



060-68 291626

INFORME

FECHA: Abril 6 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 BIMENSUAL CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL 1 DE ENERO HASTA EL 28 DE FEBRERO DE 2017.

En atención a la designación que se le hiciera a la Secretaria General como responsable del Proceso M4-P1 "Asistir al Ciudadano" me permito presentar el informe de Quejas y Reclamos, correspondientes al primer bimestre del año 2017. Esto con el objetivo de garantizar que las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se atiendan de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir cuentas a la administración departamental y a la ciudadanía.

Este informe se presenta de manera bimensual, con el ánimo de adoptar prácticas cada vez más transparentes y eficaces para aportar al Gobierno Abierto. Los informes podrán ser consultados a través del Sistema de Gestión Documental SADE, e imprimir si lo consideran pertinente; así como también, los podrán encontrar en la página de la secretaría general, <http://www.valledelcauca.gov.co/general/>

1. REPORTE GENERAL PRIMER BIMESTRE DE 2017 (ENERO-FEBRERO).

Durante el primer bimestre del año, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 538 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de solicitudes por dependencia se presenta en la siguiente tabla:



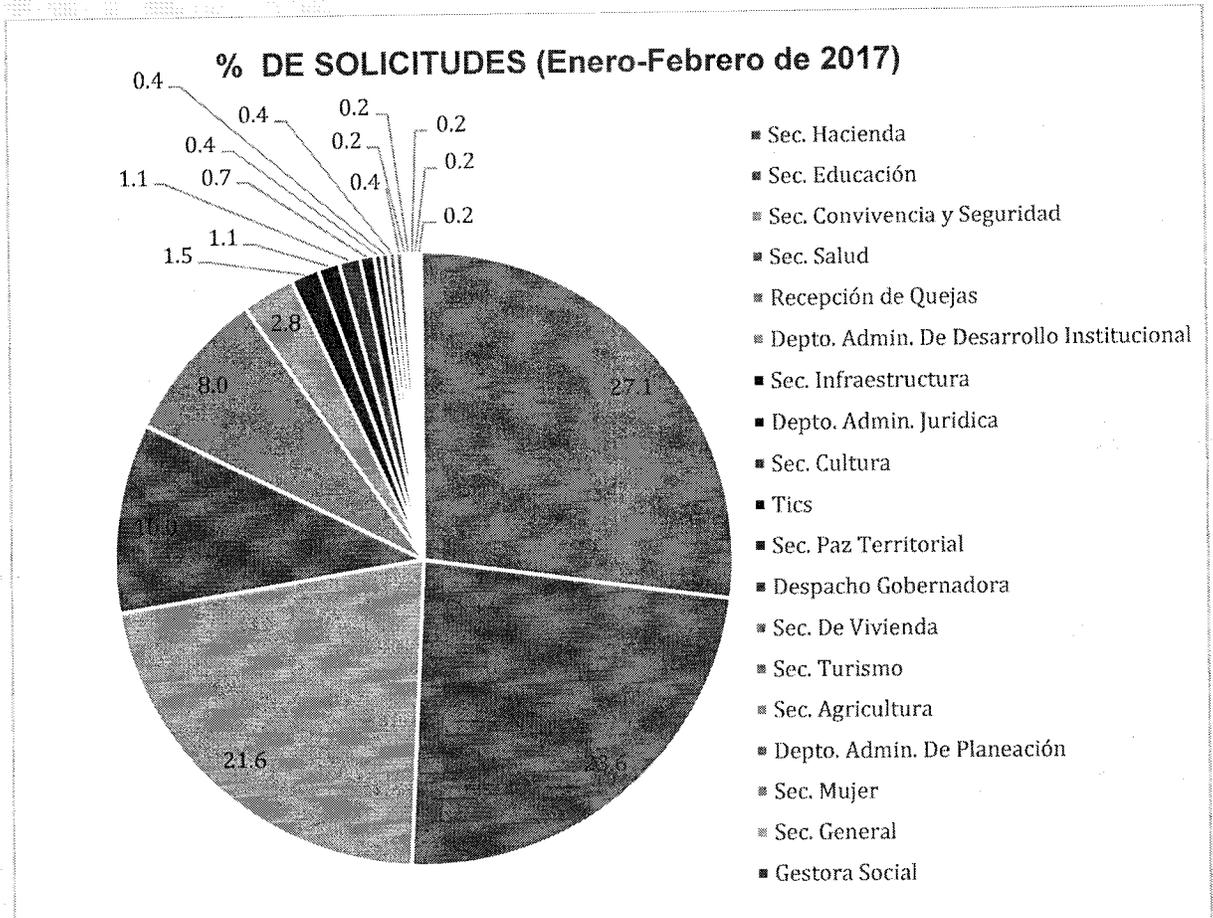
GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

SECRETARIA/DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Sec. Hacienda	146	27.1
Sec. Educación	127	23.6
Sec. Convivencia y Seguridad	116	21.6
Sec. Salud	54	10.0
Recepción de Quejas	43	8.0
Depto. Admin. De Desarrollo Institucional	15	2.8
Sec. Infraestructura	8	1.5
Depto. Admin. Jurídica	6	1.1
Sec. Cultura	6	1.1
Tics	4	0.7
Sec. Paz Territorial	2	0.4
Despacho Gobernadora	2	0.4
Sec. De Vivienda	2	0.4
Sec. Turismo	2	0.4
Sec. Agricultura	1	0.2
Depto. Admin. De Planeación	1	0.2
Sec. Mujer	1	0.2
Sec. General	1	0.2
Gestora Social	1	0.2
TOTAL	538	100

Fuente: Aplicativo QAP.

A continuación se presenta un gráfico con las Dependencias que recibieron solicitudes durante el primer bimestre del año 2017:



Fuente: Aplicativo QAP.

2. REPORTE DE GESTIÓN DURANTE EL PRIMER BIMESTRE DEL AÑO 2017 (ENERO-FEBRERO).

De las 538 solicitudes recibidas durante este bimestre, se le dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 467 solicitudes, lo cual corresponde al 86.8%. A continuación se relacionan las dependencias, el número de solicitudes atendidas por cada una de ellas y el tiempo de respuesta que tomaron. Cabe resaltar que el tiempo de respuesta debe estar ajustado a las disposiciones del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo en su artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 sobre el Derecho de Petición, que según el caso podrá ser de 10 o 15 días hábiles.



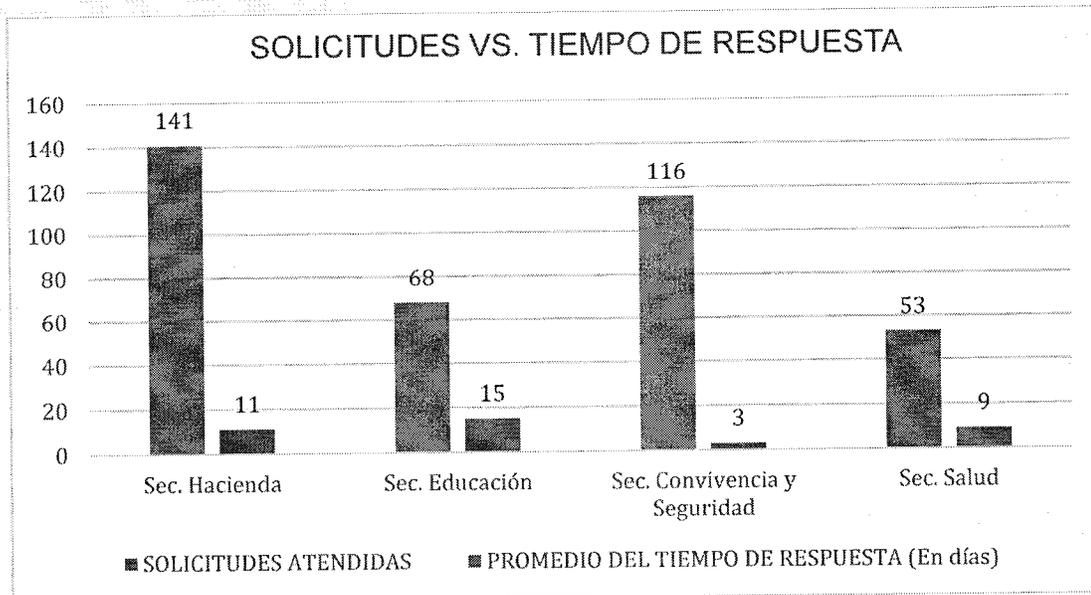
GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

SECRETARIA/DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA (En días)
Sec. Hacienda	141	11
Sec. Educación	68	15
Sec. Convivencia y Seguridad	116	3
Sec. Salud	53	9
Recepción de Quejas	41	1
Depto. Admin. De Desarrollo Institucional	12	10
Sec. Infraestructura	8	5
Depto. Admin. Jurídica	6	7
Sec. Cultura	6	8
Sec. Tics	4	5
Sec. Paz Territorial	2	7
Despacho Gobernadora	2	6
Sec. De Vivienda	2	13
Sec. Turismo	1	15
Sec. Agricultura	1	4
Depto. Admin. De Planeación	1	6
Sec. Mujer	1	4
Sec. General	1	17
Gestora Social	1	3
TOTAL	467	

Fuente: Aplicativo QAP.

La siguiente gráfica muestra la relación entre las dependencias que recibieron el mayor número de solicitudes y el tiempo empleado para responderlas.



Fuente: Aplicativo QAP.

De las solicitudes que se encuentran aún en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, se encontraron 69 con términos vencidos que representan el 12.8%.

3. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EL PRIMER BIMESTRE DEL AÑO 2017:

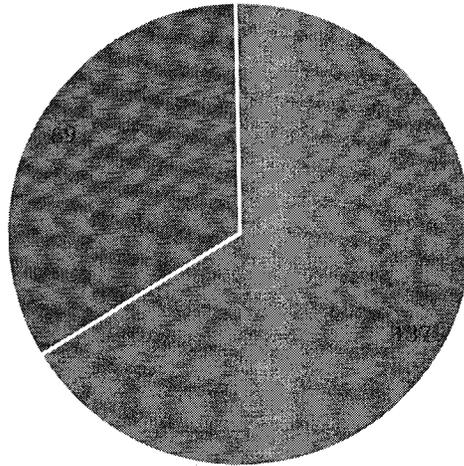
Se les solicita a los funcionarios de cada dependencia encargados de la revisión y trámite de las solicitudes del aplicativo dar respuesta de manera inmediata a las solicitudes, quejas o reclamos represados durante el primer bimestre del año en curso. La relación de estos funcionarios está consagrada en las circulares de los meses de enero y febrero de 2017, las cuales fueron enviadas a cada secretaria.

4. DERECHOS DE PETICION (SOLICITUDES) SIN RESPUESTA DESDE ENERO 2012 A FEBRERO DE 2017.

Podemos observar a continuación, la relación de las quejas y reclamos sin respuesta, durante el periodo comprendido entre Enero de 2012 hasta Febrero del año en curso. De las 137 solicitudes sin respuesta, 69 corresponden al primer bimestre de 2017, lo cual equivale al 50% del total.



SOLICITUDES SIN RESPUESTA DESDE ENERO 2012
HASTA FEBRERO 2017



- NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA DESDE ENERO 2012 A FEBRERO DE 2017.
- NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA EN EL PRIMER BIMESTRE DE 2017.

5. 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.
- Publicar mensual, bimensual y trimestralmente en la página Web de la Secretaría General (www.valledelcauca.gov.co/general/) el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

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

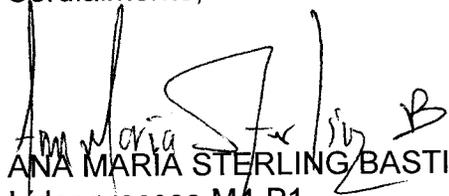


**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

Secretaría General

que se encuentran en proceso, realizando las respectivas visitas y entregando los respectivos informes a Control Interno.

Cordialmente,


ANA MARIA STERLING BASTIDAS
Líder proceso M4-P1
Secretaría General.

Redactor y Transcriptor: Ana María Sterling b.- Directora Técnico – Secretaria General.