



060-68 324710

INFORME

FECHA: Noviembre 21 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 OCTUBRE DE 2017

En atención a la designación que se le hiciera a la Secretaria General como responsable del Proceso M4-P1 "Orientación y Atención al Ciudadano" me permito presentar el informe de Quejas y Reclamos, correspondientes al mes de OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2017.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de Octubre de 2017, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 171 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de estas solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	% DE SOLICITUDES
Sec. Educación	41	24.0
Unidad Administrativa Esp. Rentas	30	17.5
Recepción de Quejas	30	17.5
Sec. Salud	19	11.1
Sec. Convivencia y Seguridad	16	9.4



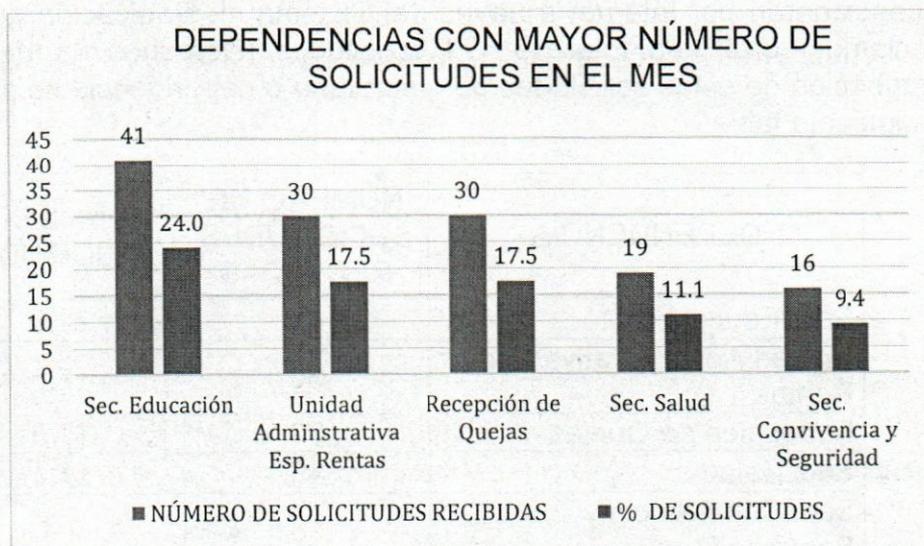
GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Depto. Admin. Desarrollo Institucional	9	5.3
Depto. Admin. De Jurídica	5	2.9
Sec. Infraestructura	4	2.3
Depto. Admin. De Hacienda	3	1.8
Depto. Admin. De Planeación	2	1.2
Se. Gestión de Riesgos	2	1.2
Sec. De las Tics	2	1.2
Sec. Agricultura	1	0.6
Sec. De Vivienda	1	0.6
Sec. De Mujer	1	0.6
Despacho Gobernadora	1	0.6
Sec. Paz	1	0.6
Sec. Desarrollo Económico	1	0.6
Sec. Asuntos Étnicos	1	0.6
Ofi. Comunicaciones	1	0.6
TOTAL	171	100

Fuente: Aplicativo QAP.

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



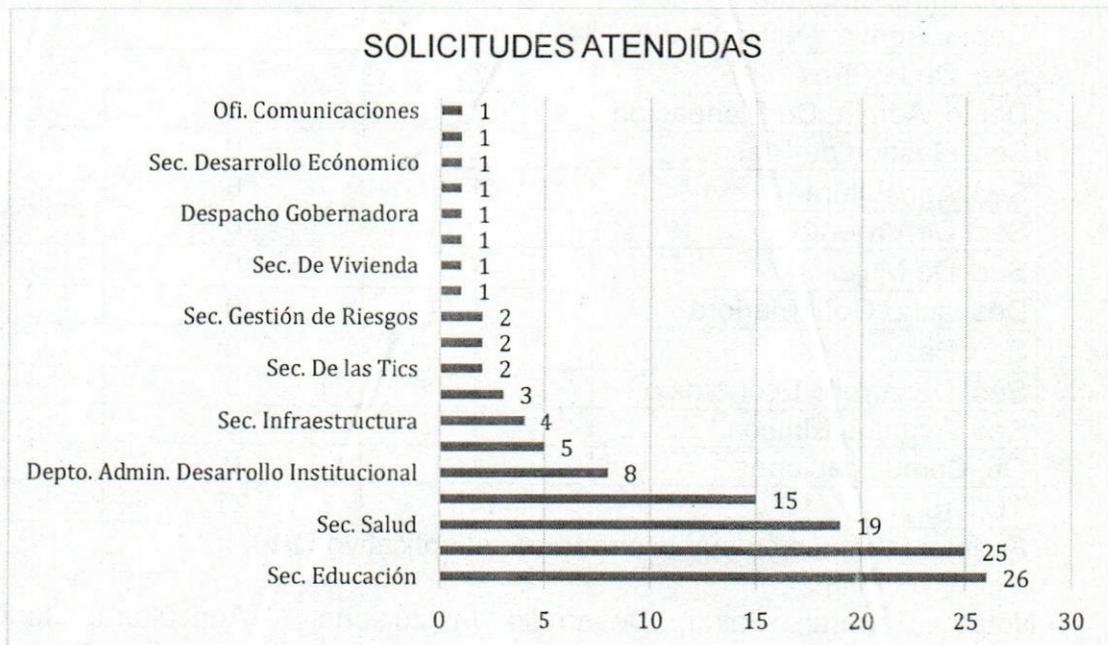
Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE OCTUBRE DE 2017.

De las 171 solicitudes registradas en el mes de Octubre del año en curso se dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 149 solicitudes, lo cual corresponde al 87.1%.

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.

Las solicitudes que se encuentran en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, corresponden a 21 solicitudes con términos vencidos que representan el 12.3%. La Unidad Especial de Rentas canceló una solicitud. La siguiente tabla resume la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:

DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	SOLICITUDES EN PROCESO	SOLICITUDES CANCELADAS
Recepción de Quejas	30	0	



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Sec. Educación	26	15	
Unidad Administrativa Esp. Rentas	25	5	
Sec. Salud	19	0	
Sec. Convivencia y Seguridad	15	1	
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	8	0	1
Depto. Admin. De Jurídica	5	0	
Sec. Infraestructura	4	0	
Depto. Admin. De Hacienda	3	0	
Sec. De las Tics	2	0	
Depto. Admin. De Planeación	2	0	
Sec. Gestión de Riesgos	2	0	
Sec. Agricultura	1	0	
Sec. De Vivienda	1	0	
Sec. De Mujer	1	0	
Despacho Gobernadora	1	0	
Sec. Paz	1	0	
Sec. Desarrollo Económico	1	0	
Sec. Asuntos Étnicos	1	0	
Ofi. Comunicaciones	1	0	
TOTAL	149	21	1

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: General, Salud, Desarrollo Institucional, Agricultura, Jurídica, Hacienda, Tics, Mujer, Despacho de la señora Gobernadora, Paz Territorial y Reconciliación, Infraestructura, Planeación, Gestión del Riesgos, Desarrollo Económico, Asuntos Étnicos y Comunicaciones atendieron en su totalidad 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 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 Dependencias presenten el 100% de cumplimiento en el reporte de atención del aplicativo de Quejas y Reclamos "Q A P". *FELICITACIONES*, ellos son:



FUNCIONARIOS DE DEPENDENCIAS QUE ATENDIERON TODAS LAS SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIO/A	SOLICITUDES ATENDIDAS
Recepción de Quejas	Juan Carlos Maya	30
Sec. Salud	Luz Adriana Gomez Forero	11
Sec. Salud	Dora Lilia Becerra	4
Sec. Salud	Ana Milena Tezna Orozco	2
Sec. Salud	Magdalena Muñoz Pino	1
Sec. Salud	Doris Revelo Molano	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Liliana Stella Arenas Lopez	2
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Albeiro Diaz Aricama	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Carmen Elisa Salazar Sierra	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Katherine Correa Muñoz	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Liliana Paredes Mejia	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Liliana Stella Arenas Lopez	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Maria Fernanda Fernandez Ramirez	1
Depto. Admin. De Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	3
Depto. Admin. De Jurídica	Eneida Marín Rendón	1
Depto. Admin. De Jurídica	Milbia Amparo Carabali Banguero	1
Sec. Infraestructura	Carmenza Salamanca Garrido	4
Depto. Admin. De Hacienda	Gloria Piedad Ordoñez	2
Depto. Admin. De Hacienda	Aura Tulia Quiñonez	1
Sec. De las Tics	Alberto Fernando Vidal Salazar	2



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Depto. Admin. De Planeación	Fanny Zapata Reyes	2
Sec. Gestión de Riesgos	Andres Fernando Caicedo Arias	2
Sec. Agricultura	Luz Dary Rodriguez Perez	1
Sec. De Vivienda	Magnolia Hernández Lucumi	1
Sec. De Mujer	Alexandra Yanira Narváez Jaramillo	1
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	1
Sec. Paz	Sandra Patricia Amaya Rosales	1
Sec. Desarrollo Económico	Iliana Valencia Martha	1
Sec. Asuntos Étnicos	Moises Noe Jojoa Dagua	1
Ofi. Comunicaciones	Ana Jessica Mosquera Cobo	1
TOTAL		38

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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

FUNCIONARIOS QUE TIENEN PENDIENTES SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES EN PROCESO
Sec. Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo De	12
Sec. Educación	Luis Alberto Monsalve Rodriguez	1
Sec. Educación	Oscar Henry Bedoya Benavides	1
Sec. Educación	Flor Maria Carabali Sandoval	1
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Yolanda Vivas Pacheco	4



Unidad Administrativa Esp. Rentas	Stella Hoyos Carvajal	1
Sec. Convivencia y Seguridad	Luis Enrique Agudelo Góngora	1
TOTAL		21

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 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 Octubre del año en curso. Estas peticiones suman 28 registros. A continuación, se presentan de manera numérica y gráfica las dependencias que presentan solicitudes aun sin atender.

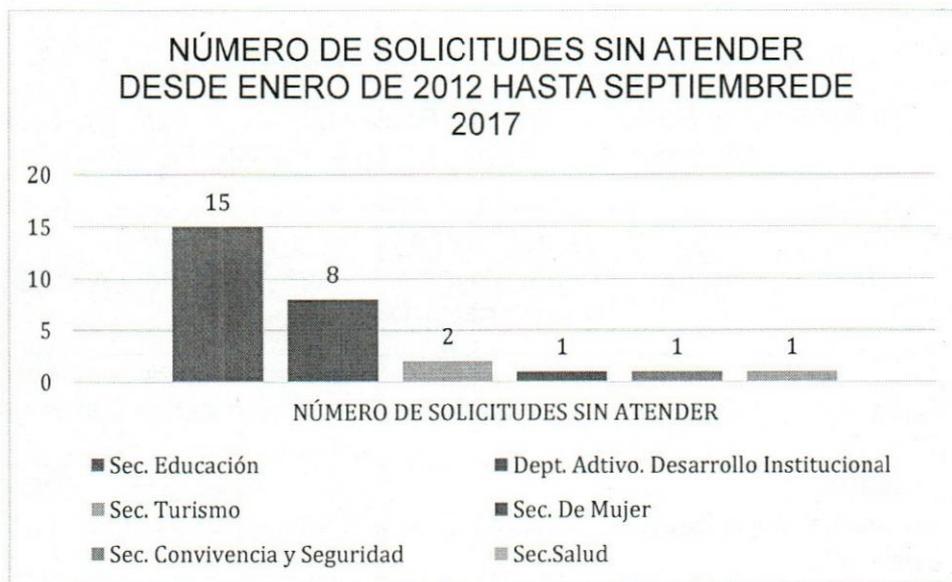
NÚMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE EL 1 ENERO DE 2012 HASTA EL 31 DE OCTUBRE DE 2017		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANALISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	29	Las solicitudes pendientes de respuesta estan aumentando de nuevo.
Unidad Administrativa Esp. Rentas	5	Las solicitudes pendientes corresponden al mes de octubre.



Dept. Activo. Desarrollo Institucional	2	Aunque que se evidencia una significativa gestión en la respuesta a las solicitudes que se encontraban pendientes dentro de la dependencia, aún persisten solicitudes pendientes con términos vencidos.
Sec. Convivencia y Seguridad	2	Las solicitudes pendientes de respuesta están aumentando de nuevo.
Sec. Turismo	0	La dependencia se encuentra al día
Sec. De Mujer	0	La dependencia se encuentra al día
Sec. Salud	0	La dependencia se encuentra al día
TOTAL	38	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



6. FRECUENTES SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS POR EL CIUDADANO POR DEPENDENCIA.
- i. RENTAS: queja demasiados turnos para venta de estampillas. Solicitud proceso de caducidad. Paz y salvo vehicular. Liquidación impuesto vehicular. Plataforma mala- oficina registro Palmira. Queja paz y salvo de vehículos. Archivar proceso-vía web- vehículos. Queja corrección inconsistencia placa. Solicitud de información impuesto vehicular. Solicitud actualización base de datos vehicular. Devolución pago doble impuesto vehicular. Queja funcionario casilla # 10. Reclamo- demora en notificación de prescripción. Mal servicio - venta de estampillas. Certificación pagos impuesto vehicular. Derecho de petición.
 - ii. EDUCACIÓN: solicitud contraseña desprendible de pago. Solicitud carta laboral. Pronto descuento por nomina pago a banco por mora. Reclamo por no contestación de un pqr-oct 5. Tiempo de servicio-certificación como docente. Queja régimen especial – cosmitet. Impugnar reconocimiento de pensión. Copia acto administrativo de nombramiento. Recurso de reposición- pago de la retroactividad. Queja- mal comportamiento de una maestra (queremal). Incremento salarial por posgrado. Solicitud de información Inst. etno educativas. Solicitud pago de pensión. Pago docentes zona difícil acceso. Solicitud de radicaciones enviadas. Descuento de nómina, no girado al banco. Solicitud por finalización de cobertura. Solicitud apelación por incremento salarial. Solicitud asesor sustitución de cesantías. Solicitud acta de posesión básica primaria. Derecho de petición. Pago de prestaciones sociales (cesantías-sueldos).
 - iii. SALUD: Correo no corresponde - campaña afiche pólvora. Queja- mala atención oficina de registro- semisótano. Realización de exámenes de manera inmediata-comfandi. Respuesta no satisfactoria-oficina de registro. Mala atención- hospital san Jorge-Darién. Certificado laboral- hospital Isaías duarte cansino. Solicitud de cita médica. Queja ips no entrega medicamento. Certificado laboral -técnico en salud. Solicitud- buenas practicas seguridad del paciente. Tiempo de servicio- medico -hospital Cartago. Defensor del paciente petición-queja.



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

- iv. **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA:** solicitud de cita para pasaporte. Inconvenientes cancelar cita y reprogramar. Solicitud devolución pago de pasaporte. Solicitud de información sobre pasaporte. Queja - mala atención área de pasaporte. Información de pasaporte por calamidad. Solicitud de información - libertad de culto. Solicitud por hurto de pasaporte.
- v. **DESARROLLO INSTITUCIONAL:** Derecho de petición. Solicitud de tiempo laborado- derechos. Solicitud reconocimiento- sustitución pensional. Demora en el desembolso de auxilio funerario. Solicitud desprendible de pago- Cartago.
- vi. **INFRAESTRUCTURA:** Mantenimiento carretera Bugalagrande. Verificar uso de nombre por contratistas. Sol. Información calzada-Tuluá-riofrio-Salónica.
- vii. **JURIDICA:** solicitud copia manual de contratación. Certificado de existencia y representación legal. Revocatoria personería jurídica- junta de acción comunal. Derecho de petición. Reenvío listado entidades-sin ánimo de lucro.
- viii. **HACIENDA:** solicitud información de los créditos de la Gob.
- ix. **GESTIÓN DE RIESGOS:** Apoyo damnificados desbordamiento río Cauca-Trujillo.
- x. **DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD:** solicitud formulario de innovación -emprendedor.
- xi. **ASUNTOS ETNICOS:** solicitud asoc. progresistas de negritudes.
- xii. **TICS:** queja conmutador- mala atención.
- xiii. **MUJER:** información sobre homicidios sobre personas LGBTI.
- xiv. **DESPACHO GOBERNADORA:** información sobre uniformes y guayos-b/ ventura.
- xv. **OFICINA COMUNICACIONES:** Queja mejor escogencia temas del periódico.
- xvi. **AGRICULTURA:** solicitud de apoyo.



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

- xvii. VIVIENDA: Solicitud de información sobre la empresa pública de servicios públicos y la empresa Hidropacífico.
- xviii. PAZ Y RECONCILIACION: apoyo económico para negocio de persona víctima de la violencia.
- xix. PLANEACIÓN: solicitud del POT Departamental vigente.

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.
- Realizar soporte permanente a los filtros del aplicativo a través del Profesional Universitario del Grupo de Trabajo de Orientación y Atención al Ciudadano, Juan Carlos Maya, extensión 1165.

8. DEPENDENCIAS QUE TIENEN SOLICITUDES ACUMULADAS EN PROCESO



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

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 – Secretaria General.