060-68 302154

INFORME

FECHA: Junio 23 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 MAYO 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 MAYO 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 MAYO DE 2017.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de Mayo de 2017, se recepcionaron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 259 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de estas solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:

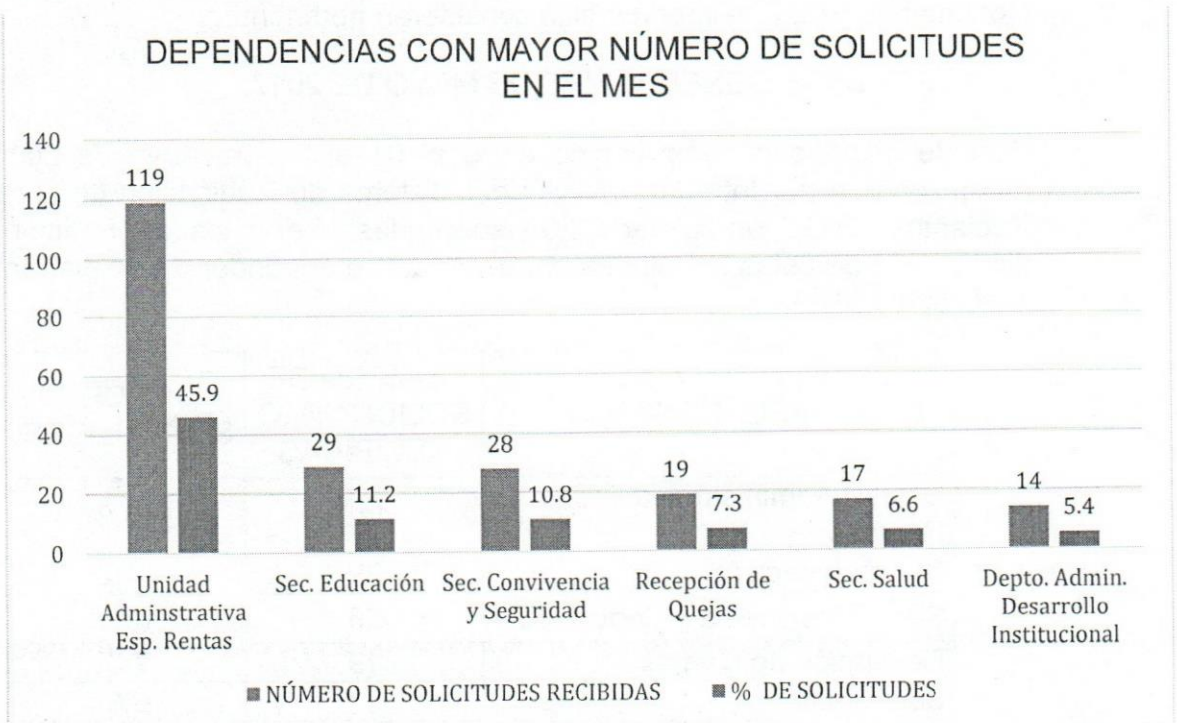
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	% DE SOLICITUDES
Unidad Administrativa Esp. Rentas	119	45.9
Sec. Educación	29	11.2
Sec. Convivencia y Seguridad	28	10.8
Recepción de Quejas	19	7.3
Sec. Salud	17	6.6
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	14	5.4

El Valle está en vos

Depto. Admin. De Planeación	8	3.1
Despacho Gobernadora	4	1.5
Sec. Infraestructura	4	1.5
Sec. Mujer	3	1.2
Sec. De las Tics	3	1.2
Depto. Admin. De Jurídica	3	1.2
Sec. Cultura	2	0.8
Sec. General	2	0.8
Depto. Admin. Hacienda	1	0.4
Sec. Turismo	1	0.4
Sec. Agricultura	1	0.4
Ofi. Comunicaciones	1	0.4
TOTAL	259	100

Fuente: Aplicativo QAP.

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

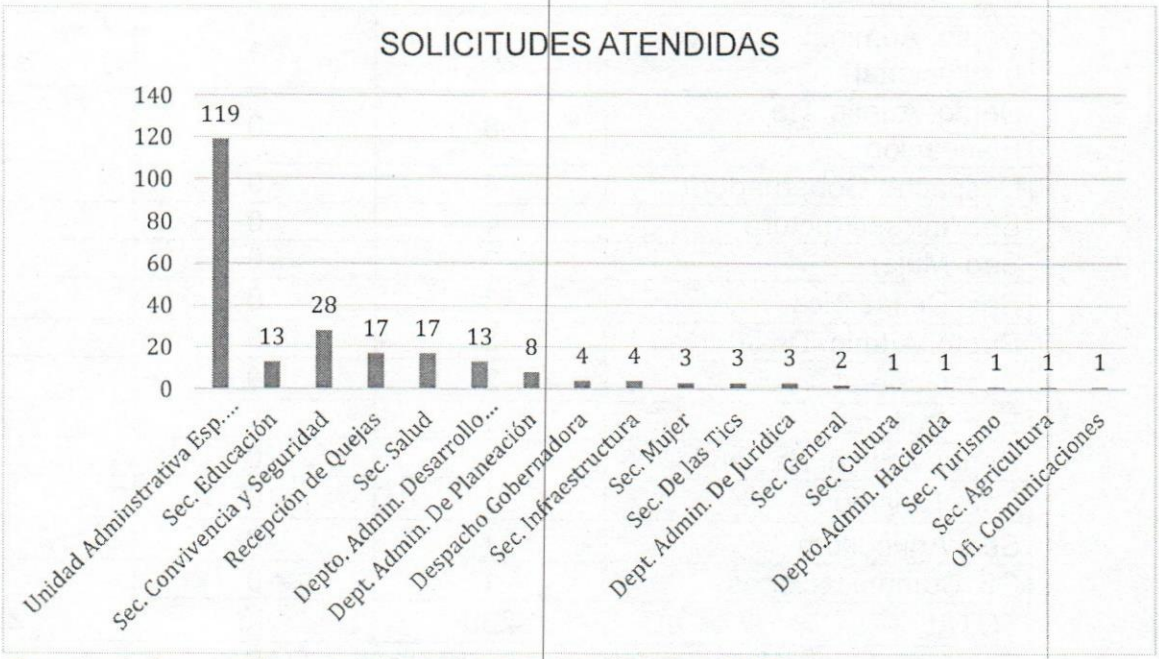


Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE MAYO DE 2017.

De las 259 solicitudes registradas en el mes de Mayo del año en curso se dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 239 solicitudes, lo cual corresponde al 92.3%.

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, corresponden a 18 solicitudes con términos vencidos que representan el 6.9%. Por otro lado el sistema de recepción de quejas canceló 2 solicitud debido a mal diligenciamiento de las mismas, esta solicitudes canceladas corresponden al 0.8% de las solicitudes recibidas en el mes. La siguiente tabla resume la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:

DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	SOLICITUDES EN PROCESO	SOLICITUDES CANCELADAS
Unidad Administrativa Esp. Rentas	119	0	
Sec. Educación	13	16	
Sec. Convivencia y Seguridad	28	0	
Recepción de Quejas	17	0	2
Sec. Salud	17	0	
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	13	1	
Depto. Admin. De Planeación	8	0	
Despacho Gobernadora	4	0	
Sec. Infraestructura	4	0	
Sec. Mujer	3	0	
Sec. De las Tics	3	0	
Depto. Admin. De Jurídica	3	0	
Sec. General	2	0	
Sec. Cultura	1	1	
Depto. Admin. Hacienda	1	0	
Sec. Turismo	1	0	
Sec. Agricultura	1	0	
Ofi. Comunicaciones	1	0	
TOTAL	239	18	2

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Las dependencia: Rentas, Convivencia y Seguridad, Salud, Planeación, Despacho de la Señora Gobernadora, Infraestructura, Mujer, Tics, Hacienda, Departamento de Planeación, Despacho de la Gobernadora, Departamento de Jurídica, General, Departamento de Hacienda, Turismo, Agricultura y Oficina de 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 MAYO 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 QUE ATENDIERON TODAS LAS SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIO/A	SOLICITUDES ATENDIDAS
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Jhon Helber Rivera Samboni	87
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Gloria Piedad Ordoñez	20
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Diana Marcela Vasquez Bermúdez	7
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Stella Hoyos Carvajal	5
Sec. Convivencia y Seguridad	Mary Silenia Calvache Gomez	27
Sec. Convivencia y Seguridad	Luis Enrique Agudelo Góngora	1
Recepción de Quejas	Juan Carlos Maya	17
Sec. Salud	Luz Adriana Gomez Forero	12
Sec. Salud	Dora Lilia Becerra	2
Sec. Salud	Ana Milena Tezna Orozco	1
Sec. Salud	Ana Dolores Lorza Bedoya	2
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	4
Sec. Infraestructura	Luz Elena Hincapié Lopez	4
Sec. Mujer	Alexandra Yanira Narváez Jaramillo	3
Sec. De las Tics	Alberto Fernando Vidal Salazar	3
Depto. Admin. De Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	2
Depto. Admin. De Jurídica	Maria Ceyde Ocampo González	1
Sec. General	Maria Fernanda Herrera Trochez	2
Depto. Admin. Hacienda	Diana Marcela Vasquez Bermúdez	1

Sec. Turismo	William Andrey Espinosa Rojas	1
Sec. Agricultura	Luz Dary Rodriguez Pérez	1
Ofi. Comunicaciones	Ana Jessica Mosquera Cobo	1
TOTAL		40

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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

FUNCIONARIOS QUE TIENEN PENDIENTES SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES EN PROCESO
Sec. Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo De	7
Sec. Educación	Oscar Henry Bedoya Benavides	2
Sec. Educación	José Alejandro Fossi Falla	2
Sec. Educación	Álvaro José Zuluaga Cardona	1
Sec. Educación	Janneth Susana Salazar Viuche	1
Sec. Educación	Martha Yaneth Morales Idarraga	1
Sec. Educación	Diego Varela Martínez	1
Sec. Educación	Luz Stella Henao Cortez	1
Sec. Cultura	Maria Aleyda Correa Rincón	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Liliana Paredes Mejia	1
TOTAL		18

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 MAYO DE 2017.

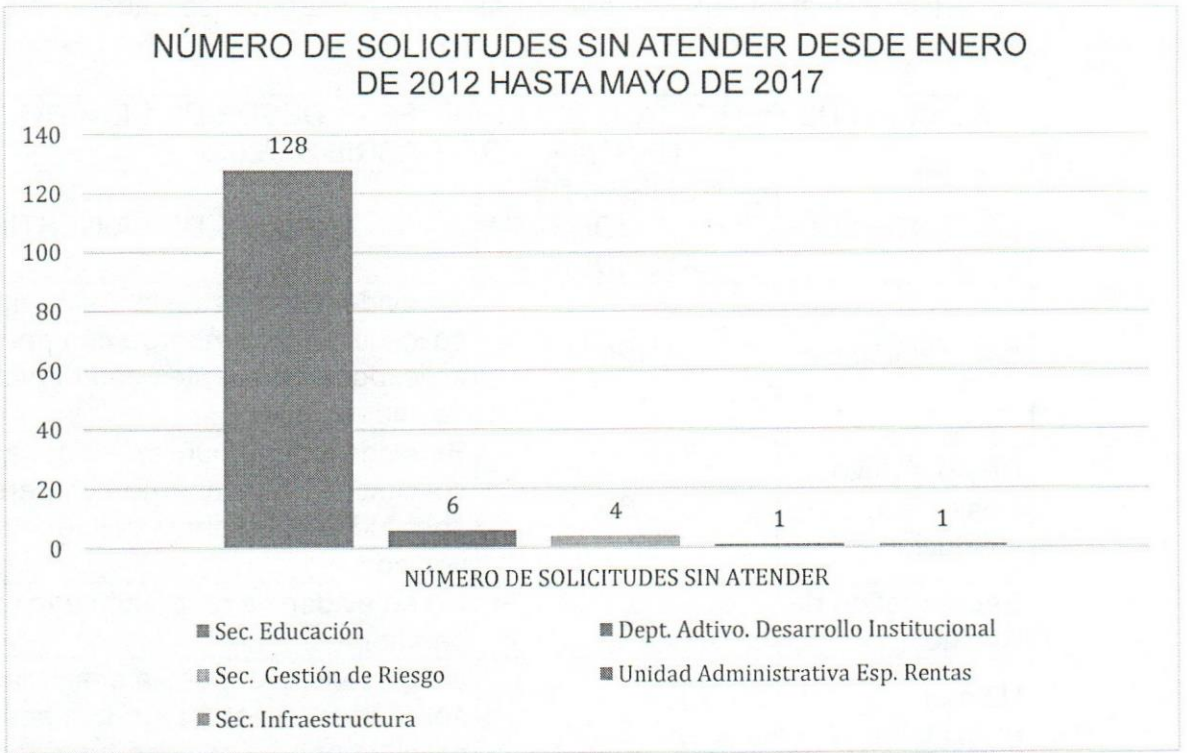
Podemos observar a continuación, la relación de las quejas y reclamos que aparecen en el aplicativo como "En Proceso", durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2012 hasta 31 de Mayo del año en curso. Estas peticiones suman 140 registros. A continuación, se presentan de manera

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 ABRIL DE 2017		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANALISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	128	Se evidencia respuesta a algunas solicitudes, sin embargo aún persisten solicitudes pendientes con términos vencidos.
Depto. Adtivo. Desarrollo Institucional	6	Se evidencia respuesta a algunas solicitudes, sin embargo aún persisten solicitudes pendientes con términos vencidos.
Sec. Gestión de Riesgo	4	No se evidencia respuesta a las solicitudes pendientes.
Unidad Administrativa Esp. Rentas	1	Se evidencia respuesta a algunas solicitudes, sin embargo aún persiste una solicitud pendientes con términos vencidos.
Sec. Infraestructura	1	No se evidencia respuesta a las solicitudes pendientes.
Depto. Admin de Hacienda	0	La dependencia se encuentra al día
Sec. Convivencia y Seguridad	0	La dependencia se encuentra al día
Sec. Mujer	0	La dependencia se encuentra al día
TOTAL	140	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

6. FRECUENTES SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS POR EL CIUDADANO POR DEPENDENCIA.

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 cobre el mal servicio prestado telefónicamente en la secretaría y largos tiempos de espera y mala atención en el cubículo de magisterios.

ii. 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 sobre cita de pasaportes. Quejas por mala atención en la casilla 20. Quejas por el servicio de citas a través de la página web.
iv. SALUD: solicitudes al defensor del paciente.
v. INFRAESTRUCTURA: Mal estado de la malla vial del Departamento y petición sobre control de vías.
vi. DESARROLLO INSTITUCIONAL: quejas sobre falta de toner para impresión de tabulados, solicitud de empleo.
vii. DESPACHO GOBERNADORA: Felicitación, solicitud de cita.
viii. GENERAL: Solicitud de Ordenanza.
ix. PLANEACIÓN: Solicitud de información sobre las becas de maestrías y doctorados que está promoviendo la Gobernación en convenio con ICETEX e información sobre convenios con el SENA para instituciones educativas,
x. CULTURA: Derecho de petición de interés general sobre la estampilla Procultura del municipio de Cali.
xi. MUJER: Solicitud de apoyo a la 12 marcha sexual y de géneros región pacifico 2017
xii. JURÍDICA: Solicitud de información referente al comportamiento de una dignataria de una Junta de Acción Comunal.
xiii. OFICINA DE COMUNICACIONES: solicitud de permiso para uso de logos institucionales.
xiv. AGRICULTURA: solicitud para cultivos alternativos (sustitución).

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 secretarias 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 secretarias 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.

El Valle está en vos