



060-68-282140

INFORME SEMESTRAL

FECHA: ENERO 23 DE 2017

PERIODO: 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 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 SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 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, correspondiente al SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016. Este se puede consultar a través del Sistema de Gestión Documental SADE, e imprimirlo si lo consideran pertinente. También puede ser consultado y descargado de la página web de la Secretaria General <http://www.valledelcauca.gov.co/general/index.php>

1. REPORTE GENERAL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio hasta el 31 de Diciembre de 2016, se recibieron por Internet, a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP", un total de 911 solicitudes (Derechos de Petición). De las 911 solicitudes, 1 fue una solicitud emitida por el Webmaster a modo de prueba y 9 fueron canceladas por las Secretarías de Educación, Convivencia y Seguridad, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y el Sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Así las cosas, en el segundo semestre del año 2016, se encuentra un total de 901 solicitudes bien diligenciadas, las cuales serán objeto de análisis en la presente circular. La distribución de solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:



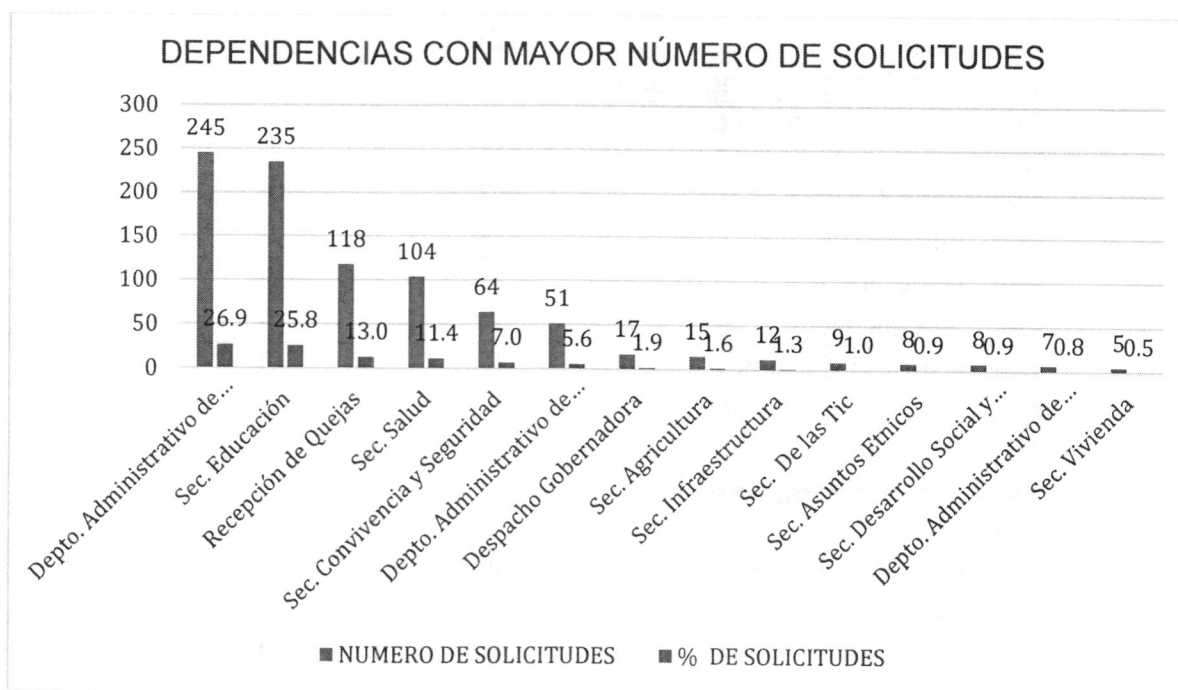
GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

SECRETARIA/DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Depto. Administrativo de Hacienda	245	26.9
Sec. Educación	235	25.8
Recepción de Quejas	118	13.0
Sec. Salud	104	11.4
Sec. Convivencia y Seguridad	64	7.0
Depto. Administrativo de Desarrollo Institucional	51	5.6
Despacho Gobernadora	17	1.9
Sec. Agricultura	15	1.6
Sec. Infraestructura	12	1.3
Sec. De las Tic	9	1.0
Sec. Asuntos Étnicos	8	0.9
Sec. Desarrollo Social y Participación	8	0.9
Depto. Administrativo de Jurídica	7	0.8
Sec. Vivienda	5	0.5
Sec. Cultura	2	0.2
Sec. General	2	0.2
Dpto. Planeación	2	0.2
Gestora Social	1	0.1
Sec. Mujer	1	0.1
Sec. De Paz Territorial y Reconciliación	1	0.1
Sec. Turismo	1	0.1
Control Interno Disciplinario	1	0.1
Oficina Asesora de Prensa	1	0.1
TOTAL	910	100.0

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Gráfico que representa las Dependencias con más solicitudes en este periodo:



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

2. REPORTE DE LA GESTIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016.

De las 910 solicitudes recibidas en el segundo semestre del año 2016, se dieron trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes secretarías a 834 solicitudes, que corresponde al 91.6%.

Las solicitudes que se encuentran en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, corresponden a 67 solicitudes con términos vencidos, lo cual representa el 7.4%, por su parte, las 9 solicitudes canceladas representan el 1% de las solicitudes recibidas durante el periodo establecido en este informe.

SECRETARIA/ DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	SOLICITUDES EN PROCESO	SOLICITUDES CANCELADAS
Depto. Administrativo de Hacienda	245	0	
Sec. Educación	184	49	2
Recepción de Quejas	113	0	5



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Sec. Salud	104	0	
Sec. Convivencia y Seguridad	63	0	1
Depto. Administrativo de Desarrollo Institucional	43	7	1
Despacho Gobernadora	17	0	
Sec. Infraestructura	12	0	
Sec. Agricultura	10	5	
Sec. De las Tic	9	0	
Sec. Asuntos Étnicos	8	0	
Sec. Desarrollo Social y Participación	8	0	
Depto. Administrativo de Jurídica	7	0	
Sec. Vivienda y Hábitat	4	1	
Sec. Cultura	2	0	
Sec. General	2	0	
Dpto. Administrativo de Planeación	1	1	
Control Interno Disciplinario	1	0	
Oficina Asesora de Prensa	1	0	
Gestora Social	0	1	
Sec. Mujer	0	1	
Sec. De Paz Territorial y Reconciliación	0	1	
Sec. Turismo	0	1	
TOTAL	834	67	9

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

3. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON SOLICITUDES EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016.

SECRETARIA/ DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES PENDIENTES
Sec. Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo De	17
Sec. Educación	Janneth Susana Salazar Viuche	8
Sec. Educación	Maria Del Carmen Bahos Ortiz	2
Sec. Educación	Martha Yaneth Morales Idarraga	2



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Sec. Educación	Oscar Henry Bedoya Benavides	2
Sec. Educación	Aura Tulia Quiñonez	2
Sec. Educación	Juan Dionicio Ramos Alvarado	1
Sec. Educación	Martha Lucia Paz Guarnizo	1
Sec. Educación	Martha Cecilia Franco Álzate	1
Sec. Educación	Elsy Constanza Llanos	1
Sec. Educación	Sara Diana Urbano Burbano	1
Sec. Educación	Álvaro José Zuluaga Cardona	1
Sec. Educación	Iris Daisy Rodriguez Viveros	1
Sec. Educación		9
Depto. Administrativo de Desarrollo Institucional	Carmen Elisa Ávila Lozano	5
Depto. Administrativo de Desarrollo Institucional	Jenny Tatiana Barbosa Restrepo	1
Depto. Administrativo de Desarrollo Institucional	José Rufino Jurado Castaño	1
Sec. Agricultura	Gloria Inés Gutiérrez Baena	5
Sec. De Vivienda y Hábitat	Stella Cardona Rodriguez	1
Dpto. Administrativo de Planeación	Lida Emilia Cerón Vargas	1
Gestora Social	Iris Daisy Rodriguez Viveros	1
Sec. Mujer	Rosmery Cruz Parra	1
Sec. De Paz Territorial y Reconciliación	Sandra Patricia Amaya Rosales	1
Sec. Turismo	Kevin Fabián Quintana Nieves	1
TOTAL		67

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



Se les solicita a los funcionarios de cada dependencia encargados de la revisión y trámite de las solicitudes que ingresan por el aplicativo QAP, 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.

4. PROMEDIO DE RESPUESTA, EN DÍAS HÁBILES, DE LAS DEPENDENCIAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016.

A continuación, se presenta una tabla donde se recoge el número de solicitudes atendidas y en proceso de cada dependencia, así como el promedio del tiempo que se toman los filtros en dar respuesta a todas o algunas de sus solicitudes radicadas.

Es importante señalar que el aplicativo calcula el tiempo que tardan los filtros en dar respuesta, cuando éstos dan paso final a la solicitud emitida por cualquier ciudadano. Si las solicitudes no se responden o no se les da paso final, el aplicativo no puede calcular el tiempo en días hábiles. Es por esta razón que algunas dependencias no cuentan con el promedio de tiempo de respuesta en días hábiles. Sólo hasta que se respondan las solicitudes pendientes, se podrá determinar cuánto tiempo emplearon los filtros en responderles a los ciudadanos.

SECRETARIA/ DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	SOLICITUDES EN PROCESO	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA (En días hábiles)
Depto. Administrativo de Hacienda	245	0	7
Sec. Educación	184	49	15
Recepción de Quejas	113	0	1
Sec. Salud	104	0	9
Sec. Convivencia y Seguridad	63	0	5
Depto. Administrativo de Desarrollo Institucional	43	7	16
Despacho Gobernadora	17	0	6
Sec. Infraestructura	12	0	9
Sec. Agricultura	10	5	44.5
Sec. De las Tic	9	0	8



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Sec. Asuntos Étnicos	8	0	21
Sec. Desarrollo Social y Participación	8	0	21
Depto. Administrativo de Jurídica	7	0	7
Sec. Vivienda y Hábitat	4	1	10
Sec. Cultura	2	0	25
Sec. General	2	0	7.5
Dpto. Administrativo de Planeación	1	1	4
Control Interno Disciplinario	1	0	13
Oficina Asesora de Prensa	1	0	3
Gestora Social	0	1	
Sec. Mujer	0	1	
Sec. De Paz Territorial y Reconciliación	0	1	
Sec. Turismo	0	1	
TOTAL	834	67	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

De la anterior tabla se puede concluir que:

- A pesar de que muchos de los filtros se encuentran al día tras haber atendido sus solicitudes, el tiempo que éstos tomaron para hacerlo supera los términos que la ley establece.
- Aún hay secretarías que no han atendido todas o parte de sus solicitudes radicadas.
- Hasta la fecha en que se realiza el presente informe, el promedio general para responder las solicitudes que ingresan por el aplicativo QAP en la Gobernación del Valle del Cauca, durante el segundo semestre del año 2016, es de 12.21 días hábiles. Si se compara con el promedio obtenido en el primer semestre del año 2016, el cual fue de 26.7 días hábiles, es alentador evidenciar que poco a poco los filtros han ido tomando conciencia de la importancia de gestionar las respuestas a todas las solicitudes radicadas por los ciudadanos a través



del aplicativo. Sin embargo aún siguen pendientes 67 solicitudes que ampliarán el promedio de los días hábiles que la gobernación se toma para responder. Es por esta razón que se le pide a los respectivos filtros tener al día las solicitudes que ingresan por el aplicativo para sus respectivas dependencias.

- De las 23 dependencias que recibieron solicitudes de los ciudadanos durante el segundo semestre del año 2016, 14 se encuentran al día en el aplicativo. Si se tiene en cuenta que, en el primer semestre del año 2016, 22 dependencias recibieron algún tipo de solicitud y únicamente 5 dependencias resolvieron de manera juiciosa sus solicitudes y mantuvieron al día sus filtros, se evidencia el compromiso de las dependencias y de los filtros; así como también, la efectividad de las estrategias que desde la Secretaría General se han adelantado para mejorar al atencional ciudadano. Sin embargo todas las dependencias deben estar al día, independientemente del número de solicitudes que les lleguen.
- Las dependencias que tienen solicitudes acumuladas, y no solo en 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.

5. FUNCIONARIOS QUE ATENDIERON TODAS LAS SOLICITUDES EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016.

Se debe destacar a los funcionarios que han atendido todas las solicitudes al ciudadano dentro de los términos de ley, y mantienen a sus dependencias el 100% de cumplimiento en el reporte de atención del aplicativo de Quejas y Reclamos "Q A P" del periodo en cuestión: ¡FELICITACIONES!, ellos son:

SECRETARIA/ DEPENDENCIA	FUNCIONARIA/O	SOLICITUDES RESUELTAS
Depto. Administrativo de Hacienda	Luz Stella Henao Cortez	225
Recepción de Quejas	Juan Carlos Maya	113
Sec. Salud	Luz Adriana Gómez Forero	37
Sec. Salud	Ana Milena Tezna Orozco	6
Sec. Salud	Dora Lilia Becerra	14



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Sec. Salud	Víctor Libardo Escobar Pazmiño	4
Sec. Salud	A Milena Rincón Giraldo	34
Sec. Salud	Luz Nidia Martínez Oliveros	3
Sec. Salud	Doris Revelo Molano	1
Sec. Salud	Maria Constanza Victoria García	2
Sec. Salud	Ana Dolores Lorza Bedoya	2
Sec. Salud	Adriana Giraldo Gallego	1
Sec. Convivencia y Seguridad	Mary Silenia Calvache Gómez	55
Sec. Convivencia y Seguridad	Luis Enrique Agudelo Góngora	7
Sec. Convivencia y Seguridad	Irma Maria Castrillón Gutiérrez	1
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	17
Sec. Infraestructura	Luz Elena Hincapié Lopez	12
Sec. De las Tic	Alberto Fernando Vidal Salazar	9
Sec. Asuntos Étnicos	Moisés Noé Jojoa Dagua	7
Sec. Asuntos Étnicos	Nidia Mercedes Benítez Castillo	1
Sec. Desarrollo Social y Participación	Inés Arango Ramirez	8
Depto. Administrativo de Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	5
Depto. Administrativo de Jurídica	Carlos Humberto Sanchez Llanos	1
Depto. Administrativo de Jurídica	Milbia Amparo Carabali Banguero	1
Sec. Cultura	Amparo Pérez Rodriguez	2
Sec. General	Claudia Janeth Londoño Escobar	2
Control Interno Disciplinario	Alba Arrubla Gutiérrez	1
Oficina Asesora de Prensa	Ana Jessica Mosquera Cobo	1
TOTAL		572

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Se sabe que la labor de los filtros del sistema es fundamental para que las dependencias estén al día respondiendo las solicitudes.



6. QUEJAS Y RECLAMOS FRECUENTES PRESENTADAS POR EL CIUDADANO.

- i. **SEC. EDUCACION:** 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 cuestiones sobre el escalafón, el diligenciamiento de claves, desprendibles de pagos y traslados de docentes, quejas sobre el mal servicio prestado telefónicamente en la secretaría, largos tiempos de espera y mal servicio en el cubículo del magisterio. En cuanto a Instituciones Educativas, los usuarios se quejan del mal servicio en los colegios y del mal comportamiento de docentes y rectores.
- ii. **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y UNIDAD ADMINISTRATIVA DE RENTAS:** Preguntas frecuentes sobre trámites de pago y aclaraciones de Impuesto de vehículos; y sobre el certificado de expendio de carnes. Quejas en la demora en la atención para la liquidación de estampillas y sobre la atención de los funcionarios hacia los ciudadanos, devolución de pagos y compra de estampillas.
- iii. **SEC. CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Solicitud de información para el trámite de pasaportes. Ayudas para repatriados. Quejas por la mala atención en la oficina de pasaportes y sobre el mal funcionamiento del aplicativo para solicitar citas para el pasaporte.
- iv. **SEC. SALUD:** Mala atención de Hospitales, clínicas, E.P.S. y registro de IPS, así como también, ayudas para hacer frente a epidemias que se presentan (Dengue, Zica, etc.), inscripción al RETHUS, IPS registradas, solicitud de servicios de salud, información sobre inscripción resolución enfermería, resolución odontología, solicitud de información sobre morbilidad del valle y defensor del paciente.
- v. **SEC. INFRAESTRUCTURA:** Mal estado de la malla vial del Departamento. Queja sobre la demora en los avances del puente de Juanchito.
- vi. **SEC. DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN:** Solicitudes de empleo, solicitud de información sobre las Juntas Administradoras Locales (JAL), programas y ayudas para personas en situación de discapacidad y subsidios para empresas.
- vii. **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL:** Solicitudes de pagos de cesantías, presencia de loteros en la gobernación, quejas sobre demora en la apertura de la ventanilla única, ausencia de personal en la ventanilla única, información sobre prestaciones sociales de los funcionarios públicos, ventas ambulantes y certificación laboral.



- viii. SEC. AGRICULTURA: solicitud para asuntos pequeros, denuncia sobre tala de árboles y contaminación en el agua.
- ix. 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, solicitud de ayuda para estudio y solicitud de ayuda viaje operación crítica (salud).
- x. VIVIENDA: recursos para vivienda, mejoramiento de vivienda y subsidios de vivienda.
- xi. ASUNTOS ETNICOS: solicitud de información sobre las consultivas.
- 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, ágil, de calidad, con calidez y respetuosa hacia nuestros usuarios; así mismo, 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.

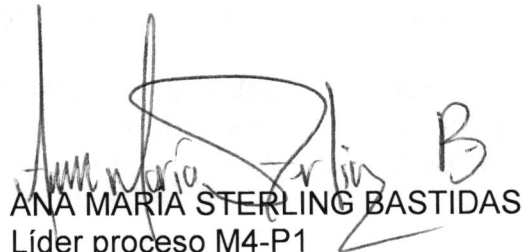


GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

La Secretaría General en cumplimiento de su proceso M4-P1 estará atenta al seguimiento de las respuestas 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.