



060-68 297827

INFORME

FECHA: Mayo 24 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 ABRIL 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 ABRIL 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 ABRIL DE 2017.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de Abril de 2017, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 245 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
Unidad Administrativa Esp. Rentas	112	45.7
Sec. Salud	29	11.8
Sec. Educación	26	10.6
Recepción de Quejas	23	9.4
Sec. Convivencia y Seguridad	20	8.2
Depto. Admin. Hacienda	8	3.3
Depto. Admin. De Planeación	8	3.3



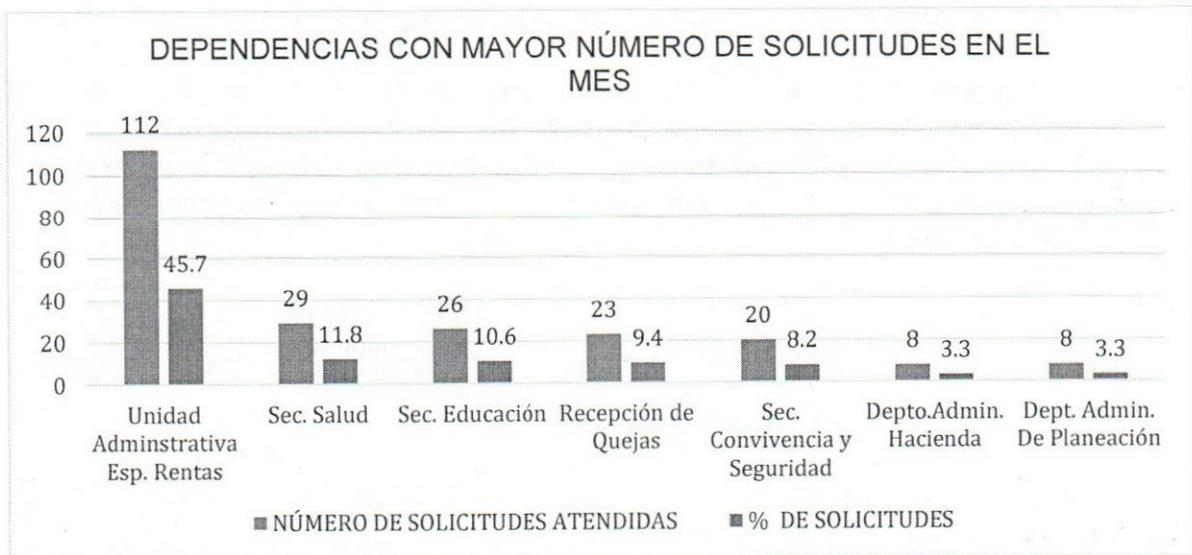
GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Despacho Gobernadora	5	2.0
Sec. Infraestructura	3	1.2
Sec. Gestión de Riesgo	2	0.8
Sec. Participación y Desarrollo Social	2	0.8
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	1	0.4
Sec. Cultura	1	0.4
Sec. Paz Territorial	1	0.4
Sec. Mujer	1	0.4
Sec. General	1	0.4
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	1	0.4
Depto. Admin. De Jurídica	1	0.4
TOTAL	245	100

Fuente: Aplicativo QAP.

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



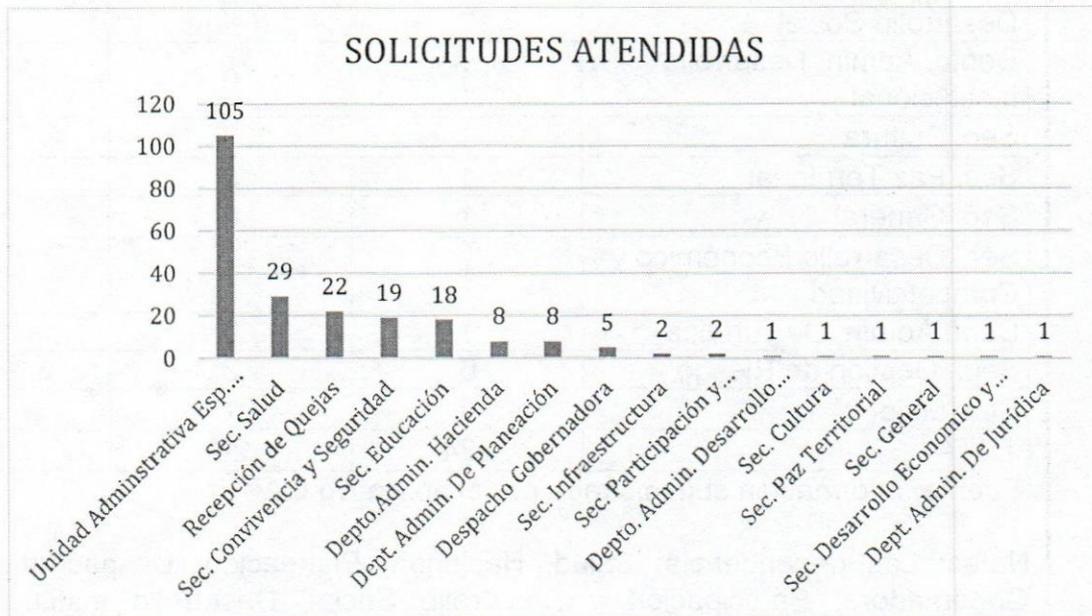
Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE ABRIL DE 2017.



De las 245 solicitudes registradas en el mes de Abril del año en curso se dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 224 solicitudes, lo cual corresponde al 91%.

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 20 solicitudes con términos vencidos que representan el 8%. Por otro lado el sistema de recepción de quejas canceló 1 solicitud debido a mal diligenciamiento de las mismas, esta solicitudes canceladas corresponden al 0.4% 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
Unidad Administrativa Esp. Rentas	105	7	
Sec. Salud	29	0	
Recepción de Quejas	22	0	1



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Sec. Convivencia y Seguridad	19	1	
Sec. Educación	18	8	
Depto. Admin. Hacienda	8	0	
Depto. Admin. De Planeación	8	0	
Despacho Gobernadora	5	0	
Sec. Infraestructura	2	1	
Sec. Participación y Desarrollo Social	2	0	
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	1	0	
Sec. Cultura	1	0	
Sec. Paz Territorial	1	0	
Sec. General	1	0	
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	
Dept. Admin. De Jurídica	1	0	
Sec. Gestión de Riesgo	0	2	
Sec. Mujer	0	1	
TOTAL	224	20	1

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Las dependencias: Salud, Hacienda, Planeación, Despacho de la Gobernadora, Participación y Desarrollo Social, Desarrollo Institucional, Cultura, Paz, Desarrollo Económico y Departamento de Jurídica 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 ABRIL 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 Dependencias presenten el 100% de cumplimiento en el reporte de atención del aplicativo de Quejas y Reclamos "Q A P". *FELICITACIONES*, ellos son:



FUNCIONARIOS QUE ATENDIERON TODAS LAS SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIO/A	SOLICITUDES ATENDIDAS
Sec. Salud	Luz Adriana Gómez Forero	19
Sec. Salud	Dora Lilia Becerra	4
Sec. Salud	Ana Milena Tezna Orozco	6
Recepción de Quejas	Juan Carlos Maya	22
Depto. Admin. Hacienda	Aura Tulia Quiñonez	4
Depto. Admin. Hacienda	Maryuri Peña Londoño	2
Depto. Admin. Hacienda	Jairo Otero Vasquez	2
Depto. Admin. De Planeación	Fanny Zapata Reyes	8
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	5
Sec. Participación y Desarrollo Social	Elizabeth Gutiérrez Valencia	2
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Liliana Stella Arenas Lopez	1
Sec. Cultura	Amparo Pérez Rodriguez	1
Sec. Paz Territorial	Sandra Patricia Amaya Rosales	1
Sec. General	Maria Fernanda Herrera Trochez	1
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	Iliana Valencia Martha	1
Depto. Admin. De Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	1
TOTAL		80

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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

FUNCIONARIOS QUE TIENEN PENDIENTES SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES EN PROCESO
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Aura Tulia Quiñonez	5



Unidad Administrativa Esp. Rentas	Stella Hoyos Carvajal	1
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Ángela María Jiménez Rodríguez	1
Sec. Educación	Diego Varela Martínez	2
Sec. Educación	Janneth Susana Salazar Viuche	2
Sec. Educación	Nazly Romero Zamorano	2
Sec. Educación	Martha Nidia García	2
Sec. Convivencia y Seguridad	Nhora Elena Vacca Barona	1
Sec. Infraestructura	Luz Elena Hincapié Lopez	1
Sec. Gestión de Riesgo	Andrés Fernando Caicedo Arias	2
Sec. Mujer	Alexandra Yanira Narváez Jaramillo	1
TOTAL		20

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 PETICIÓN (SOLICITUDES) SIN RESPUESTA DESDE EL 1 DE ENERO DE 2012 AL 30 DE ABRIL 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 30 de Abril 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.

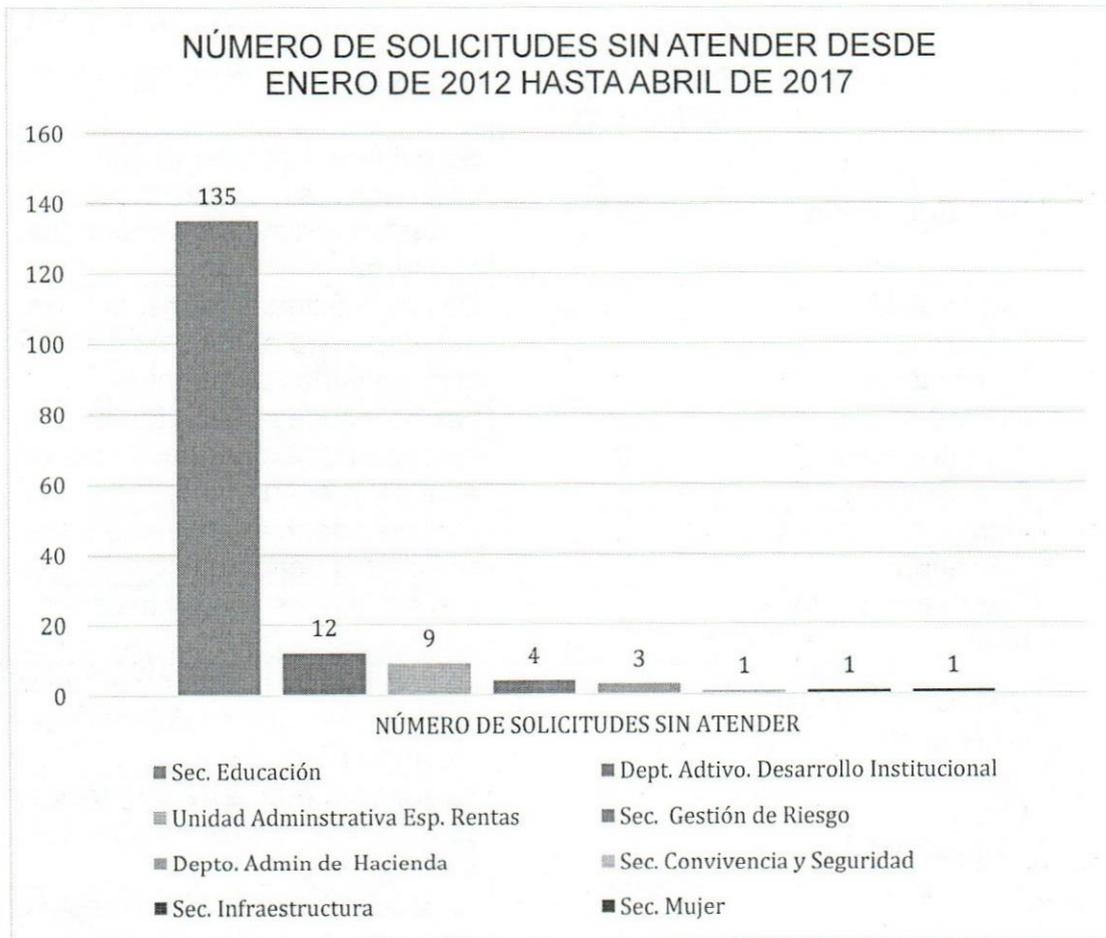


NÚMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE EL 1 ENERO DE 2012 HASTA EL 30 DE ABRIL DE 2017		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	135	Se evidencia respuesta a algunas solicitudes, sin embargo aún persisten solicitudes pendientes con términos vencidos.
Depto. Activo. Desarrollo Institucional	12	Desde el último informe, solo se dio respuesta a una solicitud. Aún quedan varias pendientes.
Unidad Administrativa Esp. Rentas	9	Las solicitudes que están en proceso corresponden al mes de abril del presente año-
Depto. Admin de Hacienda	3	No se evidencia respuesta a las solicitudes pendientes.
Sec. Gestión de Riesgo	4	Las solicitudes van en ascenso.
Sec. Convivencia y Seguridad	1	La solicitud que está en proceso corresponde al mes de abril del presente año.
Sec. Infraestructura	1	La solicitud que está en proceso corresponde al mes de abril del presente año.
Sec. Mujer	1	La solicitud que está en proceso corresponde al mes de abril del presente año.
Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo	0	La dependencia se encuentra al día
Despacho Gobernadora	0	La dependencia se encuentra al día
TOTAL	166	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



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



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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

- 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. **DESARROLLO INSTITUCIONAL:** quejas sobre atención en la ventanilla única, quejas sobre vendedores ambulantes y solicitudes de certificación laboral.
 - vii. **DESPACHO GOBERNADORA:** Felicitación, solicitud de ayuda para una actividad denominada Reciclato, solicitud de la presencia de un delegado en un evento.
 - viii. **GENERAL:** Solicitud de Ordenanza.
 - ix. **PLANEACIÓN:** Solicitud de información sobre las becas de maestrías y doctorados que está promoviendo la Gobernación en convenio con ICETEX e información sobre convenios con el SENA para instituciones educativas,
 - x. **RIESGOS:** Invitación a participar en panel y traslado de material acumulado cerca de 4 quebradas que presentan desbordamiento.
 - xi. **PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL:** Remisión por competencia de un municipio a la gobernación por el tema de suministro de alimentación e información sobre Juntas de Acción Comunal.
 - xii. **CULTURA:** Derecho de petición de interés general sobre la estampilla Procultura del municipio de Cali.



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

- xiii. PAZ: Solicitud del plan operativo del 2017 de la secretaría.
- xiv. MUJER: Solicitud de apoyo a la 12 marcha sexual y de géneros región pacífico 2017
- xv. DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD: Queja
- xvi. JURÍDICA: Solicitud de información referente al comportamiento de una dignataria de una Junta de Acción Comunal.

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.

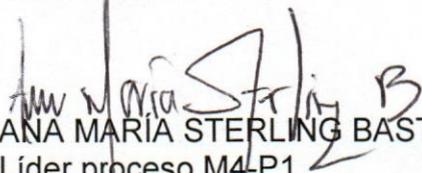


**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

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 MARÍA STERLING BASTIDAS
Líder proceso M4-P1
Secretaría General.

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