



060-68 379990

INFORME

FECHA: Octubre 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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE DE 2017.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de Septiembre de 2017, se recepcionaron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 193 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	50	25.9
Unidad Administrativa Esp. Rentas	33	17.1
Recepción de Quejas	23	11.9
Sec. Salud	27	14.0
Sec. Convivencia y Seguridad	21	10.9



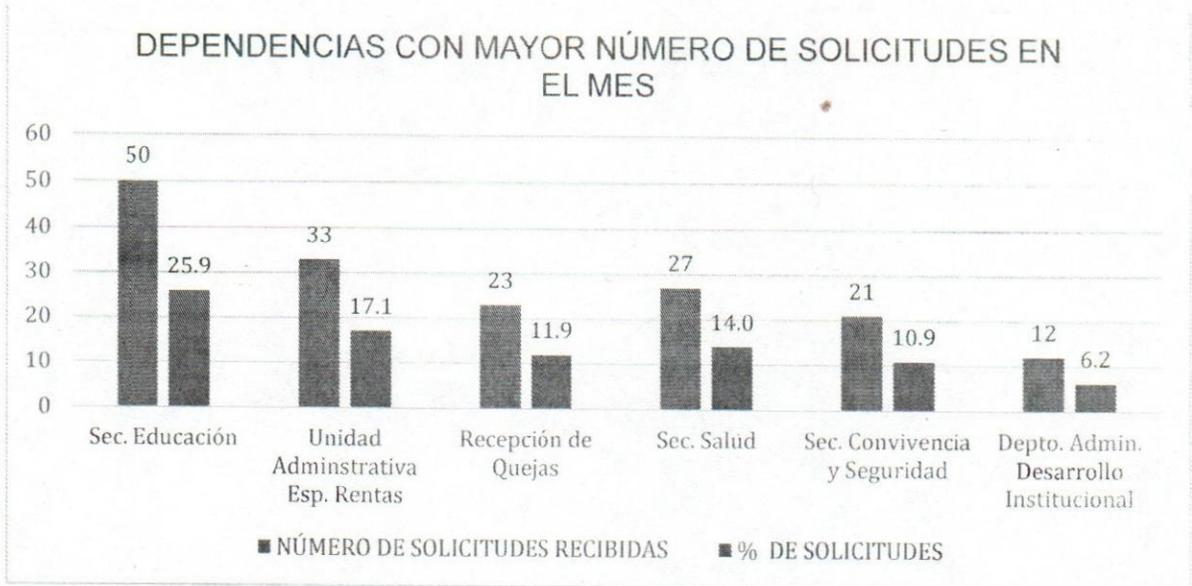
GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Depto. Admin. Desarrollo Institucional	12	6.2
Sec. Turismo	3	1.6
Sec. Agricultura	3	1.6
Depto. Admin. De Jurídica	3	1.6
Depto. Admin. De Hacienda	3	1.6
Sec. De Vivienda	2	1.0
Sec. Cultura	2	1.0
Sec. De las Tics	2	1.0
Sec. De Mujer	1	0.5
Despacho Gobernadora	1	0.5
Sec. Paz	1	0.5
Sec. Infraestructura	1	0.5
Depto. Admin. De Planeación	1	0.5
Se. Gestión de Riesgos	1	0.5
Sec. Desarrollo Económico	1	0.5
Ofi. Transparencia	1	0.5
Ofi. Comunicaciones	1	0.5
TOTAL	193	100

Fuente: Aplicativo QAP.

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

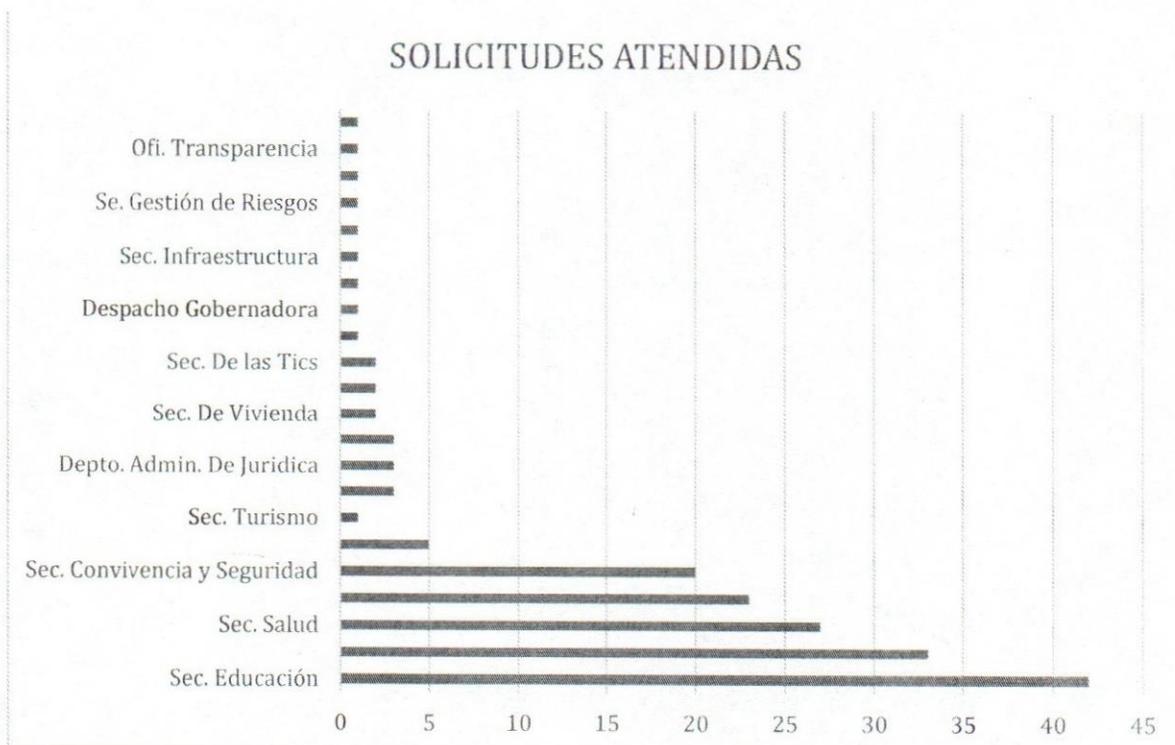


Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE SEPTIEMBRE DE 2017.

De las 193 solicitudes registradas en el mes de Septiembre del año en curso se dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 175 solicitudes, lo cual corresponde al 90.7%.

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 18 solicitudes con términos vencidos que representan el 9.3%. La siguiente tabla resume la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:

DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	SOLICITUDES EN PROCESO
Sec. Educación	42	8
Unidad Administrativa Esp. Rentas	33	0
Sec. Salud	27	0
Recepción de Quejas	23	0
Sec. Convivencia y Seguridad	20	1
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	5	7
Sec. Turismo	1	2
Sec. Agricultura	3	0
Depto. Admin. De Jurídica	3	0



Depto. Admin. De Hacienda	3	0
Sec. De Vivienda	2	0
Sec. Cultura	2	0
Sec. De las Tics	2	0
Sec. De Mujer	1	0
Despacho Gobernadora	1	0
Sec. Paz	1	0
Sec. Infraestructura	1	0
Depto. Admin. De Planeación	1	0
Se. Gestión de Riesgos	1	0
Sec. Desarrollo Económico	1	0
Ofi. Transparencia	1	0
Ofi. Comunicaciones	1	0
TOTAL	175	18

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Las dependencias: Rentas, Salud, Infraestructura, Agricultura, Jurídica, Hacienda, Vivienda, Cultura, Tics, Mujer, Despacho de la señora Gobernadora, Paz, Infraestructura, Planeación, Gestión del Riesgos, Desarrollo económico, Transparencia 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 SEPTIEMBRE 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	15
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Jhon Helber Rivera Samboni	13



**5. DERECHOS DE PETICION (SOLICITUDES) SIN RESPUESTA
DESDE EL 1 DE ENERO DE 2012 AL 30 DE SEPTIEMBRE 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 Septiembre del año en curso. Estas peticiones suman 28 registros. A continuación, se presentan de manera numérica y gráfica las dependencias que presentan solicitudes aun sin atender.

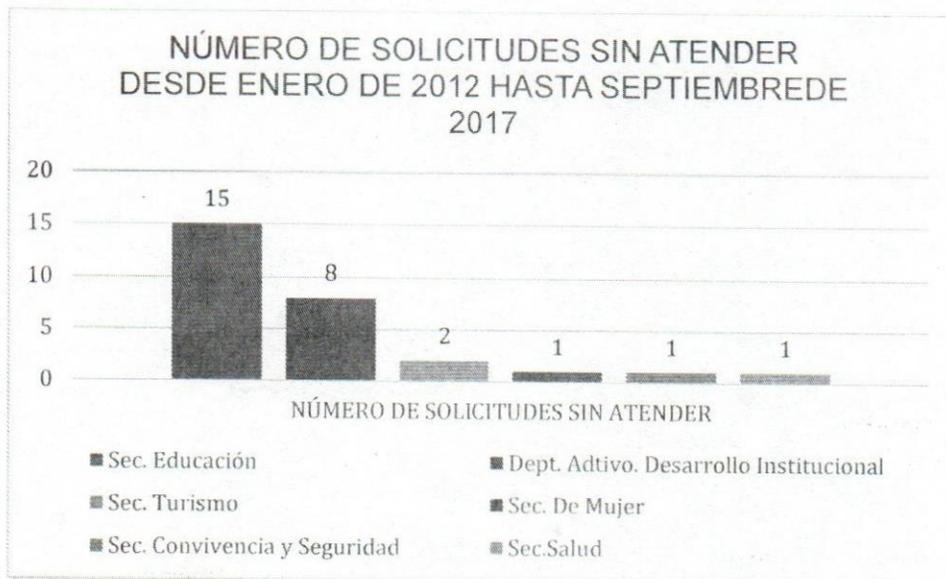
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANALISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	15	Aunque que se evidencia una significativa gestión en la respuesta a las solicitudes que se encontraban pendientes dentro de la dependencia, aún persisten solicitudes pendientes con términos vencidos.
Dept. Activo. Desarrollo Institucional	8	Las solicitudes pendientes de responder han aumentado.
Sec. Turismo	2	La solicitud pendiente corresponden al mes de Agosto
Sec. De Mujer	1	Aunque que se evidencia una significativa gestión en la respuesta a las solicitudes que se encontraban pendientes dentro de la dependencia, aún persiste una solicitud pendiente con términos vencidos.
Sec. Convivencia y Seguridad	1	Aunque que se evidencia una significativa gestión en la respuesta a las solicitudes que se encontraban pendientes dentro de la dependencia, aún persiste una solicitud pendiente con términos vencidos.



Sec. Salud	1	La dependencia tiene una solicitud pendiente de atender desde el mes de julio.
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	0	La dependencia se encuentra al día
Sec. Desarrollo Social y Participación	0	La dependencia se encuentra al día
TOTAL	28	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Gráfica de Solicitudes en proceso de respuesta desde ENERO DE 2012 HASTA SEPTIEMBRE 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 Casilla # 4. Devolución- doble pago. Derecho de petición impuesto vehicular. Liquidación impuesto vehicular-traspaso. Devolución dinero- paquete estampillas/



- buenaventura. Queja - paz y salvo valorización departamental. No aparece pago vehicular en línea. Devolución impuesto pago de registro. Cambio de nombre-pago de estampillas. Incumplimiento de los tiempos - boleta fiscal. Devolución pago doble - impuesto vehicular. Demasiado tiempo- devolución vehicular. Cobro coactivo. Caducidad de impuestos. Demasiado tiempo de espera - casilla # 18. Acuerdo de pago. Derecho de petición-impuesto de registro. Felicitación funcionario casilla. Inconveniente pago de estampillas vía electrónica.
- ii. EDUCACIÓN: solicitud contraseña-desprendible de pago. Equivocación de grado-pruebas del saber. Información sobre cobertura y calidad. Solicitud pensión de vejez. Tiempo de servicio-certificación como docente. Solicitud de información-brechas educativas. No autorización de libranza. Solicitud de información-planta docente. Mala plataforma banco de la excelencia. Falta de clases colegio del águila. Reubicación salarial-decreto. Solicitud auxilio funerario. Información sobre bilingüismo. Pago incentivo docentes- decretado por MEN. No permitieron ingreso año lectivo. Tentativa de agresión por un profesor-Dagua. No consignación-pago nómina. Acta de posesión en propiedad-Caicedonia. Solicitud-pensión de supervivencia. Falta profesores matemáticas- escuela de Sevilla. Retroactivo de ascenso. Descuento nomina por embargo. Queja coordinadora grosera-Zarzal. Copia licencias-funcionamiento y registro. Derecho de petición. Pago de prestaciones sociales (cesantías-sueldos).
- iii. SALUD: certificación -inscripción en el RETHUS. Información creación empresa de ambulancias. Solicitud de información-estándares de habilitación. Revisión planta de cargos hospital-m.c.r. Solicitud información- apoyo cuidado al paciente. Certificado laboral-hospital buenaventura. Contacto área de auditoría. Información sobre una ips- inclinica. Queja eps- s o s. No vinculación eps- médico rural. Tiempo de servicio-medico - hospital Cartago. Defensor del paciente- petición. Requerimiento de historial clínico.
- iv. SEGURIDAD Y CONVIVENCIA: solicitud de cita para pasaporte. Expresión de desacuerdo sobre la tasa de seguridad. Desbloqueo en el sistema para sacar cita de nuevo del



pasaporte. Solicitud ayuda de envío de pasaporte. Queja mala atención área de pasaporte. Ayuda a venezolana menor. Reintegro dinero de pasaporte. Queja seguridad ciudadana en Palmira. Perdida recibo pago pasaporte. Cancelar cita de pasaporte. Solicitud para el segundo pago.

- v. **DESARROLLO INSTITUCIONAL:** anulación de libranza banco. Pago pensión de jubilación. Certificado de ingresos y retenciones. Solicitud auxilio funerario. Mala atención telefónica. Copia contrato asesor jurídico. Desistimiento de copia de contrato. Copia afiliación a colpensiones. Solicitud tiempo de servicio.
- vi. **AGRICULTURA:** Apoyo para animales desamparados. Apoyo proyecto alimentador de aves. Apoyo a la siembra más larga del mundo.
- vii. **JURIDICA:** Información sobre entidades sin ánimo de lucro. Solicitud de información.
- viii. **HACIENDA:** Corrección liquidación de estampillas.
- ix. **VIVIENDA:** información vivienda interés social en Yumbo. Solicitud respuesta a documento radicado en la gobernación del valle en la ventanilla única.
- x. **TURISMO:** denuncia irregularidades. solicitud de afiches de material pop relacionado con el departamento. Queja por no estar publicado en la página web el Plan de Desarrollo Turístico del Valle.
- xi. **CULTURA:** Solicitud de información.
- xii. **TICS:** queja por el mal servicio del conmutador. Queja por que funciona chat página.
- xiii. **INFRAESTRUCTURA:** queja por deterioro de la vía El Cerrito-El Placer.
- xiv. **PLANEACIÓN:** solicitud de información sobre Política Administrativa.



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

- xv. DESPACHO GOBERNADORA: solicitud apoyo con beca para estudio de posgrado.
 - xvi. GESTIÓN DE RIESGOS: Queja por emitir información errónea.
 - xvii. DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD: solicitud de información sobre capital semilla en convenio SENA y GOBERNACION DEL VALLE.
 - xviii. TRANSPARENCIA: petición
 - xix. OFICINA COMUNICACIONES: solicitud de información sobre adjudicación de contratos.
 - xx. PAZ Y RECONCILIACION: solicitud de empleo mujer víctima de la violencia.
 - xxi. MUJER: información sobre políticas públicas para la mujer y su desarrollo.
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.



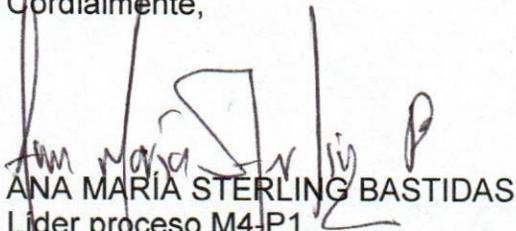
- Realizar mayor seguimiento a las secretarías que aún tienen pendiente dar respuesta a solicitudes de las anteriores vigencias, e incluso, de los anteriores meses, para proveer así la respuesta efectiva al ciudadano.
- Realizar soporte permanente a los filtros del aplicativo a través del Profesional Universitario del Grupo de Trabajo de Orientación y Atención al Ciudadano, Juan Carlos Maya, extensión 1165.

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.