060-13-01 255741

CIRCULAR

FECHA: ABRIL 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 CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL MES 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 mes de ABRIL de 2016. Este se puede consultar a través del Sistema de Gestión Documental SADE, e imprimir si lo consideran pertinente.

1. REPORTE GENERAL MES DE ABRIL DE 2016.

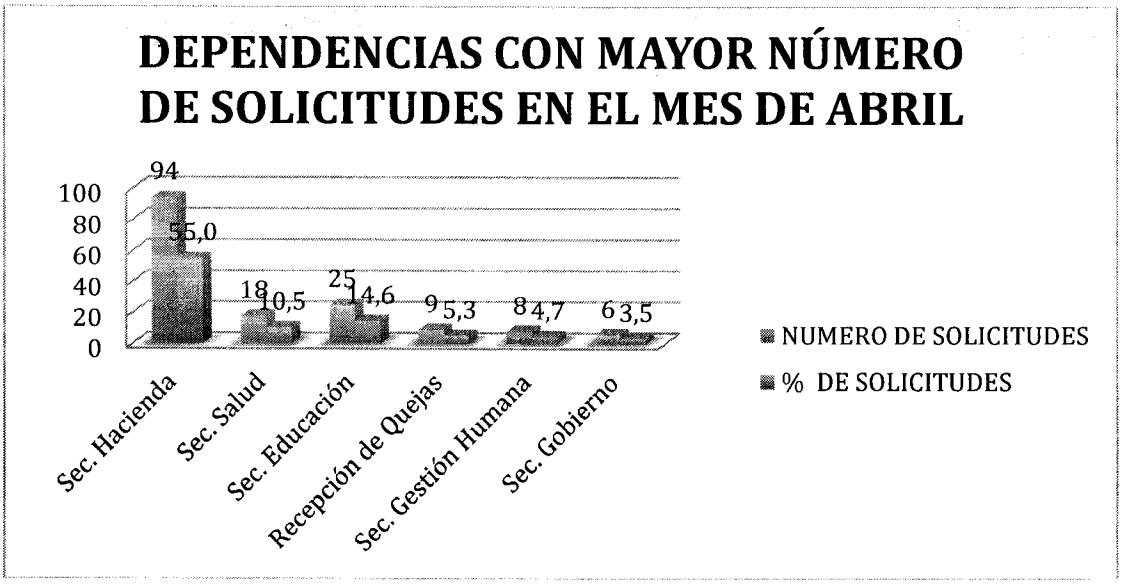
Durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de Abril de 2016, se recepcionaron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 171 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Sec. Hacienda	94	55,0
Sec. Salud	18	10,5
Sec. Educación	25	14,6
Recepción de Quejas	9	5,3
Sec. Gestión Humana	8	4,7
Sec. Gobierno	6	3,5
Sec. Cultura	3	1,8
Sec. Infraestructutra	2	1,2

El Valle está en vos

Sec. Agricultura	2	1,2
Gestora Social	2	1,2
Dept. Tics	1	0,6
Ofi. Relaciones Públicas	1	0,6
TOTAL	171	100

A continuación se presenta un gráfico de las Dependencias con mayor número de solicitudes en este mes:



2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE ABRIL DE 2016.

De las 171 solicitudes recibidas en el mes de ABRIL del año en curso, se ha dado trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 78 solicitudes, lo cual corresponde al 46%.

Las solicitudes que fueron atendidas por las diferentes Secretarias o Dependencias, durante el predio comprendido en la presente circular, corresponde a:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS
Sec. Hacienda	42
Sec. Salud	10

Recepción de Quejas	9
Sec. Educación	9
Sec. Gobierno	5
Sec. Infraestructutra	2
Sec. Gestión Humana	1
TOTAL	**78**

De las solicitudes que se encuentran en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, se encuentran 93 con términos vencidos que representan el 54%. De esta forma, el mes de Abril se convierte en el mes donde quedaron pendientes de respuesta el mayor número de solicitudes de los ciudadanos en lo que va corrido del año 2016. El siguiente gráfico muestra la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Las Secretarías: GENERAL (Recepción de Quejas) e INFRAESTRUCTURA se destacan por ser aquella secretaría que dieron respuesta en su totalidad a los requerimientos de los ciudadanos.

3. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EN EL MES DE ABRIL DE 2016:

SECRETARIA/ DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES
Sec. Hacienda	Luz Stella Henao Cortez	52
Sec. Educación	Juan Dionicio Ramos Alvarado	9
Sec. Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo De	3
Sec. Educación	Eduardo Antonio Gomez Salcedo	2
Sec. Educación	Edwin Vallejo Santacruz	1
Sec. Educación	Rioja Nancy	1
Sec. Salud	Luz Nidia Martinez Oliveros	4
Sec. Salud	Dora Lilia Becerra	2
Sec. Salud	Ana Dolores Lorza Bedoya	2
Sec. Gestión Humana	Carmen Elisa Avila Lozano	4
Sec. Gestión Humana	Elmer Mendoza Betancourth	2
Sec. Gestión Humana	Liliana Paredes Mejia	1
Sec. Gobierno	Mauricio Castro Quiceno	1
Sec. Cultura	Amparo Perez Rodriguez	3
Sec. Agricultura	Gloria Ines Gutierrez Baena	2
Gestora Social	Iris Daisy Rodriguez Viveros	2
Dept. Tics	Alberto Fernando Vidal Salazar	1
Ofi. Relaciones públicas	Maria Eugenia Franco	1
Total		93

Se le solicita a los funcionarios de cada dependencia encargados de la revisión y tramite de las solicitudes que ingresan por sus filtros del aplicativo, 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. FUNCIONARIOS QUE ATENDIERON TODAS LAS SOLICITUDES EN EL MES DE ABRIL DE 2016.

Se debe destacar a los funcionarios que por medio del filtros del sistema, han atendido la totalidad de las solicitudes al ciudadano, haciendo que sus Secretarías o Dependencias presenten el 100% de cumplimiento en el

reporte de atención del aplicativo de Quejas y Reclamos "Q A P". *FELICITACIONES*, ellos son:

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO(A)	SOLICITUDES RESUELTAS
Recepción De Quejas Solicitudes	Juan Carlos Maya	9
Sec. Infraestructura	Ana Lucia Gómez Victoria	1
Sec. Infraestructura	Helmer Montoya Carvajal	1

5. DERECHOS DE PETICION (SOLICITUDES) SIN RESPUESTA DESDE EL 1 DE ENERO DE 2012 AL 30 DE ABRIL DE 2016.

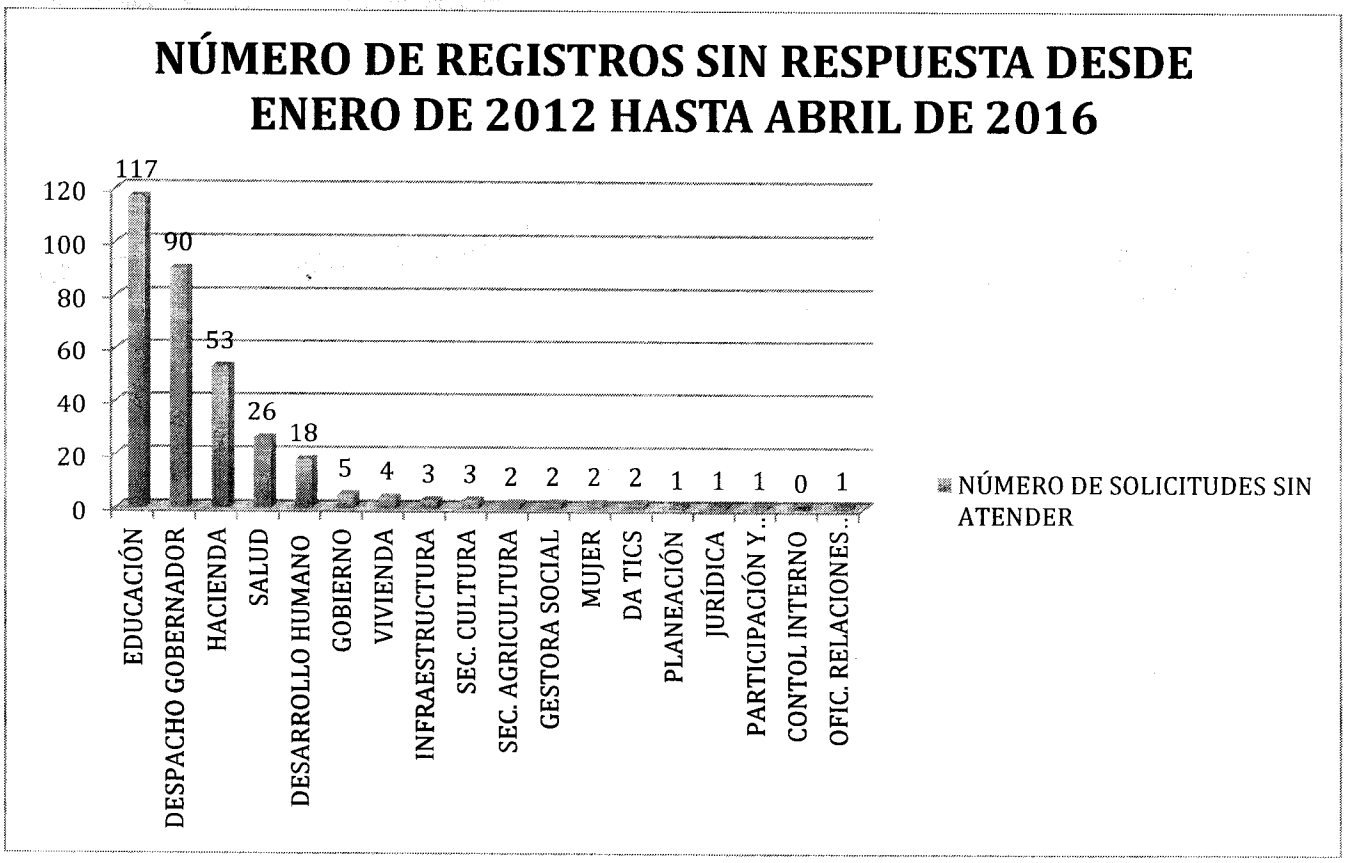
Podemos observar a continuación, la relación de las quejas y reclamos que aparecen en el aplicativo como "En Proceso", durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2012 hasta 30 de Abril del año en curso. Estas peticiones suman 331 registros. A continuación se presentan de manera numérica y grafica las dependencias con el mayor número de solicitudes que no fueron atendidas se.

NÚMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE ENERO DE 2012 HASTA ABRIL DE 2016		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANALISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	117	Disminiyó de 135 a 117 solicitudes sin respuestas durante periodo comprendido en este numeral.
Despacho Gobernadora	90	No ha avanzado en la respuesta de sus solicitudes.
Sec. Hacienda	53	Dejó de atender en el presente mes 52, por eso es considerable el incremento.
Sec. Salud	26	Disminuyó de 30 a 26 solicitudes pendientes.
Sec. Desarrollo Humano	18	Aumentó de 11 a 18 solicitudes en este mes.
Sec. Gobierno	5	Amuento una solicitud en este mes.
Sec. Vivienda	4	No ha avanzado en la respuesta de sus

El Valle está en vos

		solicitudes.
Sec. Infraestructura	3	Atendió una solicitud antigua.
Sec. Cultura	3	Solicitud registrada en abril.
Sec. Agricultura	2	Solicitud registrada en abril.
Gestora social	2	Solicitud registrada en abril.
Sec. Mujer	2	No ha avanzado en la respuesta de sus solicitudes.
Dept. Tics	2	Aumento una solicitud sin respuesta en este mes.
Dept. Planeación	1	No ha avanzado en la respuesta de sus solicitudes.
Dept. Jurídica	1	No ha avanzado en la respuesta de sus solicitudes.
Sec. Participación y Desarrollo Soc	1	No ha avanzado en la respuesta de sus solicitudes.
Contol Interno	0	Atendio la unica solicitud que tenia durante este periodo.
Ofic. Relaciones Públicas	1	Solicitud registrada en abril.
TOTAL	331	

Gráfica de Solicitudes en proceso de respuesta desde ENERO DE 2012 HASTA ABRIL de 2016.



6. QUEJAS Y RECLAMOS FRECUENTES PRESENTADAS POR EL CIUDADANO.

   i. EDUCACION: Demora en el pago de mesadas, primas, cesantías, retroactivos de ascensos y acceso para bajar comprobantes de pago. Así mismo se presentaron se presentaron varias solicitudes relacionadas con el diligenciamiento de claves y traslados de docentes.
   ii. HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO: Preguntas frecuentes sobre trámites de pago y aclaraciones de Impuesto de vehículos.
   iii. GOBIERNO: Solicitud de información para el trámite de pasaportes.
   iv. SALUD. Mala atención de Hospitales – clínicas y E.P.S

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, 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.

- Realizar informes de quejas y reclamos bimestral y trimestralmente 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 secretarias que aun tienen pendiente dar respuesta a solicitudes de las anteriores vigencias, e inchluso, de los anteriores meses, para prover así la respuesta efectifa al ciudadano.

8. SECRETARIAS QUE TIENEN SOLICITUDES ACUMULADAS EN PROCESO

Las Dependencias que tienen solicitudes acumuladas, y las cuales comprenden no solo 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.

La Secretaría General en cumplimiento de su proceso M4-P1 invita a las demás secretarias 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
Secretarìa General.
Redactor y Transcriptor: Ana María Sterling b.- Directora Técnico – Secretaria General.