retiro forzoso - certificado de no pensión - cobro de bo	437	32,39%	32,39%	
	Prestaciones sociales: solicitud de retiro de cesantías - pago pres	242	17,94%	50,33%	
	Reporte situaciones administrativas (Retiro de personal, renuncia	158	11,71%	62,05%	
	Notificaciones por aviso	113	8,38%	70,42%	
	Solicitud de certificados	101	7,49%	77,91%	
	Otras comunicaciones	95	7,04%	84,95%	
	Total dependencia	1349			
Departamento Administrativo de Jurídica	Certificado de Existencia y Representación Legal	196	33,05%	33,05%	
	Registro de Libros de Fundaciones, Corporaciones y/o Asociacion	82	13,83%	46,88%	
	Inscripción de Dignatarios de las Fundaciones, Corporaciones y/o	80	13,49%	60,37%	
	Reconocimiento, renovación y cancelación de la Personería Juríd	75	12,65%	73,02%	
	Remisión información: financieros, contables, contratos, proyecto	41	6,91%	79,93%	
	Certificado de inspección, vigilancia y control - IVC	36	6,07%	86,00%	
	Total dependencia	593			
Secretaría de Salud	Cuentas de cobro	105	19,77%	19,77%	
	Certificados	74	13,94%	33,71%	
	Radicación de Proyectos	58	10,93%	44,63%	
	Situaciones administrativas	40	7,53%	52,17%	
	Otras comunicaciones	35	6,59%	58,76%	
	Solicitudes de recursos a proyectos, Instrumentos quirúrgicos	30	5,65%	64,41%	
	Factura	26	4,90%	69,30%	
	Anexo de Documentos	24	4,52%	73,82%	
	Informe	17	3,20%	77,02%	
	Atención médica	14	2,64%	79,66%	
	Respuesta a petición	11	2,07%	81,73%	
		Total dependencia	531		
Secretaría General	Certificado No Pensión	118	37,11%	37,11%	
	Presentaciones de propuestas publicitarias, proyectos,	81	25,47%	62,58%	
	Solicitudes de apoyo a proyectos, festivales, materiales (deportivo	49	15,41%	77,99%	
	Invitaciones a eventos	11	3,46%	81,45%	
	Tramites de Rentas Medidas cautelares, paz y salvo	13	4,09%	85,53%	
	Comunicaciones oficiales	9	2,83%	88,36%	
		Total dependencia	318		
	Unidad Administrativa Especial de Catastro	Trámites catastrales: certificado, avalúo, predio, actualización, fici	83	27,21%	27,21%
Estado de su PQRSDP		68	22,30%	49,51%	
Remisión de documentos		29	9,51%	59,02%	
Consulta de predios		22	7,21%	66,23%	
Notificaciones de procesos		14	4,59%	70,82%	
Devolución del dinero		13	4,26%	75,08%	
Solicitud de Documentos: resolución, factura		10	3,28%	78,36%	
Información de matrículas, resoluciones		9	2,95%	81,31%	
		Total dependencia	305		
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	Información bancos - respuesta	80	26,32%	26,32%	
	Medidas cautelares - Embargos - cobro coactivo - cierre de proced	61	20,07%	46,39%	
	Impuesto vehicular (Pago - Acuerdo de pago - Exoneración -	56	18,42%	64,80%	
	Devolución de dinero	17	5,59%	70,39%	
	Paz y salvo	16	5,26%	75,66%	
	Sin respuesta a petición	16	5,26%	80,92%	
	Atención al Ciudadano	13	4,28%	85,20%	
		Total dependencia	304		
Secretaría de Infraestructura	Informes (maquinaria comodato, contratos de obra, interventoría,	102	35,05%	35,05%	
	Contratos: interventoría, suspensión, documentos, incumplimiento,	74	25,43%	60,48%	
	Solicitud de mantenimiento de vías, pavimentos, maquinaria, señá	62	21,31%	81,79%	
	Entrega de documentos	20	6,87%	88,66%	
	Total dependencia	291			
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	Información recaudo impuesto general	52	23,01%	23,01%	
	Estampilla departamentales	41	18,14%	41,15%	
	Solicitud de información resolución, expediente, pagos, RPC	34	15,04%	56,19%	
	Informes de presupuesto, financieros	20	8,85%	65,04%	
	Comunicaciones oficiales	19	8,41%	73,45%	
	Impuesto vehicular (Pago-Acuerdo- Acuerdo de pago - Exoneraci	17	7,52%	80,97%	
	Medidas cautelares - Embargos - cobro coactivo - cierre de proced	13	5,75%	86,73%	
	Total dependencia	236			
Secretaría de Vivienda y Hábitat	Contratos de Obra: - Prorroga, Suspensión, ampliación, Informaci	93	53,14%	53,14%	
	Remisión de informes, documentos, convenios	42	24,00%	77,14%	
	Solicitud de asistencia técnica, acompañamiento, subsidios y proy	12	6,86%	84,00%	
	Total dependencia	175			
Despacho de la Gobernadora	Invitaciones para la señora gobernadora (eucaristas, lanzamien	28	26,92%	26,92%	
	Solicitudes de apoyo, estrategias, economicos, laborales	36	34,62%	61,54%	
	Agendamiento de citas	17	16,35%	77,88%	
	Presentación de Proyecto, informes	10	9,62%	87,50%	
	Total dependencia	104			
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Solicitud de protección, documentos espacio publico	27	32,93%	32,93%	
	Presentación de proyectos	21	25,61%	58,54%	
	transacción comercial referenciada	12	14,63%	73,17%	
	Solicitud pago de recompena	6	7,32%	80,49%	
	Comunicaciones oficiales	4	4,88%	85,37%	
	Total dependencia	82			
Secretaría de Cultura	Presentación de propuestas, proyectos culturales,cita	63	76,83%	76,83%	
	Invitaciones a actividades culturales (Información de concurso de	16	19,51%	96,38%	
	agradecimientos	2	2,44%	98,78%	
	Comunicaciones oficiales (Solicitud de espacio e inscripciones)	1	1,22%	100,00%	
	Total dependencia	82			
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	Solicitud de apoyo de recursos, orquesta, información, dotación, f	46	57,50%	57,50%	
	Presentación de propuestas, proyectos sociales	11	13,75%	71,25%	
	Radicación de Informes, documentos	9	11,25%	82,50%	
	Total dependencia	80			
Secretaría de Movilidad y Transporte	Informes de transferencia de recaudo	44	63,77%	63,77%	
	Compendios	7	10,14%	73,91%	
	Solicitud de cierres de vías, demarcación, autorización	7	10,14%	84,06%	
	Total dependencia	69			
Oficina de Control Disciplinario Interno	Procesos disciplinarios (cierre, investigación)	13	19,40%	19,40%	
	Remision documentos	11	16,42%	35,82%	
	Solicitud de expediente, actos administrativos, atención médica	9	13,43%	49,25%	
	Respuesta a petición	8	11,94%	61,19%	
	Recurso de apelación en contra resolución	7	10,45%	71,64%	
	Certificado, cuenta de cobro	4	5,97%	77,61%	
	Otras comunicaciones	3	4,48%	82,09%	
	Total dependencia	67			
Departamento Administrativo de Planeación	PROYECTO (Ajuste, actualización, remisión, concepto de viabilidad	12	36,36%	36,36%	
	Comunicados oficiales	6	18,18%	54,55%	
	CONTRATO (Remisión de contrato de los recursos, copia de cont	6	18,18%	72,73%	
	Remisión: Planes de desarrollo	5	15,15%	87,88%	
	Solicitud de información	4	12,12%	100,00%	
	Total dependencia	33			
Secretaría de Asuntos Étnicos	Solicitudes de información, apoyo, colaboración a eventos, festiva	18	58,06%	58,06%	
	Remisión documento, informes	4	12,90%	70,9%	
	Invitaciones a mesas de trabajo, fiesta	4	12,90%	83,87%	
	Otros	2	6,45%	90,32%	
	Proyecto	1	3,23%	93,55%	
	Reclamo en relación a grupo Étnicos	2	6,45%	100,00%	
	Total dependencia	31			



Dependencia	Tema	Cantidad	% Representación	% ACUM
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	Solicitud de apoyo técnico, colaboración con recursos, información	6	20,69%	20,69%
	Invitaciones a eventos, encuentro	6	20,69%	41,38%
	Presentación de Proyectos, informes	5	17,24%	58,62%
	Documentos del programa Agropecuaria Municipal	4	13,79%	72,41%
	Acompañamiento Técnico articular el Plan de Mejoramiento	2	6,90%	79,31%
	Total dependencia		29	
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Ofrecimiento de predios (compra o venta)	8	42,11%	42,11%
	Respuesta a solicitud	2	10,53%	52,63%
	Invitaciones a actividades, COP 16	2	10,53%	63,16%
	traslado por competencia	2	10,53%	73,68%
	instalación mesa preparatoria	1	5,26%	78,95%
	Solicitud de beneficios para medio ambiente, protección animal	1	5,26%	84,21%
Total dependencia		19		
Secretaría de Turismo	Solicitudes de acompañamiento y apoyo	5	41,67%	41,67%
	Comunicación turística (invitación eventos, publicidad de turismo,	4	33,33%	75,00%
	Comunicaciones oficiales: reuniones	1	8,33%	83,33%
	Informe de actividades y/o Gestion	2	16,67%	100,00%
Total dependencia		12		
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	Solicitud de ayuda a vinculación a programas, proyectos, apoyo c	8	66,67%	66,67%
	Agendar cita con la Gobernadora	1	8,33%	75,00%
	Protección Social	1	8,33%	83,33%
	Agradecimientos	1	8,33%	91,67%
	Invitaciones	1	8,33%	100,00%
	Total dependencia		12	
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	Solicitudes e invitaciones para temas de emprendimiento	9	81,82%	81,82%
	certificado	1	9,09%	90,91%
	renuncia de ayuda del emprendimiento street style.co	1	9,09%	100,00%
	Total dependencia		11	
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Respuesta a oficios	2	22,22%	22,22%
	Comunicaciones oficiales	2	22,22%	44,44%
	Servicio de Internet	2	22,22%	66,67%
	Certificado	1	11,11%	77,78%
	Agendar cita con el despacho	1	11,11%	88,89%
	Remisión de documentos	1	11,11%	100,00%
	Total dependencia		9	
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	Solicitudes de apoyo y colaboración a eventos	3	37,50%	37,50%
	Entrega de documentos	2	25,00%	62,50%
	Invitaciones conmemoraciones, inauguraciones	2	25,00%	87,50%
	Otras comunicaciones	1	12,50%	100,00%
	Total dependencia		8	
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	Solicitud de apoyo y colaboración proyecto, logística, recursos, via	6	75,00%	75,00%
	Comunicaciones	1	12,50%	87,50%
	derecho de petición	1	12,50%	100,00%
	Total dependencia		8	
Oficina de Control Interno	Invitaciones de la Alcaldía	2	66,67%	66,67%
	Capacitación	1	33,33%	100,00%
	Total dependencia		3	
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	Presentación a propuesta servicios profesionales	1	50,00%	50,00%
	Queja de maltrato laboral	1	50,00%	100,00%
	Total dependencia		2	



Secretaría de Educación.

TEMA	CANTIDAD	%	% ACUMULADO
Gestión De Información	704	10,58%	10,58%
Asistencia Tecnica	456	6,85%	17,44%
Reclamaciones Administrativas	292	4,39%	21,82%
Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos	283	4,25%	26,08%
Tramite De Prestaciones Sociales Y Económica Ante La Fiduprevisora.	254	3,82%	29,90%
Necesidades De Planta	244	3,67%	33,56%
Legalización De Documentos Para Estudiar En El Exterior	239	3,59%	37,16%
Certificado Laboral	235	3,53%	40,69%
Hojas De Vida (Documentacion / Copias)	165	2,48%	43,17%
Certificación Para Retiro De Cesantías Parciales O Definitivas De Personal Administrativo	133	2,00%	45,17%
Postulacion A Encargos	133	2,00%	47,17%
Certificación Electrónica De Tiempo Laborado - Cetil	103	1,55%	48,71%
Entrega De Certificado De Inhabilidades Por Delitos Sexuales Contra Menores De Edad S	94	1,41%	50,13%
Evaluacion De Desempeño	94	1,41%	51,54%
Legalizacion De Viaticos	91	1,37%	52,91%
Permisos Sindicales Y Colectivos	90	1,35%	54,26%
Certificado De Historia Laboral De Directivos Docentes, Docentes O Administrativos	89	1,34%	55,60%
Inconsistencias De Nomina	89	1,34%	56,94%
Actualización De Datos Básicos En Hoja De Vida - Humano	84	1,26%	58,20%
Vacaciones	79	1,19%	59,39%
Facturas De Servicios Publicos	78	1,17%	60,56%
Cesantía Definitiva Para Docentes Oficiales	76	1,14%	61,70%
Infraestructura*Fisica	74	1,11%	62,81%
Solicitud De Reubicacion O Traslado	69	1,04%	63,85%
Permisos	67	1,01%	64,86%
Certificacion Salarial	66	0,99%	65,85%
Reconocimiento Y Pago Sobre Sueldo	65	0,98%	66,83%
Ascenso Al Escalafón - Decreto 1278, Por Concurso	62	0,93%	67,76%
Reclamos De Trámites De Secretarías De Educación	61	0,92%	68,68%
Informes De Interventoria De Contratos	58	0,87%	69,55%
Recurso De Reposicion	57	0,86%	70,40%
Respuestas A Solicitud De Información	55	0,83%	71,23%
Descuento De Salarios	54	0,81%	72,04%
Cesantías Parciales Para Docentes Oficiales	51	0,77%	72,81%
Incapacidades Medicas	51	0,77%	73,58%
Renuncias De Docentes	51	0,77%	74,34%
Solicitudes Relacionadas Con Seguridad Social	49	0,74%	75,08%
Solicitud De Licencia, Comisiones O Permisos No Remunerados	46	0,69%	75,77%
Solicitud De Información	43	0,65%	76,42%
Quejas Por Bullying - Matoneo - Acoso Escolar	42	0,63%	77,05%
Incremento Salarial Por Estudio	41	0,62%	77,66%
Sustitución Pensional Para Docentes Oficiales	40	0,60%	78,27%
Auxilio Funerario De Docente Pensionado	39	0,59%	78,85%
Certificaciones Laborales De Ops Y Horas Cátedra	37	0,56%	79,41%
Embargos Judiciales	35	0,53%	79,93%
Pae- Programa De Alimentacion Escolar	35	0,53%	80,46%
Vacantes Temporales	35	0,53%	80,99%



11. REPORTE TUTELAS POR NO CONTESTACIÓN PQRSDF

De acuerdo con la información reportada por las dependencias a través del documento "Facilitativo Informe Tutelas", durante el segundo trimestre de 2024 se presentó una tutela por la no contestación al oficio con SADE N°. 2024019914 del mes de mayo bajo la competencia de la Secretaría de Infraestructura; a la fecha se está a la espera de la impugnación del fallo.

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 abril - junio del 2024 se presentaron 15.239 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 Calle del Cauca; se tuvo un cumplimiento del 71.25% de las respuestas de las PQRSDF dentro de los términos de Ley.
- Se tuvo un incremento del 2.2% de PQRSDF, respecto al primer trimestre de la presente vigencia.
- Del total de los requerimientos recibidos 15.239, se tramitaron 12.777 quedando 2.458 pendientes o en proceso, 2 canceladas y 2 en espera de respuesta.
- De los 2.458 requerimientos pendientes o en proceso, se encuentran vigentes 1.513 equivalentes al 61.55% y vencidos 945 equivalentes a 38.45%, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.
- Las PQRSDF atendidas por parte de las dependencias en el Sistema Sede Electrónico, SADE y la plataforma SAC fueron: 90.3%, 73.7% y 88%, respectivamente.
- Del total de PQRSDF recibidos (3.395) a través de Sede Electrónica, se tienen los siguientes resultados:
Se dio trámite (a tiempo y fuera de tiempo) a 3.065 PQRSDF equivalentes al 90.3%, 326 requerimientos en proceso (vencidas y vigentes) equivalentes a 9.6%; de los cuales, el 69.6% se encuentran vencidos y el 30.4% vigentes.

Es importante resaltar que el 88% de las PQRSDF fueron atendidas dentro del término de Ley.

- Del total de PQRSDF recibidos (4.747) a través del Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tienen los siguientes resultados:



Se dio trámite (a tiempo y fuera de tiempo) a 3.497 PQRSD equivalentes al 74%.

1.250 requerimientos en proceso (vigentes y vencidas), equivalente el 26%; de los cuales, el 48% se encuentran vencidos y el 52% vigentes.

Del total de PQRSD radicadas durante segundo trimestre, 2.260 de las PQRSD fueron atendidas dentro de los tiempos de Ley.

- Del total de PQRSD recibidas (7.097) en la Secretaría de Educación, se tienen los siguientes resultados:
Se atendieron (a tiempo y fuera de tiempo) 6.215 requerimientos los cuales equivalente al 88%,
882 requerimientos en proceso (vigentes y vencidas), equivalente al 12% de los cuales, el 86% se encuentran vigentes y el 14% vencidas.
El 79% (5.617) de las PQRSD fueron atendidas dentro de los tiempos de Ley.
- Durante el segundo trimestre de 2024, las siguientes dependencias presentaron el mayor número de requerimientos en SADE: Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Departamento Administrativo de Jurídica, Secretaría de Salud, Secretaría General, Unidad Administrativa Especial de Catastro y Secretaría de Infraestructura; las cuales representan el 81% del total de los requerimientos registrados o recibidos.
- El 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 y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria; las cuales representan el 90% del total de los requerimientos registrados o recibidos.
- Se identificaron 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.
- Se identificó que varias dependencias no están dando paso final en el SADE, lo que se traduce en una PQRSD vencida.

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.
4. Verificar desde la segunda línea de defensa que todos los requerimientos que se encuentren en proceso y/o estado vencido, sean respondidos a los ciudadanos.
5. Promover la cultura en la gestión de las PQRSD mediante campañas institucionales.
6. Verificar el inventario de los usuarios activos de las plataformas para la recepción de PQRSD y correo institucional, con el propósito de evitar que se remitan PQRSD a usuarios inactivos.
7. Disponer de un correo genérico institucional en las dependencias con la finalidad de tener mayor control de PQRSD y comunicaciones internas que ingresan a las dependencias y se conserve la trazabilidad desde un único correo.
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 PQRSD.
9. 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 PQRSD y cumplir con el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
10. Validar con las dependencias las necesidades de tipificaciones en el sistema SADE.
11. Continuar con la estrategia de fortalecimiento de la cultura organizacional en la gestión de las PQRSD, con los facilitadores de las dependencias del nivel central.

13. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ✓ Acompañamiento permanente a las dependencias para la gestión oportuna de los requerimientos presentados por los ciudadanos por parte del equipo de PQRSD de la Secretaría General en su rol como segunda línea de defensa, haciendo énfasis en el cargue de las evidencias en las plataformas institucionales una vez se da respuesta al peticionario.
- ✓ Se articuló con la Secretaría de las TIC, capacitaciones dirigidas a las dependencias para el adecuado manejo de la plataforma SADE.



- ✓ Se realizó seguimiento al cumplimiento de las capacitaciones por parte de la Secretaría de las TIC.
- ✓ Se realizó seguimiento a la parametrización de la plataforma SADE de acuerdo con las necesidades del Departamento Administrativo de Jurídica y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.
- ✓ Se reportó a la Secretaría de las TIC, las inconsistencias presentadas en las bases de datos generadas de la plataforma SADE.
- ✓ Se mantiene actualizada 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 055) el seguimiento y cargue de evidencias a las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de las PQRSDF vigencia 202302.
- ✓ Se realizó seguimiento a las acciones suscritas en el plan de mejoramiento PQRSDF-202302, como segunda línea de defensa.
- ✓ Se solicitó mediante circular 058 el reporte de las tutelas por vulneración a la no contestación de las PQRSDF.
- ✓ Se identificaron las causas de la tipificación inadecuada de las PQRSDF asignadas internamente.
- ✓ Se inicio con la estrategia de fortalecimiento de la cultura organizacional en la gestión de las PQRSDF, con los facilitadores de las dependencias del nivel central.
- ✓ Continuar con el acompañamiento a las dependencias que tienen acciones en proceso y abiertas en el plan de mejoramiento; para el cierre de las mismas.

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.

El plan de mejoramiento PQRSDF – 202302 fue dispuesto por la Secretaría General en el drive de Servicio al Ciudadano, para el seguimiento y cargue de las evidencias por parte de la primera línea de defensa.

De acuerdo con el seguimiento realizado por la Secretaría General en su rol como segunda línea de defensa a través del proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano y conforme a las evidencias



cargadas por parte de la primera línea de defensa; se tienen los siguientes resultados:

N°. ACCIONES SUSCRITAS	N°. ACCIONES CERRADAS	N°. ACCIONES EN PROCESO	N°. ACCIONES ABIERTAS	% DE AVANCE DE CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO
72	23	18	31	32%

Tabla 17 Avance cumplimiento plan de mejoramiento PQRSD – 202302
Fuente: Drive Seguimiento plan de mejoramiento PQRSD – 202302

Como se observa en la tabla anterior, se tiene un avance del 32% que corresponde a las acciones que están cerradas a la fecha (23).

Es importante mencionar que el plan de mejoramiento tiene una fecha máxima de ejecución, hasta el 31 de diciembre de 2024.

14.2 SEGUIMIENTO PQRSD EN PROCESO DEL PRIMER TRIMESTRE 2024

CANALES SADE Y SEDE ELECTRONICA.

En la tabla 18 se presenta el seguimiento realizado por la Secretaría General desde su rol como segunda línea de defensa, a la gestión de las PQRSD conforme a los resultados contenidos en informe del primer trimestre del año.

Del total de PQRSD vigentes y vencidas del primer trimestre del año radicadas a través de los canales SADE y Sede Electrónica (1.833), a la fecha se encuentran un total de 276 PQRSD vencidas, con un porcentaje de disminución del 81% y 149 vencidas con un porcentaje de disminución del 60%, respectivamente.



SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS PQRSDF VENCIDAS
PRIMER TRIMESTRE 2024
CORTE 05/07/2024

DEPENDENCIA	SADE PQRSDF VENCIDAS				% DISMINUCIÓN PQRSDF VENCIDAS (PRIMER TRIMESTRE VS SEGUIMIENTO)	SEDE PQRSDF VENCIDAS				% DISMINUCIÓN PQRSDF VENCIDAS (PRIMER TRIMESTRE VS SEGUIMIENTO)
	DATOS INFORME PQRSDF PRIMER TRIMESTRE		TOTAL VIGENTES Y VENCIDAS	PQRSDF VENCIDAS CON CORTE AL 05/07/2024		DATOS INFORME PQRSDF PRIMER TRIMESTRE		TOTAL PQRSDF VIGENTES Y VENCIDAS	PQRSDF VENCIDAS CON CORTE AL 05/07/2024	
	VIGENTES	VENCIDAS				VIGENTES	VENCIDAS			
Secretaría de Salud	85	129	214	35	84%	47	14	61	36	41%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	49	204	253	174	31%	139	96	235	106	55%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	181	349	530	8	98%	22	0	22	0	100%
Secretaría de Movilidad y Transporte	17	0	17	0	100%	11	0	11	1	91%
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	0	0	0	0		1		1	2	
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	20	60	80	32	60%	3	8	11	0	100%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	9	3	12	2	83%	3	0	3	0	100%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	0		0	0	0	0	
Secretaría de Infraestructura	40	42	82	15	82%	5	4	9	3	67%
Departamento Administrativo de Jurídica	79	28	107	2	98%	1	0	1	0	100%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	9	8	17	2	88%	0	0	0	0	
Secretaría de Cultura	4	0	4	0	100%	1	0	1	0	100%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	1	1	0	100%	0	0	0	0	
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	11	13	24	2	92%	1	1	2	0	100%
Despacho de la Gobernadora	11	5	16	0	100%	0	0	0	0	
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	3	2	5	0	100%	0	0	0	0	
Secretaría de Asuntos Étnicos	2	1	3	0	100%	1	0	1	0	100%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	32	12	44	0	100%	3	0	3	0	100%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	0	1	0	100%	3	0	3	0	100%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	0	0		0	0	0	0	
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	1	2	1	50%	0	0	0	0	
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2	4	6	0	100%	0	0	0	0	
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	4	2	6	0	100%	0	0	0	0	
Departamento Administrativo de Planeación	8	10	18	3	83%	0	1	1	0	100%
Secretaría General	15	7	22	0	100%	0	0	0	0	
Oficina de Control Interno	0	0	0	0		0	0	0	0	
Gestora Social	0	0	0	0		0	1	1	0	100%
Secretaría de Turismo	0	0	0	0		0	2	2	0	100%
Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo	0	0	0	0		1	0	1	1	0%
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	0		0	0	0	0	
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	0	0	0	0		0	0	0	0	
TOTAL	583	881	1464	276	81%	242	127	369	149	60%

Tabla 18 Seguimiento Cierre PQRSDF Primer Trimestre 2024

Como se ilustra en la anterior tabla, las dependencias que a la fecha tienen pendientes PQRSDF por gestionar son en su orden: Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Secretaría de Salud, Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana, Secretaría de Infraestructura, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Unidad Administrativa de Catastro, Departamento Administrativo de Planeación, Departamento Administrativo de Jurídica, Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas, Secretaría de Desarrollo Social y Participación, Secretaría de Mujer y Equidad de Género y Diversidad Sexual.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

En la tabla 19 se presenta el seguimiento realizado a la gestión de las PQRSD conforme a los resultados contenidos en informe del primer trimestre del año.

DATOS INFORME PQRSDF PRIMER TRIMESTRE		TOTAL VIGENTES Y VENCIDAS	PQRSDF VENCIDAS CON CORTE AL 05/07/2024	% DISMINUCIÓN PQRSDF VENCIDAS (PRIMER TRIMESTRE VS SEGUIMIENTO)
VIGENTES	VENCIDAS			
1.851	492	2.343	30	99%

Tabla 19 Seguimiento Cierre PQRSDF Primer Trimestre 2024 – Secretaría de Educación, elaboración propia
Fuente: Base de datos Secretaría de Educación con corte al 31 de junio de 2024

Del total de PQRSDF vigentes y vencidas del primer trimestre del año radicadas a través SAC (2.343), a la fecha se tiene un total de 30 PQRSDF vencidas, con un porcentaje de disminución



del 99%.

14.3 SEGUIMIENTO PQRSD EN PROCESO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2023

En la tabla 20 se presenta el seguimiento a las PQRSD vencidas en el segundo semestre del año 2023 con fecha de corte a 05 de julio de 2024.

DEPENDENCIA	SADE PQRSDF VENCIDAS			SEDE PQRSDF VENCIDAS				% DISMINUCIÓN PQRSDF VENCIDAS (PRIMER TRIMESTRE VS SEGUIMIENTO)
	DATOS PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2023 - INFORME PQRSDF PRIMER TRIMESTRE	PQRSDF VENCIDAS CON CORTE AL 05/07/2024	% DISMINUCIÓN PQRSDF VENCIDAS	DATOS PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2023 - INFORME PQRSDF PRIMER TRIMESTRE		TOTAL VIGENTES Y VENCIDAS	PQRSDF VENCIDAS CON CORTE AL 05/07/2024	
	VENCIDAS			VIGENTES	VENCIDAS			
Secretaría de Salud	11	4	64%	1	0	1	1	0%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	264	48	82%	35	0	35	0	100%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	172	4	98%	6	0	6	0	100%
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	0		14	0	14	0	100%
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	0	0		4	0	4	0	100%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	95	0	100%	9	2	11	0	100%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	1	0	100%	0	0	0	0	
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0		0	0	0	0	
Secretaría de Infraestructura	4	0	100%	11	5	16	3	81%
Departamento Administrativo de Jurídica	4	4	0%	2	0	2	0	100%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	697	64	91%	0	0	0	0	
Secretaría de Cultura	0	0		2	0	2	0	100%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0		1	0	1	0	100%
Despacho de la Gobernadora	0	0		1	1	2	1	50%
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0		1	0	1	0	100%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0		2	0	2	0	100%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0		2	0	2	0	100%
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	100%	0	0	0	0	
Secretaría General	4	2	50%	0	0	0	0	
Total Recibidos	1253	126	90%	91	8	99	5	95%

Tabla 20 Seguimiento Cierre PQRSDF Segundo Semestre 2023

Como resultado del ejercicio de acompañamiento y seguimiento por parte de la Secretaría General en su rol como segunda línea de defensa para el cierre de las PQRSDF vencidas del segundo semestre de la vigencia 2023, se evidencia el cierre del 90% de las PQRSDF radicadas a través del canal SADE y el 95% del canal Sede Electrónica.

Para el caso del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas, las 64 PQRSDF vencidas que aparecen en el reporte del canal SADE, son competencia de la Unidad Administrativa de Rentas y sólo hasta que éstos carguen la respuesta y den paso final, el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas quedará con reporte 0 vencidas; situación presentada por el inadecuado direccionamiento de las PQRSDF.


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