



060-13

SADE:

INFORME SEMESTRAL

PERIODO: *1 DE JUNIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2015*

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO

ASUNTO: INFORME CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS
DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015

En atención a la designación que se le hiciera a la Secretaria General como responsable del Proceso M4-P1 “Asistir al Ciudadano” me permito presentar el informe de **Quejas y Reclamos, correspondiente al SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015**. Este se puede consultar a través del Sistema de Gestión Documental SADE, e imprimir si lo consideran pertinente.

1. REPORTE GENERAL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015.

Durante el periodo comprendido entre el **01 de Julio al 31 de Diciembre de 2015**, se recibieron por Internet, a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos “QAP”, un total de **310** solicitudes (Derechos de Petición).

A continuación se relacionan las secretarías que recibieron solicitudes a lo largo del periodo comprendido.

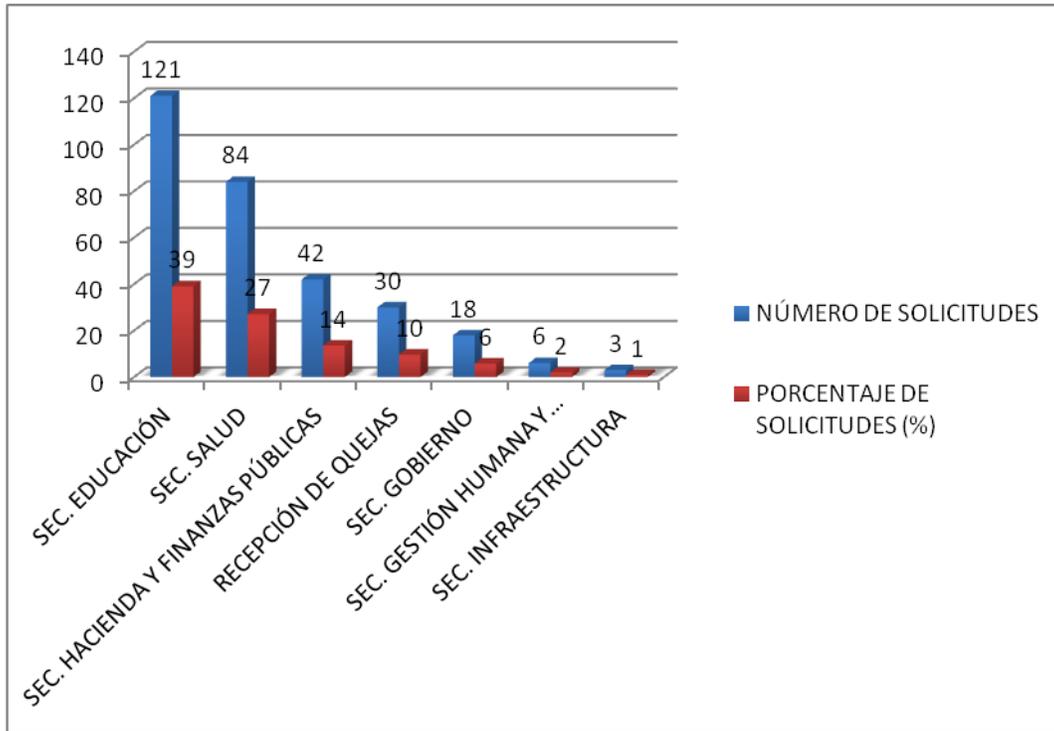


| SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE 2015 | | |
|--|------------------------------|--------------------------------------|
| SECRETARÍA/DEPENDENCIA | NÚMERO DE SOLICITUDES | PORCENTAJE DE SOLICITUDES (%) |
| SEC. EDUCACIÓN | 121 | 39 |
| SEC. SALUD | 84 | 27 |
| SEC. HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS | 42 | 14 |
| RECEPCIÓN DE QUEJAS | 30 | 10 |
| SEC. GOBIERNO | 18 | 6 |
| SEC. GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL | 6 | 2 |
| SEC. INFRAESTRUCTURA | 3 | 1 |
| SEC. JURÍDICA | 1 | 0,16 |
| SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL | 1 | 0,16 |
| SEC. GENERAL | 1 | 0,16 |
| SEC. VIVIENDA | 1 | 0,16 |
| SEC. PLANEACIÓN | 1 | 0,16 |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 1 | 0,16 |
| TOTAL SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE 2015 | 310 | 100 |

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



Gráfico que representa las Dependencias con más solicitudes en este periodo:



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

2. REPORTE DE GESTION SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015.

De las 310 solicitudes recibidas en el segundo semestre del año 2015, se dieron trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes secretarías a 200 solicitudes, que corresponde al 65%.

Las solicitudes que se encuentran en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, corresponden a 123 solicitudes con términos vencidos, lo cual representa el 35%.

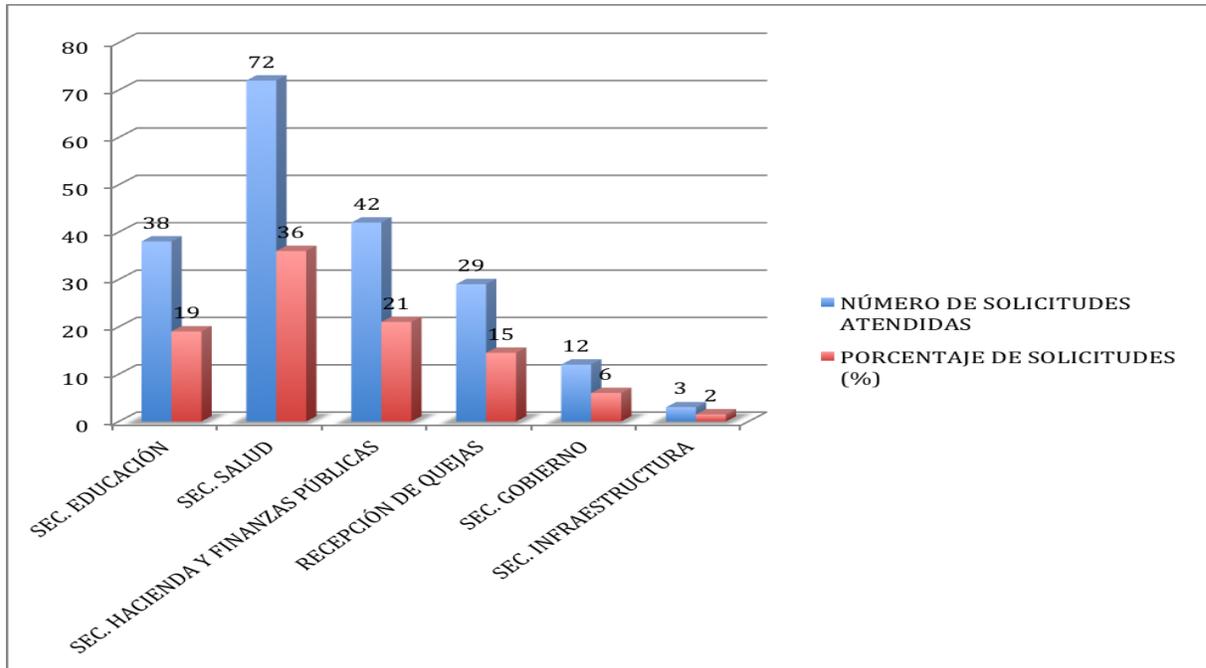


| SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE 2015 | | |
|---|--|--------------------------------------|
| SECRETARÍA/DEPENDENCIA | NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS | PORCENTAJE DE SOLICITUDES (%) |
| SEC. EDUCACIÓN | 38 | 19 |
| SEC. SALUD | 72 | 36 |
| SEC. HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS | 42 | 21 |
| RECEPCIÓN DE QUEJAS | 29 | 15 |
| SEC. GOBIERNO | 12 | 6 |
| SEC. INFRAESTRUCTURA | 3 | 2 |
| SEC. GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL | 1 | 1 |
| SEC. JURÍDICA | 1 | 1 |
| SEC. GENERAL | 1 | 1 |
| SEC. VIVIENDA | 1 | 1 |
| TOTAL SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE 2015 | 200 | 100 |

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



Gráfico que representa, en número y porcentaje, la atención de las Dependencias que recibieron mayores solicitudes:



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



3. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON SOLICITUDES EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015.

| FUNCIONARIO (A) | DEPENDENCIA | NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDES |
|--------------------------------|---|--|
| EDUARDO ANTONIO GOMEZ SALCEDO | SEC. EDUCACIÓN | 39 |
| MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA | SEC. EDUCACIÓN | 14 |
| ANGELICA MARIA NAVARRO LENIS | SEC. SALUD | 12 |
| JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO | SEC. EDUCACIÓN | 12 |
| CARMEN ELISA SALAZAR SIERRA | SEC. GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL | 5 |
| MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ | SEC. EDUCACIÓN | 4 |
| FRANCIS ARIAS CAICEDO | SEC. EDUCACIÓN | 4 |
| EDWIN VALLEJO SANTACRUZ | SEC. EDUCACIÓN | 4 |
| MARY SILENIA CALVACHE GOMEZ | SEC. GOBIERNO | 3 |
| MARTHA NIDIA GARCIA | SEC. EDUCACIÓN | 2 |
| SANTIAGO NIETO ECHEVERRI | SEC. EDUCACIÓN | 1 |
| MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA | SEC. EDUCACIÓN | 1 |
| SARA DIANA URBANO BURBANO | SEC. EDUCACIÓN | 1 |
| NHORA ELENA VACCA BARONA | SEC. GOBIERNO | 1 |
| LUIS ENRIQUE AGUDELO GONGORA | SEC. GOBIERNO | 1 |
| MAURICIO CASTRO QUICENO | SEC. GOBIERNO | 1 |
| FRANCES MILENA LOPEZ HERNANDEZ | SECRETARIA DE LA MUJER. EQUIDAD DE GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL | 1 |
| LUCIA CAMACHO CABEZAS | DESPACHO DEL GOBERNADOR | 1 |
| | SEC. PLANEACIÓN | 1 |

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Nota: El aplicativo presentó fallas desde el 28 de Diciembre hasta el 8 de Enero. Adicionalmente, la información correspondiente a los meses Noviembre y Diciembre no se encuentra registrada, dado a fallas técnicas.



4. FUNCIONARIOS QUE ATENDIERON TODAS LAS SOLICITUDES EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015.

Se debe destacar a los funcionarios que han atendido las solicitudes al ciudadano y presentan a sus Secretarías el 100% de cumplimiento en el reporte de atención del aplicativo de Quejas y Reclamos “Q A P: **FELICITACIONES**, ellos son:

| FUNCIONARIO (A) | DEPENDENCIA |
|---------------------------------|----------------------|
| LUZ STELLA HENAO CORTEZ | SEC. HACIENDA |
| FREDDY FIGUEROA BURBANO | SEC. HACIENDA |
| PATRICIA GARCIA VILLAFANE | SEC. HACIENDA |
| IVETTE TORRES PEREIRA | SEC. INFRAESTRUCTURA |
| CARMENZA SALAMANCA GARRIDO | SEC. INFRAESTRUCTURA |
| ANA MILENA LLANOS URIBE | SEC. INFRAESTRUCTURA |
| MARIA CEYDE OCAMPO GONZALEZ | SEC. JURIDICA |
| CLAUDIA JANETH LONDOÑO ESCOBAR | SEC. GENERAL |
| FRANCISCO JAVIER GALVEZ GIRALDO | SEC. VIVIENDA |

Se sabe que la labor de los filtros del sistema es fundamental para que las dependencias estén al día respondiendo las solicitudes.

5. QUEJAS Y RECLAMOS FRECUENTES PRESENTADAS POR EL CIUDADANO.

5.1 **EDUCACION:** Demora en el pago de mesadas, primas, cesantías, retroactivos de ascensos, y acceso para bajar comprobantes de pago.

5.2 **HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO:** Preguntas sobre todo lo relacionado con trámites de pago y aclaraciones de Impuesto de vehículos.

5.3 **GOBIERNO:** Mala atención en el servicio de la oficina de pasaporte.

5.3.1 No entrega de pasaportes en su tiempo.

5.4 **SALUD:** Mala atención de Hospitales – clínicas y E.P.S

6. ACCIONES DE MEJORA.

Iniciar con la socialización del aplicativo QAP para todos los funcionarios públicos de la Gobernación del Valle del Cauca dado el cambio de gobierno y el ingreso de nuevos funcionarios. Así mismo, socializar la Ley 1755 de 2015 sobre el Derecho de Petición para que la Atención al ciudadano sea adecuada, de calidad, y respetuosa. Finalmente, dar a conocer el artículo 9 ordinal g, de la ley 1712 de Marzo de 2014, o Ley de Transparencia.



La Secretaría General en cumplimiento de su proceso M4-P1 estará atenta al seguimiento de las respuestas que se encuentran en proceso, realizando las respectivas visitas y entregando los respectivos informes a Control Interno.

Cordialmente,

ANA MARÍA STERLING BASTIDAS
Líder proceso M4-P1
Secretaría General.

Redactor y Transcriptor: Ana María Sterling B.- Director Técnico – Secretaría General.