



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

*Recibido*

150. SAD 174956  
Santiago de Cali, 12 de julio de 2013

Doctor  
**UBEIMAR DELGADO BLANDON**  
Gobernador del Departamento  
Presente

**TEMA: RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO AL INFORME CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2013.**

El informe fue elaborado por la Secretaria General con el apoyo de la Oficina de Control Interno, mes a mes, mediante acciones y circulares conjuntas se hace seguimiento a las diversas peticiones radicadas en el Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" y se remiten a los secretarios, directores y jefes de oficina las que están pendientes de atención por dependencia. El informe refleja el consolidado del primer semestre y se envía con las recomendaciones al Sr. Gobernador de acuerdo en lo establecido en la ley 1437 de 2011.

**RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO AL INFORME CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2013:**

- La secretaria General deberá cumplir con las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento del proceso de acuerdo a al Auditoria realizada en el año 2012.
- El manual de peticiones, quejas y reclamos deberá reformularse, actualizarse y socializarse.
- Establecer métodos ágiles para el seguimiento del proceso y como resultado del seguimiento se deben llevar a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas según sea conveniente.
- Se hace necesario mejorar y agilizar los procesos de respuesta en la Secretaria de Educación, dependencia en la cual se tiene el mayor numero de solicitudes ciudadanas por atender.
- La Secretaria General deberá adelantar la socialización en la Ley 1437 de 2011 y coordinar con La Secretaria de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional acciones para, mejorar la gestión documental por parte de los servidores públicos asignados a esta labor.
- Velar por la Implementación de las acciones establecidas en el Decreto 353 de 2013 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y presentar un informe mensual sobre su implementación, como una acción de mejora del proceso de atención al ciudadano y reducción de tramites.

Atentamente,

*Jose Lurduy Ortega*  
**JOSE LURDUY ORTEGON**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Copia: Doctor Jose Luis Arcila, Secretario General

DESPACHO DEL GOBERNADOR  
Secretario General

Nombre: *Alexander*  
Fecha: *15 JUL 2013*  
Hora: *9.00*

*Noticia R.*  
*9:06 AM*  
*15.07.13*

ANEXO:

**INFORME CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2013<sup>1</sup>**

**1.- REPORTE GENERAL DEL PRIMER SEMESTRE DE 2013.**

“Durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2013, se recepcionaron por internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos “QAP” un total de 1127 registros, solicitudes de quejas o reclamos, notándose que las secretarías a las cuales se les asignaron un mayor número de solicitudes, fueron las siguientes:

SECRETARIA	NUMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE DE SOLICITUDES (%)
EDUCACION	429	38.06
HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	377	33.45
SALUD	90	7.98
RECEPCION DE QUEJAS Y SOLICITUDES (SECRETARIA GENERAL)	88	7.80
GOBIERNO	48	4.25
GESTION HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	31	2.75
VIVIENDA Y DESARROLLO	15	1.33
INFRAESTRUCTURA Y DEL TRANSPORTE	12	1.06
JURIDICA	12	1.06

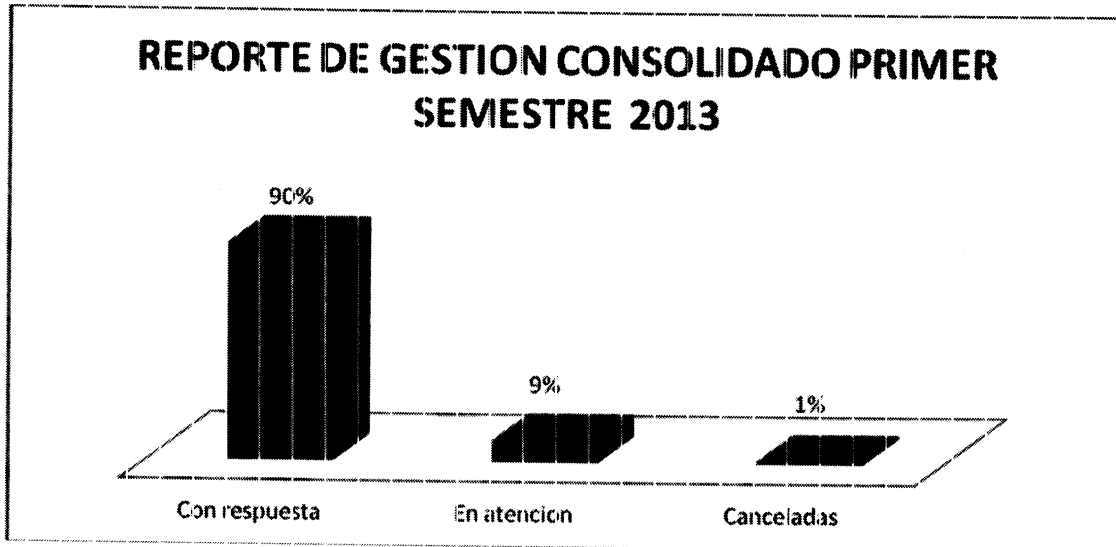
Se adjunta informe detallado en orden cronológico, donde se evidencia la fecha del registro, la dependencia, el tema, el responsable, el estado y los días hábiles transcurridos desde la fecha de radicación de la solicitud. (VER SADE)

**2.- REPORTE DE GESTION DEL PRIMER SEMESTRE DE 2013.**

De las 1127 solicitudes recibidas a partir del 1 de enero a junio 30 de 2013, se ha dado trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes secretarías a 1014 solicitudes, que corresponde al 90 %.

<sup>1</sup> Se transcribe el INFORME SEMESTRAL AL 30 DE JUNIO DE 2103 SOBRE EL ESTADO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS -- presentado por la Secretaria General. Circular del 3 de Julio de 2013. -- SADE 174354.

En proceso de respuesta es decir pendiente de que sean atendidas a través del aplicativo se encuentran 107 que representa el 9% y (06) canceladas por el usuario que representa el 1%.



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Es importante mencionar que el área de de Quejas y reclamos no tiene solicitudes para remitir a las diferentes Secretarías.

### 3.- CONSOLIDADO DE CALIFICACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2013.

En el cuadro siguiente podemos observar la calificación dada por el usuario a las respuestas suministradas por las citadas Secretarías, como sigue:

SECRETARÍA	NUMERO DE REGISTRO	CALIFICACION
EDUCACION	49665 - 54065 - 54423 - 54799 - 54805 - 55468 -	1
GOBIERNO	48811	1
HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	52566	1
SALUD	56045	1
EDUCACION	49061	2
EDUCACION	51323	3
GOBIERNO	53839	4
HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	50456	4
SALUD	56557	4
GOBIERNO	53242	5
HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	57059	5

SECRETARIA	NUMERO DE REGISTRO	CALIFICACION
SALUD	49924	5
HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	58070 - 58261	8
EDUCACION	52382 - 58216	8
HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	51835	8
EDUCACION	48873 - 50944 - 55710	9
HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	55505	9
INFRAESTRUCTURA Y DEL TRANSPORTE	54270	9
RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	54416	9
EDUCACION	48958 - 49184 - 50340 - 50623 - 49597 - 51026 - 50623 - 50340 - 51026 - 51620 - 52054 - 52795 - 52863 - 53570 - 54867 - 55819 - 57172	10
GESTION HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	49535	10
GESTORA SOCIAL	57622	10
GOBIERNO	49962 - 49979	10
HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	49474 - 49702 - 50425 - 51309 - 51675 - 51699 - 52784 - 54812 - 55376 - 57424 - 58766	10
RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	51538	10
SALUD	49726 - 52146 - 54263	10
EDUCACION	52332 - 58216	8
HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	51835	8
EDUCACION	48873 - 50944 - 55710	9
HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	55505	9
INFRAESTRUCTURA Y DEL TRANSPORTE	54270	9
RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	54416	9
EDUCACION	48958 - 49184 - 50340 - 50623 - 49597 - 51026 - 50623 - 50340 - 51026 - 51620 - 52054 - 52795 - 52863 - 53570 - 54867 - 55819 - 57172	10
GESTION HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	49535	10
GESTORA SOCIAL	57622	10
GOBIERNO	49962 - 49979	10
HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	49474 - 49702 - 50425 - 51309	10

SECRETARIA	NUMERO DE REGISTRO	CALIFICACION
	- 51675 - 51899 - 52784 - 54812 - 55376 - 57424 - 58766 -	
RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	51538	10
SALUD	49726 - 52146 - 54263	10

La tabla de valoración de la calificación, está determinada así: de 1 a 5 mal, de 6 a 10 excelente.

Se puede observar en el cuadro consolidado de calificaciones del primer semestre de 2013, que las respuestas de las diferentes Dependencias o Secretarías pueden ser calificadas con diferentes puntajes.

Lo anterior nos indica, que el puntaje de la calificación depende del grado de aceptación y profundidad de la respuesta dada por el servidor público al ciudadano.

#### 4.- QUEJAS - RECLAMOS Y SOLICITUDES EN PROCESO DE RESPUESTA A JUNIO DE 2013.

Podemos observar a continuación la relación de las quejas y reclamos en proceso de respuesta de las siguientes secretarías:

#### NUMERO DE REGISTROS EN PROCESO DE RESPUESTA

SECRETARIA / DEPENDENCIA	A partir de Febrero 2012 a Mayo 2013	No.de registros atendidos	Saldo	Pendientes Junio 2013	Total Pendientes Febrero 2012 a Junio 2013
Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	2	1	1	9	10
Hacienda y Finanzas Publicas	0	0	0	3	3
Educación	185	116	69	29	98
Despacho del Gobernador	3	0	3	0	3
Salud	2	0	2	11	13
Jurídica	1	1	0	2	2
Participación y Desarrollo Social	1	1	0	0	0
Oficina Asesora de Protocolo	0	0	0	1	1
Cultura	0	0	0	1	1
Gobierno	0	0	0	2	2
Turismo y Comercio	0	0	0	1	1

SECRETARIA / DEPENDENCIA	A partir de Febrero 2012 a Mayo 2013	No.de registros atendidos	Saldo	Pendientes Junio 2013	Total Pendientes Febrero 2012 a Junio 2013
Vivienda y Desarrollo	0	0	0	3	3
TOTAL	194	119	75	62	137

### 5.- QUEJAS Y RECLAMOS FRECUENTES PRESENTADAS POR EL CIUDADANO.

Las solicitudes por secretaria más frecuentes son:

- EDUCACION: Demora en el pago de mesadas, prima, retroactivos de ascenso, cesantías etc., mal comportamiento de docentes.
- GOBIERNO: Quejas relacionadas con el trámite de pasaporte, referente al tiempo de entrega, costo, incomodidades en el área de atención interna como también malestar generalizado por parte de los ciudadanos por la presencia de tramitadores y vendedores a los alrededores del ingreso a las oficinas de pasaporte.
- HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS: Preguntas sobre todo lo relacionado para el trámite de pago de impuesto de vehículos. Dificultades para adquirir por internet el formulario para pago de impuesto de vehículo tanto en la Cali, como en otros municipios del Valle del Cauca y a nivel Nacional.
- SALUD: Mala atención de Hospitales – clínicas y E.P.S
- GESTION HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL: Demora en el pago de mesadas, primas, retroactivos de ascenso, cesantías, etc.

### 6.- ACCIONES DE MEJORA.

Continuar con la socialización del aplicativo QAP a todos los funcionarios públicos de la Gobernación del Valle del Cauca que se encuentra en la página [www.valledelcauca.gov.co](http://www.valledelcauca.gov.co) , para atender al ciudadano de manera adecuada, con calidez, respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchando con esmero, comprendiendo y mostrando interés por sus necesidades, y realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción y confianza de nuestros ciudadanos.

A lo anterior se debe dar respuesta con carácter urgente a las citadas solicitudes con el fin de atender al ciudadano dentro de los términos legales establecidos, en cumplimiento al Decreto No. 0322 de 03 de marzo de 2010 y a la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”