



060-68 279019

INFORME

FECHA: DICIEMBRE 22 DE 2016

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 NOVIEMBRE DE 2016

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 NOVIEMBRE de 2016. Este se puede consultar a través del Sistema de Gestión Documental SADE, e imprimir si lo consideran pertinente.

1. REPORTE GENERAL MES DE NOVIEMBRE DE 2016.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de noviembre de 2016, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 201 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de las 201 solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:

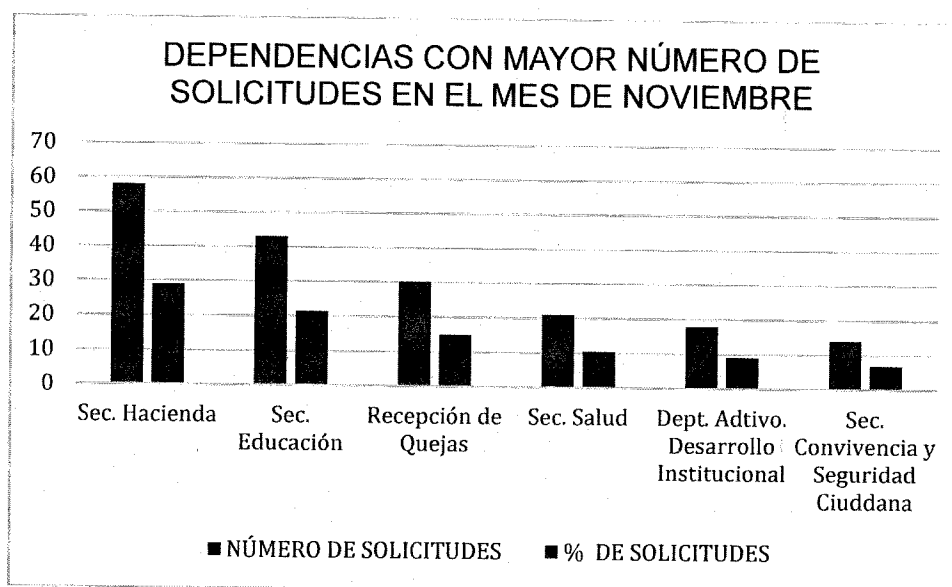
SECRETARIA/DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Sec. Hacienda	58	28,9
Sec. Educación	43	21,4
Recepción de Quejas	30	14,9
Sec. Salud	21	10,4
Depto. Adm. Desarrollo Institucional	18	9,0
Sec. Convivencia y Seguridad Ciudadana	14	7,0
Despacho Gobernadora	7	3,5



Sec. Infraestructura y Valorización	3	1,5
Sec. Asuntos Étnicos	2	1,0
Sec. Agricultura	2	1,0
Sec. Desarrollo Social y Participación	2	1,0
Depto. Jurídico	1	0,5
TOTAL	201	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 NOVIEMBRE DE 2016.

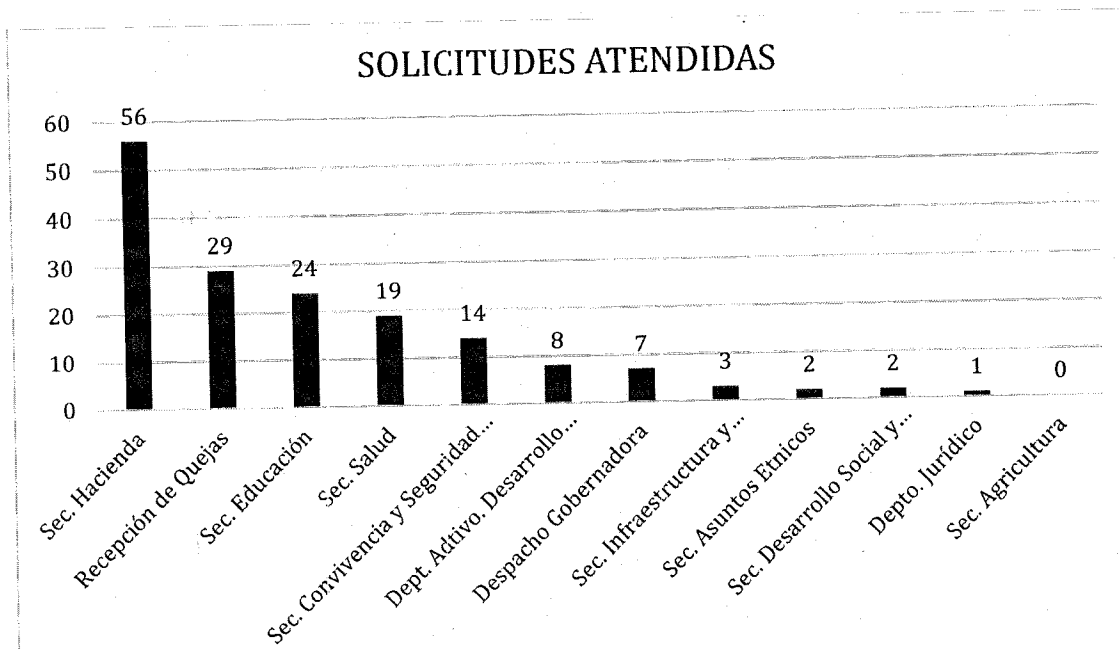
De las 201 solicitudes registradas en el mes de NOVIEMBRE del año en curso se ha dado trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 165 solicitudes, lo cual corresponde al 82,1%.

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



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General



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 35 con términos vencidos que representan el 14,4%. Adicionalmente, 1 fueron canceladas por los filtros, 0,5%. La siguiente tabla muestra la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	SOLICITUDES EN PROCESO	CANCELADA
Sec. Hacienda	56	2	
Recepción de Quejas	29	0	1
Sec. Educación	24	19	
Sec. Salud	19	2	
Sec. Convivencia y Seguridad Ciudadana	14	0	
Depto. Activo. Desarrollo Institucional	8	10	
Despacho Gobernadora	7	0	
Sec. Infraestructura y Valorización	3	0	
Sec. Asuntos Étnicos	2	0	



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Sec. Desarrollo Social y Participación	2	0	
Depto. Jurídico	1	0	
Sec. Agricultura	0	2	
TOTAL	165	35	1

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Las dependencias de: Recepción de Quejas y Reclamos (General), Convivencia y Seguridad, Despacho de la Gobernadora, Asuntos Étnicos, Desarrollo Social y Participación y 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 NOVIEMBRE DE 2016.

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:

SECRETARIA/ DEPENDENCIA	FUNCIONARIO/A	SOLICITUDES ATENDIDAS
Recepción de Quejas	Juan Carlos Maya	29
Sec. Convivencia y Seguridad Ciudadana	Luis Enrique Agudelo Góngora	2
Sec. Convivencia y Seguridad Ciudadana	Mary Silenia Calvache Gómez	12
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	7
Sec. Infraestructura y Valorización	Luz Elena Hincapié López	3
Sec. Asuntos Étnicos	Moisés Noé Jojoa Dagua	2
Sec. Desarrollo Social y Participación	Inés Arango Ramírez	2
Depto. Jurídico	Carlos Humberto Sánchez Llanos	1
TOTAL		58



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

**4. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EN
EL MES DE NOVIEMBRE DE 2016:**

SECRETARIA/ DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES EN PROCESO
Sec. Hacienda	Luz Stella Henao Cortez	2
Depto. Activo. Desarrollo Institucional	Carmen Elisa Ávila Lozano	10
Sec. Educación	Juan Dionicio Ramos Alvarado	10
Sec. Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo	5
Sec. Educación	Oscar Henry Bedoya Benavides	2
Sec. Educación	Álvaro José Zuluaga Cardona	1
Sec. Educación	Edwin Vallejo Santacruz	1
Sec. Salud	Dora Lilia Becerra	2
Sec. Salud	Luz Adriana Gómez	1
Sec. Agricultura	Gloria Inés Gutiérrez Baena	2
TOTAL		35

Fuente: Aplicativo QAP.

Se les solicita a los funcionarios de cada dependencia encargados de la revisión y tramite 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 NOVIEMBRE DE 2016.**

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 noviembre del año en curso. Estas peticiones suman 118 registros. A continuación, se presentan de manera numérica y grafica las dependencias que presentan solicitudes aun sin atender.

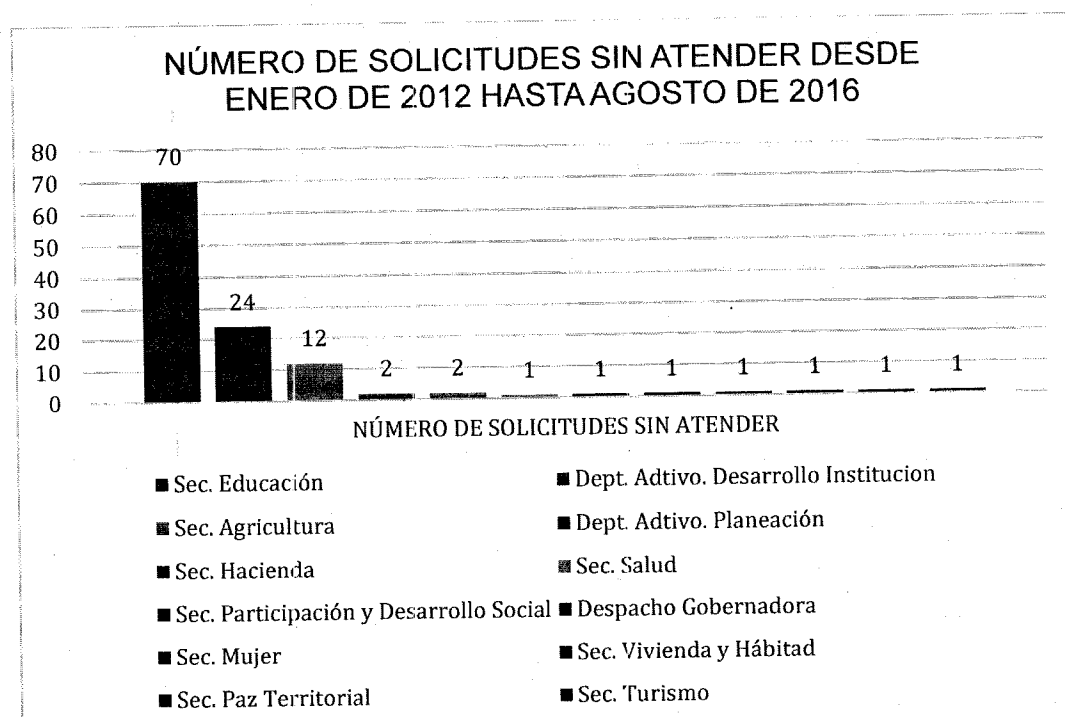
NÚMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE EL 1 ENERO DE 2012 HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	70	Sigue en aumento las solicitudes sin respuesta y con términos vencidos.
Depto. Activo. Desarrollo Institución	24	Sigue en aumento las solicitudes sin respuesta y con términos vencidos.
Sec. Agricultura	12	Sigue en aumento las solicitudes sin respuesta y con términos vencidos.
Depto. Activo. Planeación	2	No se evidencia avance en la respuesta a las solicitudes con términos vencidos.
Sec. Hacienda	2	Durante el periodo comprendido, quedaron dos solicitudes sin responder
Sec. Salud	2	El filtro ha dado respuesta a la mayoría de las solicitudes pendientes, sin embargo, aún queda pendiente una solicitud.
Sec. Participación y Desarrollo Social	1	El filtro ha dado respuesta a una de las solicitudes pendientes, sin embargo, aún queda pendiente una solicitud.
Despacho Gobernadora	1	Aún queda una solicitud sin responder
Sec. Mujer	1	No se evidencia avance en la respuesta a las solicitudes con términos vencidos.



Sec. Vivienda y Hábitat	1	No se evidencia avance en la respuesta a las solicitudes con términos vencidos.
Sec. Paz Territorial	1	No se evidencia avance en la respuesta a las solicitudes con términos vencidos.
Sec. Turismo	1	No se evidencia avance en la respuesta a las solicitudes con términos vencidos.
Depto. Jurídico	0	El filtro respondió todas sus solicitudes y quedó al día
Sec. Asuntos Étnicos	0	El filtro respondió todas sus solicitudes y quedó al día
TOTAL	118	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Gráfica de Solicitudes en proceso de respuesta desde ENERO DE 2012 HASTA NOVIEMBRE de 2016.



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 el diligenciamiento de claves, desprendibles de pagos y traslados de docentes. Así mismo, se presentaron quejas sobre el mal servicio prestado telefónicamente en la secretaría y largos tiempos de espera.
- ii. **HACIENDA Y RENTAS:** Quejas en la demora en la atención para la liquidación de estampillas. Quejas sobre la mala atención de los funcionarios hacia los ciudadanos. Preguntas sobre devolución de pagos y compra de estampillas.
- 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.
- iv. **SALUD:** Inscripción al RETHUS, solicitud de servicios de salud, inscripción resolución enfermería, solicitud de información sobre morbilidad del valle y defensor del paciente.
- v. **INFRAESTRUCTURA:** Mal estado de la malla vial del Departamento y petición sobre control de vías.
- vi. **DESARROLLO INSTITUCIONAL:** presencia de loteros en la gobernación, quejas sobre demora en la apertura de la ventanilla única, ausencia de personal en la ventanilla única e información sobre prestaciones sociales de los funcionarios públicos.
- vii. **DESPACHO GOBERNADORA:** solicitud de ayuda para regalos y cenas por motivo de las festividades navideñas, así como también, ayudas para sillas de ruedas y medicamentos.
- viii. **PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL:** subsidios para empresas.
- ix. **ASUNTOS ETNICOS:** solicitud de información sobre las consultivas.
- x. **AGRICULTURA:** denuncia sobre tala de árboles y contaminación en el agua.
- xi. **DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN:** solicitud de información sobre las Juntas Administradoras Locales (JAL) y programas y ayudas para personas en situación de discapacidad.



- xii. JURIDICA: solicitud de información sobre el buzón de notificaciones judiciales, ya que este rechaza todos los correos enviados por los despachos judiciales.

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. SECRETARÍAS 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.

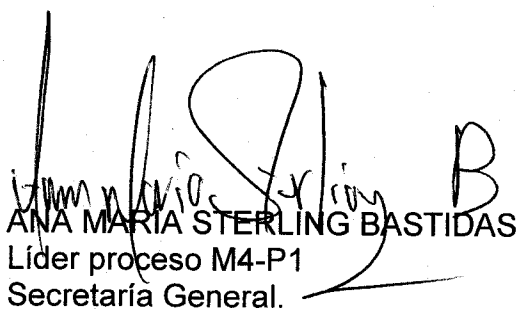


GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

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 – Secretaría General.