



060-68 312079

**INFORME**

**FECHA:** Septiembre 4 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 JULIO 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 JULIO 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 JULIO DE 2017.**

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de Julio de 2017, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 199 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de estas solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:

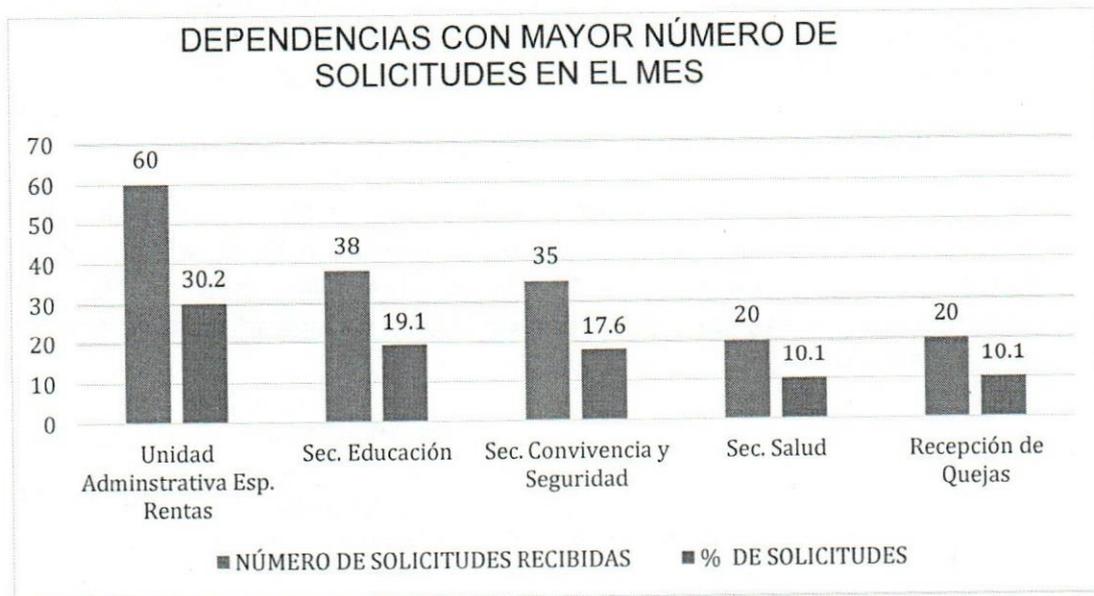
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	% DE SOLICITUDES
Unidad Administrativa Esp. Rentas	60	30.2
Sec. Educación	38	19.1
Sec. Convivencia y Seguridad	35	17.6
Sec. Salud	20	10.1
Recepción de Quejas	20	10.1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	5	2.5
Sec. De Mujer	4	2.0



Sec. Paz Territorial y Reconciliación	4	2.0
Sec. Infraestructura	3	1.5
Despacho Gobernadora	2	1.0
Sec. De Asuntos Étnicos	2	1.0
Sec. De las Tics	1	0.5
Sec. Agricultura	1	0.5
Sec. Cultura	1	0.5
Sec. De Vivienda	1	0.5
Depto. Admin. De Jurídica	1	0.5
Sec. Turismo	1	0.5
TOTAL	199	100

Fuente: Aplicativo QAP.

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



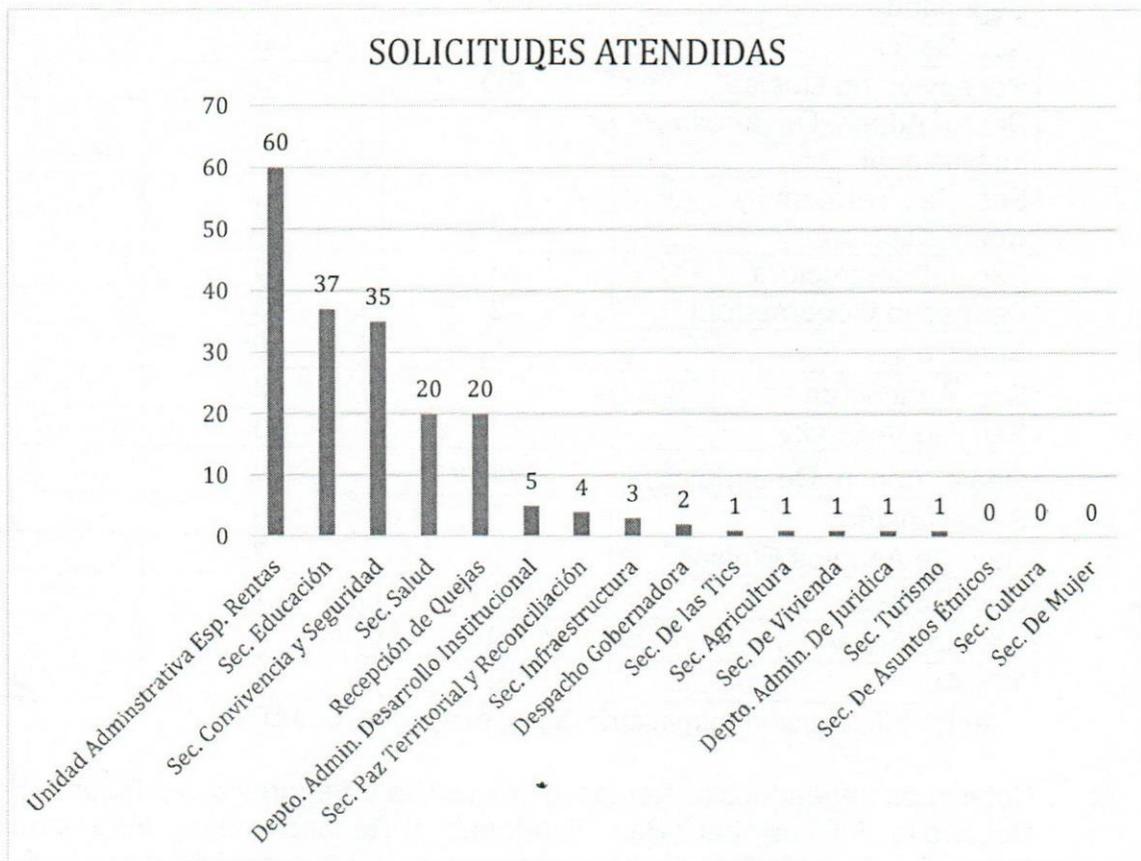
Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



## 2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE JULIO DE 2017.

De las 199 solicitudes registradas en el mes de Julio del año en curso se dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 191 solicitudes, lo cual corresponde al 96%.

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 8 solicitudes con términos vencidos que representan el 4 %. 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	60	0	
Sec. Educación	37	1	
Sec. Convivencia y Seguridad	35	0	
Sec. Salud	20	0	
Recepción de Quejas	20	0	
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	5	0	
Sec. Paz Territorial y Reconciliación	4	0	
Sec. Infraestructura	3	0	
Despacho Gobernadora	2	0	
Sec. De las Tics	1	0	
Sec. Agricultura	1	0	
Sec. De Vivienda	1	0	
Depto. Admin. De Jurídica	1	0	
Sec. Turismo	1	0	
Sec. De Asuntos Étnicos	0	2	
Sec. Cultura	0	1	
Sec. De Mujer	0	4	
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Las dependencias: Rentas, Convivencia y Seguridad Ciudadana, Salud, Desarrollo Institucional, Paz Territorial y Reconciliación, Infraestructura, Despacho de la Señora Gobernadora, Tics, Agricultura, Vivienda, Jurídica y Turismo 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 JULIO 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 Esp. Rentas	Gloria Piedad Ordoñez	19
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Jhon Helber Rivera Samboni	34
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Diana Marcela Vasquez Bermúdez	7
Sec. Convivencia y Seguridad	Mary Silenia Calvache Gomez	34
Sec. Convivencia y Seguridad	Nhora Elena Vacca Barona	1
Sec. Salud	Luz Adriana Gomez Forero	16
Sec. Salud	Ana Milena Tezna Orozco	3
Sec. Salud	Dora Lilia Becerra	1
Recepción de Quejas	Juan Carlos Maya	20
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Liliana Stella Arenas Lopez	2
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Cláudia Maria Hoyos Quiceno	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Carmen Elisa Salazar Sierra	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Carmen Elisa Ávila Lozano	1
Sec. Paz Territorial y Reconciliación	Sandra Patricia Amaya Rosales	4
Sec. Infraestructura	Carmenza Salamanca Garrido	3



Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	2
Sec. De las Tics	Alberto Fernando Vidal Salazar	1
Sec. Agricultura	Luz Dary Rodriguez Perez	1
Sec. De Vivienda	Amanda Peña Rojas	1
Depto. Admin. De Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	1
Sec. Turismo	William Andrey Espinosa Rojas	1
TOTAL		154

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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

FUNCIONARIOS QUE TIENEN PENDIENTES SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES EN PROCESO
Sec. Educación	Luz Stella Henao Cortez	1
Sec. De Mujer	Alexandra Yanira Narváez Jaramillo	4
Sec. De Asuntos Étnicos	Moises Noe Jojoa Dagua	2
Sec. Cultura	Maria Aleyda Correa Rincón	1
TOTAL		8

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 JULIO 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 Julio del año en curso. Estas peticiones suman 45 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	33	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.
Depto. Activo. Desarrollo Institucional	2	Aunque que se evidencia respuesta a las solicitudes que se encontraban pendientes dentro de la dependencia, aún persisten solicitudes pendientes con términos vencidos.
Sec. Gestión de Riesgo	1	Aunque que se evidencia respuesta a las solicitudes que se encontraban pendientes dentro de la dependencia, aún persiste una solicitud pendientes con términos vencidos.
Unidad Administrativa Esp. Rentas	0	La dependencia se encuentra al día
Sec. Convivencia y Seguridad	1	Aunque que se evidencia respuesta a las solicitudes que se encontraban pendientes dentro de la dependencia, aún persiste una solicitud pendientes con términos vencidos.



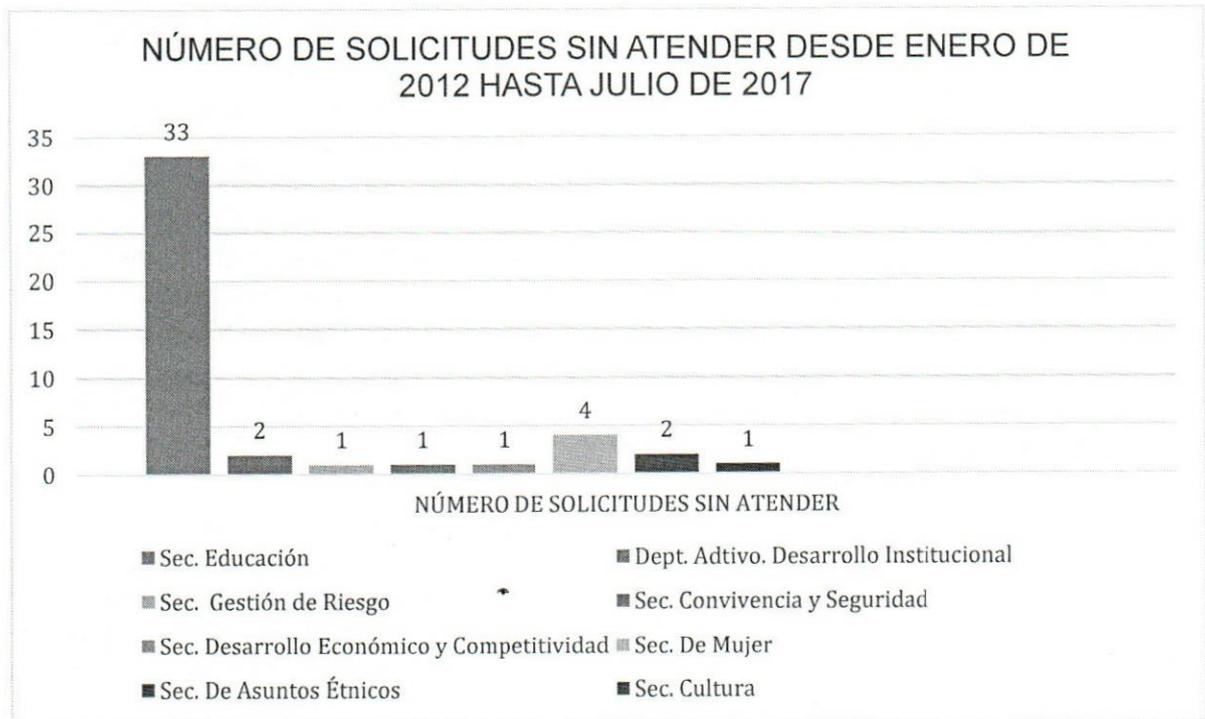
**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**

Secretaría General

Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	1	No se evidencia gestión para dar respuesta a la solicitud que se encuentra pendiente
Sec. De Mujer	4	Las solicitudes pendientes corresponden al mes de Julio
Sec. De Asuntos Étnicos	2	Las solicitudes pendientes corresponden al mes de Julio
Sec. Cultura	1	La solicitud pendiente corresponde al mes de Julio
Dept. Admin. De Planeación	0	La dependencia se encuentra al día
Sec. General	0	La dependencia se encuentra al día
Sec. Infraestructura	0	La dependencia se encuentra al día
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Gráfica de Solicitudes en proceso de respuesta desde ENERO DE 2012 HASTA JULIO 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:** paz y salvo valorización departamental. Devolución por doble pago. Solicitud de registro de escritura. Liquidación impuesto vehicular. Reclamación por cobro impuesto vehicular. Acuerdos de pago. Valor de la boleta fiscal. Impuesto vehicular cancelados-devolución. Caducidad de impuestos. Denuncia establecimiento con licor adulterado. Derecho de petición sobre impuesto vehicular. No hay casilla prioritaria- estampillas- mal servicio. No funciona página web para liquidar imp. Vehicular
- ii. **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA:** Solicitud de cita para pasaporte. Devolución pago equivocado de pasaporte. Mal servicio de entrega 4-72 del Pasaportes. Bancos para pagar pasaporte. Ayuda para la nacionalidad colombiana. Mal servicio telefónico en el área de pasaportes.
- iii. **EDUCACIÓN:** queja porque no funciona jornada única de colegios. Solicitud de desprendibles de pago. Agradecimiento por respuesta oportuna. Tiempo de servicio-certificación como docente. Queja por intimidación de un profesor. Solicitud de pensión. Nombramiento de una profesora. Factores salariales. Derecho de petición. Pago de prestaciones sociales (cesantías-sueldos)
- iv. **SALUD:** certificación-inscripción en el RETHUS. Denuncia cartel de las batas blancas. Visitas no autorizadas- consultorio odontológico. Defensor del paciente-petición.
- v. **DESARROLLO INSTITUCIONAL:** Desalojo bien inmueble en el municipio de Argelia. Queja por mal servicio de baño de primer piso. Auxilio funerario. Pago de retroactivo. Solicitud de empleo.
- vi. **PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN:** Solicitud de apoyo a víctimas y petición.



- vii. MUJER: Ayuda laboral por violencia de género. Queja contra una funcionaria. Solicitud de información sobre Taller víctimas violencia sexual.
- viii. INFRAESTRUCTURA: Construcción de puente en la vereda Rioloro-Buga. Solicitud información acerca del Tráfico promedio diario (TPD) del concesionario vía Buga-Tuluá-la Victoria-la Paila desde el año 1993 hasta 2016. Solicitud de reparación de dos puentes que se encuentran ubicados en la vía panorama del Municipio de Yumbo.
- ix. DESPACHO GOBERNADORA: Solicitud de trabajo.
- x. AGRICULTURA: Solicitud de empleo en reforestación.
- xi. TICS: No funciona la página para ver los eventos.
- xii. VIVIENDA: Ayuda para vivienda en el municipio de Buga.
- xiii. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA: personería jurídica de un club deportivo.
- xiv. TURISMO: Mal servicio de un hotel en el municipio de la Cumbre, corregimiento de Pavas.
- xv. ASUNTOS ÉTNICOS: Solicitud de información.

#### 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](http://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.

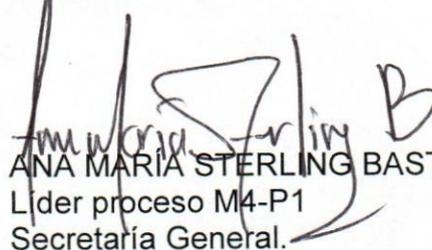
- Publicar mensualmente en la página Web de la Secretaría General ([www.valledelcauca.gov.co/general/](http://www.valledelcauca.gov.co/general/)) el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
- Realizar mayor seguimiento a las secretarías que aún tienen pendiente dar respuesta a solicitudes 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 MARÍA STERLING BASTIDAS  
Líder proceso M4-P1  
Secretaría General.

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