

Rdo. I. V. M. 2.
29 ENE. 2016

1124



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

0500

SADE 244266.

Doctora
DILIAN FRANCISCA TORO TORRES
Gobernadora

**Asunto: INFORME DEL ESTADO DE ATENCION QUEJAS Y RECLAMOS DEL
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2015**

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno de la Gobernación del Valle del Cauca, atendiendo lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.", En la ley 1437 de 2011 en su título 2, derecho de petición, en la circular externa N° 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control interno, procede a rendir informe de seguimiento semestral frente al trámite y oportunidad del servicio ofrecido por la Entidad en aras de garantizar un buen servicio a la comunidad

La Gobernación del Valle del Cauca, tiene implementado el procedimiento M4 P1 "Atender al ciudadano" el cual cuenta con el procedimiento de quejas y reclamos y contestación a derechos de petición debidamente documentado, se tienen herramientas de recepción como son la página web www.valledelcauca.gov.co con el link Atención al Ciudadano Quejas y Reclamos, también se reciben documentos por el sistema SAC de la Secretaría de Educación, así como la casilla N° 15 ubicada en el primer piso del edificio (SADE).

OBJETIVO

Este informe tiene por objeto hacer un seguimiento para identificar el trámite dado a las PQRS que han ingresado a la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2015.

Los insumos para la elaboración de este informe provienen del Reporte de Quejas y Reclamos suministrado por la Secretaría General del Departamento del Valle del Cauca y la Secretaría de Educación del Departamento.

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

A continuación se presenta una valoración cuantitativa de PQRS, presentados y atendidos durante el periodo Julio 01 y Diciembre 31 de 2015 (II semestre). Estos

Marco Antonio Pinar
29-01-2016
1120 Pinar



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

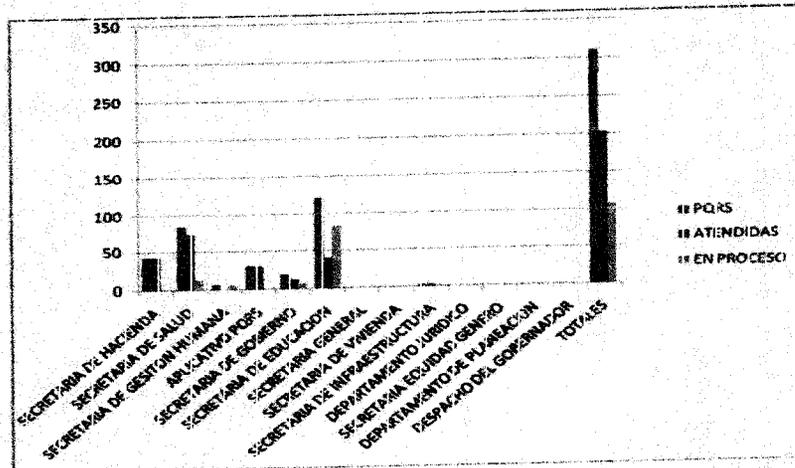
Oficina de Control Interno

PQRS fueron radicados en la ventanilla 15 y en link de la Gobernación del Valle del Cauca, de la cual se extrae lo siguiente:

Es de anotar que en este reporte no hay evidencia de registro de los meses de noviembre y diciembre 2015, que según la dirección técnica de la Secretaría General, no se pueden obtener porque se encuentra bloqueado el sistema.

	PQRS	ATENDIDAS	EN PROCESO	% contestado
SECRETARIA DE HACIENDA	42	42		100
SECRETARIA DE SALUD	84	72	12	86
SECRETARIA DE GESTION HUMANA	6	1	5	17
APLICATIVO PQRS	30	29	1	97
SECRETARIA DE GOBIERNO	18	12	6	67
SECRETARIA DE EDUCACION	121	39	82	32
SECRETARIA GENERAL	1	1		100
SECRETARIA DE VIVIENDA	1	1		100
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3	3		100
DEPARTAMENTO JURIDICO	1	1		100
SECRETARIA EQUIDAD GENEIRO	1	1		100
DEPARTAMENTO DE PLANEACION	1	0	1	0
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1	1		100
TOTALES	310	203	105	65

Fuente: Área de PQRS Secretaría General



ANALISIS

Ingresaron a la Gobernación del Valle del Cauca por la ventanilla 15 y en link de la Pagina Web, un total de 310 peticiones de las cuales se han contestado el 65%.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

Se destaca el cumplimiento de las dependencias Secretaría de Hacienda, General, Vivienda, Macroproyectos de Infraestructura, Departamento Jurídico, Equidad de Género, quienes han atendido el 100% de los PQRS que llegaron a sus dependencias durante el segundo semestre del año 2015.

La Secretaría de Salud, es la dependencia que recibió la mayor cantidad de peticiones, dando contestación al 86% de las mismas. Existen dependencias como la de Gestión Humana que solo dio contestación al 17% y Educación que contestó el 32%.

En el aplicativo SAC que recibe las PQRS de la Secretaría de Educación se muestran los siguientes resultados:

Las diferentes áreas de la Secretaría de Educación en el aplicativo SAC, aplicativo implementado por el Ministerio de Educación Nacional, muestra que el área que más recepción hace de esta clase de requerimientos es el GRUPO DE NOMINA con 10, PERSONAL con 5 y SERVICIOS INFORMATICOS Y TALENTO HUMANO con 5.

CUADRO No. 1 – SAC-QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREA	FINALIZADOS	PENDIENTES	TOTAL
TALENTO HUMANO	5	0	5
PLANTA	1	0	1
PERSONAL	5	0	5
NOMINA	10	0	10
SERVICIOS INFORMATICOS	5	0	5
PRESTACIONES SOCIALES	3	0	3
INSPECCION Y VIGILANCIA	2	0	2
SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	2
ESCALAFON	1	0	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	1
Total general	35	0	35

Fuente: Aplicativos SAC a 31/12/2015

Así mismo presenta la Secretaría de Educación un análisis del consolidado a diciembre 31 de 2015, de lo ingresado por PQRS

El total de quejas y reclamos recibidos por las diferentes áreas que conforman la Secretaría de Educación en lo transcurrido del año hasta el mes de diciembre, en los aplicativos SAC y SADE, ha alcanzado un total de 136 quejas de las cuales se han respondido 83 equivalente al 61% y están pendientes 53, es decir un 39%.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

También se puede observar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde al área de PRESTACIONES SOCIALES con 45, PERSONAL con 19 y TALENTO HUMANO con 16. Igualmente, el área que más tiene pendientes de contestar es PRESTACIONES SOCIALES con 35.

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

FUNCIONARIO	Finalizado	En proceso	Total
PRESTACIONES SOCIALES	10	35	45
PERSONAL	19	0	19
TALENTO HUMANO	11	5	16
INSPECCION Y VIGILANCIA	13	0	13
NOMINA	12	0	12
ESCALAFON	3	5	8
SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	1	7
PLANTA	1	5	6
SERVICIOS INFORMATICOS	5	0	5
DESPACHO	0	2	2
SUBSECRETARIA DMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0	2
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	1	0	1
FINANCIERA	0	0	0
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0
PLANEACION	0	0	0
Total general	83	53	136

Fuente: Sistema SADE y SAC a 31/12/2015

La Secretaria de Educación registra por el SADE 121 solicitudes y por el SAC 35 para un total de 156, no coinciden los registros.

RECOMENDACIONES GENERALES

La Oficina de Control Interno en su rol de acompañamiento, asesoría y evaluación de la gestión institucional, en aras de dar cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos por la constitución y la Ley, realiza las recomendaciones necesarias para que se identifique posibles riesgos en el actuar de los procesos, con el fin de implementar los correctivos necesarios logrando su mitigación. Recomienda:

- ✓ Tramitar de manera oportuna, precisa y concreta las PQRS que ingresen a la Gobernación del Valle del Cauca, ya que de no atenderse dentro de los términos establecidos por la norma, se corre un alto riesgo de incurrir en



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Oficina de Atención al Ciudadano
sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.

- ✓ Conciliar debidamente las PQRS que se realizan por los aplicativos SADE y SAC en la Secretaría de Educación, pues no solo hay incoherencia en la cifra, sino que debería utilizarse un solo aplicativo para dar cumplimiento a la ventanilla única.
- ✓ Se recomienda a cada uno de los Secretarios, Directores de Departamento y Jefes de Oficina, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a los PQRS reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a cada Dependencia.
- ✓ Al momento de dar traslado por competencia, al direccionar la petición se debe tener la claridad sobre el asunto para que este no ocasione demora en la respectiva respuesta.
- ✓ Tener en cuenta los tiempos de respuesta, con el fin de no dejar vencer los términos de ley.
- ✓ Se recomienda que los responsables designados en cada una de las dependencias para atender las peticiones, quejas y reclamos, realicen protocolos de respuestas estándar para los temas reiterativos, con el fin de responder automáticamente al ciudadano con oportunidad y calidad.

CONCLUSION

No se está dando respuesta dentro de los términos de Ley a las PQRS, incumpliendo con la normatividad sobre el particular.

No hay un adecuado control en el ingreso de las PQRS, conforme a la Ley 594 del 2000, Ley de Archivo y los Acuerdos que reglamenta la materia del Consejo Nacional de Archivo (aplicativo SADE, SAC, ventanilla única).

Lo anterior puede seguir generando tutelas, desacatos, que afectan la institucionalidad de la Entidad, en especial medidas contra la Gobernadora.

El objetivo de los servidores públicos de la Gobernación del Valle debe ser garantizar la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos,



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Oficina de Control Interno

denuncias, solicitudes y demás, que ingresan a las diferentes dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca.

Para cumplir con ese objetivo es muy importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQRS, así mismo tener en cuenta que para laborar con la administración pública, se debe tener vocación de servicio a la comunidad que permita un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, precisa, clara, transparente y de calidad.

Ley 1474 de 2011, en su "Artículo 31. **Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria, por lo anterior debe remitirse el presente informe a la Oficina de Control Disciplinario de la Gobernación del Valle del Cauca, a fin de que establezca si ha existido posible falta disciplinaria en la no oportuna respuesta de las PQRS conforme a lo evidenciado en este informe.

Atentamente

LAVRENS ERIC MAFLA MASMELA
Jefe Oficina de Control Interno

C.C. Dra. Norma Hurtado Sanchez, Secretaria General

Realizo y Transcribió: Raúl Ruiz Echeverry, Profesional Universitario