



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

**INFORME SEMESTRAL A LA ATENCION DE QUEJAS SUGERENCIAS Y
RECLAMOS GOBERNACION DEL VALLE DECAUCA**

JEFE CONTROL INTERNO: CESAR MANCILLA RODRIGUEZ

Julio – Diciembre de 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO



1. INTRODUCCION	Pag. 3
2. OBJETIVO	3
3. MARCO LEGAL	3 , 4
4. ALCANCE	4
5. RESULTADO DE LA EVALUACION	5
5.1 SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS (PQRS) SEGUNDO SEMESTRE DE 2017	5
5.1.1 PQRS RECIBIDAS POR TIPOLOGIA APLICATIVO QAP	5 , 6
5.1.2 SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA	6 , 7
5.1.3 VERIFICACION DE PQRS RECIBIDAS ATENDIDAS Y SIN RESPUESTA POR DEPENDENCIA DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2017	8 , 9
6. APLICATIVO SAC	9 , 10
7. APLICATIVO “PQRSDF SALUDVALLE	11
8. CONSOLIDADO APLICATIVO QAP, SAC SECRETARIA EDUCACION Y PQRS SECRETARIA DE SALUD.	11 , 12
9. CONCLUSION	13
10. RECOMENDACIONES	13 , 14



1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y atendiendo lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta informe semestral de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, especialmente en su trámite y oportunidad hacia todos los grupos de interés.

El seguimiento y evaluación se efectuó al trámite de las solicitudes de los ciudadanos teniendo en cuenta los reportes generados por: Aplicativo QAP administrado por la Secretaria General, Aplicativo SAC de la Secretaria de Educación, y aplicativo “PQRSDF Saludvalle “de la Secretaria de Salud, concluyendo con un consolidado.

2. OBJETIVO

Este informe tiene por objeto identificar y verificar el trámite dado a las PQRS que han ingresado a la entidad durante el periodo comprendido del primero (1) de julio al treintauno (31) de diciembre de 2017, conforme a lo establecido en la Ley.

Los insumos para la elaboración de este informe provienen del Reporte de Quejas y Reclamos suministrado por la Secretaria General, Secretaria de Educación y la Secretaria de Salud.

3. MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA - ART. 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 1755 DEL 30 DE JUNIO DE 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

LEY 1712 DE 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.



LEY 1474 DEL 12 DE JULIO 2011. Por el 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 DE 8 DE 2005. Por el 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 6, 7, 9,15 y 25.

DECRETO 0103 DE ENERO 20 DE DE 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1717 de 2004, y se dictan otras disposiciones.

DECRETO 0400 DE MARZO DE 29 DE 2016. Por el cual se adopta el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano del Departamento del Valle.

DECRETO DEPARTAMENTAL 0322DEL 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 Concejo asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

4. ALCANCE

Inicia con la solicitud de la información de las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes recibidas por Administración Departamental durante el segundo semestre de 2017 y concluye con el consolidado de los aplicativos por medio de los cuales reciben las peticiones.



5. RESULTADO DE LA EVALUACION

5.1 SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS (PQRS) SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Este aplicativo QAP, es administrado por la Secretaria General de la Entidad y durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2017, se registraron como recibidas un total de 1063 peticiones así:

MES	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE
Julio	199	18,7%
Agosto	205	19,3%
Septiembre	193	18,2%
Octubre	171	16,1%
Noviembre	157	14,8%
Diciembre	138	13,0%
Total peticiones II semestre 2017	1063	100%

Fuente :Reporte aplicativo QAP

De acuerdo con lo anterior, se observa que de las 1063 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2017, el mes de agosto presenta el mayor número de requerimientos, que corresponden a 281, es decir, el 19,3% del total de peticiones recibidas durante el periodo analizado, seguido de los meses de julio con 18,7% (199), enero (192) de los requerimientos recibidos.

5.1.1 PQRS RECIBIDAS POR TIPOLOGIA APLICATIVO QAP

Del total de 1063 peticiones recibidas a través Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" durante el SEG semestre de 2017, la mayor cantidad de peticiones se concentra en la tipología "Solicitud", que corresponde al 54,94% (584), seguido de "PETICION" con una participación del 15,99% (170), posteriormente, la "QUEJA" con un 9,22% que corresponde a (98) y finalmente con un porcentaje significativo solicitudes sin título (ST) del 13.08% (139), como se observa el siguiente cuadro :



PQRS POR TIPOLOGIA

TIPOLOGIA PQRS	NUMERO PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD	584	54,94%
PETICIÓN	170	15,99%
ST	139	13,08%
QUEJA	98	9,22%
RECLAMO	58	5,46%
DENUNCIA	7	0,66%
FELICITACIÓN	4	0,38%
AGRADECIMIENTO	3	0,28%
TOTAL	1063	100%

Fuente : Aplicativo QAP

5.1.2 SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2017:

SECRETARIAS /DEPENDENCIAS	TOTAL DEPENDENCIA	%
SECRETARÍA DE EDUCACION	265	24,93%
UNIDAD ADTVA. RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA.	201	18,91%
RECEPCION DE QUEJAS	139	13,08%
SEC. SALUD	135	12,70%
SEC. CONVIVENCIA Y SEG. CIUDADANA	129	12,14%
DEPTO. ADTVO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	59	5,55%
SEC. INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	15	1,41%
DEPTO. JURÍDICO	14	1,32%
SEC. VIVIENDA	12	1,13%
SEC. HACIENDA	10	0,94%
SEC. PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	10	0,94%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA.	9	0,85%
SEC. AGRICULTURA	9	0,85%
DEPTO. PLANEACIÓN	8	0,75%
SEC. TICS	8	0,75%
SEC. TURISMO	7	0,66%
SEC. MUJER. EQUIDAD DE GENERO	6	0,56%
SEC. GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	5	0,47%
SEC. DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	4	0,38%
OFICINA DE COMUNICACIONES	3	0,28%
OFICINA ASESORA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3	0,28%
SEC. ASUNTOS ETNICOS	3	0,28%



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

SEC. CULTURA	3	0,28%
SEC. DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	3	0,28%
GESTORA SOCIAL	1	0,09%
OFIC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,09%
OFICINA DE TRANSPARENCIA	1	0,09%
TOTAL	1063	100%

Fuente: *Aplicativo QAP*

Las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, que recibieron mayor número peticiones durante el segundo semestre de 2017, en este aplicativo son:

La Secretaria de Educación con una participación del 24,93 (265 solicitudes), seguida La Unidad Administrativa de Rentas con una participación del 18,91% (201 solicitudes), Recepción de quejas con el 13,08% (139 solicitudes) y la Secretaria de Salud con el 12,7 % (141).

Es decir que en este aplicativo, la gran mayoría de las solicitudes se concentró en cinco dependencias, como se puede observar en la gráfica:

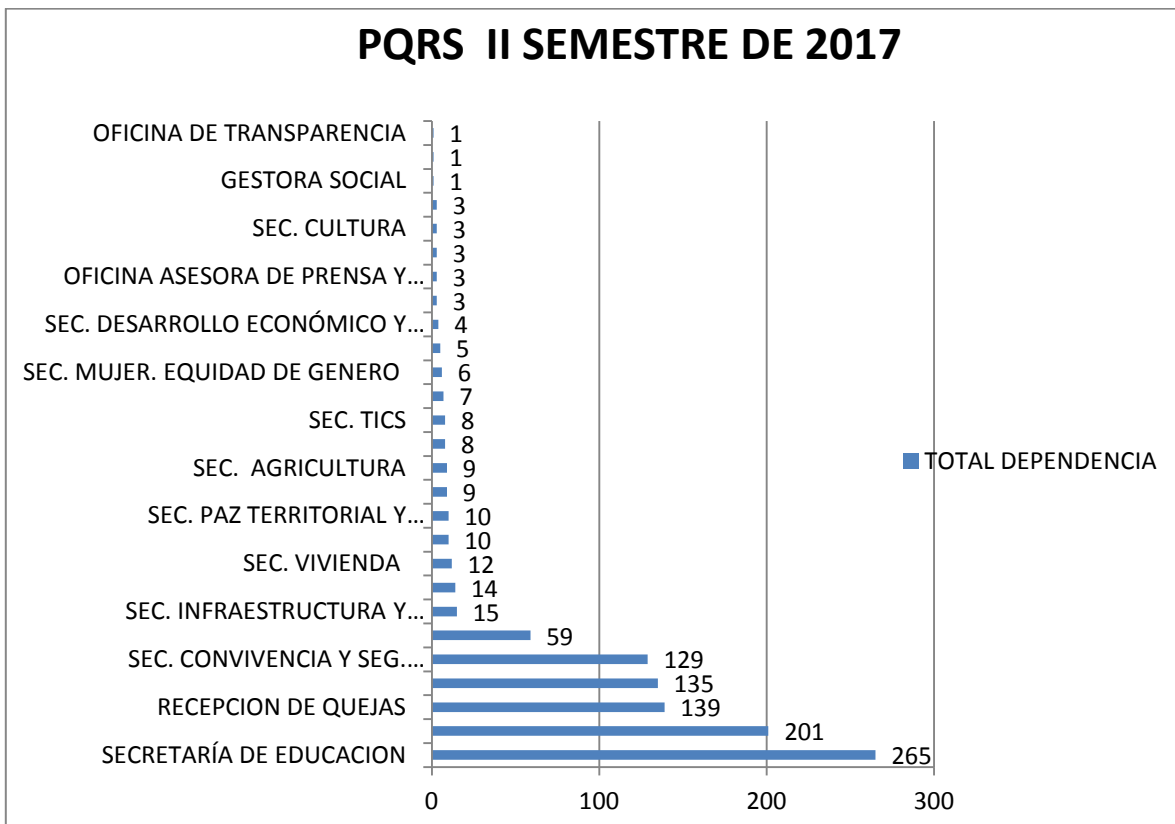


Grafico No 1: *Solicitudes por dependencia aplicativo QAP*



5.1.3 VERIFICACION DE PQRS RECIBIDAS ATENDIDAS Y SIN RESPUESTA POR DEPENDENCIA DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2017

De acuerdo a lo verificado en las dependencias que atendieron las solicitudes que les fueron trasladadas durante el segundo semestre de 2017, se evidencia que de las 1063 PQRS recibidas de julio a diciembre de 2017 a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos “QAP”, se atendieron 1041 solicitudes equivalente al 98% y no se atendieron de manera oportuna o están en trámite 17 equivalente al 2%, lo anterior se refleja a continuación:

PQRS RECIBIDAS II SEMESTRE 2017	PQRS CONTESTADAS	PQRS SIN RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
1063	1041	17	98%

El comportamiento por Dependencia se refleja en el siguiente cuadro:

SECRETARIAS /DEPENDENCIAS	ATENDIDAS	SIN RESPUESTA	CANCELADAS	TOTAL RECIBIDAS
SECRETARÍA DE EDUCACION	253	11	1	265
UNIDAD ADTVA. RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA.	201			201
RECEPCION DE QUEJAS	136		3	139
SEC. SALUD	135			135
SEC. CONVIVENCIA Y SEG. CIUDADANA	129			129
DEPTO. ADTVO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	57	1	1	59
SEC. INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	15			15
DEPTO. JURÍDICO	14			14
SEC. VIVIENDA	9	3		12
SEC. HACIENDA	10			10
SEC. PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	10			10
DESPACHO DE LA GOBERNADORA.	9			9
SEC. AGRICULTURA	9			9
DEPTO. PLANEACIÓN	8			8
SEC. TICS	8			8
SEC. TURISMO	7			7
SEC. MUJER. EQUIDAD DE GENERO	6			6



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

SEC. GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	4	1		5
SEC. DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	4			4
OFICINA DE COMUNICACIONES	3			3
OFICINA ASESORA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3			3
SEC. ASUNTOS ETNICOS	3			3
SEC. CULTURA	3			3
SEC. DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	2	1		3
GESTORA SOCIAL	1			1
OFIC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1			1
OFICINA DE TRANSPARENCIA	1			1
TOTAL	1041	17	5	1063

Fuente: *Aplicativo QAP*

6. APLICATIVO SAC

Durante el II semestre de la vigencia 2017 se recibieron en el aplicativo SAC de la Secretaria de Educación 3506 solicitudes, el mes de agosto presenta el mayor número de requerimientos con 766 solicitudes que corresponden a 21% del total de peticiones recibidas durante el periodo analizado, seguido de los meses de julio 696 (19%), octubre 678 (19,6%) y septiembre con 645 que equivalen al 18%.

MES	PETICIONES RECIBIDAS	%
Julio	696	19%
Agosto	766	21%
Septiembre	645	18%
Octubre	678	19%
Noviembre	508	14%
Diciembre	369	10%
Total peticiones II Semestre 2017	3662	100%

Fuente: *Aplicativo SAC*

De acuerdo con lo anterior, se observa que de las 3662 solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2017, el mes de agosto presenta el mayor número de requerimientos, que corresponden a 766, es decir, el 21% del total de peticiones recibidas durante el periodo analizado, seguido de los meses de julio con 696 (19%), octubre 678 (19%) y septiembre 645 con el 18% de los requerimientos recibidos.



El comportamiento registrado por áreas se evidencia en el siguiente cuadro:

**PETICIONES FORMULADAS POR AREA - SAC
II SEMESTRE DE 2017**

AREAS	ATENDIDAS	SIN RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS	%
TALENTO HUMANO	1874	105	1979	95%
PRESTACIONES SOCIALES	799	183	982	81%
ESCALAFON	274	46	320	86%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	155	1	156	99%
NOMINA	84	0	84	100%
SERVICIOS INFORMATICOS	80	0	80	100%
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	16	0	16	100%
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	11	2	13	85%
INSPECCION Y VIGILANCIA	12	0	12	100%
FINANCIERA	10	0	10	100%
GESTION ADMINISTRATIVA	6	0	6	100%
PLANTA	2	0	2	100%
JURÍDICO	1	0	1	100%
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	1	100%
TOTAL	3325	337	3662	90,80%

Fuente: Aplicativo SAC

En el cuadro anterior se puede observar que durante el II semestre de la vigencia 2017 el mayor número de peticiones se dirige a las áreas de **TALENTO HUMANO** con 1874 solicitudes atendiendo un 95%, **PRESTACIONES SOCIALES** con 982 atendiendo el 81 %, **ESCALAFON** con 320 atendiendo el 86%.

El área que mayor número de respuestas ha suministrado es **TALENTO HUMANO** con 1979 que representan el 54% del total de solicitudes ,le siguen en su orden **PRESTACIONES SOCIALES** con 982 que representa el 27% de las solicitudes asignadas a esta área y **ESCALAFON** con 254.

Se puede observa que la situación más crítica frente a la gestión de las solicitudes recae sobre las área que presentan un alto volumen de solicitudes sin resolver en su orden son: **PRESTACIONES SOCIALES** con 105, **TALENTO HUMANO** con 183, y **ESCALAFON** con 46.



7. APLICATIVO “PQRSDF SALUDVALLE

En cuanto a las PQRSDF del aplicativo “Saludvalle” de la Secretaria de Salud se evidencia que se recibieron 3506 solicitudes de las cuales se dejaron de atenderse 111 y se atendieron 3395 que refleja un 97% de cumplimiento del total de solicitudes recibidas en el II semestre de la vigencia 2017.

SOLICITUDES APLICATIVO PQRSDF SECRETARIA DE SALUD II SEMESTRE 2017

SOLICITUD	ATENDIDAS	SIN RESPUESTA	RECIBIDAS	PORCENTAJE
DEFENSORIA DEL PACIENTE	786	0	786	100%
DERECHO DE PETICIÓN	366	1	367	100%
INFORMACIÓN	164	11	175	94%
PARTICIPACION SOCIAL	203	0	203	100%
QUEJA	1533	97	1630	94%
RECLAMO	268	0	268	100%
SUGERENCIA	49	2	51	96%
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	26	0	26	100%
TOTAL	3395	111	3506	97%

Fuente: *Aplicativo PQRSDF Saludvalle*

De acuerdo con la información suministrada se observa que la situación frente a la gestión en el trámite de las solicitudes recae sobre las quejas con 97 y solicitudes de información con 23 que presentan registro sin resolver.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

8. CONSOLIDADO APLICATIVO QAP, SAC SECRETARIA EDUCACION Y PQRS SECRETARIA DE SALUD.

En el primer semestre de la vigencia 2017 el total de peticiones en los tres aplicativos alcanzó un número de 8231, de las cuales se ha dado respuesta a 7761 solicitudes que equivalen al 94%, estando pendientes por responder 465, lo que equivale a un 7% del total de solicitudes recibidas.

CONSOLIDADO SOLICITUDES APLICATIVO QAP , SAC EDUCACION Y PQRSDF SALUD

SECRETARIAS /DEPENDENCIAS	ATENDIDAS	SIN RESPUESTA	CANCELADAS	TOTAL RECIBIDAS
SECRETARÍA DE EDUCACION	3578	348	1	3927
UNIDAD ADTVA. RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA.	201			201
RECEPCION DE QUEJAS	136		3	139
SEC. SALUD	3530	111		3641
SEC. CONVIVENCIA Y SEG. CIUDADANA	129			129
DEPTO. ADTVO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	57	1	1	59
SEC. INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	15			15
DEPTO. JURÍDICO	14			14
SEC. VIVIENDA	9	3		12
SEC. HACIENDA	10			10
SEC. PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	10			10
DESPACHO DE LA GOBERNADORA.	9			9
SEC. AGRICULTURA	9			9
DEPTO. PLANEACIÓN	8			8
SEC. TICS	8			8
SEC. TURISMO	7			7
SEC. MUJER. EQUIDAD DE GENERO	6			6
SEC. GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	4	1		5
SEC. DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	4			4
OFICINA DE COMUNICACIONES	3			3
OFICINA ASESORA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3			3
SEC. ASUNTOS ETNICOS	3			3
SEC. CULTURA	3			3
SEC. DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	2	1		3
GESTORA SOCIAL	1			1
OFIC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1			1
OFICINA DE TRANSPARENCIA	1			1
TOTAL	7761	465	5	8231



En el cuadro anterior se puede observar que las dependencias con el mayor número de peticiones fue la Secretaria de Educación con 3927 que equivalen al 48%, la Secretaria de Salud con 3641 que equivalen al 44% del total de las solicitudes recibidas por la Entidad.

9. CONCLUSION

Durante el primer semestre del año 2017, se observó que las dependencias de la Gobernación del Valle Cauca, en términos generales se cumplieron con el tratamiento de las PQRS que se registraron por parte de la ciudadanía en los aplicativos ante la entidad sin embargo algunas peticiones no tuvieron un trámite oportuno.

La secretaria General Gobernación del Valle Dirección está trabajando para el mejoramiento continuo del proceso de recepción de las solicitudes mediante el estudio de un sistema que integre y centralice la información para el correcto tratamiento, control y seguimiento de todas las solicitudes PQRS que ingresen a la entidad y dar una respuesta oportuna al ciudadanía.

10. RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención oportuna y el tratamiento de las de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que la ciudadanía interpone ante la Gobernación del Valle ,para que sean tenidas en cuenta por cada uno de responsables en las Dependencias y en los diferentes medios para recepción de las solicitudes la Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones :

- Que las dependencias tomen medidas de efectivas para responder de manera oportuna y cumplir con los términos establecidos ya que no se generen solicitudes acumuladas de peticiones para cumplir con los términos legales. establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, y posteriormente, realizar la finalización y cierre o de la petición en el aplicativos “QAP, SAC Secretaria de Educación PQRS Secretaria de Salud”.
- Continuar con el fortalecimiento de las competencias de los diferentes responsables en el registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos “QAP, SAC Secretaria de Educación PQRS Secretaria de



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

Salud" para el tratamiento oportuno desde el ingreso hasta la finalización y cierre de la solicitud en los aplicativos.

- Realizar mesas de trabajo para la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
- Dar cumplimiento a las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, con el fin de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.

Atentamente.

CESAR MANCILLA RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Realizo y Transcribió: Jesús Alberto Burbano Rosero -Asesor