



060-68 275550

INFORME

FECHA: NOVIEMBRE 22 DE 2016

PARA: GESTORA SOCIAL DEL DEPARTAMENTO; SECRETARIOS DE DESPACHO; DIRECTORES DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS; JEFES DE OFICINA; JEFES DE OFICINAS TERRITORIALES; GERENTE UNIDAD ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA.

ASUNTO: INFORME CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL MES DE OCTUBRE 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 mes de OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2016.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre de 2016, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 194 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de las 194 solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:

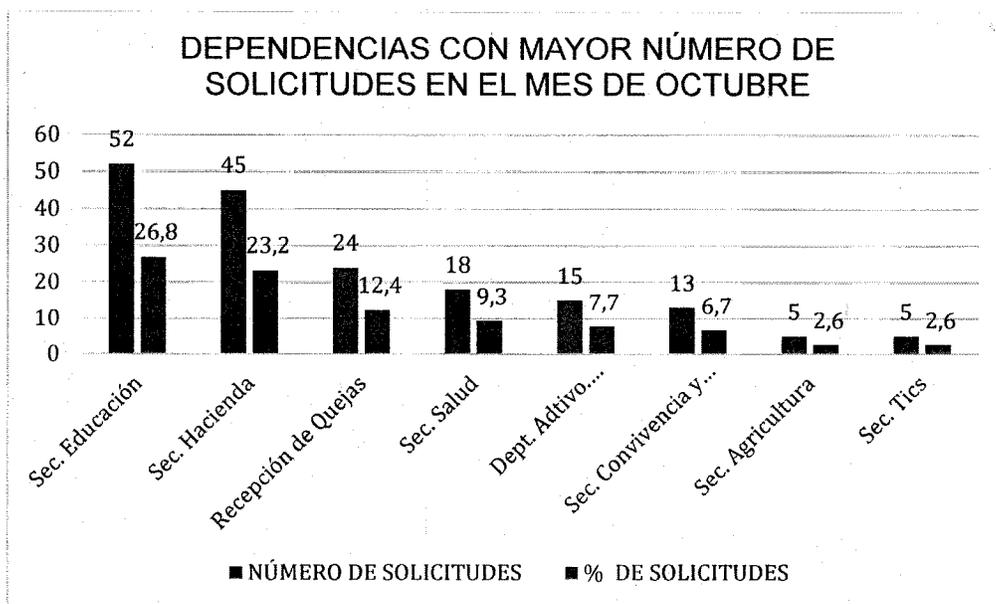
SECRETARIA/DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Sec. Educación	52	26,8
Sec. Hacienda	45	23,2
Recepción de Quejas	24	12,4
Sec. Salud	18	9,3
Depto. Administrativo de Desarrollo Institucional	15	7,7
Sec. Convivencia y Seguridad Ciudadana	13	6,7
Sec. Agricultura	5	2,6



Sec. Tics	5	2,6
Despacho Gobernadora	4	2,1
Sec. Infraestructura y Valorización	3	1,5
Sec. Asuntos Étnicos	3	1,5
Depto. Jurídico	2	1,0
Sec. Desarrollo Social y Participación	2	1,0
Sec. Cultura	1	0,5
Sec. Turismo	1	0,5
Depto. Planeación	1	0,5
TOTAL	142	100

Fuente: Aplicativo QAP.

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



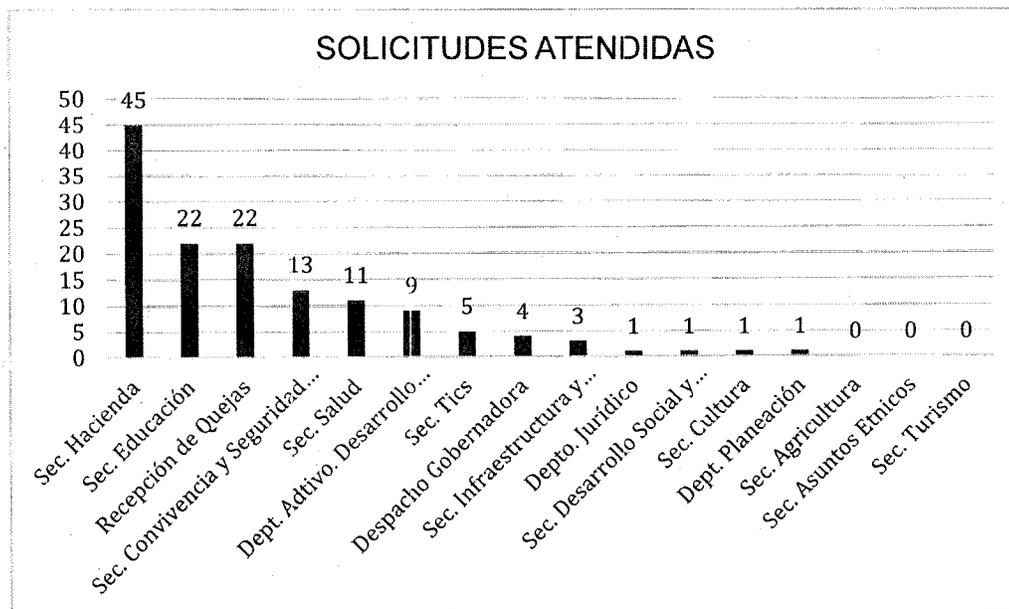
Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE OCTUBRE DE 2016.



De las 194 solicitudes registradas en el mes de OCTUBRE del año en curso se ha dado trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 138 solicitudes, lo cual corresponde al 71%.

Las solicitudes que fueron atendidas por las diferentes Secretarías o Dependencias, durante el periodo comprendido en el presente informe, se encuentran graficadas en la siguiente imagen:



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

De las solicitudes que se encuentran en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, se encuentran 53 con términos vencidos que representan el 27.3%. Adicionalmente, 3 fueron canceladas por los filtros. La siguiente tabla muestra la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Sec. Educación	52	26,8
Sec. Hacienda	45	23,2
Recepción de Quejas	24	12,4
Sec. Salud	18	9,3



Depto. Administrativo. Desarrollo Institucional	15	7,7
Sec. Convivencia y Seguridad Ciudadana	13	6,7
Sec. Agricultura	5	2,6
Sec. Tics	5	2,6
Despacho Gobernadora	4	2,1
Sec. Infraestructura y Valorización	3	1,5
Sec. Asuntos Étnicos	3	1,5
Depto. Jurídico	2	1,0
Sec. Desarrollo Social y Participación	2	1,0
Sec. Cultura	1	0,5
Sec. Turismo	1	0,5
Depto. Planeación	1	0,5
TOTAL	142	100

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Las dependencias de: Hacienda, Recepción de Quejas y Reclamos (General), Convivencia y Seguridad, Tics, Despacho de la Gobernadora Infraestructura, Cultura y Planeación atendieron en su totalidad a cada una de las solicitudes recibidas en este mes, ¡Felicitaciones! Y gracias por el compromiso adquirido con la Gobernación y los Vallecaucanos.

3. FUNCIONARIOS QUE ATENDIERON TODAS LAS SOLICITUDES EN EL MES DE OCTUBRE DE 2016.

Se debe destacar a los funcionarios que, por medio del filtro del aplicativo, 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:

SECRETARIA/ DEPENDENCIA	FUNCIONARIO/A	SOLICITUDES
Sec. Hacienda	Luz Stella Henao Cortez	43



Sec. Hacienda	Freddy Figueroa Burbano	1
Sec. Hacienda	Aura Tulia Quiñonez	1
Recepción de Quejas	Juan Carlos Maya	22
Sec. Convivencia y Seguridad Ciudadana	Mary Silenia Calvache Gómez	13
Sec. Tics	Alberto Fernando Vidal Salazar	5
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	4
Sec. Infraestructura y Valorización	Luz Elena Hincapié López	3
Depto. Planeación	Fanny Zapata Reyes	1
Sec. Cultura	Amparo Pérez Rodríguez	1
TOTAL		94

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

4. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EN EL MES DE OCTUBRE DE 2016:

SECRETARIA/ DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES EN PROCESO
Sec. Educación	Juan Dionicio Ramos Alvarado	10
Sec. Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo	5
Sec. Educación	Martha Nidia García	3
Sec. Educación	Rioja Nancy	3
Sec. Educación	Williams Benítez Cardozo	2
Sec. Educación	Aura Tulia Quiñonez	1
Sec. Educación	Juliana Álvarez Figueroa	1
Sec. Educación	Edwin Vallejo Santacruz	1
Sec. Educación	Nazly Romero Zamorano	1
Sec. Educación	Andrés Hernando Aristizabal Montufar	1
Sec. Educación	Maria Oliva Gómez Valencia	1
Sec. Salud	Luz Adriana Gómez Forero	6
Sec. Salud	Maria Constanza Victoria García	1
Depto. Administrativo	Carmen Elisa Ávila Lozano	4



Desarrollo Institucional		
Depto. Administrativo Desarrollo Institucional	José Rufino Jurado Castaño	1
Depto. Administrativo Desarrollo Institucional	Claudia Maria Hoyos Quiceno	1
Sec. Agricultura	Gloria Inés Gutiérrez Baena	5
Sec. Asuntos Étnicos	Moisés Noé Jojoa Dagua	3
Depto. Jurídico	Claudia Maria Marín Ocampo	1
Sec. Desarrollo Social y Participación	Inés Arango Ramírez	1
Sec. Turismo	Kevin Fabián Quintana Nieves	1
TOTAL		53

Fuente: Aplicativo QAP.

Se les solicita a los funcionarios de cada dependencia encargados de la revisión y trámite 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.

5. DERECHOS DE PETICION (SOLICITUDES) SIN RESPUESTA DESDE EL 1 DE ENERO DE 2012 AL 31 DE OCTUBRE 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 31 de octubre del año en curso. Estas peticiones suman 111 registros. A continuación, se presentan de manera numérica y grafica las dependencias que presentan solicitudes aun sin atender.



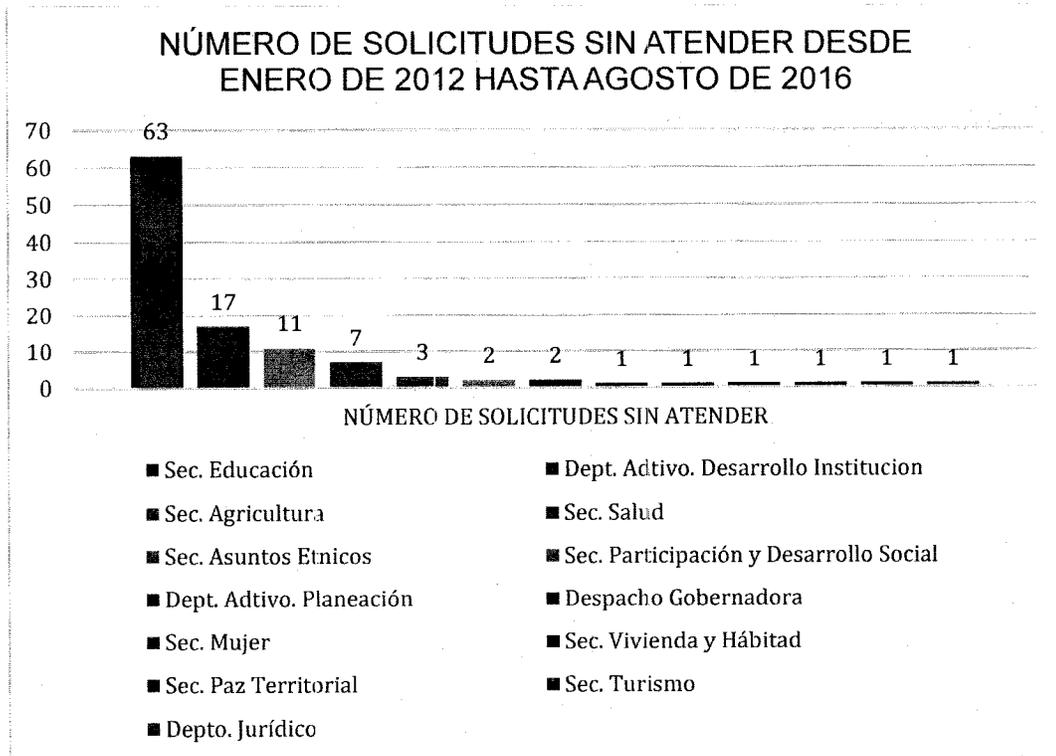
NUMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE EL 1 ENERO DE 2012 HASTA EL 31 DE OCTUBRE DE 2016		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANALISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	63	SIGUE EN AUMENTO LAS SOLICITUDES SIN RESPUESTA Y CON TÉRMINOS VENCIDOS.
Depto. Administrativo Desarrollo Institución	17	NO SE EVIDENCIA UN AVANCE EN LA GESTION DE LAS SOLICITUDES PENDIENTES.
Sec. Agricultura	11	SIGUE EN AUMENTO LAS SOLICITUDES SIN RESPUESTA Y CON TÉRMINOS VENCIDOS.
Sec. Salud	7	SE EVIDENCIA UN AUMENTO EN LAS SOLICITUDES SIN RESPUESTA Y CON TÉRMINOS VENCIDOS.
Sec. Asuntos Étnicos	3	SE EVIDENCIA UN AUMENTO EN LAS SOLICITUDES SIN RESPUESTA Y CON TÉRMINOS VENCIDOS.
Sec. Participación y Desarrollo Social	2	SE EVIDENCIA UN AUMENTO EN LAS SOLICITUDES SIN RESPUESTA Y CON TÉRMINOS VENCIDOS.
Depto. Administrativo Planeación	2	NO SE EVIDENCIA AVANCE EN LA RESPUESTA A LAS SOLICITUDES CON TÉRMINOS VENCIDOS.
Despacho Gobernadora	1	EN ESTE PERIODO QUEDARON DOS SOLICITUDES SIN RESPONDER



Sec. Mujer	1	NO SE EVIDENCIA AVANCE EN LA RESPUESTA A LAS SOLICITUDES CON TÉRMINOS VENCIDOS.
Sec. Vivienda y Hábitat	1	NO SE EVIDENCIA AVANCE EN LA RESPUESTA A LAS SOLICITUDES CON TÉRMINOS VENCIDOS.
Sec. Paz Territorial	1	NO SE EVIDENCIA AVANCE EN LA RESPUESTA A LAS SOLICITUDES CON TÉRMINOS VENCIDOS.
Sec. Turismo	1	SE EVIDENCIA UN AUMENTO EN LAS SOLICITUDES SIN RESPUESTA Y CON TÉRMINOS VENCIDOS.
Depto. Jurídico	1	SE EVIDENCIA UN AUMENTO EN LAS SOLICITUDES SIN RESPUESTA Y CON TÉRMINOS VENCIDOS.
Sec. Cultura	0	EL FILTRO RESPONDIÓ TODAS SUS SOLICITUDES Y QUEDÓ AL DÍA
Gestora Social	0	EL FILTRO RESPONDIÓ TODAS SUS SOLICITUDES Y QUEDÓ AL DÍA
TOTAL	111	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

1. FRECUENTES SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS POR EL CIUDADANO.

- i. **EDUCACION:** cuestiones sobre el Escalafón, Demora en el pago de mesadas, primas, cesantías, retroactivos de ascensos y acceso para bajar comprobantes de pago. Así mismo se presentaron varias solicitudes relacionadas con el diligenciamiento de claves, desprendibles de pagos y traslados de docentes. En cuanto a Instituciones Educativas, los usuarios se quejan del mal servicio en los colegios y del mal comportamiento de docentes y rectores. Así mismo, se presentaron quejas sobre el mal servicio prestado telefónicamente en la secretaría, largos tiempos de espera y mal servicio en el cubículo del magisterio.
- ii. **HACIENDA Y RENTAS:** Quejas en la demora en la atención para la liquidación de estampillas. Quejas sobre la atención de los funcionarios hacia los ciudadanos. Preguntas sobre la



- liquidación del impuesto de vehículos, devolución de pagos y compra de estampillas.
- iii. **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA:** Solicitud de información para el trámite de pasaportes. Quejas por el mal funcionamiento del aplicativo para solicitar citas para el pasaporte.
 - iv. **SALUD:** inscripción al RETHUS, IPS registradas, solicitud de servicios de salud, inscripción resolución enfermería, resolución odontología, solicitud de información sobre morbilidad del valle y defensor del paciente.
 - v. **INFRAESTRUCTURA:** Mal estado de la malla vial del Departamento y petición sobre control de vías.
 - vi. **GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL:** ventas ambulantes y certificación laboral.
 - vii. **DESPACHO GOBERNADORA:** solicitud de ayuda para estudio y solicitud de ayuda viaje operación crítica(salud).
 - viii. **VIVIENDA:** recursos para vivienda, mejoramiento de vivienda y subsidios de vivienda.
 - ix. **PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL:** subsidios para empresas.

2. 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 semestral 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.



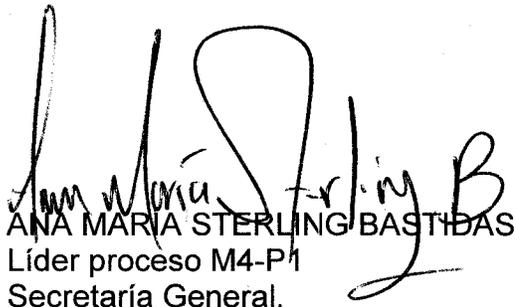
- Realizar mayor seguimiento a las secretarías que aún tienen pendiente dar respuesta a solicitudes de las anteriores vigencias, e incluso, de los anteriores meses, para proveer así la respuesta efectiva al ciudadano.

3. SECRETARÍAS 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.

Es de esta forma como 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 – Secretaria General.