



060-68 291502

INFORME

FECHA: Abril 5 de 2017

PARA: GESTORA SOCIAL DEL DEPARTAMENTO; SECRETARIOS DE DESPACHO; DIRECTORES DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS; JEFES DE OFICINA; JEFES DE OFICINAS TERRITORIALES; GERENTE UNIDAD ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA.

ASUNTO: INFORME CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL MES DE FEBRERO DE 2017

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, correspondientes al mes de FEBRERO de 2017. Este se puede consultar a través del Sistema de Gestión Documental SADE, e imprimir si lo consideran pertinente.

1. REPORTE GENERAL MES DE FEBRERO DE 2017.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 28 de febrero de 2017, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 281 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de estas solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:

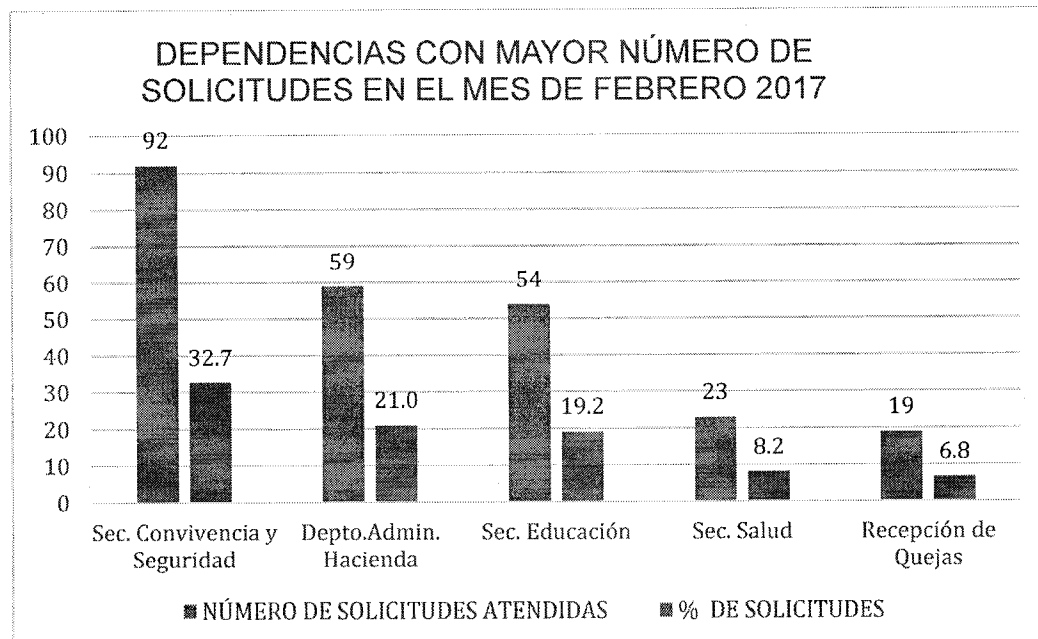
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Sec. Convivencia y Seguridad	92	32.7
Depto. Admin. Hacienda	59	21.0
Sec. Educación	54	19.2
Sec. Salud	23	8.2
Recepción de Quejas	19	6.8
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	8	2.8



Sec. Infraestructura	5	1.8
Depto. Admin. De Jurídica	4	1.4
Sec. Cultura	4	1.4
Sec. De las Tic	3	1.1
Sec. Paz Territorial	2	0.7
Sec. Vivienda	2	0.7
Depto. Admin. De Planeación	1	0.4
Sec. Agricultura	1	0.4
Gestora Social	1	0.4
Despacho Gobernadora	1	0.4
Sec. Turismo	1	0.4
Sec. De la Mujer	1	0.4
TOTAL	281	100

Fuente: Aplicativo QAP.

A continuación, se presenta un gráfico de las Dependencias con mayor número de solicitudes en este mes:



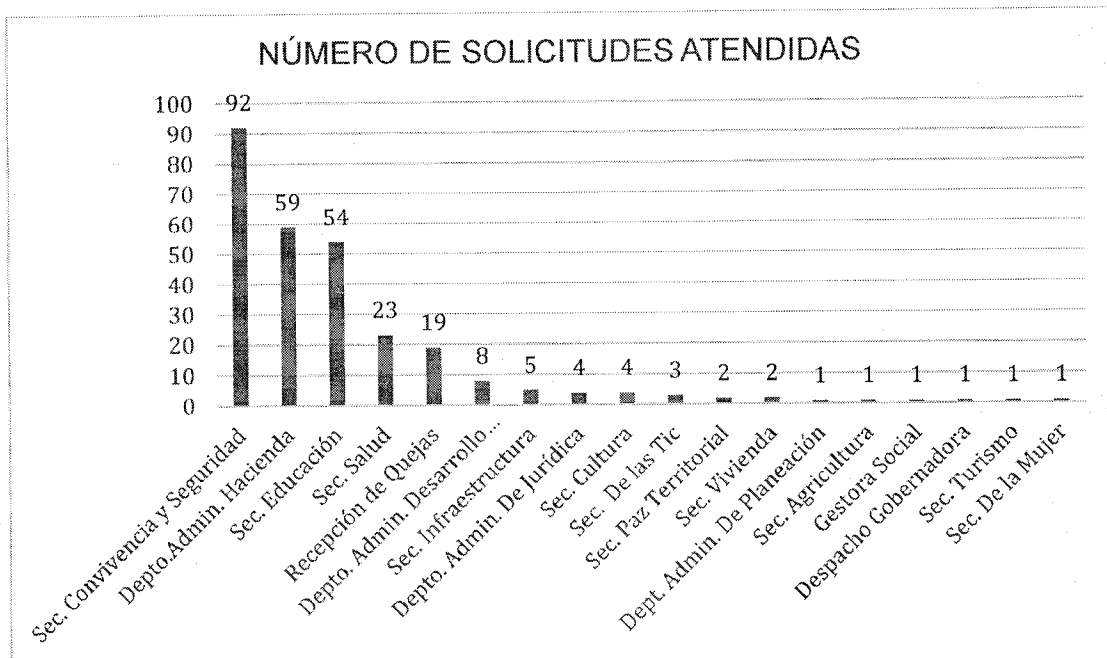
Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE FEBRERO DE 2017.

De las 281 solicitudes registradas en el mes de febrero del año en curso se ha dado trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 243 solicitudes, lo cual corresponde al 86.5%.

Las solicitudes que fueron atendidas por las diferentes dependencias, durante el periodo comprendido en el presente informe, se encuentran graficadas en la siguiente imagen:



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

De las solicitudes que se encuentran en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, se encuentran 38 con términos vencidos que representan el 13.5%. La siguiente tabla resume la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:

DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	SOLICITUDES EN PROCESO
Sec. Convivencia y Seguridad	92	0
Depto. Admin. Hacienda	57	2
Sec. Educación	22	32
Sec. Salud	22	1



Recepción de Quejas	19	0
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	6	2
Sec. Infraestructura	5	0
Depto. Admin. De Jurídica	4	0
Sec. Cultura	4	0
Sec. De las Tic	3	0
Sec. Paz Territorial	2	0
Sec. Vivienda	2	0
Dept. Admin. De Planeación	1	0
Sec. Agricultura	1	0
Gestora Social	1	0
Despacho Gobernadora	1	0
Sec. Turismo	0	1
Sec. De la Mujer	1	0
TOTAL	242	38

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Las dependencias: Convivencia y Seguridad, Infraestructura, Jurídica, Cultura, Tics, Paz Territorial, Vivienda, Planeación, Agricultura, Despacho de la Gobernadora y Gestora Social y Mujer atendieron en su totalidad a cada una de las solicitudes recibidas en este mes, ¡Felicitaciones! Y gracias por el compromiso adquirido con la Gobernación y los Vallecaucanos.

3. FUNCIONARIOS QUE ATENDIERON TODAS LAS SOLICITUDES EN EL MES DE FEBRERO DE 2017.

Se debe destacar a los funcionarios que, por medio del filtro del aplicativo, han atendido la totalidad de las solicitudes al ciudadano, haciendo que sus Secretarías o Dependencias presenten el 100% de cumplimiento en el reporte de atención del aplicativo de Quejas y Reclamos "Q A P". *FELICITACIONES*, ellos son:

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO/A	SOLICITUDES ATENDIDAS
Sec. Convivencia y Seguridad	Mary Silenia Calvache Gómez	90
Sec. Convivencia y Seguridad	Luis Enrique Agudelo Góngora	2



Recepción de Quejas	Juan Carlos Maya	19
Sec. Infraestructura	Luz Elena Hincapié Lopez	5
Depto. Admin. De Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	3
Depto. Admin. De Jurídica	Jorge Alfonso Pantoja	1
Sec. Cultura	Amparo Pérez Rodriguez	4
Sec. De las Tic	Alberto Fernando Vidal Salazar	3
Sec. Paz Territorial	Sandra Patricia Amaya Rosales	2
Sec. Vivienda	Stella Cardona Rodriguez	2
Depto. Admin. De Planeación	Fanny Zapata Reyes	1
Sec. Agricultura	Luz Dary Rodriguez Pérez	1
Gestora Social	Iris Daisy Rodriguez Viveros	1
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	1
Sec. De la Mujer	Alexandra Yanira Narváz Jaramillo	1
TOTAL		136

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

4. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EN EL MES DE FEBRERO DE 2017:

DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES EN PROCESO
Depto. Admin. Hacienda	José Fernando Moreno	2
Sec. Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo De	18
Sec. Educación	Luz Stella Henao Cortez	5
Sec. Educación	Oscar Javier Montaña Rojas	2
Sec. Educación	Elsy Constanza Llanos	2
Sec. Educación	Nazly Romero Zamorano	1
Sec. Educación	Wilton Arley Galindez Salamanca	1
Sec. Educación	Zulma Lopez Ordoñez	1
Sec. Educación	Álvaro José Zuluaga Cardona	1
Sec. Educación	Martha Nidia García	1
Sec. Salud	Ana Milena Tezna Orozco	1



Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Carmen Elisa Ávila Lozano	2
Sec. Turismo	William Andrey Espinosa Rojas	1
TOTAL		38

Fuente: Aplicativo QAP.

Se les solicita a los funcionarios de cada dependencia encargados de la revisión y trámite de las solicitudes que ingresan por sus filtros del aplicativo, consultarlo constantemente y responder de manera inmediata las solicitudes, quejas o reclamos interpuestos por los ciudadanos, para de esta forma, evitar el incremento de solicitudes sin respuesta.

5. DERECHOS DE PETICION (SOLICITUDES) SIN RESPUESTA DESDE EL 1 DE ENERO DE 2012 AL 28 DE FEBRERO DE 2017.

Podemos observar a continuación, la relación de las quejas y reclamos que aparecen en el aplicativo como "En Proceso", durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 hasta 28 de febrero del año en curso. Estas peticiones suman 137 registros. A continuación, se presentan de manera numérica y gráfica las dependencias que presentan solicitudes aun sin atender.

NÚMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE EL 1 ENERO DE 2012 HASTA EL 28 DE FEBRERO DE 2017		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	118	Las solicitudes sin respuesta o en proceso siguen en aumento
Depto. Admin. Desarrollo Institución	9	Las solicitudes sin respuesta o en proceso siguen en aumento
Depto. Admin de Hacienda	5	Se evidencia respuesta a algunas solicitudes, sin embargo aún quedan algunas sin responder.
Sec. Salud	1	La solicitud pendiente corresponde al mes del presente informe
Sec. Turismo	1	La solicitud pendiente corresponde al mes del presente informe



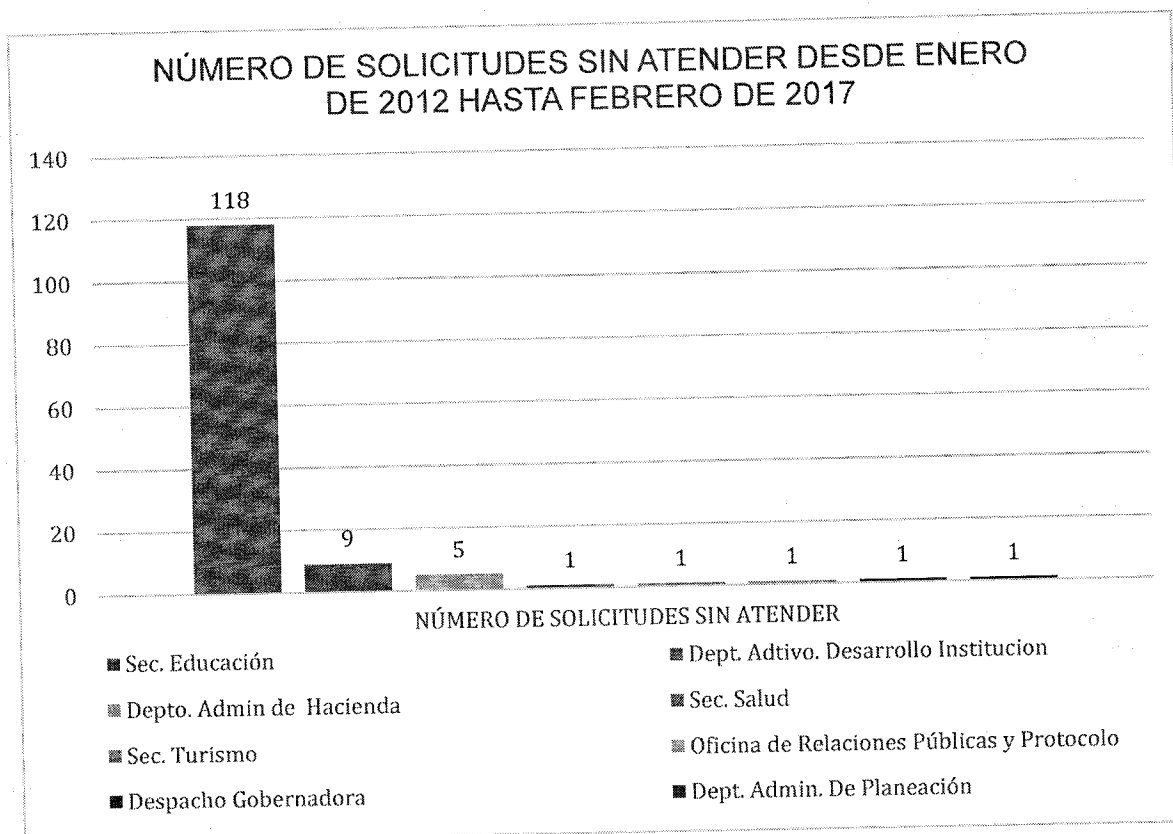
GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo	1	El filtro no ha resuelto la única solicitud que tiene
Despacho Gobernadora	1	El filtro no ha resuelto la única solicitud que tiene
Dept. Admin. De Planeación	1	El filtro no ha resuelto la única solicitud que tiene
Sec. Agricultura	0	La dependencia no posee solicitudes pendientes de respuesta.
TOTAL	137	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Gráfica de Solicitudes en proceso de respuesta desde ENERO DE 2012 HASTA ENERO de 2017.



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



6. FRECUENTES SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS POR EL CIUDADANO.

- i. **EDUCACION:** cuestiones sobre el Escalafón, Demora en el pago de mesadas, primas, cesantías, retroactivos de ascensos y acceso para bajar comprobantes de pago. Así mismo se presentaron varias solicitudes relacionadas con información sobre prestaciones sociales, el diligenciamiento de claves, desprendibles de pagos y traslados de docentes. Adicionalmente, se presentaron quejas sobre el mal servicio prestado telefónicamente en la secretaría y largos tiempos de espera y mala atención en el cubículo de magisterios.
- ii. **HACIENDA Y RENTAS:** Preguntas sobre devolución de pagos impuesto boleto fiscal y compra de estampillas. Liquidación del impuesto de vehículo, devolución del pago efectuado por el impuesto vehicular, cancelación de emplazamiento, Quejas en la demora en la atención para la liquidación de estampillas. Quejas sobre la mala atención de los funcionarios hacia los ciudadanos. Problemas con la página web para generar la liquidación del impuesto de vehículos.
- iii. **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA:** Solicitud de información para el trámite de pasaportes. Quejas por el mal funcionamiento del aplicativo para solicitar citas para el pasaporte y la intermediación de tramitadores.
- iv. **SALUD:** Inscripción al RETHUS, solicitud de servicios de salud, inscripción resolución enfermería, resoluciones de odontología, solicitud de información sobre morbilidad del valle y defensor del paciente e IPS registradas,
- v. **INFRAESTRUCTURA:** Mal estado de la malla vial del Departamento y petición sobre control de vías.
- vi. **VIVIENDA:** recursos para adquisición de vivienda y mejoramientos de vivienda.
- vii. **DESARROLLO INSTITUCIONAL:** quejas sobre atención en la ventanilla única, quejas sobre vendedores ambulantes y solicitudes de certificación laboral.
- viii. **DESPACHO GOBERNADORA:** solicitud de cita.

7. ACCIONES DE MEJORA.

- Continuar con la socialización del aplicativo QAP para todos los funcionarios públicos de la Gobernación del Valle del Cauca. Así



mismo, promover entre los funcionarios la consulta del manual del aplicativo, el cual se encuentra en la página web www.valledelcauca.gov.co.

- Socializar la Ley 1755 de 2015 sobre el Derecho de Petición para que la Atención al ciudadano sea adecuada, con calidez y respetuosa hacia nuestros usuarios; dar a conocer el artículo 9 ordinal g, de la Ley 1712 de Marzo de 2014, o Ley de Transparencia.
 - Realizar informes de quejas y reclamos bimestral y semestral de acuerdo con las disposiciones básicas en materia de atención y servicio al ciudadano evaluadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP.
 - Publicar mensualmente en la página Web de la Secretaría General (www.valledelcauca.gov.co/general/) el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
 - Realizar mayor seguimiento a las secretarías que aún tienen pendiente dar respuesta a solicitudes de las anteriores vigencias, e incluso, de los anteriores meses, para proveer así la respuesta efectiva al ciudadano.
8. DEPENDENCIAS QUE TIENEN SOLICITUDES ACUMULADAS EN PROCESO

Las Dependencias que tienen solicitudes acumuladas, y las cuales comprenden no solo el periodo en que se presenta esta circular, deben de manera contingente dar respuesta con el fin de cumplir dentro de los términos legales. Así mismo se solicita que cada Dependencia actualice su respectivo filtro.

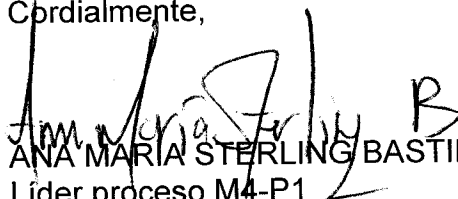


**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

Secretaría General

Es de esta forma como la Secretaría General en cumplimiento de su proceso M4-P1 invita a las demás secretarías a enviar sugerencias o recomendaciones sobre el aplicativo. Adicionalmente, se solicita hacer seguimiento de las solicitudes que se encuentran en proceso, realizando las respectivas visitas y entregando los respectivos informes a Control Interno.

Cordialmente,


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

Redactor y Transcriptor: Ana María Sterling b.- Subdirectora Técnica – Secretaria General.