



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

060-13-01 - 262726

CIRCULAR

FECHA: JULIO 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 MAYO HASTA EL 30 DE JUNIO 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 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 TERCER BIMESTRE DE 2016 (MAYO-JUNIO).

Durante el tercer bimestre del año, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 290 solicitudes bien diligenciadas (Derechos de Petición). Durante este periodo se presentaron dificultades con el aplicativo y 400 solicitudes tuvieron que ser canceladas porque los formularios no fueron diligenciados correctamente. La distribución de solicitudes bien diligenciadas por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:

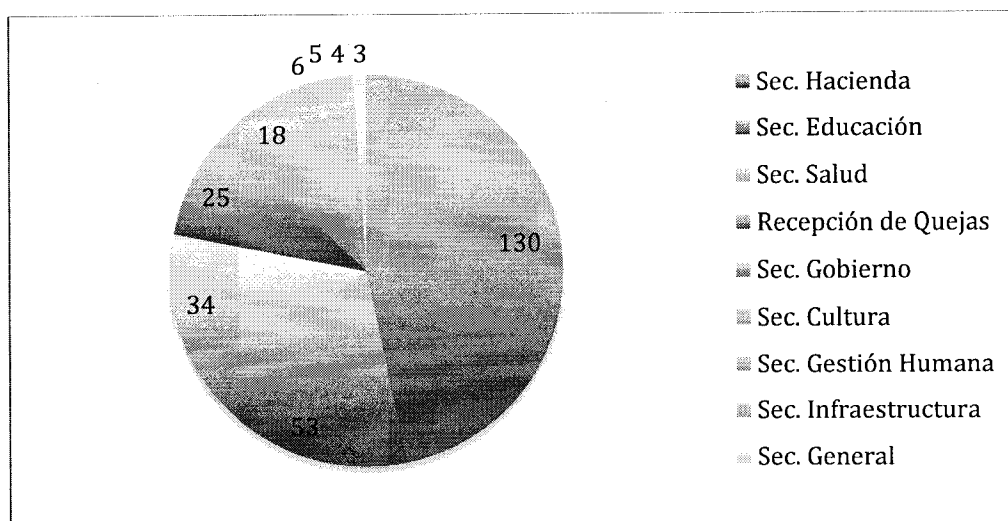


GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

SECRETARIA/DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Sec. Hacienda	130	44,8
Sec. Educación	53	18,3
Sec. Salud	34	11,7
Recepción de Quejas	25	8,6
Sec. Gobierno	18	6,2
Sec. Cultura	6	2,1
Sec. Gestión Humana	5	1,7
Sec. Infraestructura	4	1,4
Sec. General	3	1,0
Dir. Jurídica	2	0,7
Dept. Tics	2	0,7
Sec. Agricultura	2	0,7
Despacho Gobernadora	2	0,7
Sec. Planeación	1	0,3
Sec. Turismo	1	0,3
Gestora Social	1	0,3
Alta Consejería para la Moralidad	1	0,3
TOTAL	290	100,0

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



2. REPORTE DE GESTIÓN DURANTE EL TERCER BIMESTRE DEL AÑO 2016 (MAYO-JUNIO).

De las 290 solicitudes recibidas durante este bimestre, se le dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 258 solicitudes, lo cual corresponde al 89%. A continuación se relacionan las dependencias y el número de solicitudes atendidas.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS
Sec. Hacienda	130
Sec. Salud	34
Sec. Educación	28
Recepción de Quejas	25
Sec. Gobierno	18
Sec. Cultura	6
Sec. Infraestructura	4
Sec. General	3
Dept. Tics	2
Sec. Agricultura	1
Dir. Jurídica	2
Despacho Gobernadora	0
Sec. Turismo	1



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

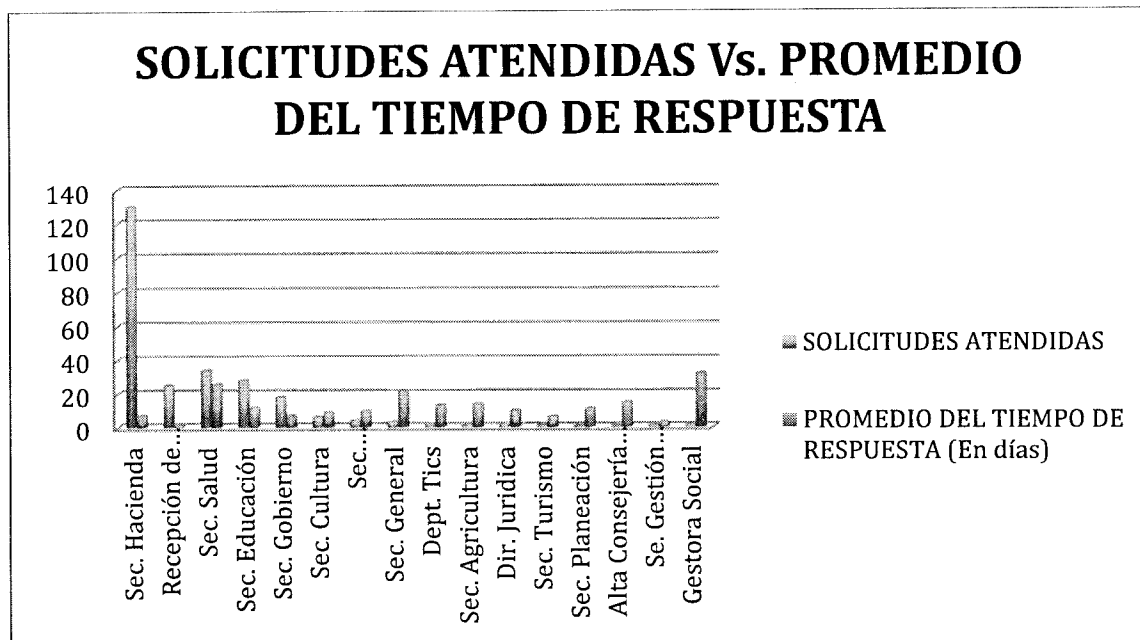
Sec. Planeación	1
Alta Consejería para la Moralidad	1
Se. Gestión Humana	1
Gestora Social	1
TOTAL	258

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.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA (En días)
Sec. Hacienda	130	6,9
Recepción de Quejas	25	1,3
Sec. Salud	34	25,7
Sec. Educación	28	11,7
Sec. Gobierno	18	7
Sec. Cultura	6	9
Sec. Infraestructura	4	9,5
Sec. General	3	22
Dept. Tics	2	13
Sec. Agricultura	1	14
Dir. Jurídica	2	10
Sec. Turismo	1	6
Sec. Planeación	1	11
Alta Consejería para la Moralidad	1	15
Se. Gestión Humana	1	3
Gestora Social	1	32



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.



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%.

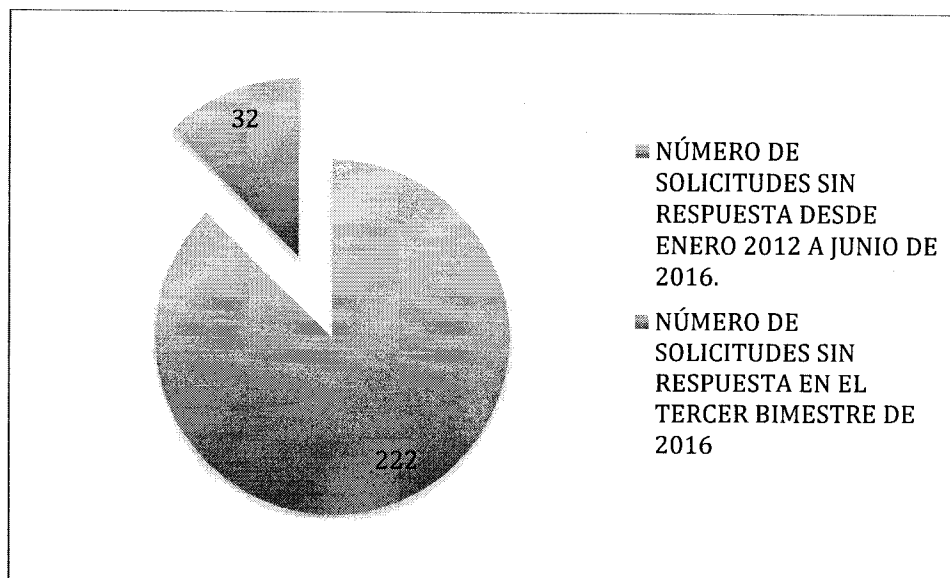
3. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EN EL TERCER BIMESTRE DE 2016:

Se les solicita a los funcionarios de cada dependencia encargados de la revisión y trámite 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 Mayo y Junio de 2016, las cuales fueron enviadas a cada secretaria.

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



Podemos observar a continuación, la relación de las quejas y reclamos sin respuesta, durante el periodo comprendido entre Enero de 2012 hasta Junio del año en curso. De las 222 solicitudes sin respuesta, 32 corresponden al tercer bimestre de 2016, lo cual equivale al 14% del total.



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.
- 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.



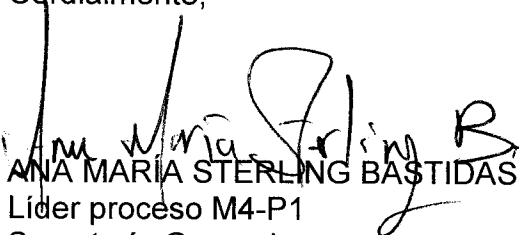
GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

- Publicar mensual, bimensual y semestralmente en la página Web de la Secretaría General (www.valledelcauca.gov.co/general/) el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

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.- Directora Técnico – Secretaría General.

