



060-13-01 253435

CIRCULAR

FECHA: ABRIL 28 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 ENERO HASTA EL 29 DE FEBRERO 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 primer 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 secretaría general, <http://www.valledelcauca.gov.co/general/>

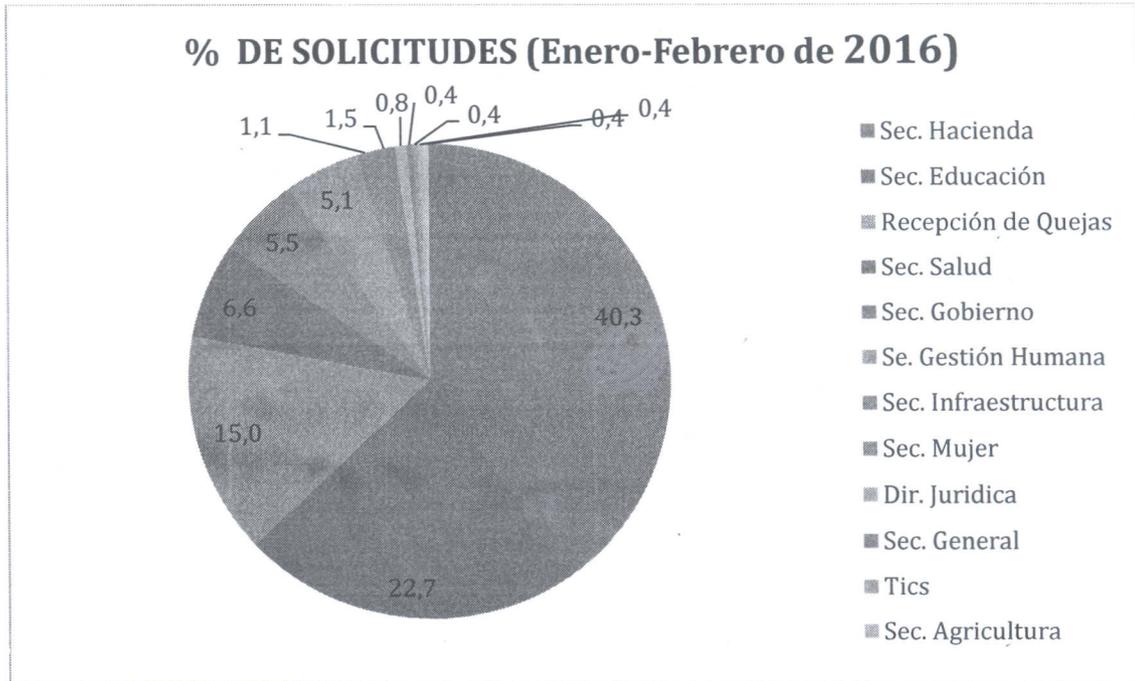
1. REPORTE GENERAL PRIMER BIMESTRE DE 2016 (ENERO-FEBRERO).

Durante el primer bimestre del año, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 273 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:



SECRETARIA/DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Sec. Hacienda	110	40,3
Sec. Educación	62	22,7
Recepción de Quejas	41	15,0
Sec. Salud	18	6,6
Sec. Gobierno	15	5,5
Se. Gestión Humana	14	5,1
Sec. Infraestructura	3	1,1
Sec. Mujer	4	1,5
Dir. Jurídica	2	0,8
Sec. General	1	0,4
Tics	1	0,4
Sec. Agricultura	1	0,4
Control Interno	1	0,4
TOTAL	273	100

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



2. REPORTE DE GESTIÓN DURANTE EL PRIMER BIMESTRE DEL AÑO 2016 (ENERO-FEBRERO).

De las 273 solicitudes recibidas durante este bimestre, se le dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 210 solicitudes, lo cual corresponde al 77%. A continuación se relacionan las dependencias y el número de solicitudes atendidas.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS
Sec. Hacienda	109
Recepción de Quejas	27
Sec. Educación	37
Sec. Gobierno	14
Sec. Infraestructura	3
Sec. Mujer	0
Sec. General	1
Se. Gestión Humana	6
Sec. Salud	9

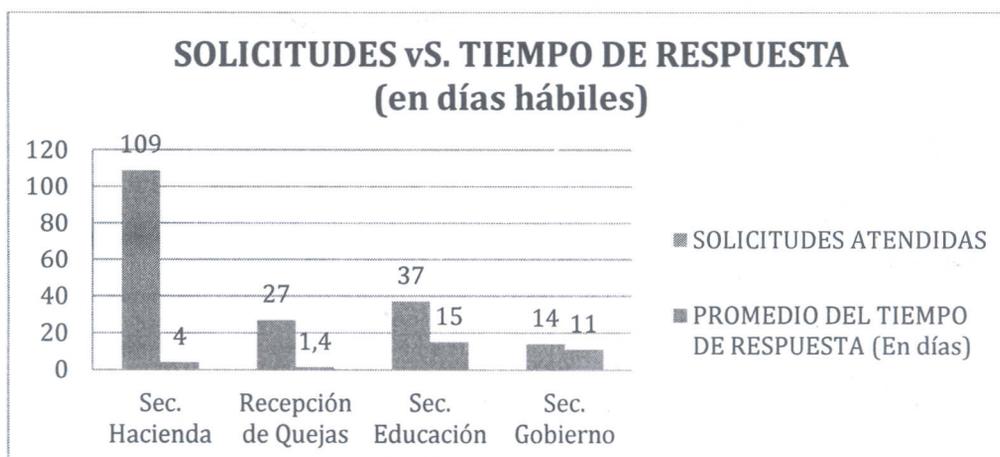


Sec. Agricultura	1
D. Jurídico	2
D. Planeación	1
TOTAL	210

Así mismo se señala el tiempo de respuesta de cuatro (4) de las dependencias con mayor número 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	109	4
Recepción de Quejas	27	1,4
Sec. Educación	37	15
Sec. Gobierno	14	11

La siguiente gráfica muestra la relación entre las solicitudes que recibieron las 4 dependencias seleccionadas, con el tiempo que emplearon los respectivos funcionarios para dar trámite y respuesta a las solicitudes.





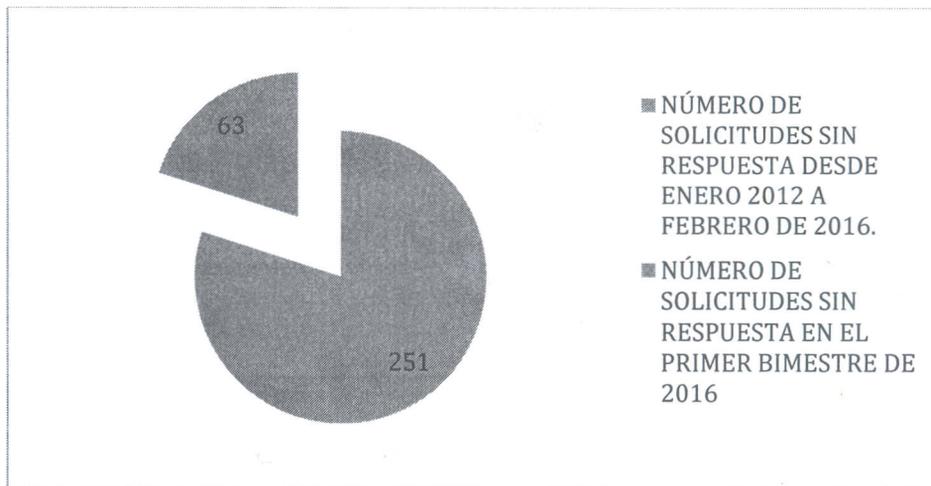
De las solicitudes que se encuentran aún en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, se encontraron 63 con términos vencidos que representan el 23%.

3. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EN EL MES DE MARZO 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 primer bimestre del año en curso. La relación de estos funcionarios está consagrada en las circulares de los meses de enero y febrero de 2016, las cuales fueron enviadas a cada secretaria.

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

Podemos observar a continuación, la relación de las quejas y reclamos sin respuesta, durante el periodo comprendido entre Enero de 2012 hasta Febrero del año en curso. De las 251 solicitudes sin respuesta, 63 corresponden al primer bimestre de 2016, lo cual equivale al 25% 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



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

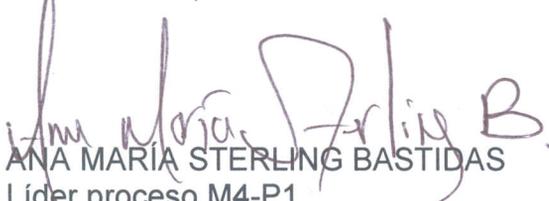
Secretaría General

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 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 – Secretaria General.