



060-13-01 268552

**CIRCULAR**

**FECHA:** SEPTIEMBRE 21 DE 2016

**PARA:** GESTORA SOCIAL DEL DEPARTAMENTO, SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, JEFES DE OFICINAS ADMINISTRATIVAS, JEFES DE OFICINA, ALTOS CONSEJEROS, JEFE UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS-RENTAS, ASESORES.

**ASUNTO:** INFORME BIMENSUAL CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 DE JULIO HASTA EL 31 DE AGOSTO DE 2016

En atención a la designación que se le hiciera a la Secretaría General como responsable del Proceso M4-P1 "Asistir al Ciudadano" me permito presentar el informe de Quejas y Reclamos, correspondientes al segundo bimestre del año 2016. Esto con el objetivo de garantizar que las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se atiendan de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir cuentas a la administración departamental y a la ciudadanía.

Si bien este informe se venía presentando cada mes, de ahora en adelante se presentará además de manera bimensual y semestral, con el ánimo de adoptar prácticas cada vez más transparentes y aportar al Gobierno Abierto. Los informes podrán ser consultados a través del Sistema de Gestión Documental SADE, e imprimir si lo consideran pertinente; así como también, los podrán encontrar en la página de la secretaría general, <http://www.valledelcauca.gov.co/general/>

**1. REPORTE GENERAL CUARTO BIMESTRE DE 2016 (JULIO-AGOSTO).**

Durante el cuarto bimestre del año, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 203 solicitudes bien diligenciadas (Derechos de Petición) y dos solicitudes fueron canceladas por falta de información en los formularios. La distribución de solicitudes bien diligenciadas por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:



# GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

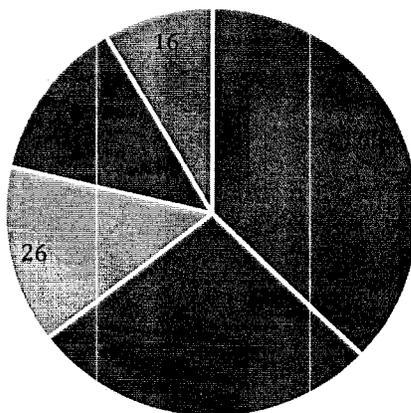
SECRETARIA/DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Sec. Educación	69	34,0
Sec. Hacienda	51	25,1
Sec. Salud	26	12,8
Recepción de Quejas	24	11,8
Sec. Convivencia y Seguridad Ciudadana	16	7,9
Sec. Vivienda	3	1,5
Sec. Desarrollo Social y Participación	2	1,0
Depto. Activo. Desarrollo Institucional	2	1,0
Sec. Infraestructura	2	1,0
Depto. Activo. Jurídica	2	1,0
Despacho Gobernadora	2	1,0
Sec. General	1	0,5
Depto. Activo. Tics	1	0,5
Sec. Agricultura	1	0,5
Sec. Etnias	1	0,5
TOTAL	203	100,0

Fuente: Aplicativo QAP

A continuación, se presenta un gráfico con las dependencias que recibieron mayor número de solicitudes durante el cuarto bimestre del año 2016:



### NUMERO DE SOLICITUDES



■ Sec. Educación ■ Sec. Hacienda ■ Sec. Salud ■ Recepción de Quejas ■ Sec. Gobierno

Fuente: Aplicativo QAP

## 2. REPORTE DE GESTIÓN DURANTE EL CUARTO BIMESTRE DEL AÑO 2016 (JULIO-AGOSTO).

De las 203 solicitudes recibidas durante este bimestre, se le dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 185 solicitudes, lo cual corresponde al 91%. A continuación, se relacionan las dependencias y el número de solicitudes atendidas.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS
Sec. Educación	59
Sec. Hacienda	51
Sec. Salud	23
Recepción de Quejas	23
Sec. Convivencia y Seguridad Ciudadana	15
Sec. Vivienda	3
Sec. Desarrollo Social y Participación	0



# GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Depto. Aactivo. Desarrollo Institucional	1
Sec. Infraestructura	2
Depto. Aactivo. Jurídico	2
Despacho Gobernadora	2
Sec. General	1
Depto. Aactivo. Tics	1
Sec. Agricultura	1
Sec. Etnias	1
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>

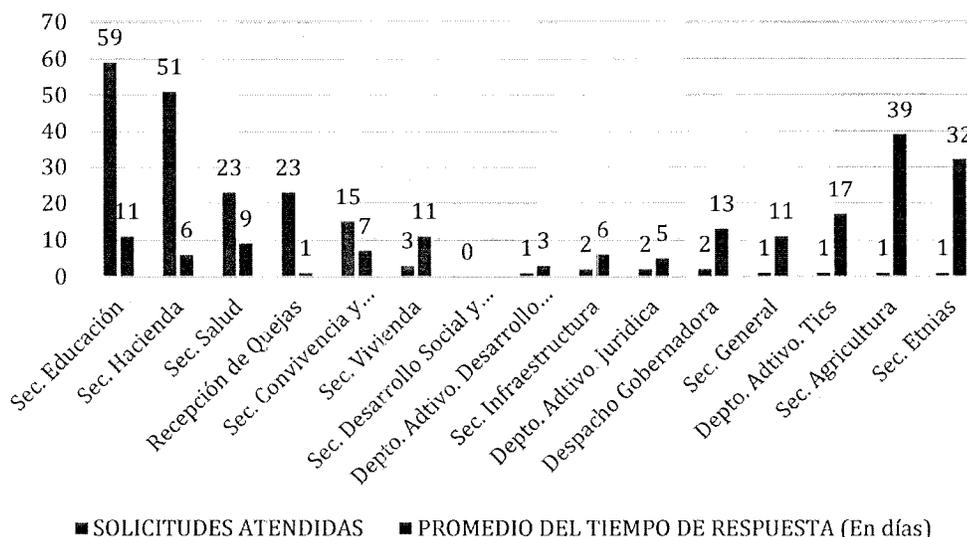
Fuente: Aplicativo QAP

Así mismo se señala el tiempo de respuesta, en días hábiles, de las dependencias que atendieron sus solicitudes durante el bimestre en cuestión. Cabe resaltar que el tiempo de respuesta debe estar ajustado a las disposiciones del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo en su artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 sobre el Derecho de Petición, que según el caso podrá ser de 10 o 15 días hábiles.

La siguiente gráfica muestra la relación entre las solicitudes que recibieron las dependencias que atendieron todas o parte de sus solicitudes, con el tiempo que emplearon los respectivos funcionarios (filtros) para dar trámite y respuesta a las mismas.



### SOLICITUDES ATENDIDAS Vs. PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA



De las solicitudes que se encuentran aún en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, se encontraron 32 con términos vencidos que representan el 11%.

### 3. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EN EL TERCER BIMESTRE DE 2016:

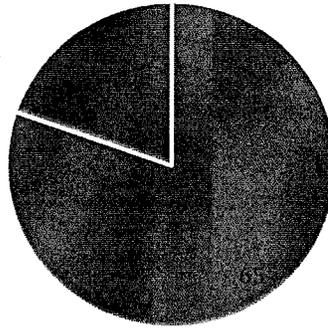
Se les solicita a los funcionarios de cada dependencia encargados de la revisión y tramite de las solicitudes del aplicativo dar respuesta de manera inmediata a las solicitudes, quejas o reclamos represados durante el tercer bimestre del año en curso. La relación de estos funcionarios está consagrada en las circulares de los meses de Julio y Agosto de 2016, las cuales fueron enviadas a cada secretaria.

### 4. DERECHOS DE PETICION (SOLICITUDES) SIN RESPUESTA DESDE ENERO 2012 HASTA AGOSTO DE 2016.

Podemos observar a continuación, la relación de las quejas y reclamos sin respuesta, durante el periodo comprendido entre Enero de 2012 hasta Agosto del año en curso. De las 65 solicitudes sin respuesta, 16 corresponden al cuarto bimestre de 2016, lo cual equivale al 25% del total.



Título del gráfico



- NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA DESDE ENERO 2012 A AGOSTO DE 2016.
- NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA EN EL TERCER BIMESTRE DE 2016

#### 5. 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).
- Realizar visitas mensuales a cada filtro con el objetivo de hacer seguimiento a los funcionarios y a las solicitudes radicadas a través del aplicativo. Este seguimiento debe realizarse de manera periódica dado que, en ocasiones, el número de solicitudes no es considerablemente alto y los filtros tardan más de lo permitido por la ley en dar respuesta.
- 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.
- Publicar mensual, bimensual y semestralmente 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.

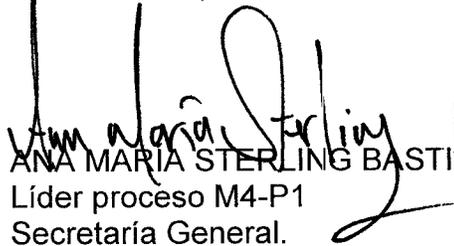


## GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

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.

