



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

060-68 329593

INFORME

FECHA: DICIEMBRE 20 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 NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE DE 2017.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de NOVIEMBRE de 2017, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 157 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	43	27.4
Sec. Salud	25	15.9
Sec. Convivencia y Seguridad	22	14.0
Unidad Administrativa Esp. Rentas	19	12.1
Recepción de Quejas	16	10.2
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	12	7.6
Sec. De Vivienda	4	2.5



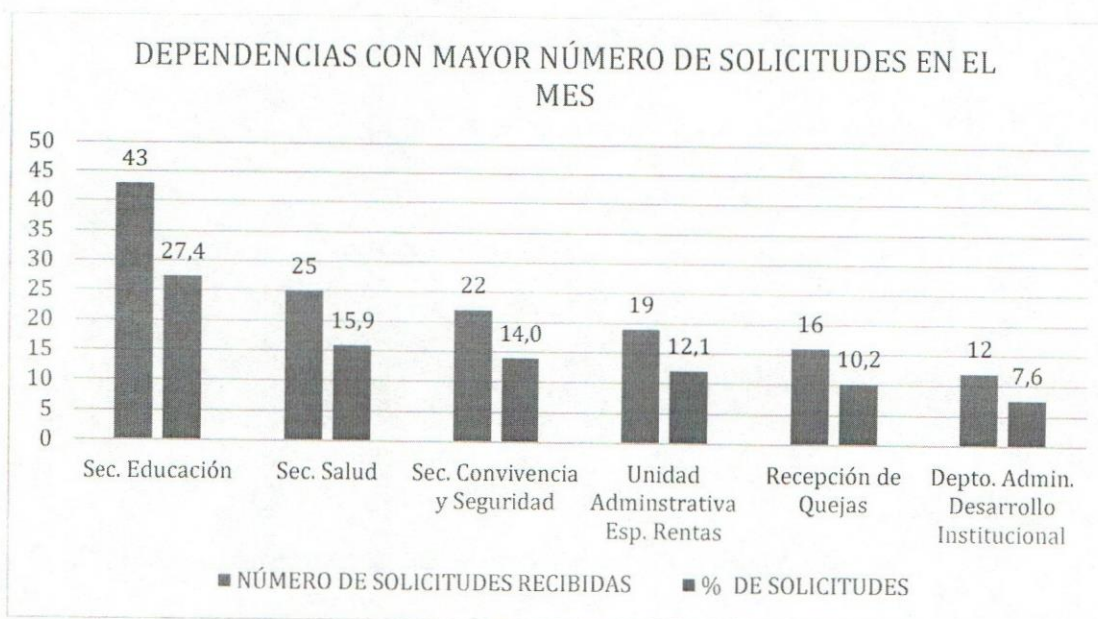
GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Depto. Admin. De Jurídica	2	1.3
Sec. Infraestructura	2	1.3
Depto. Admin. De Hacienda	2	1.3
Despacho Gobernadora	2	1.3
Sec. Paz	2	1.3
Sec. Gestión de Riesgos	1	0.6
Sec. De las Tics	1	0.6
Sec. Desarrollo Económico	1	0.6
Sec. Desarrollo Social y Participación	1	0.6
Sec. Turismo	1	0.6
Ofi. Comunicaciones	1	0.6
TOTAL	157	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 NOVIEMBRE DE 2017.

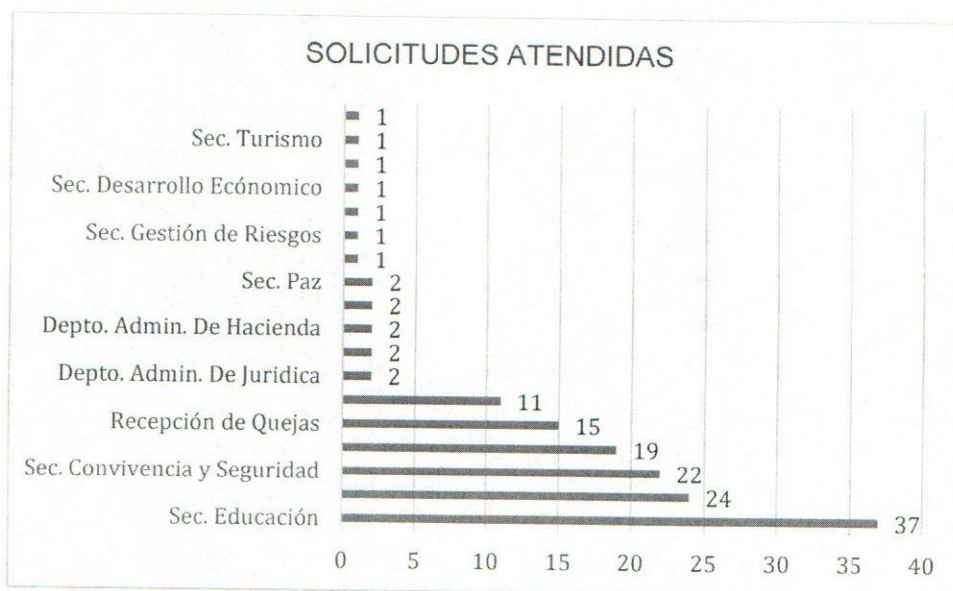


GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

De las 157 solicitudes registradas en el mes de NOVIEMBRE del año en curso se dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 145 solicitudes, lo cual corresponde al 92.04%.

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 11 solicitudes con términos vencidos que representan el 7%. EL Sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias canceló una solicitud por estar mal diligenciada, lo cual representa el 0.6%. La siguiente tabla resume la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:

DEPENDENCIAS	SOLICITUDES ATENDIDAS	SOLICITUDES EN PROCESO	SOLICITUDES CANCELADAS
Sec. Educación	37	6	
Sec. Salud	24	1	
Sec. Convivencia y Seguridad	22	0	
Unidad Administrativa Esp. Rentas	19	0	



Recepción de Quejas	15	0	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	11	1	
Sec. De Vivienda	1	3	
Depto. Admin. De Jurídica	2	0	
Sec. Infraestructura	2	0	
Depto. Admin. De Hacienda	2	0	
Despacho Gobernadora	2	0	
Sec. Paz	2	0	
Sec. Gestión de Riesgos	1	0	
Sec. De las Tics	1	0	
Sec. Desarrollo Económico	1	0	
Sec. Desarrollo Social y Participación	1	0	
Sec. Turismo	1	0	
Ofi. Comunicaciones	1	0	
TOTAL	145	11	1

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Convivencia y seguridad, Rentas, General, Departamento Jurídico, Infraestructura, Departamento de Hacienda, Despacho de la Señora Gobernadora, Paz Territorial y Reconciliación, Gestión del Riesgo, Tics, Desarrollo Económico, Desarrollo Social y Participación, Turismo 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 NOVIEMBRE 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	Número Solicitudes Atendidas
Secretaría De Convivencia Y Seguridad Ciudadana	Mary Silenia Calvache Gomez	22
	Luis Enrique Agudelo Góngora	2
Unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas Y Gestión	Jhon Helber Rivera Samboni	12
	Gloria Piedad Ordoñez	5
	Stella Hoyos Carvajal	2
Sistema De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Denuncias	Juan Carlos Maya	15
Departamento Administrativo De Jurídica	Maria Ceyde Ocampo Gonzalez	1
	Claudia Maria Marín Ocampo	1
Secretaría De Infraestructura Y Valorización	Carmenza Salamanca Garrido	2
Departamento Administrativo Hacienda Y Finanzas Publica	Maryuri Peña Londoño	1
	Aura Tulia Quiñonez	1
Despacho De La Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	2
Secretaría De Paz Territorial Y Reconciliación	Sandra Patricia Amaya Rosales	2
Secretaria De Gestión Del Riesgo De Desastres	Andres Fernando Caicedo Arias	1
Secretaría De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	Alberto Fernando Vidal Salazar	1
Secretaría De Desarrollo Económico Y Competitividad	Iliana Valencia Martha	1
Secretaría De Desarrollo Social Y Participación	Elizabeth Gutierrez Valencia	1



Secretaría De Turismo	William Andrey Espinosa Rojas	1
Oficina De Comunicaciones	Ana Jessica Mosquera Cobo	1

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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

FUNCIONARIOS QUE TIENEN PENDIENTES SOLICITUDES		
Dependencia	Funcionarios	Solicitudes En Proceso
Secretaría De Educación	Eduardo Antonio Gomez Salcedo	4
	Janneth Susana Salazar V.	1
	Diego Varela Martínez	1
Secretaría De Vivienda Y Hábitat	Magnolia Hernández Lúcumí	3
Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional	Jenny Tatiana Barbosa Restrepo	1
Secretaría De Salud	Ana Milena Tezna Orozco	1
TOTAL		11

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 30 DE NOVIEMBRE 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 30 de NOVIEMBRE del año en curso. Estas

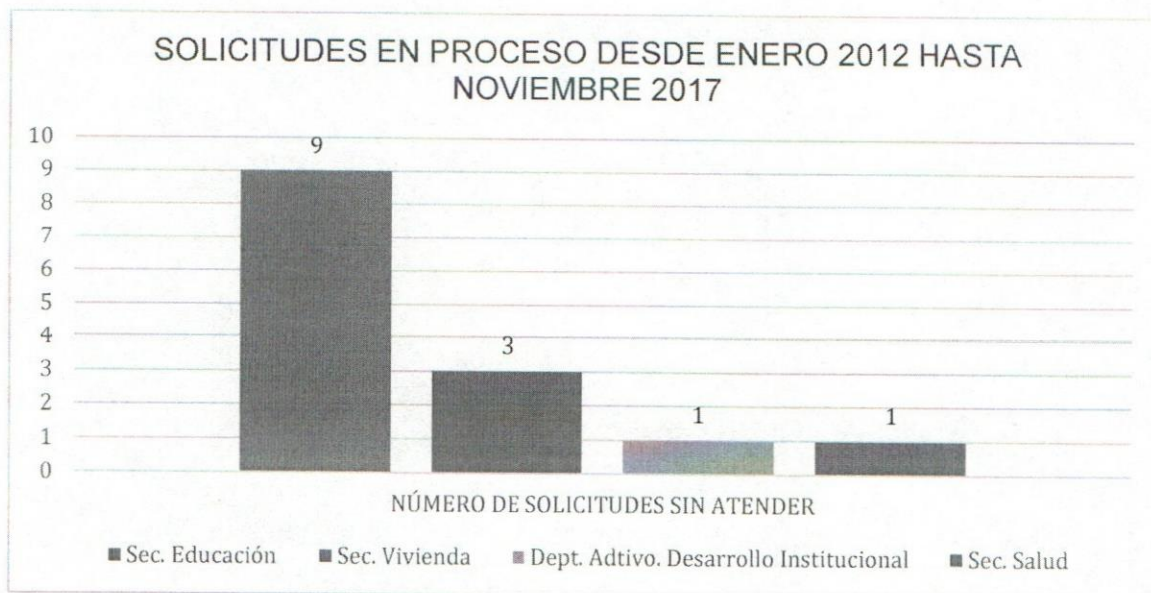


peticiones suman 14 registros. A continuación, se presentan de manera numérica y gráfica las dependencias que presentan solicitudes aun sin atender.

NÚMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE EL 1 ENERO DE 2012 HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2017		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	9	Aunque que se evidencia una significativa gestión en la respuesta a las solicitudes que se encontraban pendientes por respuesta dentro de la dependencia, aún persisten solicitudes pendientes con términos vencidos.
Sec. Vivienda	3	Las solicitudes pendientes corresponden al periodo del presente informe
Dept. Adtivo. Desarrollo Institucional	1	Aunque que se evidencia gestión en la respuesta a una solicitud, aún persiste una solicitud pendiente con términos vencidos.
Sec. Salud	1	La solicitud pendiente corresponde al periodo del presente informe
Unidad Administrativa Esp. Rentas	0	La dependencia se encuentra al día
Sec. Convivencia y Seguridad	0	La dependencia se encuentra al día
TOTAL	14	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

A continuación se presenta la gráfica de Solicitudes en proceso de respuesta desde ENERO DE 2012 HASTA NOVIEMBRE 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:** solicitud acuerdo de pago impuesto vehicular, Derecho de petición impuesto vehicular, Liquidación impuesto vehicular, Generación recibo de estanco-Buga, Devolución pago de pasaporte, No aparece pago impuesto vehicular, Cobro tarifa, queja por no contestar el teléfono, Queja traspaso vehículos Bogotá DC, Mala atención en la casilla # 3-liquidación vehicular, Solicitud de paz y salvo de valorización departamental, Demasiado tiempo de espera para solicitar caducidad vehicular, Mal servicio del joven que entrega el turno y Derecho de petición.
- ii. **EDUCACIÓN:** solicitud contraseña para desprendible de pago, Normalidad pago primas del departamento, participación proceso ordinario de traslado, Solicitud oficina de escalafón, Certificación como docente, No pago de pensión, Pago de auxilio funerario, Solicitud de información, Expedición certificado de no pensión, Aprobación - concurso de docentes, Exigencias económicas altas-col.público - Palmira, Pensión de



sobreviviente docente fallecido, Queja - abuso cargo de docente, Certificado factores salariales, Solicitud de historia laboral, Solicitud aplazamiento de vacaciones, Solicitud traslado punto atención salud, Solicitud devolución dinero de subsidio, No consignación pago nomina, Colegio no deja matricular por no pago pre-icfes, Solicitud- formato traslado docente, Demasiado tiempo para pagar cesantías, Solicitud certificado sobre la permuta, Solicitud soporte accidente laboral-Tuluá, Solicitud-derecho a la educación, Solicitud de pensión, Derecho de petición y Pago de prestaciones sociales (Cesantías)

- iii. **SALUD:** solicitud de requisitos- funciones instituciones de salud, Queja por mal servicio sisben de Jamundí, Queja por inconformidad por despido HUV, Certificación inscripción de registro médico, Solicitud urgente entrega de medicamentos, Solicitud información para apoyo cuidado a paciente, cursos para pruebas voluntarias, Inconformidad cambios puntos de atención, Pago no pos clínica de los remedios, Queja centro médico sin habilitación en Buga, Solicitud habilitación servicios de salud-cruz roja, Pésimas condiciones essanar optometría Buga, Solicitud permiso puesto médico en buenaventura, Solicitud información productos sanguíneos (univalle), Abuso confianza de EMI en candelaria, petición al defensor del paciente y Solicitud campaña lavado de manos.
- iv. **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA:** solicitud de cita para pasaporte, cual es el valor pasaporte, devolución pago doble de pasaporte, queja - funcionaria de pasaporte, registro fecha expedición cedula no coinciden, queja-actividad porcina prohibida- Restrepo, mal servicio empresa que entrega pasaportes, plataforma para registrarse pasaporte no funciona, no llego correo electrónico del pago del pasaporte, queja casilla #20 – pasaporte y solicitud de ingenieros Codazzi.
- v. **DESARROLLO INSTITUCIONAL:** ofrecimiento del politécnico gran colombiano, desprendibles de pago pensión de jubilación, solicitud de información sobre servicio de fonoaudiología para funcionarios y petición.
- vi. **INFRAESTRUCTURA:** Consorcio vial Sevilla-silencio total y solicitud vías corregimiento monterrey-Buga.



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

- vii. VIVIENDA: solicitud de copias de ejecución de un contrato.
- viii. JURIDICA: solicitud información - concepto jurídico y solicitud copia personería jurídica-representación legal
- ix. GESTIÓN DE RIESGOS: Derecho de petición.
- x. DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD: solicitud información política economía solidaria.
- xi. DESPACHO GOBERNADORA: solicitud de audiencia con la Sra. Gobernadora.
- xii. OFICINA COMUNICACIONES: solicitud de información sobre asamblea del Valle.
- xiii. DESAAROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN: certificación junta acción comunal de las guacas en Guacarí.
- xiv. TURISMO: queja por mal servicio lanchas de Juanchaco.
- xv. TICS: Queja
- xvi. PAZ Y RECONCILIACION: Rechazo exclusión Municipio de Bugalagrande, Valle del Cauca de las ZOMAC Y Trabajar para la reconstrucción del tejido social.

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



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

al ciudadano evaluadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP.

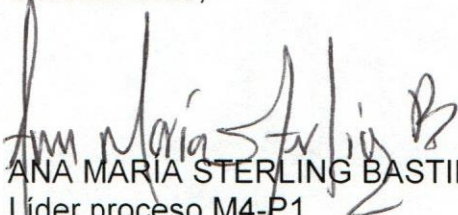
- Publicar mensualmente en la página Web de la Secretaría General (www.valledelcauca.gov.co/general/) el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
- Realizar mayor seguimiento a las secretarías que aún tienen pendiente dar respuesta a solicitudes de las anteriores vigencias, e incluso, de 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

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.