



060-68 306364

**INFORME**

**FECHA:** Julio 25 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 JUNIO DE 2017

En atención a la designación que se le hiciera a la Secretaria General como responsable del Proceso M4-P1 "Orientación y Atención al Ciudadano" me permito presentar el informe de Quejas y Reclamos, correspondientes al mes de JUNIO 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 JUNIO DE 2017.**

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de Junio de 2017, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 198 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	85	42.9
Sec. Educación	35	17.7
Sec. Convivencia y Seguridad	19	9.6
Sec. Salud	22	11.1
Recepción de Quejas	14	7.1



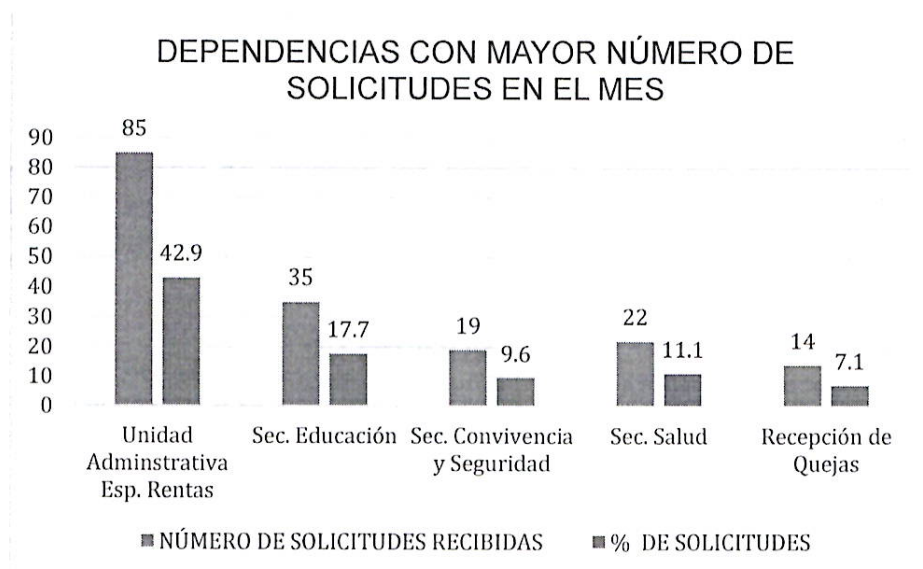
## GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Sec. Paz Territorial y Reconciliación	5	2.5
Sec. Infraestructura	4	2.0
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	3	1.5
Depto. Admin. De Planeación	3	1.5
Despacho Gobernadora	3	1.5
Sec. De las Tics	2	1.0
Depto. Admin. Hacienda	1	0.5
Sec. Agricultura	1	0.5
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	1	0.5
TOTAL	198	100

Fuente: Aplicativo QAP.

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



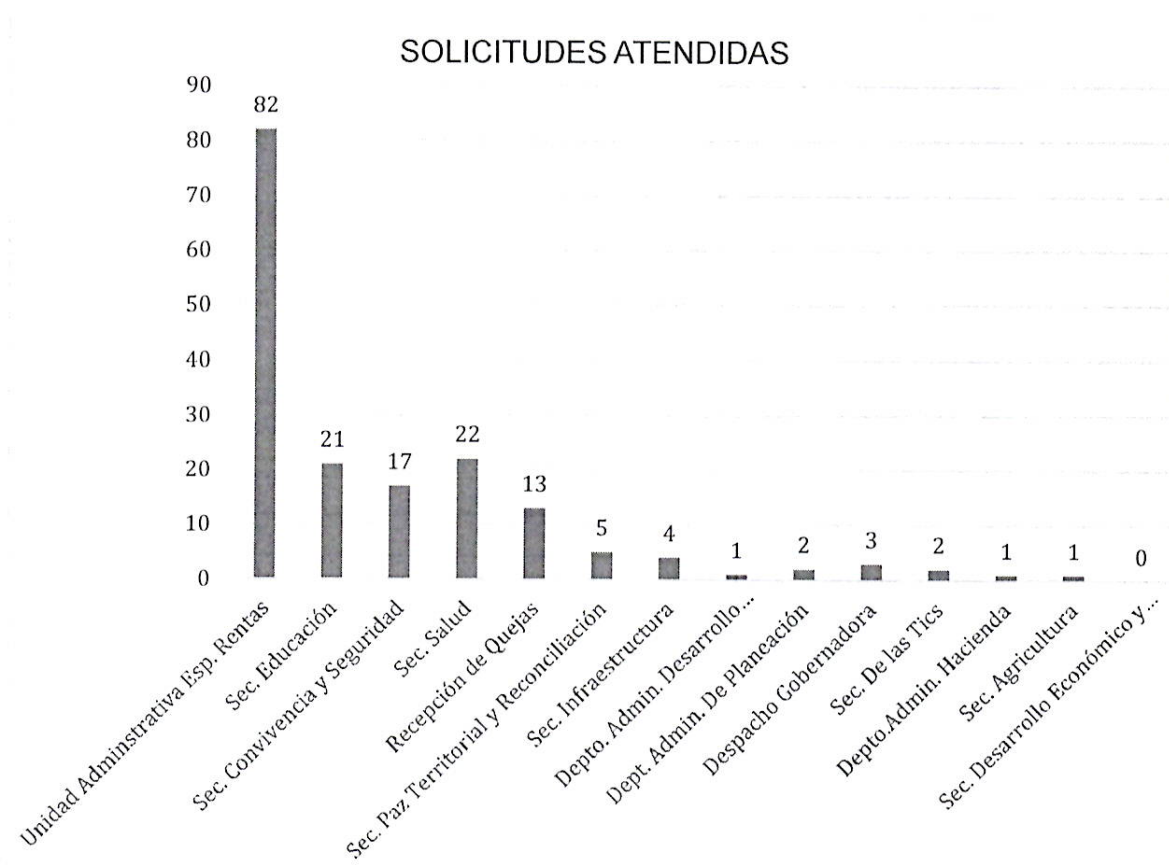
Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



## 2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE JUNIO DE 2017.

De las 198 solicitudes registradas en el mes de Junio del año en curso se dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 174 solicitudes, lo cual corresponde al 87.9%.

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.

Las solicitudes que se encuentran en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, corresponden a 23 solicitudes con términos vencidos que representan el 11.6 %. Por otro lado el sistema de recepción de quejas canceló 1 solicitud debido a mal





diligenciamiento de la misma, esta solicitudes canceladas equivale al 0.5% 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	SOLICITUDES CANCELADAS
Unidad Administrativa Esp. Rentas	82	3	
Sec. Educación	21	14	
Sec. Convivencia y Seguridad	17	2	
Sec. Salud	22	0	
Recepción de Quejas	13	0	1
Sec. Paz Territorial y Reconciliación	5	0	
Sec. Infraestructura	4	0	
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	1	2	
Depto. Admin. De Planeación	2	1	
Despacho Gobernadora	3	0	
Sec. De las Tics	2	0	
Depto. Admin. Hacienda	1	0	
Sec. Agricultura	1	0	
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	0	1	
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>23</b>	<b>1</b>

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Las dependencia: Salud, Paz Territorial y Reconciliación, Infraestructura, Despacho de la Señora Gobernadora, Tics, Hacienda y Agricultura atendieron en su totalidad 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 JUNIO 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 DE DEPENDENCIAS QUE ATENDIERON TODAS LAS SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIO/A	SOLICITUDES ATENDIDAS
Recepción de Quejas	Juan Carlos Maya	13
Sec. Salud	Luz Adriana Gomez Forero	14
Sec. Salud	Dora Lilia Becerra	6
Sec. Salud	Doris Revelo Molano	1
Sec. Salud	Ana Dolores Lorza Bedoya	1
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	3
Sec. Paz Territorial y Reconciliación	Sandra Patricia Amaya Rosales	5
Sec. Infraestructura	Luz Elena Hincapié Lopez	2
Sec. Infraestructura	Carmenza Salamanca Garrido	2
Sec. De las Tics	Alberto Fernando Vidal Salazar	2
Depto. Admin. Hacienda	Maryuri Peña Londoño	1
Sec. Agricultura	Luz Dary Rodriguez Perez	1
TOTAL		51

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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

FUNCIONARIOS QUE TIENEN PENDIENTES SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES EN PROCESO
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Ángela Maria Jiménez Rodríguez	2
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Stella Hoyos Carvajal	1
Sec. Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo De	5
Sec. Educación	Flor Maria Carabali Sandoval	1





Sec. Educación	Nazly Romero Zamorano	5
Sec. Educación	Ana Milena Ortiz Sanchez	1
Sec. Educación	Rosse Mary Perdomo Sandoval	1
Sec. Educación	Diego Varela Martínez	1
Sec. Convivencia y Seguridad	Nhora Elena Vacca Barona	2
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Liliana Paredes Mejia	2
Depto. Admin. De Planeación	Fanny Zapata Reyes	1
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	Iliana Valencia Martha	1
TOTAL		23

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 30 DE JUNIO DE 2017.

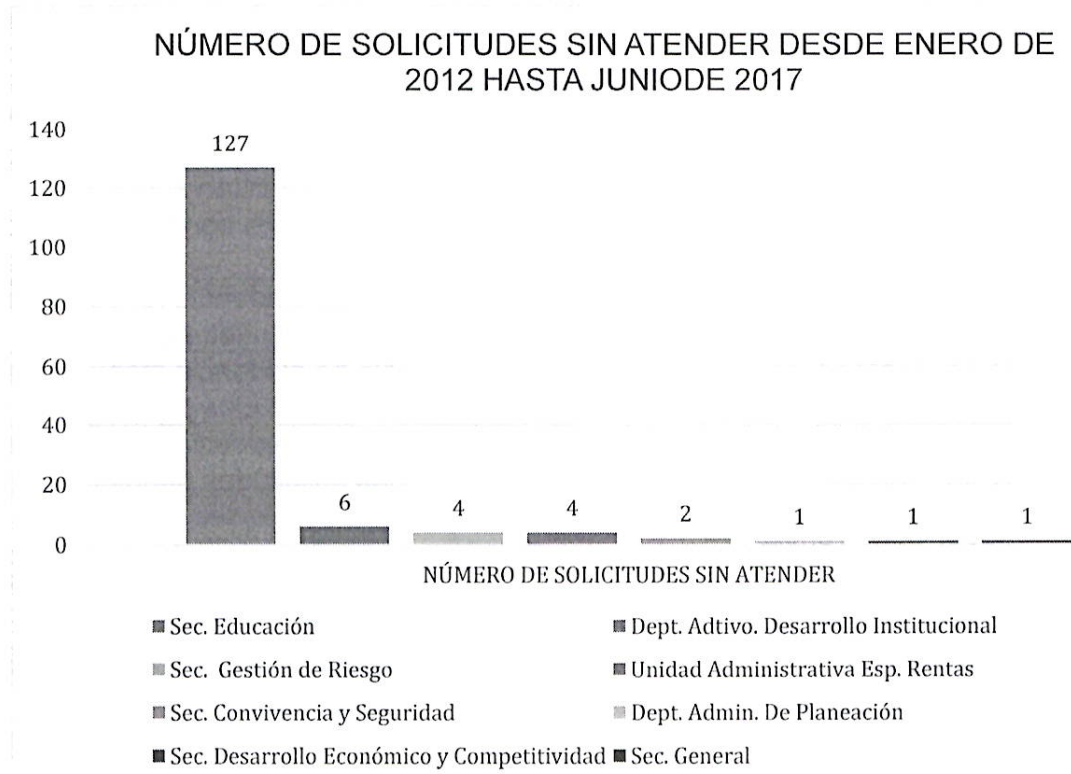
Podemos observar a continuación, la relación de las quejas y reclamos que aparecen en el aplicativo como "En Proceso", durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 hasta 30 de Junio del año en curso. Estas peticiones suman 146 registros. A continuación, se presentan de manera numérica y gráfica las dependencias que presentan solicitudes aun sin atender.



NÚMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE EL 1 ENERO DE 2012 HASTA EL 30 DE JUNIO DE 2017		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	127	Aún persisten solicitudes pendientes con términos vencidos.
Depto. Activo. Desarrollo Institucional	6	No se evidencia respuesta a las solicitudes pendientes.
Sec. Gestión de Riesgo	4	No se evidencia respuesta a las solicitudes pendientes.
Unidad Administrativa Esp. Rentas	4	No se evidencia respuesta a las solicitudes pendientes.
Sec. Convivencia y Seguridad	2	Las solicitudes pendientes corresponden al mes de junio
Depto. Activo. De Planeación	1	La solicitud pendiente corresponde al mes de junio
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	1	La solicitud pendiente corresponde al mes de junio
Sec. General	1	No se evidencia respuesta a las solicitudes pendientes.
Sec. Infraestructura	0	La dependencia se encuentra al día
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Gráfica de Solicitudes en proceso de respuesta desde ENERO DE 2012 HASTA JUNIO 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 solicitud de ascenso, el Escalafón, aprobación de instituciones, demora en el pago de mesadas, primas, cesantías, retroactivos de ascensos, solicitud de becas 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 claves y descuentos por nómina. Adicionalmente, se presentaron quejas sobre el mal servicio prestado en el piso 7.
- ii. RENTAS: Queja funcionario de Palmira, valor de boleta fiscal, no contestación de las extensiones telefónicas, liquidación del impuesto de vehículo, largos tiempos de espera para entrega de





- Boletas Fiscal, devolución del pago efectuado por el impuesto vehicular, caducidad de impuestos, derecho de petición, acuerdos de pagos y quejas sobre el mal funcionamiento del aplicativo para liquidar el impuesto vehicular.
- iii. SALUD: solicitudes al defensor del paciente, inscripción en el RETHUS, queja por mala atención telefónica, información sobre campaña de mamografías gratis, incumplimientos de horarios-supersalud, listado de ópticas en Tuluá y Buga, inscripción de resolución de enfermería, jornada de vacunación pendiente en Buga contra la influenza y resolución de médicos rurales.
  - iv. DESARROLLO INSTITUCIONAL pagos de retroactivos por sustitución y solicitud de factores salariales.
  - v. DESPACHO GOBERNADORA: Felicitación, solicitud de trabajo como docente y solicitud de apoyo a negritudes.
  - vi. SEGURIDAD Y CONVIVENCIA: Solicitud de información sobre cita de pasaportes. Quejas Bomberos de Florida. Quejas por el servicio de Pasaporte.
  - vii. INFRAESTRUCTURA: Mal estado de la malla vial del Departamento.
  - viii. PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN: apoyo a víctimas del conflicto armado.
  - ix. DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD: apoyo a artesanos.
  - x. 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,
  - xi. AGRICULTURA: no funciona el link de información.
  - xii. TICS: respuesta solicitud MinTics.

#### 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](http://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



## GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

nuestros usuarios; dar a conocer el artículo 9 ordinal g, de la Ley 1712 de Marzo de 2014, o Ley de Transparencia.

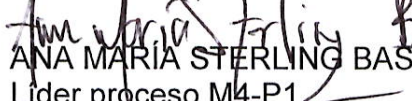
- Realizar informes de quejas y reclamos bimestral y semestral de acuerdo con las disposiciones básicas en materia de atención y servicio al ciudadano evaluadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP.
- Publicar mensualmente en la página Web de la Secretaría General ([www.valledelcauca.gov.co/general/](http://www.valledelcauca.gov.co/general/)) 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.
- Realizar soporte permanente a los filtros del aplicativo a través del Profesional Universitario del Grupo de Trabajo de Orientación y Atención al Ciudadano, Juan Carlos Maya, extensión 1165.

### 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.

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 – Secretaria General.