



060-68 314784

INFORME

FECHA: Septiembre 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 AGOSTO 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 AGOSTO 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 AGOSTO DE 2017.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de Agosto de 2017, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos “QAP” un total de 205 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	48	23.4
Unidad Administrativa Esp. Rentas	36	17.6
Recepción de Quejas	32	15.6
Sec. Salud	27	13.2
Sec. Convivencia y Seguridad	22	10.7
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	15	7.3



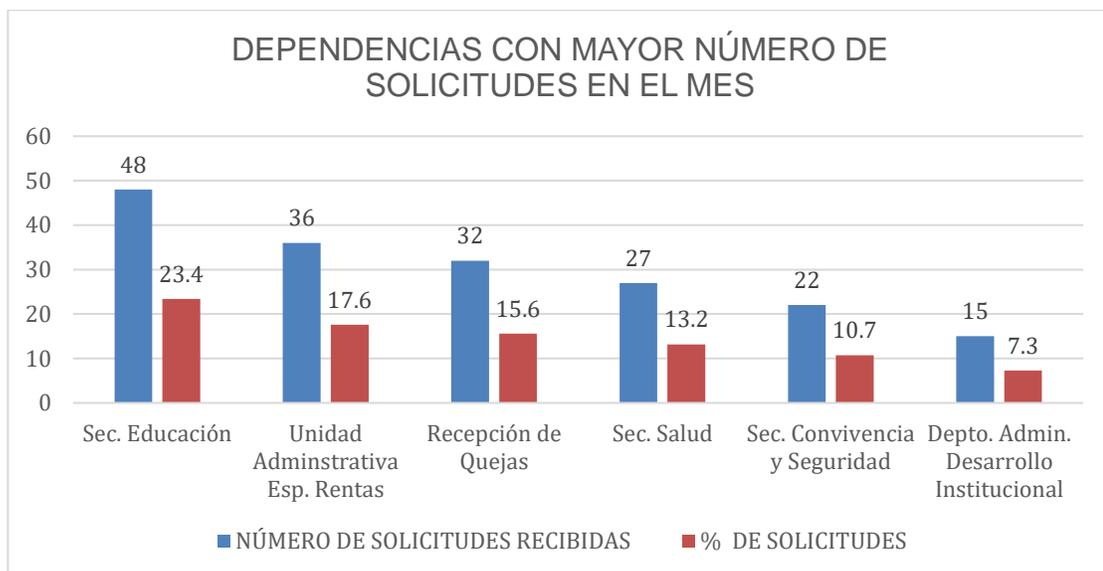
GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Sec. Infraestructura	3	1.5
Depto. Admin. De Planeación	3	1.5
Sec. De Vivienda	3	1.5
Ofi. Relaciones Públicas y Protocolo	3	1.5
Sec. Turismo	2	1.0
Sec. Agricultura	2	1.0
Sec. De Mujer	1	0.5
Depto. Admin. De Hacienda	1	0.5
Despacho Gobernadora	1	0.5
Sec. Desarrollo Social y Participación	1	0.5
Sec. De las Tics	1	0.5
Depto. Admin. De Jurídica	1	0.5
Sec. Desarrollo Económico	1	0.5
Ofi. Transparencia	1	0.5
Ofi. Control Interno Disciplinario	1	0.5
TOTAL	205	100

Fuente: Aplicativo QAP.

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



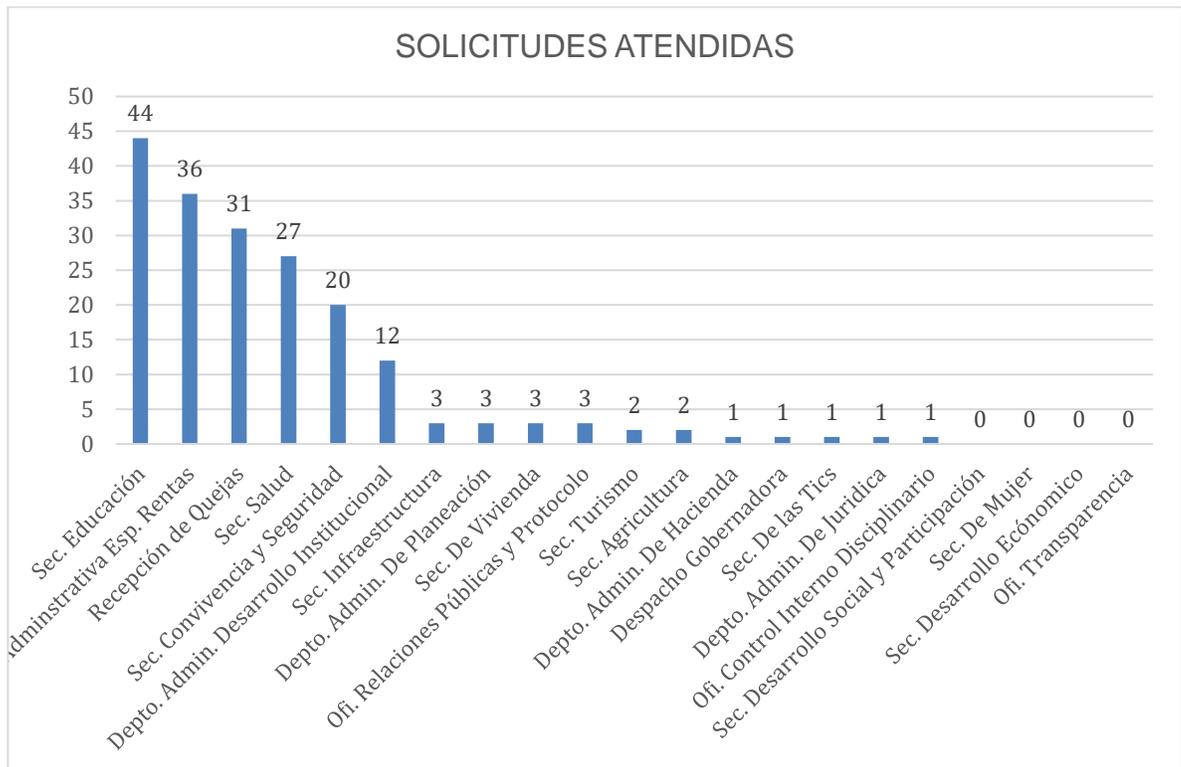


Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE AGOSTO DE 2017.

De las 205 solicitudes registradas en el mes de Agosto 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 93.2%.

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 13 solicitudes con términos vencidos que representan el 6.3% y una solicitud fue cancelada. La siguiente tabla resume la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:



DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	SOLICITUDES EN PROCESO	SOLICITUDES CANCELADAS
Sec. Educación	44	4	
Unidad Administrativa Esp. Rentas	36	0	
Recepción de Quejas	31	0	1
Sec. Salud	27	0	
Sec. Convivencia y Seguridad	20	2	
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	12	3	
Sec. Infraestructura	3	0	
Depto. Admin. De Planeación	3	0	
Sec. De Vivienda	3	0	
Ofi. Relaciones Públicas y Protocolo	3	0	
Sec. Turismo	2	0	
Sec. Agricultura	2	0	
Depto. Admin. De Hacienda	1	0	
Despacho Gobernadora	1	0	
Sec. De las Tics	1	0	
Depto. Admin. De Jurídica	1	0	
Ofi. Control Interno Disciplinario	1	0	
Sec. Desarrollo Social y Participación	0	1	



Sec. De Mujer	0	1	
Sec. Desarrollo Económico	0	1	
Ofi. Transparencia	0	1	
TOTAL	191	13	1

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Las dependencias: Rentas, Salud, Infraestructura, Planeación, Vivienda, Protocolo, Turismo, Agricultura, Jurídica, Despacho de la Señora Gobernadora, Control Disciplinario Interno y Hacienda 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 AGOSTO 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	Jhon Helber Rivera Samboni	24
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Gloria Piedad Ordoñez	9
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Stella Hoyos Carvajal	3
Recepción de Quejas	Juan Carlos Maya	31
Sec. Salud	Luz Adriana Gomez Forero	21
Sec. Salud	Ana Milena Tezna Orozco	2
Sec. Salud	Dora Lilia Becerra	4
Sec. Infraestructura	Carmenza Salamanca Garrido	2



Sec. Infraestructura	Yolanda Lopez Martínez	1
Depto. Admin. De Planeación	Fanny Zapata Reyes	3
Sec. De Vivienda	Amanda Peña Rojas	3
Ofi. Relaciones Públicas y Protocolo	Orfa Gladys Villermo Estrada	2
Ofi. Relaciones Públicas y Protocolo	Claudia Janeth Londoño Escobar	1
Sec. Turismo	William Andrey Espinosa Rojas	2
Sec. Agricultura	Luz Dary Rodriguez Perez	2
Depto. Admin. De Hacienda	Maryuri Peña Londoño	1
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	1
Sec. De las Tics	Alberto Fernando Vidal Salazar	1
Depto. Admin. De Jurídica	Claudia Maria Marin Ocampo	1
Ofi. Control Interno Disciplinario	Alba Arrubla Gutierrez	1
TOTAL		115

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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

FUNCIONARIOS QUE TIENEN PENDIENTES SOLICITUDES		
DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES EN PROCESO
Sec. Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo De	2
Sec. Educación	Nazly Romero Zamorano	2
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Elmer Mendoza Betancourth	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Luz Adriana Vásquez Vivas	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Carmen Elisa Ávila Lozano	1



Sec. Convivencia y Seguridad	Ana Bolena Carvajal Plaza	1
Sec. Convivencia y Seguridad	Luis Enrique Agudelo Góngora	1
Sec. De Mujer	Alexandra Yanira Narváez Jaramillo	1
Sec. Desarrollo Social y Participación	Mauricio Millán Sotelo	1
Sec. Desarrollo Económico	Iliana Valencia Martha	1
Ofi. Transparencia	Jose David Bonilla Meneses	1
TOTAL		13

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 AGOSTO 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 Agosto del año en curso. Estas peticiones suman 48 registros. A continuación, se presentan de manera numérica y gráfica las dependencias que presentan solicitudes aun sin atender.



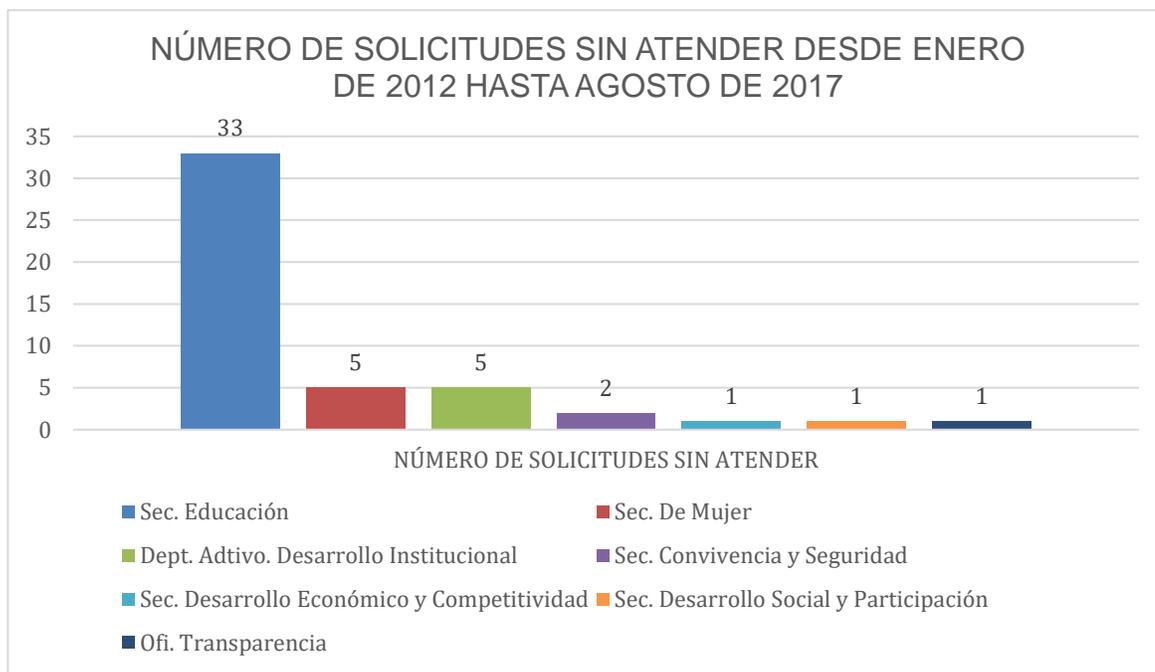
NÚMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE EL 1 ENERO DE 2012 HASTA EL 31 DE AGOSTO DE 2017		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	33	Aunque que se evidencia una significativa gestión en la respuesta a las solicitudes que se encontraban pendientes dentro de la dependencia, aún persisten solicitudes pendientes con términos vencidos.
Sec. De Mujer	5	Las solicitudes pendientes de responder han aumentado y no se evidencia gestión para responder las pendientes del mes pasado.
Depto. Adtivo. Desarrollo Institucional	5	Las solicitudes pendientes de responder han aumentado y no se evidencia gestión para responder las pendientes del mes pasado.
Sec. Convivencia y Seguridad	2	Las solicitudes pendientes corresponden al mes de Agosto
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	1	No se evidencia gestión para dar respuesta a la



		solicitud que se encuentra pendiente
Sec. Desarrollo Social y Participación	1	La solicitud pendiente corresponden al mes de Agosto
Ofi. Transparencia	1	La solicitud pendiente corresponden al mes de Agosto
Sec. De Asuntos Étnicos	0	La dependencia se encuentra al día
Sec. Gestión de Riesgo	0	La dependencia se encuentra al día
Sec. Cultura	0	La dependencia se encuentra al día
TOTAL	48	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Gráfica de Solicitudes en proceso de respuesta desde ENERO DE 2012 HASTA AGOSTO 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:** prescripción de impuesto vehicular, devolución- doble pago, derecho de petición impuesto vehicular, liquidación impuesto vehicular, paz y salvo de impuesto vehicular, acuerdos de pago, devolución de dinero boleta fiscal, no funciona página web para liquidar imp. Vehicular, solicitud de proceso de embargo por imp. Vehicular y queja por sistema caído.
- ii. **SALUD:** certificación -inscripción en el RETHUS, Denuncia de epidemia de ceguera en las clínicas estéticas, Defensor del paciente- petición, Resolución de médicos rurales, Información de cifras de enfermedades en el valle y mala atención en clínica de Palmira.
- 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. **INFRAESTRUCTURA:** solicitud de información vía Cali – yumbo, Reclamo sobre arreglo de vías y daños locativos despacho gobernadora: solicitud de trabajo.
- v. **PLANEACIÓN:** solicitud memorias indígenas del valle del cauca
- vi. **OFI. PROTOCOLO:** solicitud sobre nombres de alcaldes del valle del Cauca e información sobre Gobernadores.
- vii. **AGRICULTURA:** Solicitud de empleo y solicitud de información sobre el Plan Frutícola.
- viii. **JURIDICA:** información sobre entidades sin ánimo de lucro.



- ix. CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO: Queja sobre un funcionario. Queja en la entrega de pasaporte y solicitud de certificado de bomberos.
 - x. HACIENDA: autorización desembolso.
 - xi. DESPACHO GOBERNADORA: solicitud copia de resolución.
 - xii. SEGURIDAD Y CONVIVENCIA: Solicitud de cita para pasaporte. Queja direccionamiento de funcionario.
 - xiii. DESARROLLO INSTITUCIONAL: queja conductor vehículo oficial gobernación. Decreto incremento salarial. Curriculum (hoja de vida). Pago indemnización pensión. Solicitud inventario monumentos del departamento. Solicitud de proceso de pensión. Certificado de ingresos y retenciones pensionado. Auxilio funerario.
 - xiv. MUJER: Solicitud de información sobre ruta de atención a mujeres maltratadas.
 - xv. TICS: queja por el mal servicio del conmutador.
 - xvi. VIVIENDA: Reclamación servicio alcantarillado y solicitud ayuda para vivienda.
 - xvii. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA: personería jurídica de un club deportivo.
 - xviii. DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD: solicitud de información sobre inscripción de micro empresa a mypimes.
 - xix. TRANSPARENCIA: Solicitud de información sobre el ejercicio del control 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.



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

- 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

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,

ORIGINAL FIRMADO

ANA MARÍA STERLING BASTIDAS

Líder proceso M4-P1

Secretaría General.

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