



1.07.1-38-64

INFORME TRIMESTRAL A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y OTROS (PQRSDF) (JULIO – SEPTIEMBRE 2024)

Santiago de Cali, 30 de octubre de 2024

Elaborado por: Martha Cecilia Trujillo Flor – Profesional Universitario
Julián Valderrama Moreno – Secretario
Equipo de trabajo Servicio al Ciudadano



Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO.....	4
3. RESUMEN	5
4. CANALES INSTITUCIONALES PARA LA RADICACIÓN DE LAS PQRSDF	7
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO	7
4.1 REQUERIMIENTOS POR TIPO DE SOLICITUD:.....	7
4.2 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:	9
4.3 REPORTE GENERAL	9
4.4 REPORTE DE LA GESTIÓN	11
4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC.....	13
6.1 REPORTE GENERAL	13
6.2 REPORTE GENERAL ESTADO PQRSD	15
5. TRASLADOS POR COMPETENCIA.	16
6. TIPIFICACIONES INADECUADAS.....	16
7. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN	17
8. REQUERIMIENTOS MÁS REITERADOS.....	17
9. REPORTE TUTELAS POR NO CONTESTACIÓN PQRSDF.....	18
10. CALIDAD DE LAS RESPUESTAS PQRSDF	18
11. CHATBOT	18
12. CONCLUSIONES.....	19
13. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF. 21	
14. SEGUIMIENTOS PQRSDF	23
14.1 Seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos de las PQRSDF 202302.....	23
14.2 SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS PQRSD EN PROCESO DEL PRIMER SEMESTRE 2024.....	23
14.2 SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS PQRSD EN PROCESO PRIMER TRIMESTRE 2024 24	
14.2 SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS PQRSD EN PROCESO SEGUNDO TRIMESTRE 2024.....	26
14.3 SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE 2023.....	27



ÍNDICE TABLAS

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.	7
Tabla 2 Requerimientos recibidos por dependencia y tipo de solicitud. Elaboración propia,.....	8
Tabla 3 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia,.....	9
Tabla 4 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia Elaboración propia.....	10
Tabla 5 Estado de las PQRSDF. Elaboración propia.....	11
Tabla 6 Gestión realizada a las PQRSDF recibidos por dependencia	12
Tabla 7 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la plataforma SAC – Secretaría de Educación.	14
Tabla 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el SAC – Secretaría de Educación Departamental.....	14
Tabla 9 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el SAC – Secretaría de Educación Departamental.	15
Tabla 10 PQRSDF Trasladas por Competencia	16
Tabla 11 Relación PQRSDF tipificadas inadecuadamente	17
Tabla 12 Seguimiento Gestión de las PQRSDF primer semestre 2024.....	24
Tabla 13 Seguimiento Gestión de las PQRSDF primer trimestre 2024	25
Tabla 14 Seguimiento Cierre PQRSDF segundo trimestre 2024	25
Tabla 15 Seguimiento Cierre PQRSDF segundo trimestre 2024	26
Tabla 16 Seguimiento Cierre PQRSDF segundo trimestre 2024	27
Tabla 17 Seguimiento Cierre PQRSDF Segundo Semestre 2023	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia Elaboración propia	11
Gráfico 2 Gestión realizada a las PQRSDF	13
Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la SAC – Secretaría de Salud Departamental	15
Gráfico 4 Avance cumplimiento plan de mejoramiento PQRSDF – 202302.....	23



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 tercer 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, PQR 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.

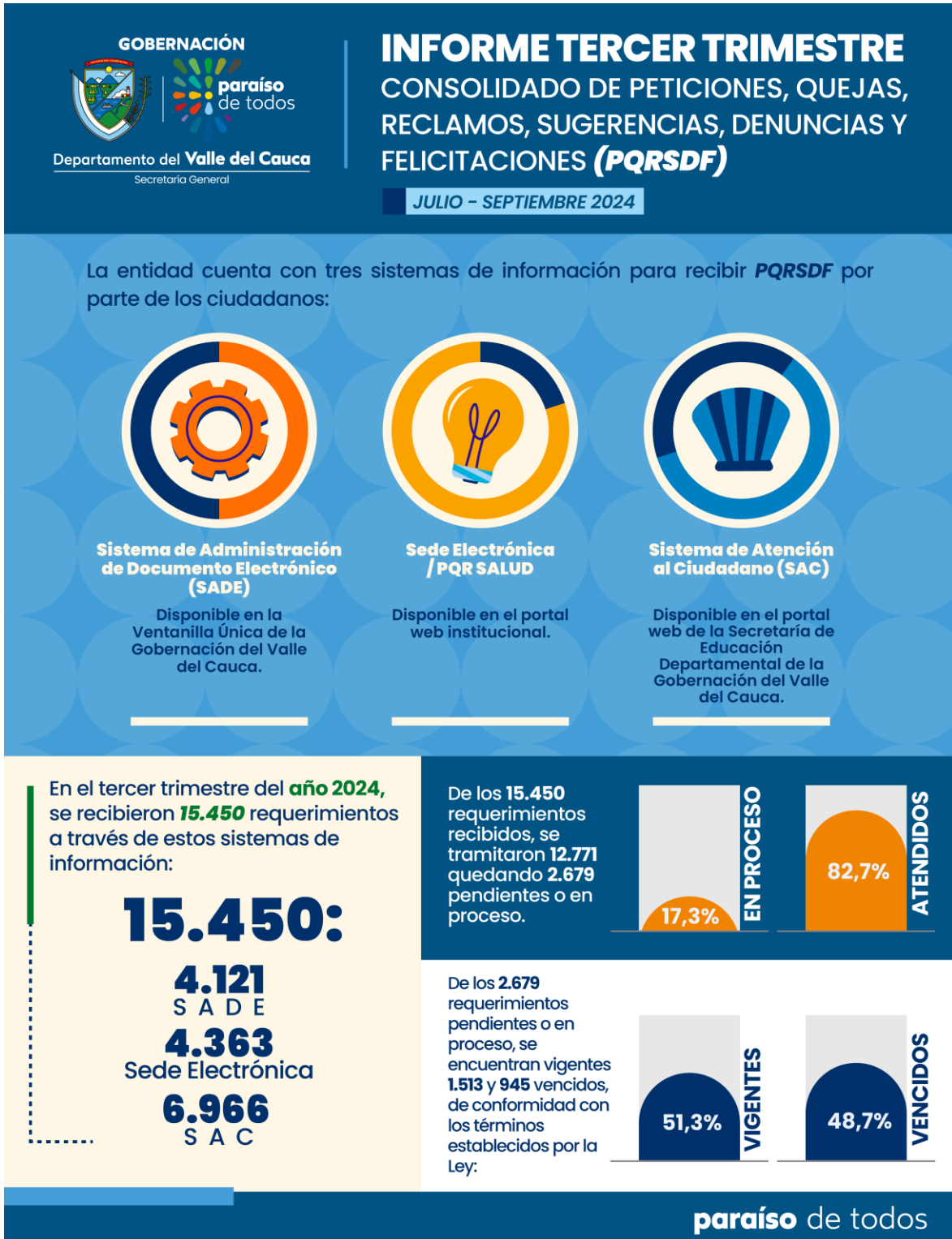
Así mismo, se realiza un análisis en torno a los datos generados y con base a éstos, se proponen acciones para la mejora en la oportunidad de respuesta de la PQRSDF.

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

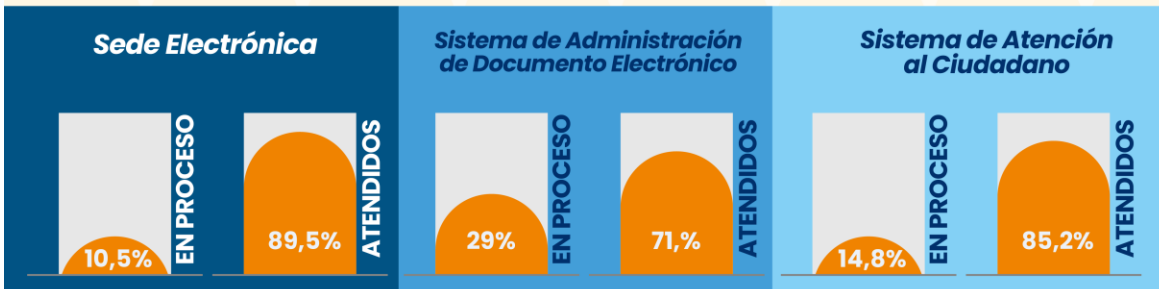




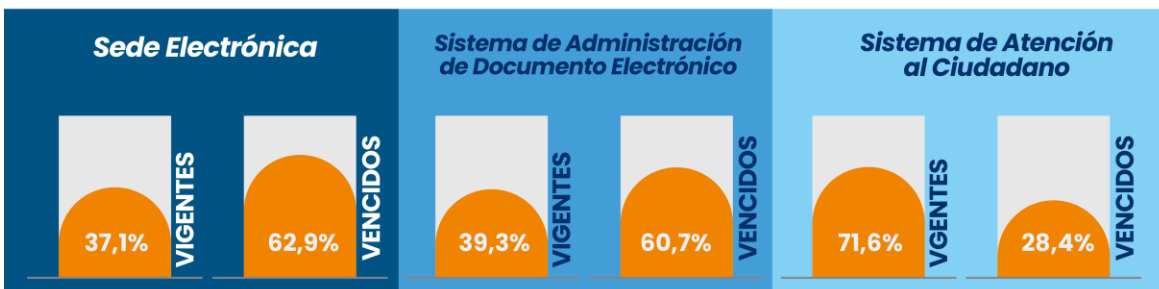
INFORME TERCER TRIMESTRE
CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES (**PQRSDF**)

JULIO - SEPTIEMBRE 2024

Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los **4.363** requerimientos recibidos por la **Sede Electrónica/PQR Salud**, se tramitaron **3.907**, quedando pendientes o en proceso **456**. De igual manera, de los **4.747** requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (**SADE**), se tramitaron **2.926**, quedando pendientes o en proceso **1.195**, de otra parte, de los **6.966** requerimientos recibidos por el Sistema de Atención al Ciudadano (**SAC**), se tramitaron **5.938**, quedando en proceso **882**.



De los **456** requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, **169** se encuentran vigentes y **287** vencidos; mientras que, de los **1.195** requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (**SADE**), **470** se encuentran vigentes y **725** vencidos, finalmente, de los **1.028** requerimientos en proceso en el Sistema de Atención al Ciudadano (**SAC**), **736** se encuentran vigentes y **292** 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.



4. CANALES INSTITUCIONALES PARA LA RADICACIÓN DE LAS PQRSDF

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.

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.

4.1 REQUERIMIENTOS POR TIPO DE SOLICITUD:

De acuerdo con la base de datos generada de los canales institucionales para la radicación de PQRSDF, SADE, Sede Electrónica y PQR SALUD, durante el tercer trimestre de 2024 (corte al 02 y 03 de octubre), se recibieron un total de 8.484 requerimientos de ciudadanos.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas del tipo de solicitud por cada uno de los canales:

TIPO DE SOLICITUD	SADE	SEDE ELECTRÓNICA - PQR SALUD
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR O GENERAL	3.269	3.032
PETICIÓN DE DOCUMENTOS DE INTERÉS PÚBLICO	824	164
RECURSO	9	20
FELICITACIÓN	6	11
CONSULTA	5	43
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	4	39
QUEJA	2	842
DENUNCIAS	2	15
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		48
RECLAMO		143
SUGERENCIA		5
SOLICITUD DEL CONGRESO		1
TOTAL	4.121	4.363

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.



DEPENDENCIA	SADE									SEDE ELECTRÓNICA - PQR SALUD													
	CONSULTA	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS DE INTERÉS PÚBLICO	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR O GENERAL	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	QUEJAS	RECURSO	TOTAL	CONSULTA	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS DE INTERÉS PÚBLICO	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR O GENERAL	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	QUEJAS	RECURSO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DEL CONGRESO	SUGERENCIA	RECLAMOS	TOTAL	
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional				309	1057			2	1.368	5			24	35		2	2					1	69
Secretaría de Salud			1	60	400	1	1		563				26	2.652	2	803	2				1	82	3.629
Unidad Administrativa Especial de Catastro	5			0	369		1	6	381				1	6	2	1						3	16
Secretaría de Infraestructura				71	256	1							3	7	2	3							16
Secretaría de Vivienda y Hábitat				55	124	1			240				2	2	2							1	5
Secretaría General			5	36	134				175		1	9	5	2		1							18
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria				31	128				159	15	1		51	201	15	21	15				2	45	366
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas				20	121				141					3									3
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana				31	83				114	2	2		9	15	9	1						3	41
Secretaría de Movilidad y Transporte				13	78				91	2	1		21	68	4	3	1					4	104
Despacho de la Gobernadora				20	76				96			1	1	10	1						1		14
Departamento Administrativo de Planeación				16	69				85				4		1								5
Secretaría de Cultura				15	59				74					5		1						3	9
Secretaría de Desarrollo Social y Participación			1	6	56				63	1			2	3									6
Oficina de Control Disciplinario Interno				11	49				60	2	1			3		3							9
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible			1	9	24	1			35	1				4	1								6
Departamento Administrativo de Jurídica				2	20				22	2			8	1									11
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca				1	20			1	22				2								1		3
Secretaría de Asuntos Étnicos				5	19				24														0
Secretaría de Turismo				2	17				19					1									1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad				4	13				17	1			1	3									5
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres				0	11				11	1			1	2									4
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones				3	9				12	1		1	1	1		3					1		8
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación				1	7				8														0
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual				1	5				6				1	3									4
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública				1	3				4					1									1
Oficina de Control Interno				1	2				3														0
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias										2			1	6								1	10
TOTAL	5	2	6	824	3.269	4	2	9	4.121	43	15	11	164	3.032	39	842	20	48	1	5	143	4.363	

Tabla 2 Requerimientos recibidos por dependencia y tipo de solicitud. Elaboración propia, Fuente: Base de datos SADE y Sede Electrónica – PQR SALUD tercer trimestre 2024

La tabla 2 muestra que el tipo de requerimiento que más radican los ciudadanos y grupos de valor son peticiones de documentos de interés general, así:

SADE. Representa el 79% del total de PQRSDf radicadas, distribuido en las siguientes dependencias: Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Secretaría de Salud, Unidad Administrativa Especial de Catastro, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Vivienda y Hábitat, Secretaría General, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria y Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas.

Sede Electrónica – PQR Salud. Representa el 69% del total de PQRSDf radicadas, distribuido en las siguientes dependencias: Secretaría de Salud, Unidad Administrativa Especial de Catastro, Secretaría de Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria



4.2 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:

El tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitudes registradas durante el tercer trimestre del año 2024:

TIPO DE SOLICITUD	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	
	SADE	SEDE ELECTRÓNICA - PQR SALUD
CONSULTA	33	15
DENUNDIAS	32	14
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	21	14
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR O GENERAL	12	3
PETICIÓN DE DOCUMENTOS DE INTERÉS PÚBLICO	12	10
QUEJA	11	5
RECURSO	11	16
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		4
FELICITACIÓN	3	3
RECLAMO		9
SOLICITUD DEL CONGRESO		2
SUGERENCIA		7
TOTAL	12	4

Tabla 3 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia,
Fuente: Base de datos SADE y Sede Electrónica – PQR SALUD tercer trimestre 2024

La tabla 3 muestra que el tiempo promedio de respuesta de una PQRSDF es de 12 días para los requerimientos radicados a través del SADE y, 4 para los radicados a través de la Sede Electrónica – PQR Salud.

4.3 REPORTE GENERAL

De acuerdo con los datos registrados en las bases de datos de PQRSDF institucionales, durante tercer trimestre de 2024 se radicaron 4.121 requerimientos a través de SADE y 4.363 Sede Electrónica - PQR Salud.



**TOTAL PQRSDF RADICADAS
CANAL SADE, SEDE ELECTRÓNICA Y PQRS SALUD
TERCER TRIMESTRE 2024**

DEPENDENCIA	TOTAL PQRSDF	
	SADE	SEDE ELECTRÓNICA - PQR SALUD
Secretaría de Salud	563	3.629
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	159	366
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	1.368	67
Secretaría de Movilidad y Transporte	91	104
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	0	10
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	114	41
Unidad Administrativa Especial de Catastro	381	16
Oficina de Control Disciplinario Interno	60	9
Secretaría de Infraestructura	328	16
Departamento Administrativo de Jurídica	22	11
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	141	3
Secretaría de Cultura	74	9
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	17	5
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	63	6
Despacho de la Gobernadora	96	16
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	35	6
Secretaría de Asuntos Étnicos	24	0
Secretaría de Vivienda y Hábitat	240	5
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	11	4
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	12	8
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	6	4
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	8	0
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	22	3
Departamento Administrativo de Planeación	85	5
Secretaría General	175	18
Oficina de Control Interno	3	0
Gestora Social	0	0
Secretaría de Turismo	19	1
Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo	0	0
Oficina de Comunicaciones	0	0
Oficina para la Transparencia	4	1
TOTAL	4.121	4.363

Tabla 4 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia Elaboración propia.
Fuente: Base de datos SADE y Sede Electrónica – PQR SALUD tercer trimestre 2024

Para identificar las dependencias con el mayor porcentaje de participación en PQRSDF, se aplicó el principio de Pareto 80%/20%, arrojando los siguientes resultados:

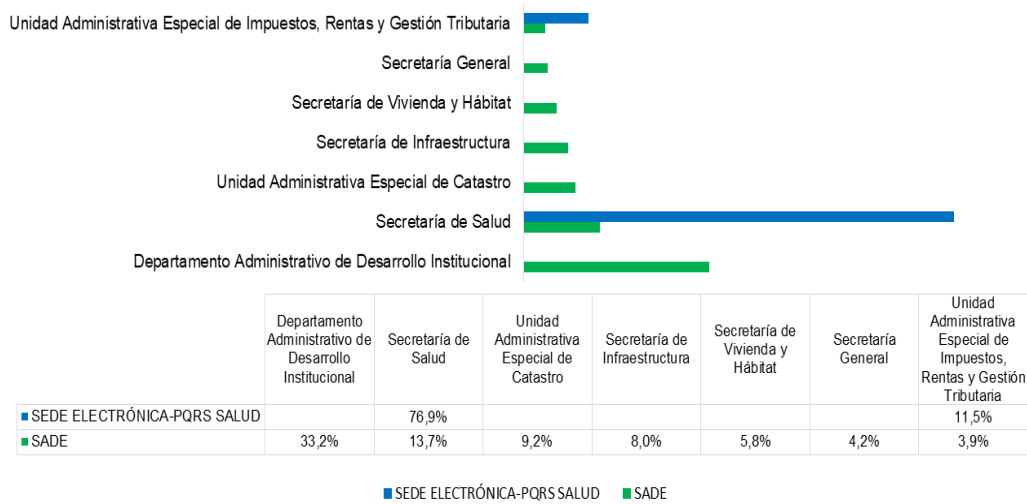


Gráfico 1 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia Elaboración propia
Fuente: Base de datos SADE y Sede Electrónica – PQR SALUD tercer trimestre 2024

Como se evidencia en el gráfico 1, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional es la dependencia que presenta el mayor número de PQRSDf a través del SADE y la Secretaría de Salud a través de Sede Electrónica y PQR SALUD.

4.4 REPORTE DE LA GESTIÓN

A continuación se presenta la gestión realizada a las PQRSDf durante el tercer trimestre de 2024 en la Administración Central, de acuerdo con los datos registrados en las bases de datos de SADE, Sede Electrónica y PQR SALUD:

ESTADO DE LAS PQRSDf TERCER TRIMESTRE 2024														
MES	SADE						SEDE ELECTRÓNICA - PQR SALUD							
	ATENDIDAS		TOTAL ATENDIDAS	EN PROCESO		TOTAL EN PROCESO	TOTAL PQRSDf RADICADAS	ATENDIDAS		TOTAL ATENDIDAS	EN PROCESO		TOTAL EN PROCESO	TOTAL PQRSDf RADICADAS
	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO		VENCIDA	VIGENTE			A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO		VENCIDA	VIGENTE		
JULIO	853	363	1.216	256		256	1.472	1.305	70	1.375	110		110	1.485
AGOSTO	990	122	1.112	321		321	1.433	1.227	40	1.267	137	9	146	1.413
SEPTIEMBRE	582	16	598	148	470	618	1.216	1.257	8	1.265	40	160	200	1.465
TOTAL	2.425	501	2.926	725	470	1.195	4.121	3.789	118	3.907	287	169	456	4.363

Tabla 5 Estado de las PQRSDf. Elaboración propia
Fuente: Base de datos SADE y Sede Electrónica – PQR SALUD tercer trimestre 2024

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



ESTADO PQRSDF RADICADAS
CANAL SADE, SEDE ELECTRÓNICA Y PQR SALUD
TERCER TRIMESTRE 2024

DEPENDENCIA	SADE						SEDE ELECTRÓNICA - PQR SALUD							
	PQRSDF ATENDIDAS		TOTAL PQRSDF ATENDIDAS	PQRSDF EN PROCESO		TOTAL PQRSDF EN PROCESO	TOTAL PQRSDF RADICADAS	PQRSDF ATENDIDAS		TOTAL PQRSDF ATENDIDAS	PQRSDF EN PROCESO		TOTAL PQRSDF EN PROCESO	TOTAL PQRSDF RADICADAS
	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO		VENCIDAS	VIGENTES			A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO		VENCIDAS	VIGENTES		
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	1.003	178	1.181	70	117	187	1.368	46	14	60		9	9	69
Secretaría de Salud	290	73	363	135	65	200	563	3.401	34	3.435	123	71	194	3.629
Unidad Administrativa Especial de Catastro	59	38	97	220	64	284	381	13		13		3	3	16
Secretaría de Infraestructura	244	49	293	16	18	34	327		6	6	8	2	10	16
Secretaría de Vivienda y Hábitat	38	5	43	122	75	197	240		3	3	1	1	2	5
Secretaría General	125	11	136	22	17	39	175	16	1	17		1	1	18
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	54	28	82	67	10	77	159	131	42	173	136	57	193	366
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	109	15	124	8	9	17	141	3	0	3			0	3
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	46	22	68	17	29	46	114	15	6	21	13	7	20	41
Despacho de la Gobernadora	68	9	77	9	10	19	96	14		14			0	14
Secretaría de Movilidad y Transporte	80	6	86	1	4	5	91	94	1	95		9	9	104
Departamento Administrativo de Planeación	61	14	75	2	8	10	85	3	1	4		1	1	5
Secretaría de Cultura	65	7	72	0	2	2	74	8	1	9			0	9
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	16	11	27	22	14	36	63			0	3	3	6	6
Oficina de Control Disciplinario Interno	60	0	60	0	0	0	60	9		9			0	9
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	18	11	29	0	6	6	35	3	2	5		1	1	6
Secretaría de Asuntos Étnicos	12	3	15	2	7	9	24			0			0	0
Departamento Administrativo de Jurídica	6	8	14	6	2	8	22	10	1	11			0	11
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	16	4	20	1	1	2	22	3		3			0	3
Secretaría de Turismo	19	0	19	0	0	0	19	1		1			0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	14	2	16	0	1	1	17	2	2	4	1		1	5
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	7	1	8	1	3	4	12	3	2	5	1	2	3	8
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	3	3	6	2	3	5	11	3	1	4			0	4
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2	1	3	0	5	5	8			0			0	0
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	4	1	5	1	0	1	5	4		4			0	4
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	4	0	4	0	0	0	4			0		1	1	1
Oficina de Control Interno	2	1	3	0	0	0	3			0			0	0
SecSecretaría de Infraestructura	0	0	0	1	0	1	1			0			0	0
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias								7	1	8	1	1	2	10
Total general	2.425	501	2.926	725	470	1.195	4.121	3.789	118	3.907	287	169	456	4.363

Tabla 6 Gestión realizada a las PQRSDF recibidos por dependencia
Fuente: Base de datos SADE y Sede Electrónica – PQR SALUD tercer trimestre 2024

Del total de PQRSDf radicadas, se cancelaron 4 a cargo del Sistema de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias; y una está pendiente de respuesta a cargo de la Secretaría General.

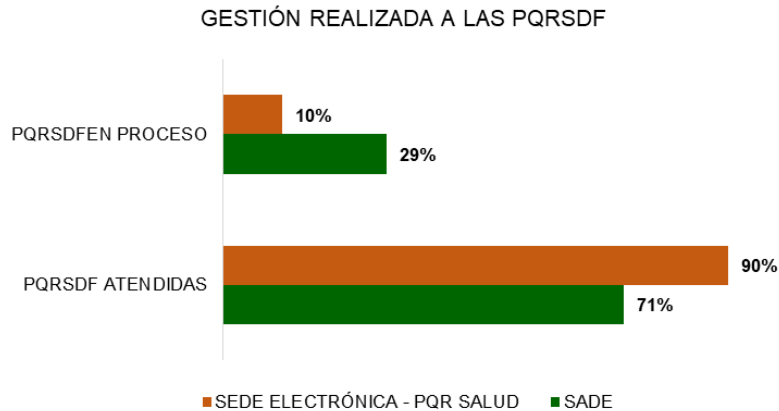


Gráfico 2 Gestión realizada a las PQRSDf
Fuente: Base de datos SADE y Sede Electrónica – PQR SALUD tercer trimestre 2024

El gráfico 2 muestra el estado de las PQRSDf a la fecha de la generación del reporte, de los requerimientos recibidos por las dependencias del nivel central, encontrando que:

SADE.

Del total de requerimientos (4.121) radicados, se dio trámite (a tiempo y fuera de tiempo) a 2.926 PQRSDf equivalentes al 71%, de los cuales el 83% tiene respuesta dentro del término de Ley; 1.195 requerimientos en proceso (vigentes y vencidas) equivalente el 29%; de los cuales el 61% se encuentran vencidos y el 39% vigentes.

Sede Electrónica y PQR SALUD.

Del total de requerimientos (4.363) radicados, se dio trámite (a tiempo y fuera de tiempo) a 3.907 PQRSDf equivalentes al 90%, de los cuales el 97% tiene respuesta dentro del término de Ley; 456 requerimientos en proceso (vigentes y vencidas) equivalente el 10%; de los cuales, el 63% se encuentran vencidos y el 37% vigentes.

4. 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 tercer trimestre del año 2024 (julio - septiembre de 2024), se recibieron 6.966 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 RECIBIDOS	Participación
Petición de interés general o particular	6.620	95,03%
Reclamo	127	1,82%
Queja	98	1,41%
Petición de documentos e información pública	54	0,78%
Denuncia	25	0,36%
Consulta	19	0,27%
Sugerencia	16	0,23%
Recurso	2	0,03%
Petición entre autoridades	5	0,07%
TOTAL	6.966	100,00%

Tabla 7 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 7 muestra que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés general o particular, el cual representa el 95.03% del total de los requerimientos registrados.

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

TIPO DE SOLICITUD	PROMEDIO TOTAL DE DÍAS DE RESPUESTA
Petición de documentos e información pública	19
Sugerencia	16
Queja	13
Reclamo	12
Petición de interés general o particular	12
Denuncia	8
Recurso	2
Consulta	1
Petición entre autoridades	1
TOTAL	7

Tabla 8 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 8 muestra que el tiempo promedio de respuesta es de 7 días y oscilan entre 1 y 19



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.

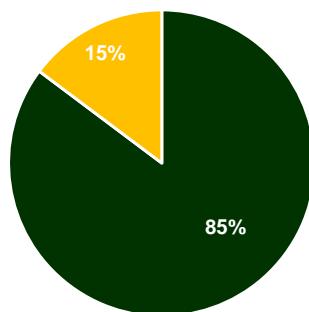
6.2 REPORTE GENERAL ESTADO PQRSDF

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

MES	ATENDIDAS		TOTAL ATENDIDAS	EN PROCESO		TOTAL EN PROCESO	TOTAL PQRSDF RADICADAS
	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO		VENCIDA	VIGENTE		
JULIO	1.946	283	2.229	171		171	2.400
AGOSTO	2.047	181	2.228	68		68	2.296
SEPTIEMBRE	1.394	87	1.481	53	736	789	2.270
TOTAL	5.387	551	5.938	292	736	1.028	6.966

Tabla 9 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



■ PQRSDF ATENDIDAS ■ PQRSDF EN PROCESO

Gráfico 3 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 9 y el gráfico 3 muestran el estado de la gestión realizada por la Secretaría de Educación:

Del total de PQRSDF recibidas (6.966) se atendieron (a tiempo y fuera de tiempo) 5.938 requerimientos los cuales equivalente al 85%, 1.028 requerimientos en proceso (vigentes y vencidas) equivalente al 15% de los cuales, el 72% se encuentran vigentes y el 28% vencidas.

El 77% de las PQRSDF fueron atendidas dentro de los tiempos de Ley.



5. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

Durante el tercer trimestre del año, en cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 *Funcionario sin competencia*, se realizaron 117 traslados por competencia de requerimientos radicados por los ciudadanos y grupos de valor a través de Sede Electrónica, los cuales su respuesta está por fuera de las competencias de las dependencias del nivel central de la Gobernación del Valle del Cauca.

La gestión fue realizada por las siguientes Dependencias:

DEPENDENCIA	TRASLADO POR COMPETENCIA
Secretaría de Salud	58
Secretaría de Movilidad y Transporte	35
Despacho de la Gobernadora	13
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	3
Secretaría General	2
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	2
Departamento Administrativo de Jurídica	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1
TOTAL	117

Tabla 10 PQRSDF Trasladas por Competencia
Fuente: Base de datos SADE y Sede Electrónica – PQR SALUD tercer trimestre 2024

6. TIPIFICACIONES INADECUADAS

Con el fin de identificar la correcta asignación de las PQRSDF radicadas a través de SADE, se solicitó a las dependencias el reporte de las PQRSDF que fueron tipificadas inadecuadamente durante el período evaluado; encontrando las siguientes situaciones:



N°.	DEPENDENCIA ORIGEN (DONDE SE IDENTIFICÓ LA SITUACIÓN)	N°- SADE (PQRSDF TIPIFICADOS INADECUAMENTE)	DEPENDENCIA COMPETENTE
1	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	2024035122	SECRETARIA DE TURISMO
2	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	2024028556	SUBDIRECCION DE PLANIFICACION DEL TERRITORIO
3	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	2024009672	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
4	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	2024002391	SECRETARÍA DE SALUD
5	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	2024001727	SECRETARÍA DE VIVIENDA Y HÁBITAT
6	SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	2024035021	SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
7	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	2024034306	SECRETARÍA DE SALUD
8	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	2024035208	VIVIENDA Y HABITAT
9	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	2024035269	SECRETARÍA DE SALUD
10	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	2024034137	SECRETARÍA DE SALUD
11	DESPACHO GOBERNADORA	2024030104	SECRETARÍA DE CULTURA
12	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2024008942	SECRETARIA DE EDUCACION
13	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2024018298	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION
14	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2024027850	SECRETARÍA DE LA MUJER
15	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2024014324	SECRETARIA DE EDUCACION
16	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2024009159	SECRETARIA DE EDUCACION

Tabla 11 Relación PQRSDF tipificadas inadecuadamente
Fuente: Reporte dependencias

El anterior reporte fue socializado al líder del proceso de Gestión Documental con el fin de que se tomen las acciones de mejora necesarias.

7. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

Durante el tercer trimestre de 2024, la Gobernación del Valle del Cauca emitió 21 respuestas negativas con tipo de solicitud de petición de interés general o particular, consulta, queja, denuncia, petición entre autoridades y reclamo, radicados a través de la Sede Electrónica; gestión realizada por la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria (17), Secretaría de Salud (3), Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana (1).

8. REQUERIMIENTOS MÁS REITERADOS

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

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.

Ver anexo 1. Temas frecuentes tercer trimestre SADE y Sede Electrónica – PQR Salud 2024.
Ver anexo 2. Temas frecuentes tercer trimestre Secretaría de Educación.



9. REPORTE TUTELAS POR NO CONTESTACIÓN PQRSDF

De acuerdo con la información reportada por las dependencias a través del documento “Facilitativo Informe Tutelas”, durante el tercer trimestre de 2024 se presentaron cinco (5) tutelas por la no contestación a las PQRSDF en las siguientes dependencias: Unidad Administrativa de Catastro (3), de las cuales a todas se les dio respuesta al peticionario y la Entidad presentó impugnación al fallo de una de ellas, otra esta para sentencia en primera instancia y la última pendiente de contestación y Secretaría de Vivienda y Hábitat (2).

- Seguimiento al estado de la tutela interpuesta a la Secretaría de Infraestructura en 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”*.

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría, a la fecha no se tiene respuesta por lo tanto, se elevó solicitud al juzgado Sexto Penal para Adolescentes con Función de Control de Garantías con el propósito de que se informe sobre el proceso.

10. CALIDAD DE LAS RESPUESTAS PQRSDF

Se han realizado 15 sensibilizaciones sobre uso y aplicación de la Estrategia de Lenguaje Claro, al interior de la Entidad con el propósito de validar que las respuestas a las PQRSDF que se están dando a los ciudadanos y grupos de valor se estén dando en lenguaje claro. Producto de ello, se han identificado debilidades en la redacción y ortografía y además, textos muy extensos con frases y palabras innecesarias.

En el análisis de las respuestas se evidencia buenas prácticas de Lenguaje Claro en la Secretaría de Cultura y Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible; pero, se identifican varias oportunidades de mejora en las dependencias: Secretaría de Desarrollo social y Participación, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Salud.

11. CHATBOT

La Entidad implementó el chatbot “VALLEINFO” con el fin de que los ciudadanos y grupos de valor puedan realizar consultas en tiempo real acerca de los diferentes trámites, servicios y OPA que ofrece la Gobernación.

Durante el período comprendido entre el 30 de julio y 22 de septiembre, del total de ciudadanos que accedieron al chatbot a la opción “preguntas frecuentes” (709), 58 realizaron la consulta “dónde se puede interponer una queja”; representando el 8% de las consultas.



12. 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 julio - septiembre del 2024 se presentaron 15.540 requerimientos a través de estos sistemas de información: Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) disponible desde la Ventanilla Única de la sede principal de la Gobernación del Valle del Cauca, Sede Electrónica / PQR SALUD, disponible en el portal web institucional y el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC); teniendo un cumplimiento del 75% de las respuestas de las PQRSDf dentro de los términos de Ley.
- Se tuvo un incremento del 1.7% de PQRSDf, respecto al segundo trimestre de la presente vigencia.
- Del total de los requerimientos recibidos 15.540, se tramitaron 12.771 quedando 2.679 pendientes o en proceso.
- De los 2.679 requerimientos pendientes o en proceso, se encuentran vigentes 1.375 equivalentes al 51.3% y vencidos 1.304 equivalentes a 48.7%, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.
- Del total de PQRSDf recibidos (4.121) 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 2.926 PQRSDf equivalentes al 71%.
1.195 requerimientos en proceso (vigentes y vencidas), equivalente el 29%; de los cuales, el 61% se encuentran vencidos y el 39% vigentes.

Del total de PQRSDf radicadas durante tercer trimestre, 2.425 de las PQRSDf fueron atendidas dentro de los tiempos de Ley.

- Del total de PQRSDf recibidos (4.363) a través de Sede Electrónica, se tienen los siguientes resultados:
Se dio trámite (a tiempo y fuera de tiempo) a 3.907 PQRSDf equivalentes al 89.5%, 456 requerimientos en proceso (vencidas y vigentes) equivalentes a 10.5%; de los cuales, el 62.9% se encuentran vencidos y el 37.1% vigentes.

Del total de PQRSDf radicadas durante tercer trimestre, 3.789 de las PQRSDf fueron atendidas dentro de los tiempos de Ley.

- Del total de PQRSDf recibidas (6.966) en la Secretaría de Educación, se tienen los siguientes resultados:



Se atendieron (a tiempo y fuera de tiempo) 5.938 requerimientos los cuales equivalente al 85.2%, 1.028 requerimientos en proceso (vigentes y vencidas), equivalente al 14.8% de los cuales, el 71.6% se encuentran vigentes y el 28.4% vencidas. El 77% (5.387) de las PQRSDF fueron atendidas dentro de los tiempos de Ley.

- Durante el tercer trimestre de 2024 el tipo de solicitud que más requieren los ciudadanos y grupos de valor son las peticiones de interés general; así.

SADE. Representa el 79% del total de PQRSDF radicadas, distribuido en las siguientes dependencias: Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Secretaría de Salud, Unidad Administrativa Especial de Catastro, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Vivienda y Hábitat, Secretaría General, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria y Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas.

Sede Electrónica – PQR Salud. Representa el 69% del total de PQRSDF radicadas, distribuido en las siguientes dependencias: Secretaría de Salud, Unidad Administrativa Especial de Catastro, Secretaría de Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.

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 PQRSDF, tales como:

1. Continuar con el monitoreo a la estrategia de alertas tempranas para las PQRSDF 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.
2. 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.
3. 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.
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. 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.
8. Validar con las dependencias las necesidades de tipificaciones en el sistema SADE.
9. Continuar con la estrategia de fortalecimiento de la cultura organizacional en la gestión de las PQRSDF, con los facilitadores de las dependencias del nivel central.

13. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF.

- ✓ Mensualmente se realiza el reporte de la gestión realizada a las PQRSDF a todas las dependencias, se realiza acompañamiento y seguimiento permanente para evidenciar la gestión oportuna de los requerimientos presentados por los ciudadanos por parte del equipo de PQRSDF 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.
- ✓ Mensualmente se solicita a las dependencias el reporte de las tutelas generadas por la no contestación de una PQRSDF, tipificaciones inadecuadas, cambio de personal, seguimiento y cargue de evidencias de las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de PQRSDF.
- ✓ Mensualmente se realiza seguimiento al avance/cierre de las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de PQRSDF y de acuerdo a los resultados, se realizan observaciones y se requiere a la dependencia subsanar la situación.
- ✓ Se articuló con la Secretaría de las TICs, capacitaciones dirigidas a las dependencias para el adecuado manejo de la plataforma SADE y se realizó seguimiento a su cumplimiento.
- ✓ Se realizó seguimiento a la parametrización de la plataforma SADE con el acompañamiento de Gestión Documental y la Secretaría de las TICs, de acuerdo con las necesidades del Departamento Administrativo de Jurídica, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.
- ✓ Se solicitó a las dependencias el reporte de los temas y la justificación de los tiempos de respuesta que no obedecen a los establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; con el fin de parametrizar la plataforma SADE y así tener datos reales de PQRSDF.



- ✓ Se han realizado reuniones virtuales con los proveedores de los canales SADE y Sede Electrónica; con el fin de dar a conocer las inconsistencias que se presentan en las bases de datos generadas de PQRSDf y así, poder subsanarlas.
- ✓ Se identificaron las PQRSDf tipificadas inadecuadamente, se estableció cronograma de capacitaciones dirigido al personal de ventanilla única y sede electrónica; el cual consiste en que cada dependencia de a conocer los temas específicos que tiene a cargo y así disminuir la brecha en la tipificación inadecuada de las PQRSDf. Actualmente, se está ejecutando el cronograma de capacitaciones.
- ✓ Se socializaron los resultados de la gestión de las PQRSDf del primer semestre de la presente vigencia y avance al seguimiento del plan de mejoramiento PQRSDf periodo 202302, ante la Alta Dirección a través del Comité Coordinador de Control Interno para la toma de decisiones.
- ✓ Se socializó en todas las dependencias la actualización del procedimiento PR-M4-P1-03 Gestión de las PQRSD.
- ✓ Se brindó lineamiento a todas las dependencias para que las respuestas que se den a las PQRSDf, sean en Lenguaje Claro.
- ✓ Se están llevando a cabo mesas de trabajo con las dependencias con el fin de identificar la calidad de respuesta a las PQRSDf en Lenguaje Claro.
- ✓ Se realizaron mesas de trabajo con todas las dependencias con el fin de identificar canales adicionales a los institucionales para la recepción de PQRSDf y así elaborar el Reglamento Interno de PQRSDf en cumplimiento al Decreto 1166 de 2016.
- ✓ Actividades de hábitos de vida saludable como pausas activas y chequeo de salud con valoración cardiovascular, para los ciudadanos que vienen al Palacio de San Francisco a realizar trámites y servicios. Estas actividades, se desarrollan en la sala de espera ubicada en el primer piso del edificio mientras los ciudadanos esperan para ser atendidos.
- ✓ Creación del canal virtual (Chat Bot) de comunicación para fortalecer la interacción y accesibilidad para todos los ciudadanos del Valle del Cauca. Este canal, disponible en el sitio web oficial de la Gobernación, se ha creado para simplificar y agilizar el acceso a información y servicios clave sin necesidad de desplazamientos, un acceso más directo a la oferta institucional. A través de este espacio, podrán informarse sobre temas cruciales como la participación ciudadana, preguntas frecuentes, y los Conversatorios Ciudadanos, entre otros temas de interés y de mayor consulta

14. SEGUIMIENTOS PQRSDF

14.1 Seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos de las PQRSDF 202302

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 con corte al 15 de septiembre, 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:

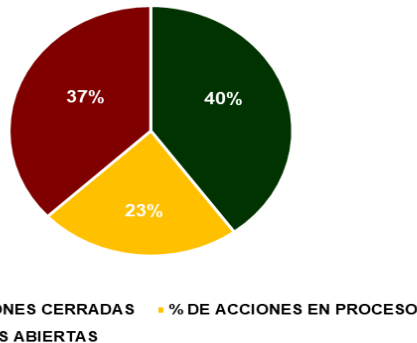


Gráfico 4 Avance cumplimiento plan de mejoramiento PQRSDF – 202302
Fuente: Drive Seguimiento plan de mejoramiento PQRSDF – 202302

El 40% de las acciones se encuentran cerradas y corresponden a 30 acciones.
El 37% de las acciones se encuentran abiertas y corresponden a 28 acciones.
El 23% de las acciones se encuentran en proceso y corresponden a 17 acciones.

A la fecha de corte del informe, se tiene en promedio un avance de cumplimiento del plan de mejoramiento del 56%

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

14.2 SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS PQRSD EN PROCESO DEL PRIMER SEMESTRE 2024

CANALES SADE Y SEDE ELECTRÓNICA.

De acuerdo con los resultados del informe de PQRSDF del segundo trimestre, del total de PQRSDF vencidas del primer semestre del año y radicadas a través de los canales SADE y Sede Electrónica (2.002) y conforme a los acompañamientos realizados como segunda línea de defensa a la gestión de las PQRSDF en las distintas dependencias, a la fecha del reporte se tiene un total de 756 PQRSDF vencidas, las cuales representan un 62% de disminución.



SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS PQRSDF VENCIDAS
PRIMER SEMESTRE 2024
CORTE 02/10/2024

DEPENDENCIA	SADE			SEDE		
	DATOS INFORME PQRSDF PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE	PQRSDF VENCIDAS CON CORTE AL 02/10/2024	% DISMINUCIÓN PQRSDF VENCIDAS (PRIMER SEMESTRE vs SEGUIMIENTO)	DATOS INFORME PQRSDF PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE	PQRSDF VENCIDAS CON CORTE AL 02/10/2024	% DISMINUCIÓN PQRSDF VENCIDAS (PRIMER SEMESTRE vs SEGUIMIENTO)
	VENCIDAS			VENCIDAS		
Secretaría de Salud	161	85	47%	232	214	8%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	374	203	46%	169	38	78%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	263	9	97%	4	0	100%
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	0	100%	10	0	100%
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	0	0		2	0	100%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	85	4	95%	6	0	100%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	254	148	42%	3	0	100%
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	100%	0	0	
Secretaría de Infraestructura	82	8	90%	20	1	95%
Departamento Administrativo de Jurídica	31	1	97%	6	0	100%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	40	3	93%	2	0	100%
Secretaría de Cultura	5	0	100%	0	0	
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	2	0	100%	0	0	
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	24	21	13%	2	2	0%
Despacho de la Gobernadora	22	2	91%	1	0	100%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	6	0	100%	2	0	100%
Secretaría de Asuntos Étnicos	4	0	100%	2	0	100%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	65	8	88%	4	0	100%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	0	100%	1	1	0%
Comunicaciones	1	0	100%	5	0	100%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	100%	0	0	
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	7	1	86%	1	0	100%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	7	0	100%	0	0	
Departamento Administrativo de Planeación	15	1	93%	0	0	
Secretaría General	71	5	93%	1	0	100%
Oficina de Control Interno	2	1	50%	0	0	
Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo	0	0		1	0	100%
Oficina para la Transparencia	0	0		2	0	100%
TOTAL	1.526	500	67%	476	256	46%

Tabla 12 Seguimiento Gestión de las PQRSF primer semestre 2024
Fuente: Seguimiento Cierre PQRSDF primer semestre 2024

De acuerdo con los resultados del informe de PQRSDF del primer y segundo trimestre de 2024 año, se tenían 2.002 PQRSDF en proceso vigentes y vencidas las cuales fueron radicadas a través de los canales SADE y Sede Electrónica. Una vez realizados los acompañamientos desde la Secretaría General – proceso Servicio al Ciudadano como segunda línea de defensa a la gestión de las PQRSDF en las distintas dependencias, a la fecha del reporte se atendieron 1.246 PQRSDF, las cuales representan un 62% de disminución.

14.2 SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS PQRSDF EN PROCESO PRIMER TRIMESTRE 2024

CANALES SADE, SEDE ELECTRÓNICA Y PQR SALUD

En la tabla 13 se presenta el seguimiento realizado por la Secretaría General desde su rol como segunda línea de defensa, a la gestión de las PQRSDF conforme a los resultados contenidos en el informe del segundo trimestre del año.



SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS PQRSDF VENCIDAS
PRIMER TRIMESTRE 2024
CORTE 02/10/2024

DEPENDENCIA	SADE			SEDE		
	DATOS INFORME PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE	PQRSDF VENCIDAS CON CORTE AL 02/10/2024	% DISMINUCIÓN PQRSDF VENCIDAS (PRIMER TRIMESTRE VS SEGUIMIENTO)	DATOS INFORME PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE	PQRSDF VENCIDAS CON CORTE AL 02/10/2024	% DISMINUCIÓN PQRSDF VENCIDAS (PRIMER TRIMESTRE VS SEGUIMIENTO)
	VENCIDAS			VENCIDAS		
Secretaría de Salud	35	36	-3%	36	34	6%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	174	101	42%	106	36	66%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	8	2	75%		0	
Secretaría de Movilidad y Transporte		0		1	0	100%
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS		0		2	0	100%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	32	1	97%		0	
Unidad Administrativa Especial de Catastro	2	0	100%	3	0	100%
Secretaría de Infraestructura	15	0	100%		0	
Departamento Administrativo de Jurídica	2	1	50%		0	
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2	2	0%		0	
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	2	2	0%		0	
Secretaría de Vivienda y Hábitat		3			0	
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	100%		0	
Departamento Administrativo de Planeación	3	1	67%		0	
Oficina de Control Interno		1			0	
Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo		0		1	0	100%
TOTAL	276	150	46%	149	70	53%

Tabla 13 Seguimiento Gestión de las PQRSDF primer trimestre 2024

Fuente: Seguimiento Cierre PQRSDF primer trimestre 2024

De acuerdo con los resultados del informe de PQRSDF del segundo trimestre de 2024 año, se tenían 425 PQRSDF vencidas las cuales fueron radicadas a través de los canales SADE y Sede Electrónica. Una vez realizados los acompañamientos desde la Secretaría General – proceso Servicio al Ciudadano como segunda línea de defensa a la gestión de las PQRSDF en las distintas dependencias, a la fecha del reporte se atendieron un total de 205 PQRSDF, las cuales representan un 52% de disminución.

Como se ilustra en la anterior tabla, las dependencias que a la fecha tienen pendientes PQRSDF por gestionar son: Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria y Secretaría de Salud.

Para el caso de la Secretaría de Salud incrementó de 35 a 36 PQRSDF vencidas, dado que se realizó una resignación entre dependencias, en este caso del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional; generando un porcentaje de disminución negativo.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.

	PQRSDF VENCIDAS CON CORTE AL 28/10/2024
ENERO	31
MARZO	2
TOTAL	33

Tabla 14 Seguimiento Cierre PQRSDF segundo trimestre 2024

Fuente: Base de datos Secretaría de Educación



14.2 SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS PQRSD EN PROCESO SEGUNDO TRIMESTRE 2024

CANALES SADE Y SEDE ELECTRÓNICA.

En la tabla 15 se presenta el seguimiento realizado por la Secretaría General desde su rol como segunda línea de defensa, a la gestión de las PQRSDF conforme a los resultados contenidos en el informe del segundo trimestre del año.

SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS PQRSDF VENCIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2024 CORTE 02/10/2024										
DEPENDENCIA	SADE PQRSDF VENCIDAS				% DISMINUCIÓN PQRSDF VENCIDAS (PRIMER TRIMESTRE VS SEGUIMIENTO)	SEDE PQRSDF VENCIDAS				% DISMINUCIÓN PQRSDF VENCIDAS (SEGUNDO TRIMESTRE VS SEGUIMIENTO)
	DATOS INFORME PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE		TOTAL VIGENTES Y VENCIDAS	PQRSDF VENCIDAS CON CORTE AL 02/10/2024		DATOS INFORME PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE		TOTAL PQRSDF VIGENTES Y VENCIDAS	PQRSDF VENCIDAS CON CORTE AL 02/10/2024	
	VIGENTES	VENCIDAS				VIGENTES	VENCIDAS			
Secretaría de Salud	66	60	126	49	61%	7	189	196	180	8%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	37	163	200	102	49%	53	10	63	2	97%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	153	102	255	7	97%	3	1	4	0	100%
Secretaría de Movilidad y Transporte	1		1	0	100%	9		9	0	100%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	14	39	53	3	94%	3	3	6	0	100%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	220	32	252	148	41%			0	0	
Oficina de Control Disciplinario Interno	2		2	0				0	0	
Secretaría de Infraestructura	35	32	67	8	88%	5	15	20	1	95%
Departamento Administrativo de Jurídica	23	6	29	0	100%	5	1	6	0	100%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	13	25	38	1	97%	2		2	0	
Secretaría de Cultura	5		5	0	100%			0	0	
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	2		2	0	100%			0	0	
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	5	17	22	19	14%	2		2	2	0%
Despacho de la Gobernadora	12	10	22	2	91%	1		1	0	
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2	4	6	0	100%	2		2	0	
Secretaría de Asuntos Étnicos	2	2	4	0	100%	1	1	2	0	100%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	40	25	65	5	92%	1	3	4	0	100%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1		1	0	100%		1	1	1	0%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		1	1	0	100%	5		5	0	100%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	3	4	7	1	86%		1	1	0	100%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	4	3	7	0	100%			0	0	
Departamento Administrativo de Planeación	7	5	12	0	100%			0	0	
Secretaría General	7	64	71	5	93%	1		1	0	100%
Oficina de Control Interno		2	2	0	100%			0	0	
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública				0			2	2	0	100%
TOTAL	654	596	1250	350	72%	100	227	327	186	43%

Tabla 15 Seguimiento Cierre PQRSDF segundo trimestre 2024
Fuente: Fuente: Seguimiento Cierre PQRSDF segundo trimestre 2024

De acuerdo con los resultados del informe de PQRSDF del segundo trimestre de 2024 año, se tenían 1.577 PQRSDF vencidas las cuales fueron radicadas a través de los canales SADE y Sede Electrónica. Una vez realizados los acompañamientos desde la Secretaría General – proceso Servicio al Ciudadano como segunda línea de defensa a la gestión de las PQRSDF en las distintas dependencias, a la fecha del reporte se atendieron un total de 1.041 PQRSDF, las cuales representan un 66% de disminución.

Como se ilustra en la anterior tabla, las dependencias que a la fecha tienen pendientes PQRSDF por gestionar son: SADE. Unidad Administrativa de Catastro y Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Sede Electrónica Secretaría de Salud.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.

MES	EN PROCESO		TOTAL PQRSD F VENCIDAS Y VIGENTES	PQRSD F VENCIDAS CON CORTE AL 28/10/2024	% DISMINUCIÓN PQRSD F VENCIDAS (SEGUNDO TRIMESTRE VS SEGUIMIENTO)
	VENCIDAS	VIGENTES			
ABRIL	40	0	40	3	93%
MAYO	50	5	55	0	100%
JUNIO	32	755	787	5	99%
TOTAL	122	760	882	8	99%

Tabla 16 Seguimiento Cierre PQRSD F segundo trimestre 2024
Fuente: Base de datos Secretaría de Educación

De acuerdo con los resultados del informe de PQRSD F del segundo trimestre de 2024 año, se tenían 882 PQRSD F vencidas y vigentes; a la fecha del reporte (28 de octubre) se atendieron un total de 874 PQRSD F, las cuales representan un 99% de disminución.

14.3 SEGUIMIENTO AL CIERRE DE LAS PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE 2023

En la tabla 17 se presenta el seguimiento a las PQRSD F vencidas en el segundo semestre del año 2023 con fecha de corte a 08 de octubre de 2024.

COMPARATIVO SEGUIMIENTO CIERRE DE LAS PQRSD F VENCIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2023 CORTE 04/10/2024						
DEPENDENCIA	SADE PQRSD F VENCIDAS			SEDE PQRSD F VENCIDAS		
	DATOS PQRSD F SEGUNDO SEMESTRE 2023 - INFORME PQRSD F SEGUNDO TRIMESTRE	PQRSD F VENCIDAS CON CORTE AL 04/10/2024	% DISMINUCIÓN PQRSD F VENCIDAS (PRIMER TRIMESTRE VS SEGUIMIENTO)	DATOS PQRSD F SEGUNDO SEMESTRE 2023 - INFORME PQRSD F SEGUNDO TRIMESTRE	PQRSD F VENCIDAS CON CORTE AL 04/10/2024	% DISMINUCIÓN PQRSD F VENCIDAS (PRIMER TRIMESTRE VS SEGUIMIENTO)
	VENCIDAS			VENCIDAS		
Secretaría de Salud	4	3	25%	1	0	100%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	48	32	33%			
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	4	2	50%			
Secretaría de Infraestructura				3	0	100%
Departamento Administrativo de Jurídica	4	2	50%			
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	64	1	98%			
Departamento Administrativo de Planeación						
Secretaría General	2	2	0%			
Total	126	42	67%	4	0	100%

Tabla 17 Seguimiento Cierre PQRSD F Segundo Semestre 2023

De acuerdo con los resultados del informe de PQRSD F del segundo trimestre de 2024 año, se tenían 130 PQRSD F vencidas las cuales fueron radicadas a través de los canales SADE y Sede Electrónica. Una vez realizados los acompañamientos desde la Secretaría General – proceso Servicio al Ciudadano como segunda línea de defensa a la gestión de las PQRSD F en las distintas dependencias, a la fecha del reporte se atendieron un total de 88 PQRSD F, las cuales representan un 68% de disminución.



Como se ilustra en la anterior tabla, la dependencia que a la fecha tiene el mayor número de PQRSDF pendiente por gestionar es la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.

Una firma manuscrita en tinta negra que dice "Javier Ulloa V".

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

Anexo 1.

DEPENDENCIA	TEMA	% ACUMULADO PQRSDF SADE, SEDE ELECTRÓNICA - PQR SALUD
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	Pensión: -retiro forzoso - certificado de no pensión - cobro de bono pensional - Certificado de supervivencia	43%
	Prestaciones sociales: solicitud de retiro de cesantías - pago prestaciones - vacaciones-prima	55%
	Solicitud de certificados	66%
	Reporte situaciones administrativas (Retiro de personal, renuncia al cargo, solicitud de pago, certificados sugov, permisos sindicales, traslados de planta, descuentos por nomina)	74%
	Solicitud de información: Decretos, Expedientes, Polizas, Resoluciones, documento, Presupuesto	80%
Secretaría de Salud	Agendar cita con los especialista de la medicina	48%
	No entrega de medicamentos	56%
	Remision para valoración por medicina interna y especialistas	64%
	Irregularidades en la prestación de servicios de salud	72%
	Autorizaciones de exámenes	79%
Departamento Administrativo de Jurídica	Notificaciones de procesos	43%
	solicitudes de copias, permisos	55%
	Traslado por competencia	66%
	Otras comunicaciones	74%
	Solicitud de Información entidades sin ánimo de lucro	81%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	Solicitud información y documentos (actualización catastral, proceso disciplinario, productos catastrales, cédulas catastrales, mapas catastrales, matrículas, resoluciones)	35%
	Trámites catastrales: certificado, avalúo, predio, actualización, ficha catastral, cambio de propietario	53%
	Traslado por competencia	65%
	Respuesta a solicitud	73%
	Estado de su PQRSDF/TRAMITE	80%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	Impuestos vehículo (exoneración pagos, relación vehículos pendientes por pago de impuestos, corrección valor a pagar, descuento, corrección pestaño adeudados, aplicación de pagos)	62%
	Levantamiento embargo/medidas cautelares	74%
	Cobro coactivo (prescripción, cierre del proceso, envío expediente, condonación)	82%
Secretaría de Infraestructura	Informes (maquinaria comodato, contratos de obra, interventoría, semanales, novedades).	33%
	Solicitud de (mantenimiento de vías, pavimentos, maquinaria, señalizaciones, uso de infraestructura, información, adición recursos, seguridad social, prórroga contrato de obra)	55%
	Contratos: interventoría, suspensión, documentos, incumplimiento, revisión, obra	65%
	Remisión de documentos (plan de acción, seguro, formatos, plan de contingencia, facturas)	74%
	Remisión de pólizas	79%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	Temas presupuestales (Ejecución presupuestal, armonización de recursos, incorporación recursos al presupuesto, vigencia futura)	16%
	Entrega documentos, contratos, proyecto	30%
	Pago (cesantías, anulación, costas procesales, prima, sentencia judicial)	41%
	Informes (gestión, rendición transferencias, cigarrillos)	50%
	Extractos	58%
	Solicitud información	65%
	Procesos ejecutivos	70%
	Certificaciones (descuento tasa, pago de cesantías, gravámenes, aportes sociales)	74%
Otras comunicaciones	78%	
Secretaría de Vivienda	Solicitudes (audiencia, aumento personal, planillas, pago de acta, prórroga a contrato, suspensión, información ajustes diseños, plan de contingencia, información, documentación, subsidio de vivienda) mesa de seguimiento	21%
	Remisión de informes (semanales y mensuales, convenios interadministrativo, general del estado de obra, compromisos acta, técnico de presunto incumplimiento, actualización de pólizas, estado de obra)	42%
	Otras comunicaciones	59%
	Respuesta a oficios	69%
	Entrega de documentos	74%
	Contratos (interventoría y obra)	78%



DEPENDENCIA	TEMA	% ACUMULADO PQRSDF SADE, SEDE ELECTRÓNICA - PQR SALUD
Despacho de la Gobernadora	Solicitudes de apoyo, estrategias, economicos, laborales	34%
	Otras comunicaciones	53%
	Invitaciones para la señora gobernadora (eucaristías, lanzamientos, inauguraciones, firmas)	70%
	Presentación de Proyecto, informes	82%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Presentación de proyectos, propuestas	20%
	Solicitud de apoyo, colaboración a recursos, pobreza extrema	32%
	Orden Público	41%
	Otras comunicaciones	50%
	Pasaporte	59%
	Solicitud Pago de Recompensa a Fuente Humana	66%
	Protección Social, amenaza	72%
	Citas	77%
Secretaría de Cultura	Solicitud pago de Servicios Públicos Centro de gestión	81%
	Presentación de propuestas, proyectos culturales, cita	36%
	Apoyo Financiero y patrocinio	59%
	Otros Comunicados	71%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	Invitaciones	82%
	Solicitud de colaboración a proyecto	36%
	Invitaciones	48%
	informes	57%
	Otras comunicaciones	65%
Secretaría de Movilidad y Transporte	Remisión de documentos	74%
	Agendar cita con el despacho	81%
	Solicitud para revocar y/o exonerar de pago por infracción de tránsito	45%
	Informes de transferencia de recaudo	64%
Oficina de Control Disciplinario Interno	Comparendos	72%
	Remisión accidente de tránsito	80%
	Remisión por competencia	22%
	Procesos disciplinarios (cierre, investigación)	32%
	Alegatos Precalificatorios	42%
	Quejas	49%
	Denuncia	57%
	Expediente y Respuesta a Expediente	64%
	Respuesta a Radicado	68%
	Investigación disciplinaria	71%
	remisión de diligencia comisorio	74%
radicación Sentencia de apelación	77%	
Departamento Administrativo de Planeación	Solicitud Notificación Cumplimiento de sanción	80%
	Proyecto (Ajuste, actualización, remisión, concepto de viabilidad, carta y/o presentación del proyecto)	73%
Secretaría de Asuntos Étnicos	Solicitud de información	84%
	Solicitudes de información, apoyo, colaboración a eventos, festivales	48%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	Otros	83%
	Apoyo, Colaboración	36%
	invitaciones	52%
	Proyecto, Propuestas	64%
	Solicitud de Información	76%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Solicitud cita presencial o virtual	80%
	Ofrecimiento de predios (compra o venta)	22%
	Invitaciones	34%
	Apoyo y participación	46%
	Respuesta a solicitud	54%
	Presentación de Proyecto	59%
	Respuesta a Oficio	63%
	Respuesta Dagma	66%
	Entrega de Revista Impresa	68%
	Denuncia	71%
	Copia de resolución	73%
	Articulación inter institucional	76%
	Solicitud Centro de Protección Animal Centro de Zoonosis	78%
Solicitud asilo	80%	
Secretaría de Turismo	Solicitudes de acompañamiento y apoyo	45%
	Invitaciones	75%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	Solicitud de ayuda a vinculación a programas, proyectos, apoyo con recursos	25%
	Agendar cita con la Gobernadora	50%
	Invitaciones	75%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	Solicitudes de apoyo economico e invitaciones para temas de emprendimiento	45%
	información de informe de gestión y respuestas de contratación	73%



DEPENDENCIA	TEMA	% ACUMULADO PQRSDF SADE, SEDE ELECTRÓNICA - PQR SALUD
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	19%
	Programa Beca Campus Digital	38%
	Autorización ingreso Entidad	50%
	Presentación de propuesta, proyecto	63%
	Solicitud de adecuación, información	75%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad	Invitaciones conmemoraciones, inauguraciones	40%
	Solicitudes de apoyo y colaboración a eventos	70%
	Articulación Plan de Contingencia Temporada Lluvia y deslizamientos	27%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	Apoyo funcionamiento Fondo Municipal de Gestión de Riesgo de Palmira y tulua	40%
	apoyo para desplazados	53%
	informacion de actas y terminacion de contratos	67%
	invitacion	80%
Oficina de Control Interno	informacion laboral	33%
	informacion sobre el plan de desarrollo para yumbo	66%
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	Comunicados en relacion a transparencia y etica publica	40%
	Quejas ,respuestas en relacion a radicados	80%
Secretaría General	Solicitudes de apoyo a proyectos, festivales, materiales (deportivos, construcción).	26%
	Invitaciones a eventos	49%
	Otras comunicaciones	67%
	Solicitudes Administrativas (cesantias, Bonos recreacionales, embargos, convenios)	79%

Anexo 2.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	
TEMA	% ACUMULADO PQRSDF SAC
GESTIÓN DE INFORMACIÓN	12,56%
CERTIFICADO LABORAL - SR	17,66%
ASISTENCIA TECNICA	22,39%
TRASLADO POR COMPETENCIA A OTRAS SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	26,72%
NECESIDADES DE PLANTA	30,76%
RECURSO DE APELACION	34,11%
POSTULACION A ENCARGOS	37,22%
CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO DE DOCENTES O ADMINISTRATIVOS	40,11%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	42,92%
ASCENSO AL ESCALAFÓN - DECRETO 1278, POR CONCURSO	45,62%
LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA ESTUDIAR EN EL EXTERIOR	47,92%
CERTIFICACION DE FUNCIONES PARA DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS	50,04%
ENTREGA DE DECLARACIÓN DE BIENES Y RENTAS	52,08%
HOJAS DE VIDA (DOCUMENTACION / COPIAS)	54,11%
LEGALIZACION DE VIATICOS	56,13%
TRAMITE DE PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICA ANTE LA FIDUPREVISORA.	58,13%
Solicitud sobre petición no recurrente	59,78%
CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE TIEMPO LABORADO - CETIL	61,34%
CERTIFICACIÓN PARA RETIRO DE CESANTÍAS PARCIALES O DEFINITIVAS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	62,78%
EVALUACION DE DESEMPEÑO	64,04%
SOLICITUD DE REUBICACION O TRASLADO	65,22%
CESANTÍA	66,35%
RENUNCIAS DE DOCENTES	67,41%
INFRAESTRUCTURA FÍSICA	68,43%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS BÁSICOS EN HOJA DE VIDA - HUMANO	69,42%
FACTURAS DE SERVICIOS PUBLICOS	70,41%
PERMISOS SINDICALES Y COLECTIVOS	71,32%
CERTIFICACION SALARIAL	72,12%
INCREMENTO SALARIAL POR ESTUDIO	72,93%
VACACIONES	73,73%
INCONSISTENCIAS DE NOMINA	74,50%
SERVIDORES PUBLICOS AMENAZADOS	75,25%
DESCUENTO DE SALARIOS	75,93%
INCAPACIDADES MEDICAS	76,60%
SOLICITUD DE LICENCIA, COMISIONES O PERMISOS NO REMUNERADOS	77,26%
INFORMES DE INTERVENTORIA DE CONTRATOS	77,86%
SUSTITUCIÓN PENSIONAL PARA DOCENTES OFICIALES	78,42%
CONCURSOS PUBLICO DE MÉRITOS Y CONVOCATORIAS INTERNAS	78,97%
INVITACIONES	79,51%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	80,06%