



060-13-01 255743

CIRCULAR

FECHA: MAYO 20 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 MARZO HASTA EL 30 DE ABRIL 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 trimensual, 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 secretaria general, <http://www.valledelcauca.gov.co/general/>

1. REPORTE GENERAL SEGUNDO BIMESTRE DE 2016 (MARZO-ABRIL).

Durante el segundo bimestre del año, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 292 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

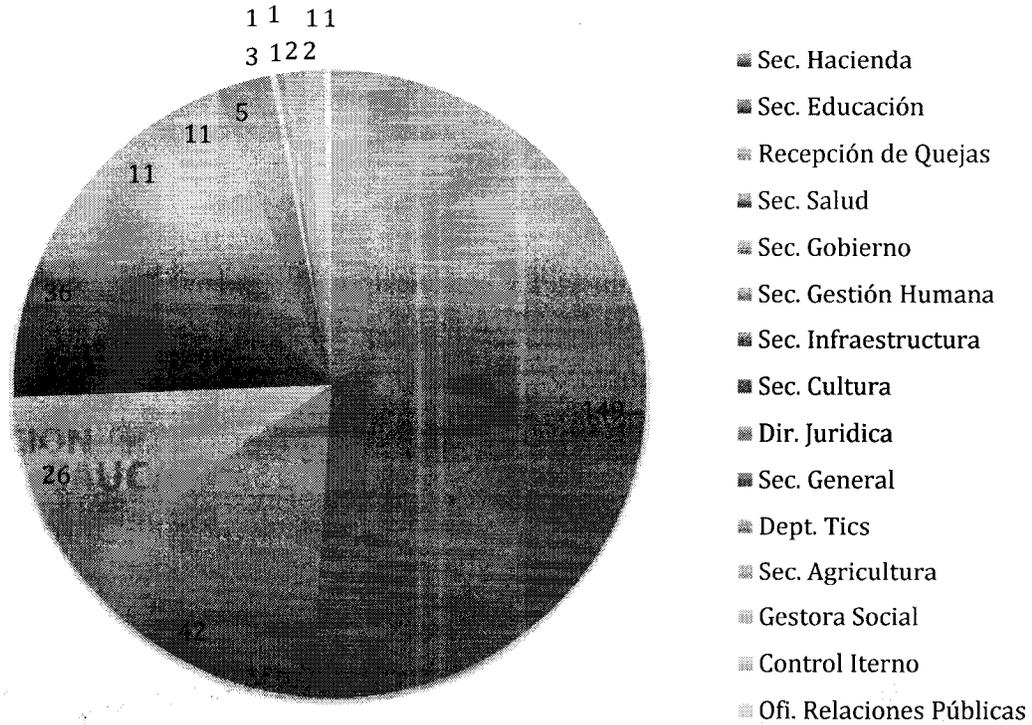
Secretaría General

SECRETARIA/DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Sec. Hacienda	149	51,0
Sec. Educación	42	14,4
Recepción de Quejas	26	8,9
Sec. Salud	36	12,3
Sec. Gobierno	11	3,8
Sec. Gestión Humana	11	3,8
Sec. Infraestructura	5	1,7
Sec. Cultura	3	1,0
Dir. Jurídica	1	0,8
Sec. General	1	0,3
Tics	1	0,3
Sec. Agricultura	2	0,7
Gestora Social	2	0,7
Control Interno	1	0,3
Ofi. Relaciones Públicas	1	0,3
TOTAL	292	100

A continuación se presenta un gráfico con las Dependencias que recibieron solicitudes durante el primer bimestre del año 2016:



NUMERO DE SOLICITUDES



2. REPORTE DE GESTIÓN DURANTE EL SEGUNDO BIMESTRE DEL AÑO 2016 (MARZO-ABRIL).

De las 292 solicitudes recibidas durante este bimestre, se le dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 178 solicitudes, lo cual corresponde al 61%. A continuación se relacionan las dependencias y el número de solicitudes atendidas.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS
Sec. Hacienda	97
Recepción de Quejas	26
Sec. Salud	22
Sec. Educación	15
Sec. Gobierno	10



Sec. Infraestructura	5
Sec. General	1
Se. Gestión Humana	1
Control Interno	1
Sec. Cultura	0
Dept. Tics	0
Sec. Agricultura	0
Gestora Social	0
Ofi. Relaciones Públicas	0
Dir. Jurídica	0
TOTAL	178

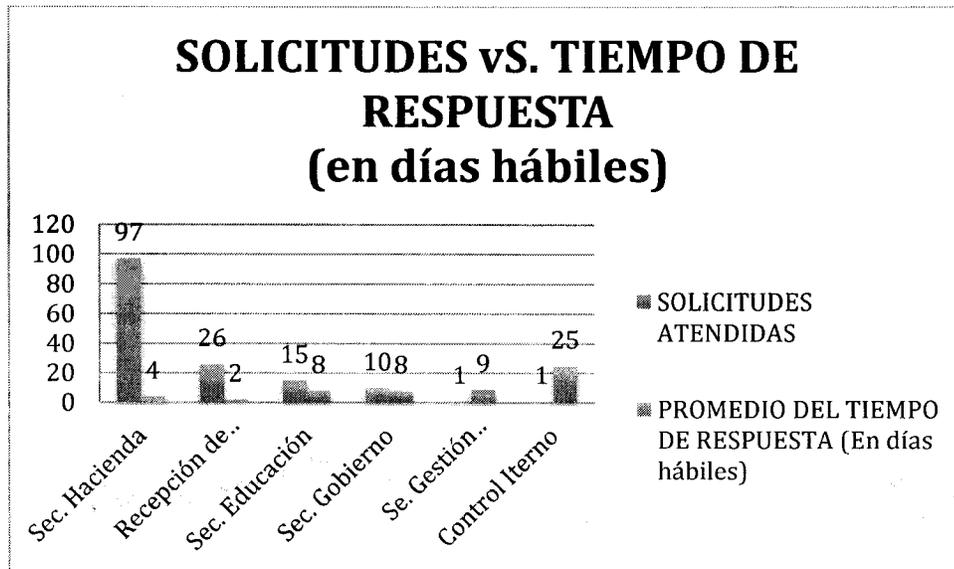
Así mismo se señala el tiempo de respuesta de seis (6) de las dependencias que presentan reportes de solicitudes durante el bimestre en cuestión. Cabe resaltar que el tiempo de respuesta debe estar ajustado a las disposiciones del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo 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 hábiles)
Sec. Hacienda	97	4
Recepción de Quejas	26	2
Sec. Educación	15	8
Sec. Gobierno	10	8
Se. Gestión Humana	1	9
Control Interno	1	25

Se puede observar que cinco de las Dependencias cumplen con los términos de respuesta, sin embargo, Control Interno tardó 25 días hábiles para responder una sola solicitud. Es fundamental que los filtros presten atención a la fecha en que se reciben las solicitudes, para que programen la respuesta y cumplamos con los términos que señala la Ley para contestar a la ciudadanía.



La siguiente gráfica muestra la relación entre las solicitudes que recibieron las 6 dependencias seleccionadas, con el tiempo que emplearon los respectivos funcionarios para dar trámite y respuesta a las solicitudes.



De las solicitudes que se encuentran aún en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, se encontraron 114 con términos vencidos que representan el 39%.

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

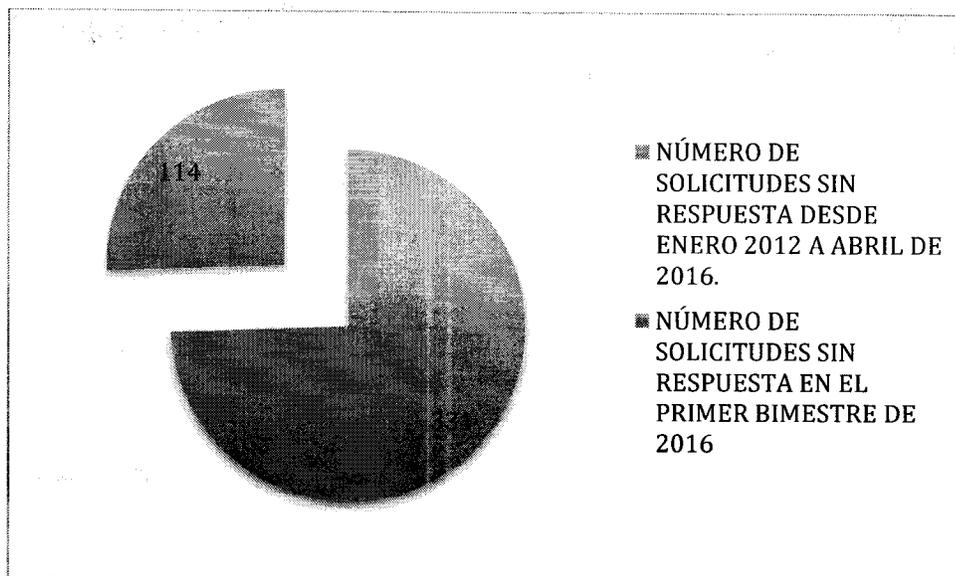
Se les solicita a los funcionarios de cada dependencia encargados de la revisión y trámite de las solicitudes del aplicativo dar respuesta de manera inmediata a las solicitudes, quejas o reclamos represados durante el primer bimestre del año en curso. La relación de estos funcionarios está consagrada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

4. DERECHOS DE PETICION (SOLICITUDES) SIN RESPUESTA DESDE ENERO 2012 A ABRIL DE 2016.

Podemos observar a continuación, la relación de las quejas y reclamos sin respuesta, durante el periodo comprendido entre Enero de 2012 hasta Abril



del año en curso. De las 331 solicitudes sin respuesta, 114 corresponden al primer bimestre de 2016, lo cual equivale al 34% 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.
- 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 trimestralmente 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



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

Secretaría General

que se encuentran en proceso, realizando las respectivas visitas y entregando los respectivos informes a Control Interno.

Cordialmente,


ANA MARÍA STERLING BASTIDAS
Líder proceso M4-P1
Secretaría General.

Redactor y Transcriptor: Ana María Sterling b.- Directora Técnico – Secretaría General.