



**1.02-33.79**

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

**JEFE CONTROL INTERNO: CESAR MANCILLA RODRIGUEZ**

**Enero – junio de 2019**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



<b>1. INTRODUCCION</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>4. RESULTADO DE LA EVALUACION</b>	<b>4</b>
<b>4.1 SISTEMA ADMINISTRACION DOCUMENTAL SADE</b>	<b>4 - 6</b>
<b>4.2 SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS QAP</b>	<b>7 - 10</b>
<b>4.3 APLICATIVO SAC</b>	<b>10-12</b>
<b>4.4 APLICATIVO “PQRSDF SALUDVALLE”</b>	<b>12-13</b>
<b>5. CONCLUSION</b>	<b>13</b>
<b>6. RECOMENDACIONES</b>	<b>13 - 14</b>



## **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

El seguimiento y evaluación se efectuó al trámite de las solicitudes de los ciudadanos teniendo en cuenta los reportes generados por: Sistema de Administración Documental SADE, Aplicativo WEB administrado por la Secretaria General, Aplicativo SADE, Aplicativo SAC de la Secretaria de Educación, y aplicativo “PQRSDF Saludvalle “de la Secretaria de Salud.

## **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 enero al treinta (30) de junio 2019.

Las fuentes de información para la elaboración de este informe provienen de los reportes suministrados por: Sistema de Administración Documental SADE, Aplicativo WEB de Quejas y Reclamos suministrado por la Secretaria General, Secretaria de Educación y la Secretaria de Salud.

## **3. ALCANCE**

El periodo objeto de revisión comprende con la solicitud de la información de las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes recibidas por la Administración Departamental durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de la vigencia 2019.



## 4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

### 4.1 SISTEMA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL SADE

De acuerdo con la información registrada en el Sistema “SADE”, se pudo verificar que en el período evaluado (01 de enero al 30 junio de 2019), La Gobernación del Valle del Cauca presentó el siguiente comportamiento en el registro de solicitudes:

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	PORCENTAJE
Enero	7818	16%
Febrero	8012	17%
Marzo	8071	17%
Abril	8248	17%
Mayo	8531	18%
Junio	7175	15%
<b>TOTAL</b>	<b>47855</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Reporte aplicativo SADE*

Como se observa en el cuadro anterior de las 47855 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2019, los meses de mayo, febrero y abril presenta el mayor número de requerimientos con un 18% que se registró en mayo, seguido de los meses de febrero , marzo con un 17% del total de las solicitudes recibidas en el periodo analizado.

### PQRS RECIBIDAS POR TIPOLOGIA APLICATIVO SADE

Del total de 47855 solicitudes recibidas a través aplicativo SADE durante el primer semestre de 2019, la mayor cantidad de peticiones se concentra en la tipología “Comunicaciones Oficiales”, que corresponde al 85,4% es de notar este tipo de solicitudes que no todas las entradas requieren respuesta, debido a que algunas de ellas obedecen a solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros. Las “Tutelas” con una participación del 9,6% y posteriormente, los “Derechos de Petición” con un 4,1% como se observa el siguiente cuadro:



TIPOLOGIA PQRS	SOLICITUDES	%
ACUERDOS CONSEJOS	1	0,002%
AUDIENCIAS DE CONCILIACION	6	0,013%
AUTOS	20	0,042%
CERTIFICACION	33	0,069%
CITACION	20	0,042%
COMUNICAC. OFICIALES	40896	85,458%
CONTRATOS	16	0,033%
DECRETOS	3	0,006%
DERECHOS DE PETICIÓN	1966	4,108%
FORMATOS	1	0,002%
INCIDENTE DE DESACATO	2	0,004%
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	109	0,228%
OFERTAS Y COTIZAC.	6	0,013%
QUEJAS	15	0,031%
RECURSOS	99	0,207%
TARJ. DE INVITACIÓN	39	0,081%
TELEGRAMA	1	0,002%
TUTELAS	4622	9,658%
<b>TOTAL</b>	<b>47855</b>	<b>100%</b>

## SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2019:



DEPENDENCIA	TOTAL DEPENDENCIA	%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	2350	4,9%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION	295	0,6%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURIDICO	4280	8,9%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	35	0,1%
DPTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	6950	14,5%
OFICINA CONTROL INTERNO	25	0,1%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	153	0,3%
OFICINA PROTOCOLO	114	0,2%
OFICINA TRASPARENCIA	13	0,0%
OFICINA DE COMUNICACIONES SECRETARIA GENERAL	26	0,1%
SECRETARIA ASUNTOS ETNICOS	90	0,2%
SECRETARÍA DE AMBIENTE, AGRICULTURA Y PESCA	264	0,6%
SECRETARIA DE CULTURA	248	0,5%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	112	0,2%
SECRETARIA DE EDUCACION	6620	13,8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	632	1,3%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	1592	3,3%
SECRETARÍA DE LAS TIC	73	0,2%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	41	0,1%
SECRETARIA DE MUJER, EQUIDAD DE GENERO Y DV SEXUAL	76	0,2%
SECRETARIA DE PAZ	82	0,2%
SECRETARIA DE SALUD	11530	24,1%
SECRETARIA DE TURISMO	71	0,1%
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT	285	0,6%
SECRETARÍA DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	34	0,1%
SECRETARIA GENERAL	3057	6,4%
SECRETARIA GESTION DEL RIESGO	87	0,2%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL RENTAS	8720	18,2%
<b>TOTAL</b>	<b>47855</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte aplicativo SADE

Las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2019, en este aplicativo son:

La Secretaría de Salud con una participación del 24%, seguido de La Unidad Administrativa de Rentas con una participación del 18,2%, Departamento de Desarrollo Institucional con el 14,5% y La Secretaría de Educación con el 13,8%



## 4.2 SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS APLICATIVO QAP

Este aplicativo QAP, es administrado por la Secretaria General de la Entidad y durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2019, se registraron como recibidas un total de 1645 peticiones así:

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	%
ENERO	161	15%
FEBRERO	191	18%
MARZO	180	17%
ABRIL	180	17%
MAYO	200	18%
JUNIO	176	16%
<b>TOTAL</b>	<b>1088</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo QAP

De acuerdo con lo anterior, se observa que, de las 1088 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2019, los meses de febrero y mayo presenta el mayor número de requerimientos con el 18% cada mes del total de peticiones recibidas durante el periodo analizado, seguido de los meses de marzo con 17% y abril con el 17%.

## PQRS RECIBIDAS POR TIPOLOGIA APLICATIVO QAP

Del total de 1645 peticiones recibidas a través Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" durante el primer semestre de 2018, la mayor cantidad de requerimientos se concentra en la tipología "SOLICITUD", que corresponde al 64% (1057), seguido de "QUEJA" con una participación del 9% (145), posteriormente, la "DERECHO DE PETICION" con un 8% que corresponde a 130) y finalmente con un porcentaje significativo solicitudes sin título (ST) del 8% (138), como se observa el siguiente cuadro :



TIPOLOGIA	NUMERO SOLICITUDES	%
Escríbale a la Gobernadora	35	3%
Petición	846	78%
Queja	105	10%
Reclamo	85	8%
Sugerencia	17	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1088</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo QAP

## SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el primer semestre de 2019:

DEPENDENCIA	TOTAL	%
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	47	4,32%
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	8	0,74%
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	13	1,19%
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	1	0,09%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	3	0,28%
ESCRÍBALE A LA GOBERNADORA	13	1,19%
GESTORA SOCIAL	1	0,09%
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,09%
SEC. DE AMBIENTE, AGRICULTURA, Y PESCA	7	0,64%
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	46	4,23%
SEC. DE CULTURA	7	0,64%
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	4	0,37%
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	6	0,55%
SEC. DE EDUCACIÓN	266	24,45%
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0,09%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	25	2,30%
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	4	0,37%
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2	0,18%
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	2	0,18%
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	1	0,09%
SEC. DE SALUD	122	11,21%
SEC. DE TURISMO	3	0,28%
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	8	0,74%
SEC. GENERAL	1	0,09%
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	35	3,22%
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	461	42,37%
<b>TOTAL</b>	<b>1088</b>	<b>100%</b>

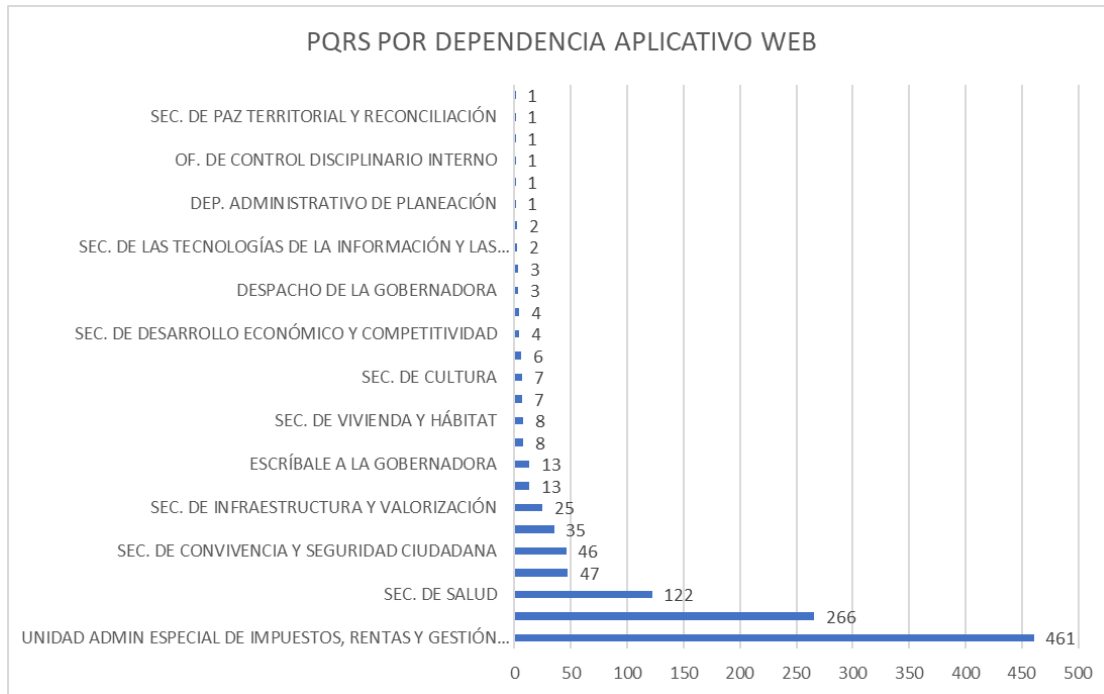
Fuente: Aplicativo QAP





Las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, que recibieron mayor número peticiones durante el primer semestre de 2018, en este aplicativo son:

La Unidad administrativa de Rentas con una participación del 42,37%, seguida de La Secretaria de Educación con una participación del 24,45%, y la Secretaria de Salud con el 11,21%.



**Gráfico No 1: Solicitudes por dependencia aplicativo QAP**

### VERIFICACION DE PQRS RECIBIDAS ATENDIDAS Y SIN RESPUESTA POR DEPENDENCIA DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2019

De acuerdo a lo reportado en el aplicativo de las solicitudes que les fueron trasladadas durante el primer semestre de 2019, se evidencia que de las 1088 PQRS recibidas de enero a junio de 2019 a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos “QAP”, se atendieron 1025 solicitudes equivalente al 94% y no se atendieron de manera oportuna o están en trámite 63 equivalente al 6%, lo anterior se refleja a continuación:



PQRS RECIBIDAS I SEMESTRE 2019	PQRS CONTESTADAS	PQRS EN PROCESO	% CUMPLIMIENTO
1088	1025	63	94%

El comportamiento por Dependencia se refleja en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIA	ATENDIDA	EN PROCESO	TOTAL
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	41	6	47
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	7	1	8
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	12	1	13
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	1		1
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	3		3
ESCRÍBALE A LA GOBERNADORA	13		13
GESTORA SOCIAL	1		1
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1		1
SEC. DE AMBIENTE, AGRICULTURA, Y PESCA	7		7
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	44	2	46
SEC. DE CULTURA	7		7
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	3	1	4
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	6		6
SEC. DE EDUCACIÓN	252	14	266
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1		1
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	25		25
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	3	1	4
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2		2
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	2		2
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	1		1
SEC. DE SALUD	119	3	122
SEC. DE TURISMO	3		3
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	7	1	8
SEC. GENERAL	1		1
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	34	1	35
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	429	32	461
<b>TOTAL</b>	<b>1025</b>	<b>63</b>	<b>1088</b>

#### 4.3 APLICATIVO SAC

Durante el I semestre de la vigencia 2019 se recibieron en el aplicativo SAC de la Secretaria de Educación 3642 solicitudes, el mes de marzo presenta el mayor número de requerimientos con 736 solicitudes que corresponden a1 20% del total de peticiones recibidas durante el periodo analizado, seguido de los meses de



febrero 711 (20%), mayo 699 (19%) y abril con 698 que equivalen al 19%. Como se relaciona en el siguiente cuadro:

MES	SOLICITUDES	%
ENERO	343	9%
FEBRERO	711	20%
MARZO	736	20%
ABRIL	698	19%
MAYO	699	19%
JUNIO	455	12%
<b>TOTAL</b>	<b>3642</b>	<b>100%</b>

FUENTE APLICATIVO SAC

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

SOLICITUDES POR AREA SAC I SEMESTRE DE 2019				
AREAS	ASIGNADO	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO			12	12
COMUNICACION		1		1
ESCALAFON	4		127	131
FINANCIERO			15	15
GESTION ADMINISTRATIVA			9	9
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	2		20	22
NOMINA	10		40	50
PLANTA	2		2	4
PRESTACIONES SOCIALES	23	9	905	937
SERVICIOS INFORMATICOS		1	106	107
TALENTO HUMANO	157	2	2180	2339
DESPACHO SECRETARIA DE EDUCACION			1	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	4			4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	1		4	5
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			5	5
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	<b>13</b>	<b>3426</b>	<b>3642</b>

FUENTE APLICATIVO SAC

En el cuadro anterior se puede observar que durante el I semestre de la vigencia 2019 el mayor número de peticiones se dirige a las áreas de **TALENTO HUMANO** con 2339 solicitudes, **PRESTACIONES SOCIALES** con 937 solicitudes y **ESCALAFON** con 127.



El área que mayor número de respuestas ha suministrado es **TALENTO HUMANO** con 2180, le siguen en su orden **PRESTACIONES SOCIALES** con 905 y **ESCALAFON** con 127.

Se puede observa que la situación más crítica frente a la gestión de las solicitudes recae sobre las áreas que presentan un alto volumen de solicitudes sin resolver en su orden son: **TALENTO HUMANO** con 157, y **PRESTACIONES SOCIALES** con 23.

#### 4.4. APLICATIVO “PQRSDF SALUDVALLE”

Durante el I semestre de la vigencia 2019 se recibieron en el aplicativo “SALUDVALLE” de la Secretaria de Salud 5236 solicitudes, el mes de mayo presenta el mayor número de requerimientos con 1322 solicitudes que corresponden al 25% del total de peticiones recibidas durante el periodo analizado, seguido de los meses de abril con 1043 (20%), marzo con 963 solicitudes (18%) y febrero con 932 que equivalen al 17%. Como se relaciona en el siguiente cuadro:

MES	SOLICITUDES	%
ENERO	364	7%
FEBRERO	932	17%
MARZO	963	18%
ABRIL	1043	20%
MAYO	1322	25%
JUNIO	702	13%
<b>TOTAL</b>	<b>5326</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo "Saludvalle"

En cuanto a las PQRSDF del aplicativo “Saludvalle” de la Secretaria de Salud se refleja que se recibieron 5236 solicitudes de las cuales están en proceso de atención 138 ,indicando un cumplimiento del 98% cumplimiento del total de solicitudes recibidas en el I semestre de la vigencia 2019.



SOLICITUDES APILCATIVO SALUD VALLE I SEME 2019				
SOLICITUD	CERRADO	PENDIENTE GESTIÓN	PROCESO	TOTAL
DEFENSORIA DEL PACIENTE	815			815
DERECHO DE PETICIÓN	445	11		456
INFORMACIÓN	235	2		237
PARTICIPACION SOCIAL	140			140
QUEJA	3261	77	48	3386
RECLAMO	238			238
SUGERENCIA	12			12
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	42			42
<b>TOTAL</b>	<b>5188</b>	<b>90</b>	<b>48</b>	<b>5326</b>
<i>Fuente: Aplicativo "Saludvalle"</i>				

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 3261 y Defensoría del paciente con 815 que presentan registro para darles tramite y gestión.

## 5. CONCLUSION

Durante el primer semestre del año 2019, se observó que las dependencias de la Gobernación del Valle Cauca, en términos generales cumplieron casi en su totalidad con el trámite de las PQRS que se registraron por parte de la ciudadanía en los aplicativos que se manejan en la entidad.

La secretaria General de la Gobernación del Valle y la Secretaria de las Tecnologías y comunicaciones, están 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 a la comunidad.

## 6. RECOMENDACIONES

- Continuar con el fortalecimiento de las competencias de los diferentes responsables en el registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos "SADE", "QAP, SAC Secretaria de Educación PQRS Secretaria de Salud" para que tengan el entrenamiento pertinente para el tramite oportuno de los mismos, desde el ingreso hasta la finalización y cierre de la solicitud en los aplicativos.



- Tomar medidas y controles efectivos para responder dentro de los términos establecidos para que no se acumulen y cumplir así con los términos legales. establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y posteriormente, realizar la finalización y cierre o de la petición en el aplicativos "SADE ", "QAP, SAC Secretaria de Educación PQRS Secretaria de Salud".
- Revisar por parte de las dependencias las causas que ocasionaron que no se realizara el trámite y cierre oportuno de las solicitudes que se registraron en los aplicativos, con el fin de evitar que se repitan y corregir de manera inmediata.
- Realizar mesas de trabajo con los responsables de los aplicativos 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.

Atentamente.

CÉSAR MANCILLA RODRIGUEZ  
Jefe Oficina de Control Interno

Realizo y Transcribió: Jesús Alberto Burbano Rosero -Asesor