



0500-35-72

264812.

Santiago de Cali, 16 de Agosto de 2016

Doctora  
DILIAN FRANCISCA TORO TORRES  
Gobernadora  
Presente.

**Asunto: INFORME SEMESTRAL A LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

Respetuosamente, me permito remitirle el informe semestral de la atención a las quejas, sugerencias y reclamos, inclusive derechos de petición, recepcionados por la Gobernación del Valle del Cauca, dentro del periodo comprendido del primero (1) de enero al 30 de junio de 2016.

**INTRODUCCION**

Atendiendo lo establecido por la ley 1474 de 2011 en su artículo 76, y la ley 1437 de 2011 en su título 2, del seguimiento de PQRS, manifiestan como deber de la Oficina de Control Interno, garantizar un buen servicio a la comunidad por de medio de un informe semestral frente al trámite y oportunidad del servicio ofrecido por la Entidad de acuerdo a la naturaleza de la misma, así como la circular externa N° 001 de 2011, expedida por el Consejo asesor del Gobierno en materia de Control interno de las entidades del orden nacional territorial.

La Gobernación del Valle del Cauca, tiene implementado el proceso M4 P1 "Atender al ciudadano" el cual cuenta con el procedimiento de quejas y reclamos y contestación a derechos de petición debidamente documentado, se tienen herramientas de recepción como son la pagina web [www.valledelcauca.gov.co](http://www.valledelcauca.gov.co) con el link Atención al Ciudadano Quejas y Reclamos, también se recepcionan documentos por el sistema SAC de la Secretaría de Educación, así como la casilla N° 15 ubicada en el primer piso del edificio SADE.

**OBJETIVO**

Este informe tiene por objeto identificar el trámite de las PQRS que han ingresado a la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016, cumpliendo con lo establecido en la ley. Los insumos para la elaboración de este



informe provienen del Reporte de Quejas y Reclamos suministrado por la Secretaría General, Gestión Documental SADE y la Secretaría de Educación del Departamento,

## **MARCO LEGAL.**

**Constitución Política de Colombia. Artículo 23.** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

**LEY 1712 DEL 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Decreto de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**LEY 1474 DEL 12 DE JULIO DE 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art. 76.

**LEY 962 DE JULIO 8 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Art. 6º, 7º, 9º, 15 y 25.

**DECRETO 0400 DE MARZO 29 DE 2016.** Por el cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento del Valle del Cauca.

**DECRETO 0103 DE ENERO 20 DE 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1717 de 2014, y se dictan otras disposiciones.

**DECRETO DEPARTAMENTAL 0322 DEL 03 DE MARZO DE 2010.** Por el cual se establece el Reglamento del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en la Gobernación del Valle del Cauca,

**ACUERDO No. 060 (30 de octubre de 2001) del Archivo General de la Nación.** Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas

**Circular Externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

## **ALCANCE**

Verificar y hacer seguimiento a las quejas, reclamos y/o solicitudes recibidas por la Administración Departamental durante el primer semestre del 2016.



## METODOLOGÍA

Para verificar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de los seguimientos, generalmente aceptadas y establecidas en el Manual de Procedimientos de la Oficina de Control Interno tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

Frente a los Derechos de Petición, se parte de los recibidos en la Administración Central Departamental durante el primer semestre de 2016, de los cuales se toma una muestra los Derechos de Petición tomados al azar y en similar participación a los que fueron requeridos en las dependencias a las cuales se les hizo un mayor número de requerimientos en el semestre objeto de análisis:

## SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

A continuación se presenta una valoración cuantitativa de PQRS, presentados y atendidos durante el periodo enero 01 y junio 30 de 2016 (I semestre). Lo anterior conforme a la información especialmente de la Secretaría General como responsable del proceso.

### VERIFICACIÓN RECEPCION DE QUEJAS, POR DEPENDENCIA DEL 01 DE ENERO A JUNIO 30 DE 2016

SECRETARIAS / DEPENDENCIAS	ENERO FEBRERO	MARZO ABRIL	MAYO JUNIO	TOTAL POR DEPENDENCIA
Despacho	0	0	2	2
Secretaría General	42	27	28	97
Secretaría de Gobierno	15	11	18	44
Secretaría de Gestión humana	14	11	5	30
Secretaría de Educación	62	42	53	158
Secretaría de Salud	18	36	34	88
Secretaria de Hacienda	110	149	130	388
Secretaría de infraestructura	3	5	4	12
Secretaría de participación	0	0	0	1
Secretaría de Vivienda - Hábitat	1	0	0	1
Secretaría de Cultura	0	3	6	9
TIC	1	1	2	4
Departamento adm. Jurídico	2	1	2	5
Control Interno	0	1	0	1
Secretaria de Equidad	4	0	0	2
Secretaria de Agricultura	1	2	2	5



Departamento de Planeación	1	1	0	2
Gestora Social	0	0	1	1
Secretaría Turismo	0	0	1	1
Alta Consejería para Moralidad	0	0	1	1
<b>TOTALES</b>	<b>273</b>	<b>292</b>	<b>290</b>	<b>855</b>

Fuente: Secretaría General

Como se aprecia en la gráfica de datos tomados en la Secretaría General, como responsable del proceso M4-P1, "Asistir al ciudadano", se recibieron un total de 855 solicitudes durante el semestre de 2016.

De lo anterior se evidencia que la Secretaría de Hacienda recibió 388, que corresponden al 45% de estas solicitudes, le siguen en su orden Educación con 158 que corresponde al 18%, la Secretaría General como punto de recepción con 97 que corresponden al 11%; Salud con 88 que corresponden al 10%; y Gobierno con 44 que corresponde al 5%; entre tanto en las demás Dependencias con 80 que corresponden al 11%.

**VERIFICACIÓN RESPUESTA A QUEJAS RECEPCIONADAS  
POR DEPENDENCIA DEL 01 DE ENERO A JUNIO 30 DE 2016**

SECRETARÍAS / DEPENDENCIAS	ENERO FEBRERO	MARZO ABRIL	MAYO JUNIO	TOTAL DEPENDENCIA
Despacho	0	0	0	0
Secretaría General (Recepción)	28	27	28	83
Secretaría de Gobierno	14	10	18	42
Secretaría de Gestión Humana	6	1	1	8
Secretaría de Educación	37	15	28	80
Secretaría de Salud	9	22	34	65
Secretaría de Hacienda	109	97	130	336
Secretaría de infraestructura	3	5	4	12
Secretaría de Participación	0	0	0	0
Secretaría de Vivienda - Hábit	0	0	0	0
Secretaría de Cultura	0	0	6	6
TIC	0	0	2	2
Departamento adm. Jurídico	2	0	2	4
Control Interno	0	1	0	1
Secretaría de Equidad y Genero	0	0	0	0
Secretaría de Agricultura	1	0	1	2



Departamento de Planeación	1	0	1	2
Gestora Social	0	0	1	1
Secretaría Turismo	0	0	1	1
Alta Consejería para Moralidad	0	0	1	1
<b>TOTALES</b>	210	178	258	646

Se evidencia en la gráfica que de las 855 solicitudes recibidas, fueron atendidas 646 equivalente al 75.5%, en tanto 209 no se atendieron o están en trámite equivalentes al 24.5%.

**VERIFICACIÓN QUEJAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y SIN RESPUESTA POR DEPENDENCIA DEL 01 DE ENERO A JUNIO 30 DE 2016**

SECRETARIAS / DEPENDENCIAS	ENERO FEBRERO			MARZO ABRIL			MAYO JUNIO		
	R	A	SIN	R	A	SIN	R	A	SIN
Despacho	0	0	0	0	0	0	2	2	0
Secretaría General (Recepción)	42	23	14	27	27	0	28	28	0
Secretaría de Gobierno	15	14	1	11	10	1	18	18	0
Secretaría de Gestión Humana	14	6	8	11	1	10	5	1	4
Secretaría de Educación	62	37	25	42	15	27	53	28	25
Secretaría de Salud	18	9	9	36	22	14	34	34	0
Secretaría de Hacienda	110	109	1	149	97	52	130	130	0
Secretaría de infraestructura	3	3	0	5	5	0	4	4	0
Secretaría de Participación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Vivienda - Hábit	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Cultura	0	0	0	3	0	3	6	6	0
TIC	1	0	1	1	0	1	2	2	0
Departamento adm. Jurídico	2	2	0	1	0	1	2	2	0
Control Interno	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Secretaría de Equidad y Genero	4	0	4	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Agricultura	1	1	0	2	0	2	2	1	1
Departamento de Planeación	1	1	0	1	0	1	1	1	0
Gestora Social	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Secretaría Turismo	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Alta Consejería para Moralidad	0	0	0	0	0	0	1	1	0
<b>TOTALES</b>	273	210	63	292	178	114	290	258	32



QUEJAS RECIBIDAS ENERO -JUNIO 2016	QUEJAS CONTESTADAS	QUEJAS SIN RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
855	646	209	75.5

De acuerdo a lo evidenciado las Dependencias que atendieron las solicitudes que les fueron trasladados en su orden son Hacienda que de 388 atendió 336, loable de acuerdo a la cantidad; Secretaria General de 97 atendió 83; Gobierno que de 44 atendido 42, presenta el mayor cumplimiento, Salud de 88 atendió 65 y Educación que de 158 solo atendió 80.

En cuanto al SAC de la Secretaria de Educación se evidencia lo siguiente:

**CUADRO No. 1 - PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC**

Dependencias	Asign.	En tramite	Finaliz	Total	PEND.	% REQUERIDOS
PRESTACIONES SOCIALES	275	4	791	1070	279	35.36
TALENTO HUMANO	263	3	1029	1295	266	42.80
ESCALAFON	23	5	215	243	28	8.03
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0	1	5	4	0.17
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	2	0	11	13	2	0.43
SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0	44	45	1	1.49
INSPECCION Y VIGILANCIA	1	0	43	44	1	1.45
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	0	1	25	26	1	0.86
DESPACHO	0	0	1	1	0	0.03
NOMINA	0	0	35	35	0	1.16
PLANEACION	0	0	1	1	0	0.03
FINANCIERA	0	0	5	5	0	0.17
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	5	5	0	0.17
JURIDICO	0	0	1	1	0	0.03
SERVICIOS INFORMÁTICOS	0	0	237	237	0	7.83
<b>Total general</b>	<b>569</b>	<b>13</b>	<b>2444</b>	<b>3026</b>	<b>582</b>	<b>100</b>

En este cuadro se puede observar cómo el mayor número de peticiones se dirige a las Áreas de TALENTO HUMANO con el 42,8%, PRESTACIONES SOCIALES con el 35.36% y ESCALAFON con el 8,03%.

Ahora, si se considera que prestaciones sociales y escalafón, en la estructura administrativa de la Secretaría de Educación dependen del Área de TALENTO



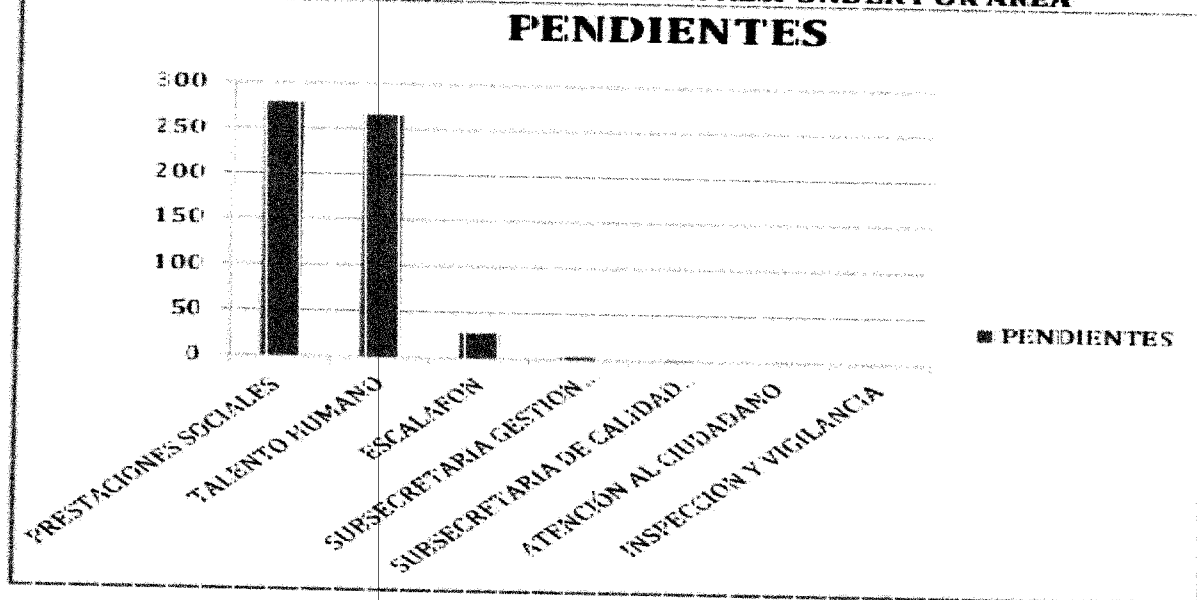
HUMANO, ésta Área está recibiendo el 87,34% de las peticiones totales, incluyendo NOMINA.

De acuerdo con la información que suministra el gráfico, se observa que la situación más crítica frente a la gestión de las áreas recae sobre las siguientes dependencias que presentan un alto volumen de peticiones sin resolver: PRESTACIONES SOCIALES con 279 y TALENTO HUMANO con 266.

Igualmente, permite visualizar cuál ha sido el comportamiento de las respuestas de los funcionarios de la Secretaría de Educación a las peticiones solicitadas de acuerdo al Área a la que pertenecen.

El área que mayor número de respuestas ha suministrado es TALENTO HUMANO con 1.029 que representan el 79,46% del total de las solicitudes asignadas a esta oficina y el INFORME SAC A MAYO-2016, con el 42,10% del total de solicitudes finalizadas por la Secretaría de Educación; PRESTACIONES SOCIALES con 791 que representa el 73,93% de las solicitudes asignadas a esta oficina y el 32,36% del total de solicitudes finalizadas por la Secretaría de Educación y SERVICIOS INFORMATICOS con 237.

**GRAFICO No.1: SAC PENDIENTES DE RESPONDER POR AREA**



**REQUERIMIENTOS VENCIDOS**

En el mes de mayo se dejaron vencer 36 requerimientos (ver CUADRO No.2), en el mes de abril se habían dejado vencer 82 y en marzo se habían dejado vencer 140.



Este resultado ha impactado favorablemente la oportunidad de respuesta de los requerimientos que están permitiendo lograr mejores efectos positivos en la prestación del servicio y en el ranking del Ministerio de Educación Nacional, sin embargo, es necesario seguir mejorando en este indicador para generar mejores resultados en el mismo ranking.

**CUADRO Nro. 2 SAC VENCIDAS EN EL MES MAYO Y JUNIO**

AREA	PENDIENT.	FINAL.	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO ESCALAFON	0	2	2
GRUPO DE TRABAJO PRESTACIONES SOCIALES	1	1	2
GRUPO DE TRABAJO JURÍDICO	0	1	1
GRUPO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	2	27	29
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	1	0	1
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>31</b>	<b>36</b>

El cuadro No. 3 muestra la totalidad de requerimientos vencidos desde el año 2014 hasta el año 2016, encontrándose que PRESTACIONES SOCIALES tiene pendientes por finalizar 1 requerimiento del año 2014.

**CUADRO Nro.3 SAC VENCIDOS EN LOS AÑOS 2014- 2016**

AREA	2014	2015	2016	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	0	0	2	2
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	0	0	1	1
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	1	1
GRUPO DE TRABAJO PRESTACIONES SOCIALES	1	0	1	2
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

**REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC**

El estado actual del SAC durante el año 2016 al mes de mayo, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 6, en el que se puede observar que existen 582 requerimientos pendientes de responder. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son:

3





CUADRO No. 6 - PETICIONES PENDIENTES DE RESPONDER

FUNCIÓNARIOS	PENDIENTES	TOTAL	% PENDIENTES
WILLIAMS BENITEZ	153	700	26.3
MARIA EUGENIA TASCÓN	77	92	13.2
MARTHA NIDIA GARCIA	77	429	13.2
NANCY RIOJA	77	83	13.2
CARLOS ALBERTO APONTE	56	195	9.6
EDWIN VALLEJO	41	563	7.0
JUAN DIONICIO RAMOS	31	106	5.3
EDUARDO GOMEZ	28	243	4.8
VIVIANA RUIZ	18	102	3.1
JONATHAN SALDARRIAGA	7	7	1.2
CATHERIN ALEJANDRA CARMONA	4	5	0.7
FRANCIS ARIAS	3	56	0.5
MARTHA YANETH MORALES	3	31	0.5
LUZ MIRYAM FERNANDEZ	2	2	0.3

Se evidencia que no se ha dado respuesta oportuna y dentro de los términos de ley a las solicitudes, que vienen desde la vigencia 2014, en la Secretaría Educación.

CUADRO PQRS VENCIDOS Y/O EN PROCESO DE LA SECRETARIA DE EDUCACION VIGENCIAS 2014 AL 2016 SIN RESPUESTA

No. Registro	Asunto	Estado	Fecha de registro	Responsable
68321	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	16/01/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
69212	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	10/02/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
71024	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	28/03/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
71123	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	31/03/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
71147	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	31/03/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
71178	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	31/03/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
71185	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	31/03/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
72564	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	08/05/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
72571	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	08/05/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
73035	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	25/05/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
73424	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	04/06/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ



73493	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	05/06/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
73691	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	10/06/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
73738	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	11/06/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
73929	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	18/06/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
73967	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	19/06/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
74148	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	27/06/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
74209	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	30/06/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
74247	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	01/07/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
74506	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	08/07/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
74629	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	09/07/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
74667	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	11/07/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
75107	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	24/07/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
75282	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	29/07/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
75343	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	31/07/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
75473	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	04/08/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
75503	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	05/08/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
75923	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	22/08/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
75930	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	22/08/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
76029	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	26/08/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
76463	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	17/09/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
76470	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	17/09/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
76555	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	23/09/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS



	EDUCACION	proceso		
76869	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	11/10/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
77019	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	19/10/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
77101	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	23/10/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
77187	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	27/10/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
77309	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	30/10/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
77354	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	01/11/2014	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
77514	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	06/11/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
77521	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	06/11/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
77552	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	07/11/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
77576	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	07/11/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
77637	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	10/11/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
78009	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	19/11/2014	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
78122	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	24/11/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
78160	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	25/11/2014	LUCIA CAMACHO CABEZAS
78450	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	01/12/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
78528	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	03/12/2014	SONIA CAMACHO CAMACHO
78566	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	04/12/2014	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
792156	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	19/01/2015	LUCIA CAMACHO CABEZAS
792323	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	23/01/2015	FRANCIS ARIAS CAICEDO
792633	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	02/02/2015	FRANCIS ARIAS CAICEDO
792758	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	06/02/2015	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ



792794	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	10/02/2015	SONIA CAMACHO CAMACHO
792873	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	10/02/2015	SONIA CAMACHO CAMACHO
792891	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	11/02/2015	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
793483	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	02/03/2015	LUCIA CAMACHO CABEZAS
793571	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	04/03/2015	LUCIA CAMACHO CABEZAS
793641	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	06/03/2015	LUCIA CAMACHO CABEZAS
793702	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	09/03/2015	LUCIA CAMACHO CABEZAS
793739	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	09/03/2015	LUCIA CAMACHO CABEZAS
793748	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	09/03/2015	LUCIA CAMACHO CABEZAS
793784	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	10/03/2015	LUCIA CAMACHO CABEZAS
793793	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	10/03/2015	LUCIA CAMACHO CABEZAS
793809	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	10/03/2015	LUCIA CAMACHO CABEZAS
793836	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	10/03/2015	LUCIA CAMACHO CABEZAS
793845	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	11/03/2015	LUCIA CAMACHO CABEZAS
794145	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	21/03/2015	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
794552	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	01/04/2015	CLAUDIA MARITZA PARAMO MONTEALEGRE
794792	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	10/04/2015	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
795481	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	01/05/2015	FRANCIS ARIAS CAICEDO
795922	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	12/05/2015	EDUARDO ANTONIO GOMEZ SALCEDO
795931	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	12/05/2015	RIOJA NANCY
796046	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	15/05/2015	FRANCIS ARIAS CAICEDO
796125	SECRETARIA DE	En	21/05/2015	JUAN DIONICIO RAMOS





	EDUCACION		proceso		ALVARADO
796161	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	22/05/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
796453	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	04/06/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
796888	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	22/06/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
796994	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	25/06/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
797221	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	01/07/2015	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
797249	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	01/07/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
797373	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	04/07/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
797425	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	07/07/2015	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
797869	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	17/07/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
797887	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	17/07/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
797948	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	21/07/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
798220	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	27/07/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
798266	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	27/07/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
798433	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	01/08/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
798460	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	02/08/2015	FRANCIS ARIAS CAICEDO
798567	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	05/08/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
798752	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	11/08/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
799238	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	24/08/2015	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
799247	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	25/08/2015	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
799520	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	29/08/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
799779	SECRETARIA DE EDUCACION	DE	En proceso	11/09/2015	MIRIAM MAGDALENA URIBE RODRIGUEZ



799803	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	15/09/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
799812	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	15/09/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
799937	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	16/09/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
800163	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	23/09/2015	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
800303	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	04/01/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
800349	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	05/01/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
800376	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	05/01/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
800419	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	07/01/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
800914	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	19/01/2016	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
800987	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	20/01/2016	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
801533	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	27/01/2016	LUZ MARINA PELAEZ ESTRADA
801737	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	31/01/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
801861	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	02/02/2016	FRANCIS ARIAS CAICEDO
802152	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	06/02/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
802277	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	09/02/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
802301	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	09/02/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
802392	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	11/02/2016	JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE
802462	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	12/02/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
802471	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	12/02/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
802648	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	18/02/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
802666	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	19/02/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
802736	SECRETARIA DE	En	22/02/2016	FRANCIS ARIAS CAICEDO



	EDUCACION	proceso		
802888	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	26/02/2016	FRANCIS ARIAS CAICEDO
802903	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	26/02/2016	JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE
803045	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	01/03/2016	FRANCIS ARIAS CAICEDO
803151	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	02/03/2016	OSCAR HENRY BEDOYA BENAVIDES
803160	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	02/03/2016	FRANCIS ARIAS CAICEDO
803188	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	02/03/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
803382	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	09/03/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
803416	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	09/03/2016	FRANCIS ARIAS CAICEDO
803540	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	11/03/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
803683	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	15/03/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
803814	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	21/03/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
804026	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	29/03/2016	FRANCIS ARIAS CAICEDO
804187	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	30/03/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
804637	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	08/04/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
805016	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	14/04/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
805034	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	14/04/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
805256	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	19/04/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
805283	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	20/04/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
805335	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	20/04/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
805399	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	20/04/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
805487	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	22/04/2016	RIOJA NANCY



805502	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	22/04/2016	CRUZ LUZ JANETH CARRILLO DE
805627	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	25/04/2016	CRUZ LUZ JANETH CARRILLO DE
805636	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	25/04/2016	CRUZ LUZ JANETH CARRILLO DE
805681	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	25/04/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
805821	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	27/04/2016	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
805919	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	30/04/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
806088	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	05/05/2016	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
806273	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	11/05/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
806282	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	11/05/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
806398	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	12/05/2016	SONIA CAMACHO CAMACHO
806538	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	13/05/2016	RIOJA NANCY
806547	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	13/05/2016	RIOJA NANCY
806565	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	13/05/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
806626	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	16/05/2016	RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO
806635	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	16/05/2016	RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO
806662	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	16/05/2016	ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ
806750	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	18/05/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
806839	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	18/05/2016	EDWIN VALLEJO SANTACRUZ
806856	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	19/05/2016	LUZ MYRIAM FERNANDEZ VELASCO
806893	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	19/05/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
806945	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	20/05/2016	RIOJA NANCY
806954	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	20/05/2016	EDWIN VALLEJO





	EDUCACION	proceso		SANTACRUZ
807005	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	21/05/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
807014	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	21/05/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
807166	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	25/05/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
807175	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	25/05/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
807263	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	27/05/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
807315	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	30/05/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
807324	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	30/05/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
807829	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	14/06/2016	MARIAM ESTRELLA ORTEGA LERMA
807838	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	14/06/2016	JUAN DIONICIO RAMOS ALVARADO
807874	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	14/06/2016	RIOJA NANCY
808183	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	20/06/2016	LUZ MARINA PELAEZ ESTRADA
808466	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	23/06/2016	RIOJA NANCY
808509	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	24/06/2016	WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA
812627	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	27/06/2016	RIOJA NANCY
812797	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	29/06/2016	MIRIAM MAGDALENA URIBE RODRIGUEZ
812821	SECRETARIA DE EDUCACION	En proceso	29/06/2016	MIRIAM MAGDALENA URIBE RODRIGUEZ

Para un total de 178 quejas y/o solicitudes y reclamos de las vigencias 2014-2016, sin responder.

### OBSERVACIONES

1.- La Oficina de Control Interno, evidencia que la Gobernación del Valle del Cauca ha venido teniendo inconvenientes del acceso a la información por fallas en el sistema, lo que impide que el ciudadano tenga un acceso fácil para interponer sus solicitudes o quejas.





2.- Se evidencia la necesidad de buscar los mecanismos que permitan centralizar la información de la recepción de todas las solicitudes, quejas, peticiones, sugerencias, reclamos de los ciudadanos, ya que además de la ventanilla única o central de correspondencia, se reciben estos en otras Dependencias de la Entidad.

3.- Se evidencia la necesidad de socializar las normas sobre atención al público y capacitar a los funcionarios encargados de atender estas funciones.

### REQUERIMIENTOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Mediante las circulares Sade Nro.255846,255847,255847,255848,255852,255858, 255859 del 23 de mayo de 2016, se hizo requerimientos a varias dependencias que se encontraban en mora de atender las solicitudes quejas y/o reclamos, y de las cuales se pudo evidenciar que han atendido en gran parte estos requerimientos, pero se hace necesario dar mayor agilidad al trámite y en tiempos oportunos.

### RECOMENDACIONES

- Propender por que se centralice la información de las solicitudes, quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, a efectos de tener un mayor control sobre las mismas y realizar un seguimiento que permita detectar a tiempo las irregularidades especialmente en la oportunidad y respuesta.
- Atender y tramitar oportunamente las solicitudes, quejas, peticiones o reclamos que realicen los ciudadanos o Entidades de cualquier orden.
- Socializar las principales normas sobre atención al ciudadano en especial, Ley 1712 de 2014, Acceso a la información, Ley 1755 de 2015 derecho de petición, Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Ley 1437 de 2011, Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario y los temas de Transparencia.
- Hacer seguimiento a las solicitudes (Queja, Derecho de petición, Sugerencia, reclamación) especialmente los Secretarios, Directores de Departamento al cumplimiento oportuno del trámite a estas solicitudes.

Sobre los derechos de petición y tutelas se realizara un seguimiento por parte de esta Dependencia para establecer la oportunidad de respuesta y cumplimiento de fondo de los mismos.

Cordialmente,

LAVRENS ERIC MAFLA MASMELA  
Jefe de Oficina de Control interno