



060-68 333343

INFORME

FECHA: ENERO 16 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 DICIEMBRE 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 DICIEMBRE 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 DICIEMBRE DE 2017.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de DICIEMBRE de 2017, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 138 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	45	32.6
Unidad Administrativa Esp. Rentas	23	16.7
Recepción de Quejas	18	13.0
Sec. Salud	16	11.6
Sec. Convivencia y Seguridad	13	9.4
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	6	4.3



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

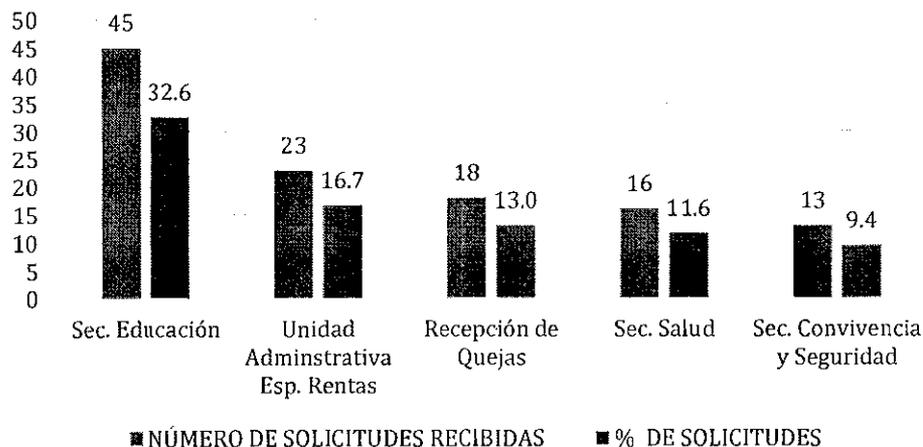
Secretaría General

Depto. Admin. De Jurídica	2	1.4
Despacho Gobernadora	2	1.4
Sec. Paz	2	1.4
Sec. De Infraestructura y Valorización	2	1.4
Depto. Admin. De Planeación	2	1.4
Sec. De Vivienda	1	0.7
Depto. Admin. De Hacienda	1	0.7
Sec. Gestión de Riesgos	1	0.7
Sec. De las Tics	1	0.7
Sec. Desarrollo Social y Participación	1	0.7
Gestora Social	1	0.7
Sec. De Agricultura	1	0.7
TOTAL	138	100

Fuente: Aplicativo QAP.

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

DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES EN EL MES



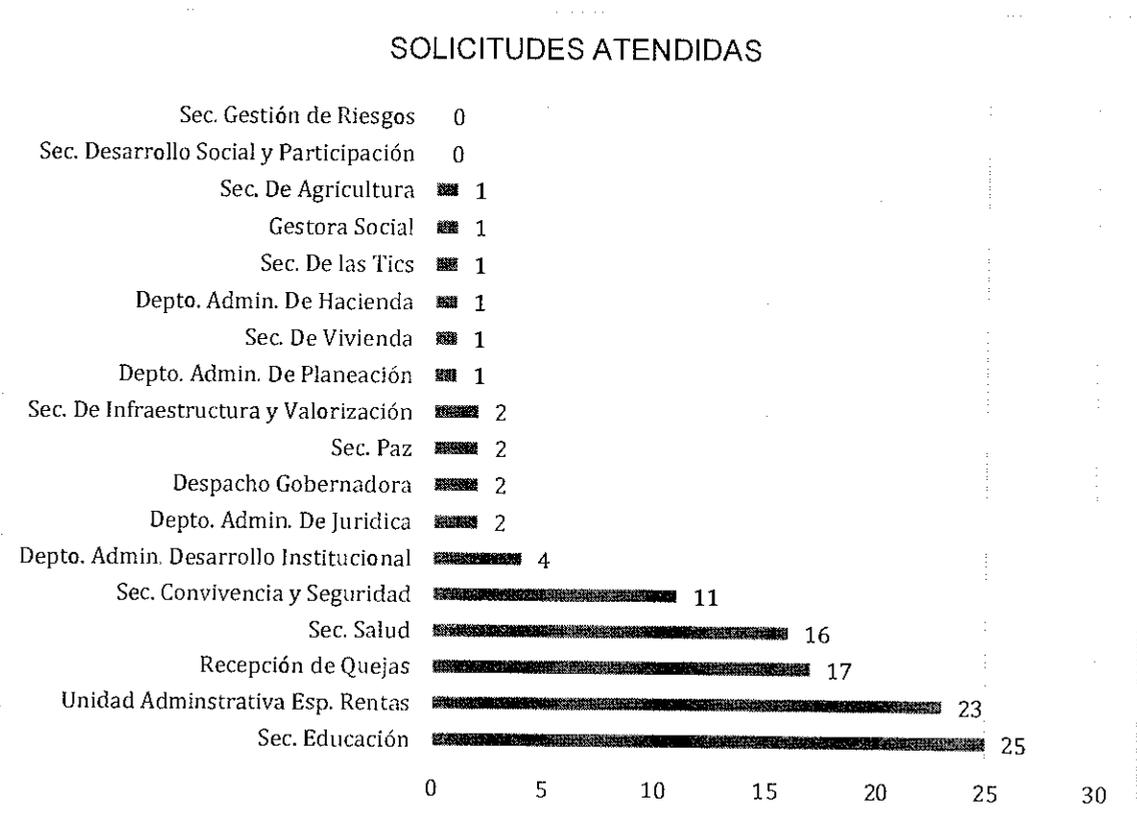
Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE DICIEMBRE DE 2017.

De las 138 solicitudes registradas en el mes de DICIEMBRE del año 2017 se dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 110 solicitudes, lo cual corresponde al 79.7%.

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 26 solicitudes con términos vencidos que representan el 18.8%. EL Sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias canceló una solicitud por estar mal diligenciada y la Secretaria de Educación canceló otra, lo cual representa el



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

10.4%. 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	25	19	1
Unidad Administrativa Esp. Rentas	23	0	
Recepción de Quejas	17	0	1
Sec. Salud	16	0	
Sec. Convivencia y Seguridad	11	2	
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	4	2	
Depto. Admin. De Jurídica	2	0	
Despacho Gobernadora	2	0	
Sec. Paz	2	0	
Sec. De Infraestructura y Valorización	2	0	
Depto. Admin. De Planeación	1	1	
Sec. De Vivienda	1	0	
Depto. Admin. De Hacienda	1	0	
Sec. De las Tics	1	0	
Gestora Social	1	0	
Sec. De Agricultura	1	0	
Sec. Desarrollo Social y Participación	0	1	
Sec. Gestión de Riesgos	0	1	
TOTAL	110	24	1

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Rentas, General, Salud, Departamento Jurídico, Despacho de la Señora Gobernadora, Paz, Infraestructura, Vivienda, Departamento de Hacienda, Tics, Gestora Social y Agricultura 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 DICIEMBRE 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
Unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas Y Gestión	Gloria Piedad Ordoñez	11
	Jhon Helber Rivera Samboni	6
	Stella Hoyos Carvajal	5
	Diana Marcela Vasquez Bermúdez	1
Sistema De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Denuncias	Juan Carlos Maya	17
Secretaría De Salud	Luz Adriana Gomez Forero	13
	Dora Lilia Becerra	2
	Ana Milena Tezna Orozco	1
Departamento Administrativo De Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	2
Despacho De La Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	2
Secretaría De Paz Territorial Y Reconciliación	Sandra Patricia Amaya Rosales	2
Secretaría De Infraestructura Y Valorización	Carmenza Salamanca Garrido	2
Departamento Administrativo Hacienda Y Finanzas Publica	Gloria Mercedes Orozco Saavedra	1
Secretaría De Vivienda Y Habitat	Magnolia Hernández Lucumi	1
Departamento Administrativo Hacienda Y Finanzas	Gloria Mercedes Orozco Saavedra	1



Secretaría De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	Alberto Fernando Vidal Salazar	1
Gestora Social	Iris Daisy Rodriguez Viveros	1
Secretaría De Ambiente, Agricultura, Y Pesca	Luz Dary Rodriguez Perez	1

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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

FUNCIONARIOS QUE TIENEN PENDIENTES SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES EN PROCESO
Secretaría De Educación	Janneth Susana Salazar V.	4
	Nazly Romero Zamorano	4
	Eduardo Antonio Gomez Salcedo	3
	Alexander Henao Ramirez	2
	Flor Maria Carabali Sandoval	1
	Diego Varela Martínez	1
	Carmen Elisa Lozano Agudelo	1
	Ana Milena Ortiz Sanchez	1
	Álvaro Jose Zuluaga Cardona	1
	Angy Viviana Gomez Marín	1
Secretaría De Convivencia Y Seguridad Ciudadana	Luis Enrique Agudelo Góngora	1
	Colombia Medina Quintero	1
Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional	Maria Fernanda Fernandez Ramirez	1
	Liliana Stella Arenas Lopez	1
Departamento Administrativo De Planeación	Fanny Zapata Reyes	1



Secretaría De Gestión Del Riesgo De Desastres	Andres Fernando Caicedo Arias	1
Secretaría De Desarrollo Social Y Participación	Elizabeth Gutierrez Valencia	1
TOTAL		26

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 DICIEMBRE 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 DICIEMBRE del año 2017. Estas peticiones suman 37 registros. A continuación, se presentan de manera numérica y gráfica las dependencias que presentan solicitudes aun sin atender.

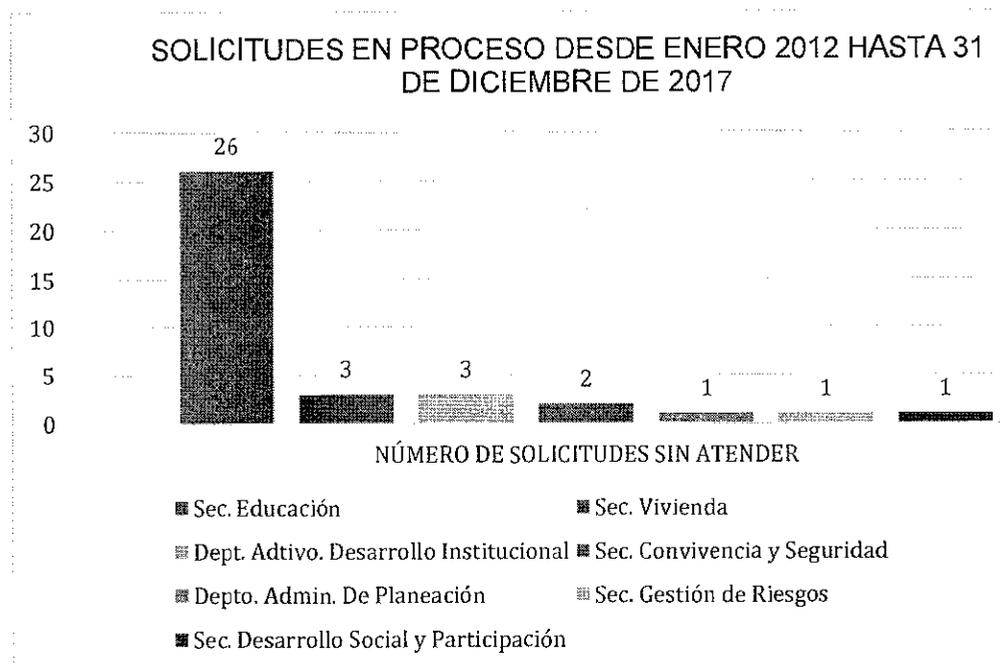
NÚMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE EL 1 ENERO DE 2012 HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2017		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	26	Las solicitudes pendientes por respuesta aumentaron en el periodo comprendido en el presente informe
Sec. Vivienda	3	No se evidencia gestión en las solicitudes pendientes
Dept. Activo. Desarrollo Institucional	3	Las solicitudes pendientes por respuesta aumentaron en el periodo comprendido en el presente informe



Sec. Convivencia y Seguridad	2	Las solicitudes pendientes por respuesta corresponden al periodo del presente informe
Depto. Admin. De Planeación	1	La solicitud pendiente por respuesta corresponde al periodo del presente informe
Sec. Gestión de Riesgos	1	La solicitud pendiente por respuesta corresponde al periodo del presente informe
Sec. Desarrollo Social y Participación	1	La solicitud pendiente por respuesta corresponde al periodo del presente informe
Sec. Salud	0	La dependencia se encuentra al día
TOTAL	37	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

A continuación se presenta la gráfica de Solicitudes en proceso de respuesta desde ENERO DE 2012 HASTA DICIEMBRE 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 por demora en devolución de pago de boleta fiscal, devolución de pago de estampilla título universitario-salud, solicitud de prescripción de impuesto vehicular, liquidación impuesto vehicular, solicitud cancelación impuesto al deporte, demora en entrega de paz y salvo vehicular, queja- mal servicio casilla # 18 - boleta fiscal, reclamación por doble pago impuesto vehicular, solicitud de devolución por pago de pasaporte, solicitud de corrección de información sobre vehículo, queja-embargo sin notificación, solicitud de información sobre causas medida de embargo, derecho de petición.
- ii. **EDUCACIÓN:** solicitud contraseña para desprendible de pago, solicitud certificado ingresos y retenciones, solicitud proceso de traslado 2.018, solicitud para dejar hoja de vida de docente, certificados de salarios para pensión, solicitud de evaluación de desempeño 2017de docente, mala atención para reclamar resolución de costos, solicitud de incentivo salarial por maestría, reclamo pago de auxilio funerario, reclamo-oficina escalafón-aumento salarial, solicitud de gestión de pago, solicitud historia laboral-decreto nombramiento, solicitud de gestión de pago, problemas en pago de docente, solicitud validación acta de grado bachiller, solicitud de retiro estudiante del simat, solicitud-licencia de funcionamiento instituto tecnológico en Dagua, reclamo-demasiado alto el costo matricula de institución educativa, queja-rector I.E. Mariano Gonzales Bugalagrande, retiro de plataforma del SENA, queja por no pago de auxilio funerario, solicitud pago de pensión, solicitud-convocatoria de traslado b/ ventura, derecho de petición, pago de prestaciones sociales (cesantías)
- iii. **SALUD:** solicitud de ayuda hospital local en el municipio de Obando, solicitud de apoyo en tratamiento médico, solicitud para ejercer en Colombia la carrera de enfermería, queja de Coomeva eps, denuncia medidas en el municipio de Restrepo, denuncia prestador de salud no habilitado en el municipio de Cartago, vulneración de derechos – eps, solicitud autorización cirugía de próstata - s o s, solicitud relación facturas-hospital Sta. Sofía-



caldas, solicitud códigos de acceso de habilitación de laboratorio y petición al defensor del paciente.

- iv. **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA:** solicitud de cita para pasaporte, pago de pasaporte no se registra, solicitud de desbloqueo para sacar cita de nuevo, queja por mal servicio de entrega de pasaportes a domicilio, error en pasaporte en el número de registro civil, reclamo contra indiferencia ciudadanía de Jamundí, solicitud de cancelación cita para pasaporte, queja coordinadora de pasaportes, solicitud de información por la no llegada del pasaporte y solicitud de información por pérdida de pasaporte.
- v. **DESARROLLO INSTITUCIONAL:** solicitud de información de una funcionaria, solicitud de reajuste pensional, ofrecimiento servicio de transporte especial y queja prestaciones sociales mal pago eps sos.
- vi. **INFRAESTRUCTURA:** solicitud de información proyecto vía el placer Santa Elena, el cerrito.
- vii. **DESPACHO GOBERNADORA:** solicitud de información pago de recompensa y solicitud de apoyo económico.
- viii. **GESTIÓN DE RIESGOS:** solicitud de certificación de ejecución de obra por ola invernal.
- ix. **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN:** solicitud envío Plan de Desarrollo Departamental y derecho de petición.
- x. **JURIDICA:** seguimiento a solicitud la cual no ha sido respondida completamente.
- xi. **DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN:** solicitud de trabajo persona discapacitada.
- xii. **TICS:** denuncia irregularidad en el proceso de contratación (equipo hp).
- xiii. **PAZ Y RECONCILIACION:** solicitud de indemnización a víctimas del conflicto.



- xiv. SECRETARIA DE AMBIENTE, AGRICULTURA Y PESCA: solicitud de aclaración sobre el proyecto la huerta escolar.
- xv. GESTORA SOCIAL: invitación a vincularse a una campaña titulada REGALANDONOS UNA SONRISA.
- xvi. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA: solicitud de información referente a la no participación de la Industria de Licores del Valle en la Feria de Cali

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.



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

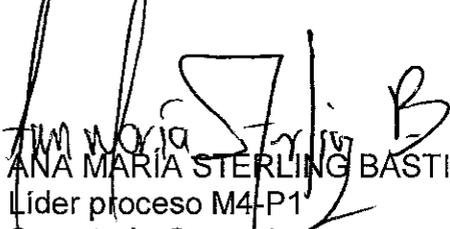
Secretaría General

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 – Secretaria General.