



060-68 294377

INFORME

FECHA: Mayo 3 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 MARZO 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 MARZO 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 MARZO DE 2017.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo de 2017, se recepcionaron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 249 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de estas solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	% DE SOLICITUDES
Depto. Admin. Hacienda	90	36.1
Sec. Educación	46	18.5
Sec. Convivencia y Seguridad	28	11.2
Recepción de Quejas	25	10.0
Sec. Salud	19	7.6
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	16	6.4



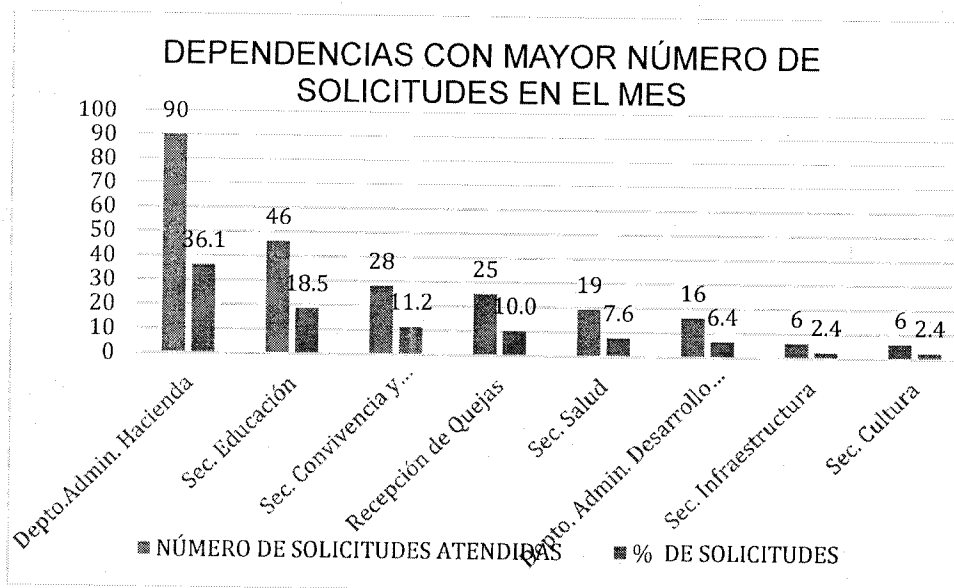
GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Sec. Infraestructura	6	2.4
Sec. Cultura	6	2.4
Sec. Gestión de Riesgo	2	0.8
Sec. Paz Territorial	2	0.8
Depto. Admin. De Planeación	2	0.8
Sec. Agricultura	2	0.8
Despacho Gobernadora	1	0.4
Sec. Vivienda	1	0.4
Sec. Asuntos Étnicos	1	0.4
Sec. Turismo	1	0.4
Ofi. Control Interno Disciplinario	1	0.4
TOTAL	249	45

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 MARZO DE 2017.

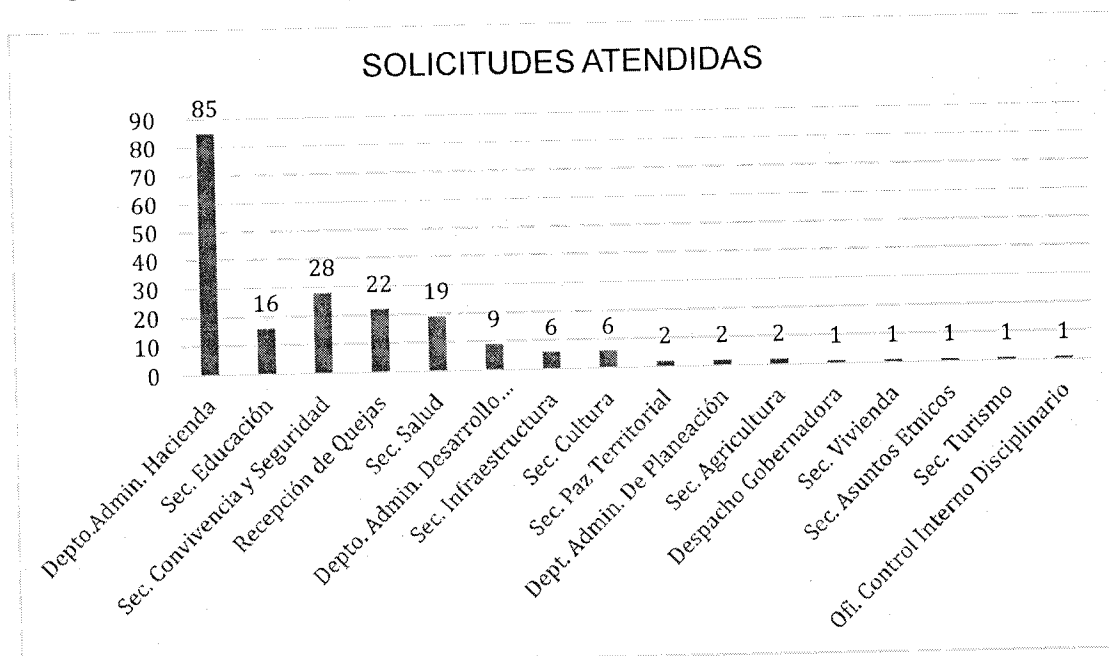


GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

De las 249 solicitudes registradas en el mes de marzo del año en curso se dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 202 solicitudes, lo cual corresponde al 81%.

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, corresponden a 44 solicitudes con términos vencidos que representan el 18%. Por otro lado el sistema de recepción de quejas canceló 3 solicitudes debido a mal diligenciamiento de las mismas, estas 3 solicitudes canceladas corresponden al 1% de las solicitudes recibidas en el mes. La siguiente tabla resume la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:

DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	SOLICITUDES EN PROCESO	CANCELADA
Depto. Admin. Hacienda	85	5	
Sec. Educación	16	30	



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Sec. Convivencia y Seguridad	28	0	
Recepción de Quejas	22	0	3
Sec. Salud	19	0	
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	9	7	
Sec. Infraestructura	6	0	
Sec. Cultura	6	0	
Sec. Paz Territorial	2	0	
Dept. Admin. De Planeación	2	0	
Sec. Agricultura	2	0	
Despacho Gobernadora	1	0	
Sec. Vivienda	1	0	
Sec. Asuntos Étnicos	1	0	
Sec. Turismo	1	0	
Ofi. Control Interno Disciplinario	1	0	
Sec. Gestión de Riesgo	0	2	
TOTAL	202	44	3

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Las dependencias: Convivencia y Seguridad, Salud, Infraestructura, Cultura, Paz Territorial, Planeación, Agricultura, Despacho de la Gobernadora, Vivienda, Asuntos Étnicos, Turismo y Control Interno disciplinario 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 MARZO 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:



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

FUNCIONARIOS QUE ATENDIERON TODAS LAS SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIO/A	SOLICITUDES ATENDIDAS
Sec. Convivencia y Seguridad	Mary Silenia Calvache Gómez	26
Sec. Convivencia y Seguridad	Luis Enrique Agudelo Góngora	1
Sec. Convivencia y Seguridad	Irma Maria Castrillón Gutiérrez	1
Recepción de Quejas	Juan Carlos Maya	22
Sec. Salud	Luz Adriana Gómez Forero	15
Sec. Salud	Dora Lilia Becerra	3
Sec. Salud	Ana Milena Tezna Orozco	1
Sec. Infraestructura	Luz Elena Hincapié Lopez	6
Depto. Admin. De Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	3
Depto. Admin. De Jurídica	Jorge Alfonso Pantoja	1
Sec. Cultura	Amparo Pérez Rodríguez	5
Sec. Cultura	Beatriz Escobar	1
Sec. Paz Territorial	Sandra Patricia Amaya Rosales	2
Dept. Admin. De Planeación	Fanny Zapata Reyes	2
Sec. Agricultura	Luz Dary Rodríguez Pérez	2
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	1
Sec. Vivienda	Amanda Peña Rojas	1
Sec. Asuntos Étnicos	Moisés Noé Jojoa Dagua	1
Sec. Turismo	William Andrey Espinosa Rojas	1





GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Ofi. Control Interno Disciplinario	Alba Arrubla Gutiérrez	1
TOTAL		96

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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

FUNCIONARIOS QUE TIENEN PENDIENTES SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES EN PROCESO
Sec. Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo De	15
Sec. Educación	Luz Stella Henao Cortez	6
Sec. Educación	Oscar Javier Montaña Rojas	3
Sec. Educación	Nazly Romero Zamorano	2
Sec. Educación	Martha Nidia García	1
Sec. Educación	Oscar Henry Bedoya Benavides	1
Sec. Educación	Eduardo Antonio Gómez Salcedo	1
Sec. Educación	Sandra Mileye Molina Cifuentes	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Sandra Liliana Parra Prado	3
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Miryam Ávila Gutiérrez	2
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Elsy Preciado	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Maria Doris Martínez Corrales	1
Depto. Admin. Hacienda	Stella Hoyos Carvajal	3
Depto. Admin. Hacienda	Daniel Saavedra Vinueza	1
Depto. Admin. Hacienda	Diana Marcela Ocampo Bernal	1





Sec. Gestión de Riesgo	Andres Fernando Caicedo Arias	2
TOTAL		44

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 31 DE MARZO 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 31 de marzo del año en curso. Estas peticiones suman 169 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 31 DE MARZO DE 2017		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	146	Las solicitudes sin respuesta o en proceso siguen en aumento
Depto. Adtivo. Desarrollo Institución	14	Las solicitudes sin respuesta o en proceso siguen en aumento
Depto. Admin de Hacienda	5	No se evidencia gestión, el número de solicitudes con corte del mes anterior se mantienen
Sec. Gestión de Riesgo	2	Las solicitudes que se están en proceso corresponden al mes de marzo del presente año-
Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo	1	El filtro no ha resuelto la única solicitud que tiene



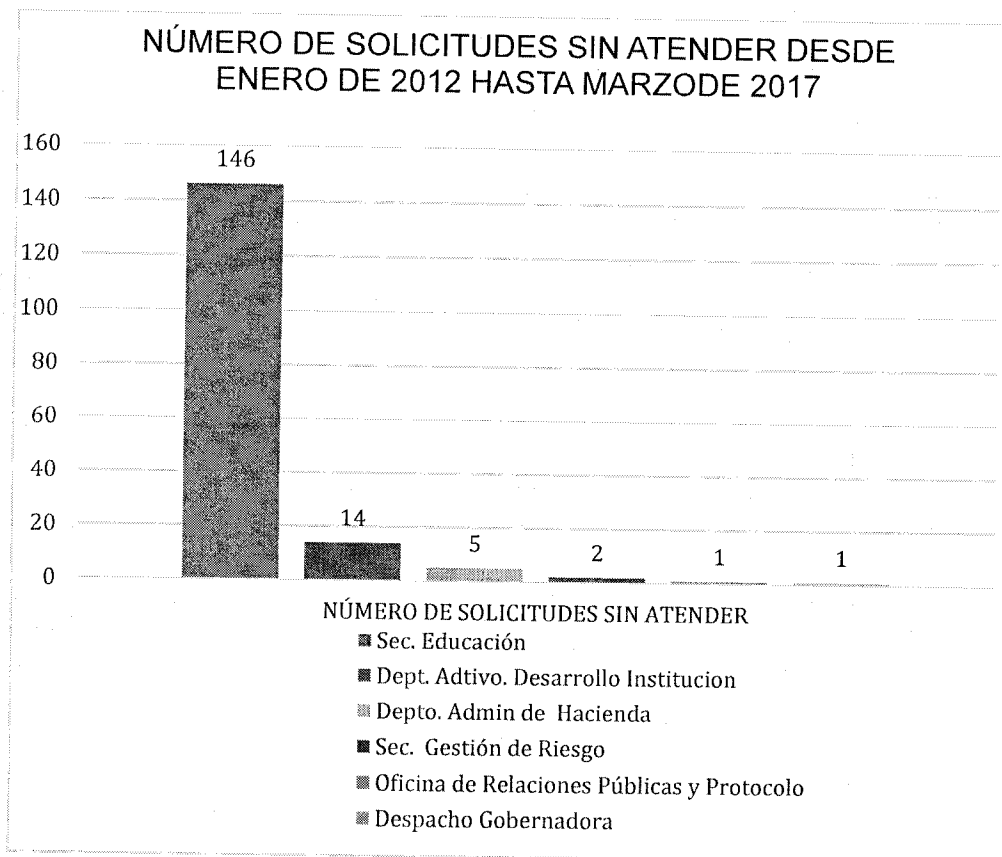
GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Despacho Gobernadora	1	El filtro no ha resuelto la única solicitud que tiene
Sec. Salud	0	La dependencia se encuentra al día
Sec. Turismo	0	La dependencia se encuentra al día
Depto. Admin. De Planeación	0	La dependencia se encuentra al día
TOTAL	169	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Gráfica de Solicitudes en proceso de respuesta desde ENERO DE 2012 HASTA MARZO 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



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

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.

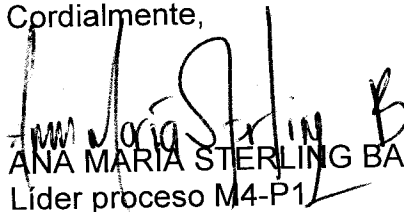


**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

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.

