



060-68 288225

INFORME

FECHA: Marzo 10 de 2017

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 ENERO DE 2017

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 ENERO de 2017. Este se puede consultar a través del Sistema de Gestión Documental SADE, e imprimir si lo consideran pertinente.

1. REPORTE GENERAL MES DE ENERO DE 2017.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2017, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 257 solicitudes (Derechos de Petición), de las cuales 2 fueron canceladas por el Sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. La distribución de las 257 solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:

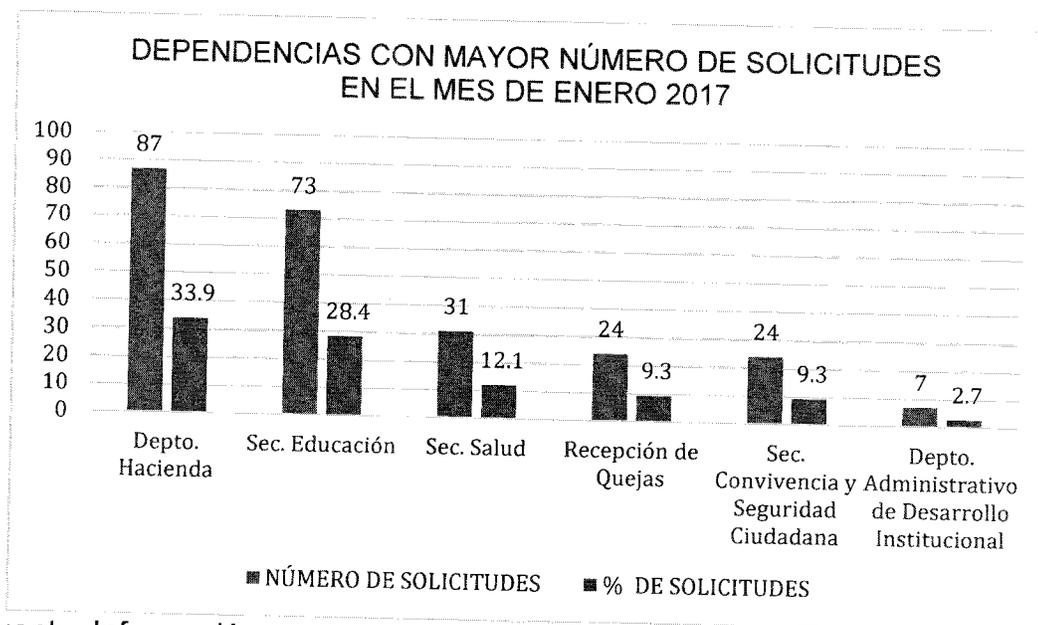
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Depto. Hacienda	87	33.9
Sec. Educación	73	28.4
Sec. Salud	31	12.1
Recepción de Quejas	24	9.3
Sec. Convivencia y Seguridad Ciudadana	24	9.3



Depto. Administrativo de Desarrollo Institucional	7	2.7
Sec. Infraestructura	3	1.2
Depto. Jurídica	2	0.8
Sec. Cultura	2	0.8
Despacho Gobernadora	1	0.4
Sec. De las Tic	1	0.4
Sec. Turismo	1	0.4
Sec. General	1	0.4
TOTAL	257	100

Fuente: Aplicativo QAP.

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



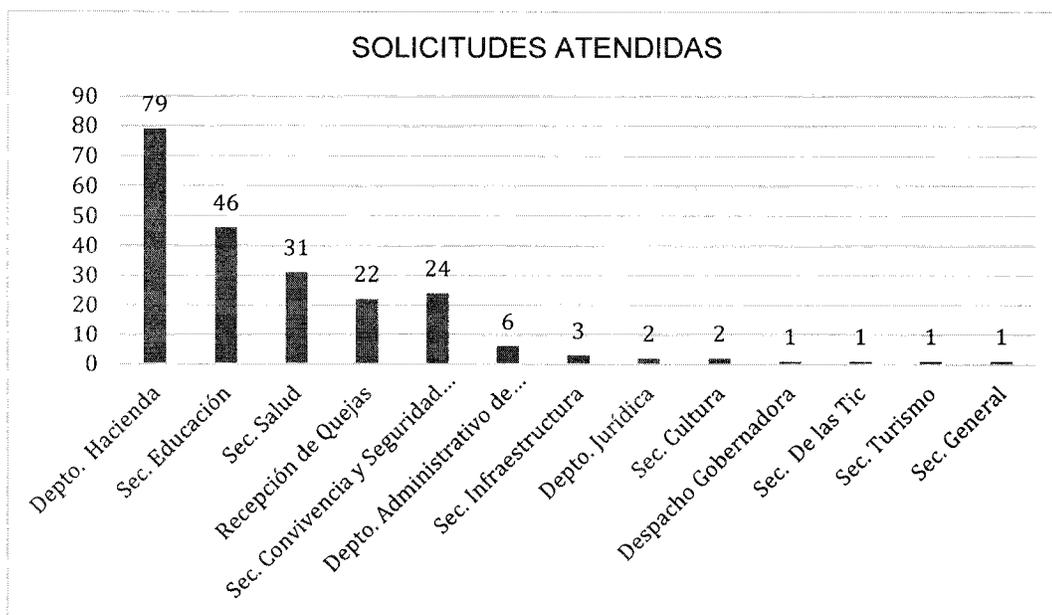
Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE ENERO DE 2017.



De las 257 solicitudes registradas en el mes de enero del año en curso se ha dado trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 219 solicitudes, lo cual corresponde al 85.2%.

Las solicitudes que fueron atendidas por las diferentes 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 36 con términos vencidos que representan el 14% y de las cuales 2 fueron canceladas por el Sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias las cuales representan el 0.8%. La siguiente tabla muestra la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:

DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	SOLICITUDES EN PROCESO	SOLICITUDES CANCELADA
Depto. Hacienda	79	8	
Sec. Educación	46	27	
Sec. Salud	31	0	



Recepción de Quejas	22	0	2
Sec. Convivencia y Seguridad Ciudadana	24	0	
Depto. Administrativo de Desarrollo Institucional	6	1	
Sec. Infraestructura	3	0	
Depto. Jurídica	2	0	
Sec. Cultura	2	0	
Despacho Gobernadora	1	0	
Sec. De las Tic	1	0	
Sec. Turismo	1	0	
Sec. General	1	0	
TOTAL	219	36	2

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Las dependencias de: Salud, Sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (General), Convivencia y Seguridad, Infraestructura, Jurídica, Cultura, Despacho de la Gobernadora, Tics, Turismo y General 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 ENERO DE 2017.

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:



DEPENDENCIA	FUNCIONARIO/A	SOLICITUDES ATENDIDAS
Sec. Salud	Luz Adriana Gómez Forero	30
Sec. Salud	Dora Lilia Becerra	1
Sec. Convivencia y Seguridad Ciudadana	Mary Silenia Calvache Gómez	24
Sec. Infraestructura y Valorización	Luz Elena Hincapié Lopez	3
Depto. Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	2
Sec. Cultura	Ana Jessica Mosquera Cobo	2
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	1
Sec. De las Tic	Alberto Fernando Vidal Salazar	1
Sec. Turismo	Willian Andrey Espinosa Rojas	1
Sec. General	Claudia Janeth Londoño Escobar	1
TOTAL		35

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

4. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EN EL MES DE ENERO DE 2017:

DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES EN PROCESO
Depto. Hacienda	José Fernando Moreno	4
Depto. Hacienda	Gloria Piedad Ordoñez	3
Depto. Hacienda	Stella Hoyos Carvajal	1
Sec. Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo De	13



Sec. Educación	Juan Dionicio Ramos Alvarado	6
Sec. Educación	Janneth Susana Salazar Viuche	3
Sec. Educación	Oscar Javier Montaña Rojas	2
Sec. Educación	Sara Diana Urbano Burbano	1
Sec. Educación	Zulma Lopez Ordoñez	1
Sec. Educación	Martha Nidia García	1
Dept. Activo. Desarrollo Institucional	Maria Doris Martínez Corrales	1
TOTAL		32

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 ENERO DE 2017.

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 enero del año en curso. Estas peticiones suman 95 registros. A continuación, se presentan de manera numérica y grafica las dependencias que presentan solicitudes aun sin atender.

NÚMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE EL 1 ENERO DE 2012 HASTA EL 31 DE ENERO DE 2017		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	87	Las solicitudes sin respuesta o en proceso han aumentado

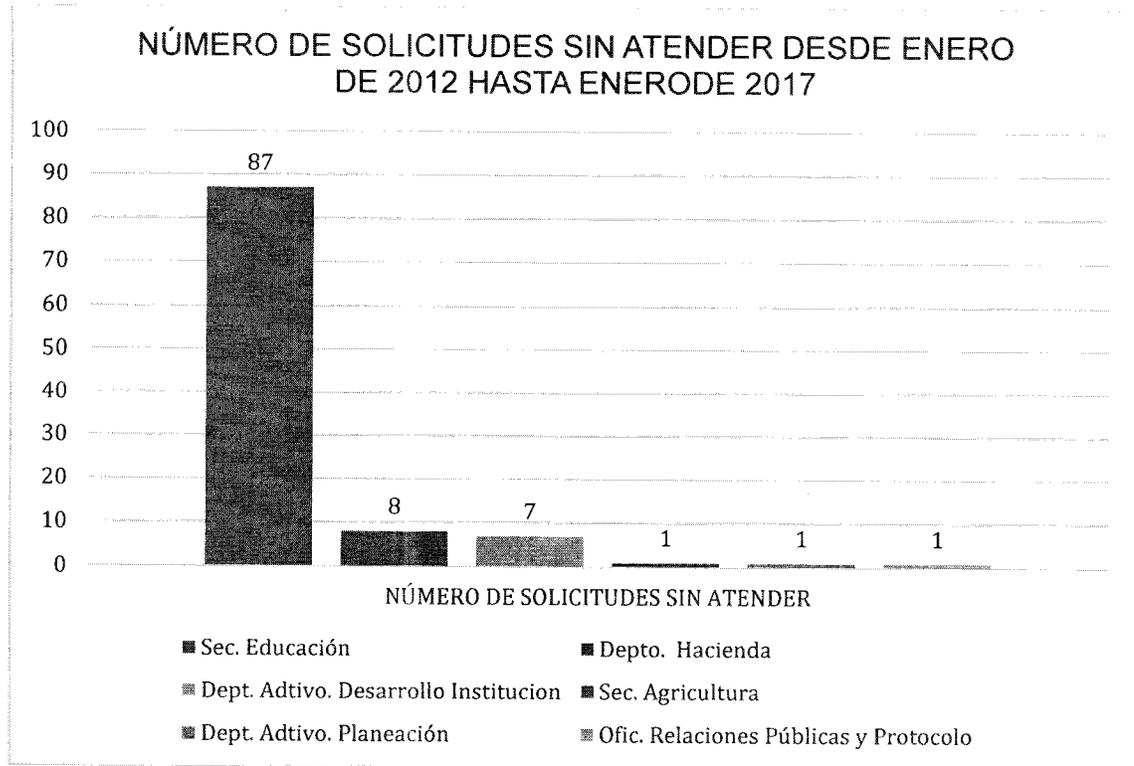


Depto. Hacienda	8	La dependencia presenta solicitudes en proceso desde el corte del mes de enero de 2017.
Depto. Adm. Desarrollo Institucional	7	Se evidencia respuesta a algunas solicitudes, sin embargo aún quedan algunas sin responder.
Sec. Agricultura	1	Se evidencia respuesta a la mayoría de solicitudes, sin embargo aún queda una sin responder.
Depto. Adm. Planeación	1	Se evidencia respuesta a una solicitud, sin embargo queda otra pendiente.
Ofic. Relaciones Públicas y Protocolo	1	La dependencia presenta solicitudes en proceso.
Sec. Participación y Desarrollo Social	0	El filtro respondió todas sus solicitudes y quedó al día
Sec. Mujer	0	El filtro respondió todas sus solicitudes y quedó al día
Sec. Vivienda y Hábitat	0	El filtro respondió todas sus solicitudes y quedó al día
Sec. Paz Territorial	0	El filtro respondió todas sus solicitudes y quedó al día
Sec. Turismo	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	105	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



Gráfica de Solicitudes en proceso de respuesta desde ENERO DE 2012 HASTA ENERO de 2017.



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

6. 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 información sobre prestaciones sociales, el diligenciamiento de claves, desprendibles de pagos y traslados de docentes. Adicionalmente, se presentaron quejas sobre el mal servicio prestado telefónicamente en la secretaría y largos tiempos de espera y mala atención en el cubículo de magisterios.
- ii. HACIENDA Y RENTAS: Preguntas sobre devolución de pagos impuesto boleta fiscal y compra de estampillas. Liquidación del



- impuesto de vehículo, devolución del pago efectuado por el impuesto vehicular, cancelación de emplazamiento, Quejas en la demora en la atención para la liquidación de estampillas. Quejas sobre la mala atención de los funcionarios hacia los ciudadanos. Problemas con la página web para generar la liquidación del impuesto de vehículos.
- 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, solicitud de servicios de salud, inscripción resolución enfermería, resoluciones de odontología, solicitud de información sobre morbilidad del valle y defensor del paciente e IPS registradas,
 - v. **INFRAESTRUCTURA:** Mal estado de la malla vial del Departamento y petición sobre control de vías.
 - vi. **DESARROLLO INSTITUCIONAL:** quejas sobre atención en la ventanilla única, quejas sobre vendedores ambulantes y solicitudes de certificación laboral.
 - vii. **DESPACHO GOBERNADORA:** solicitud de cita.

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 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.

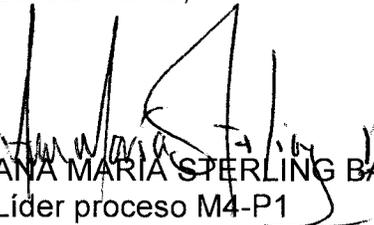


- Realizar mayor seguimiento a las secretarías que aún tienen pendiente dar respuesta a solicitudes de las anteriores vigencias, e incluso, de los anteriores meses, para proveer así la respuesta efectiva al ciudadano.
8. DEPENDENCIAS QUE TIENEN SOLICITUDES ACUMULADAS EN PROCESO

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 MARÍA STERLING BASTIDAS
Líder proceso M4-P1
Secretaría General.

Redactor y Transcriptor: Ana María Sterling b.- Subdirectora Técnica – Secretaría General.