



060-68 297824

INFORME

FECHA: Mayo 24 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 MARZO HASTA EL 30 DE ABRIL 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 segundo 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 SEGUNDO BIMESTRE DE 2017 (MARZO-ABRIL).

Durante el segundo bimestre del año, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 494 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de solicitudes por dependencia se presenta en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	% DE SOLICITUDES
Unidad Administrativa Esp. Rentas	113	22.9



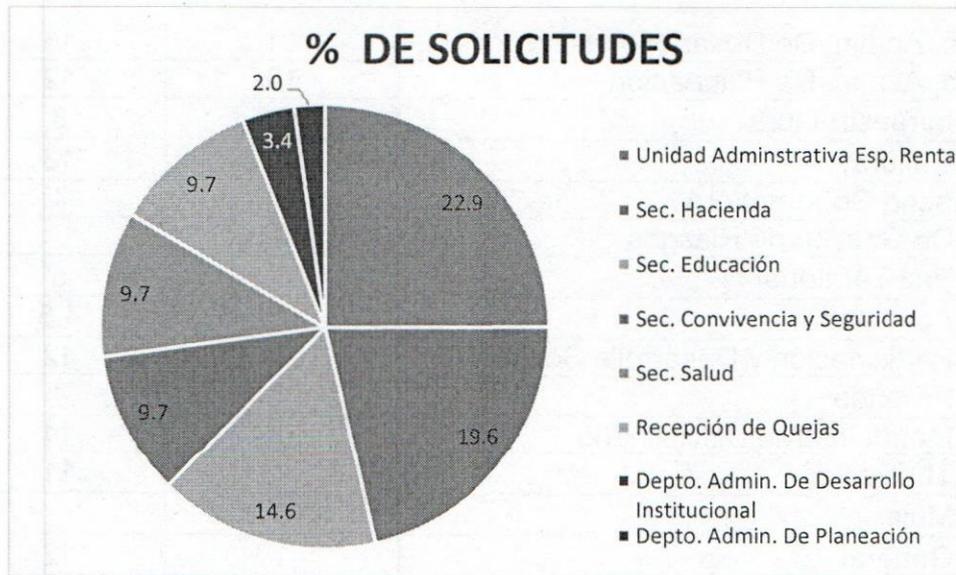
**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA**  
**GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Sec. Hacienda	97	19.6
Sec. Educación	72	14.6
Sec. Convivencia y Seguridad	48	9.7
Sec. Salud	48	9.7
Recepción de Quejas	48	9.7
Depto. Admin. De Desarrollo Institucional	17	3.4
Depto. Admin. De Planeación	10	2.0
Sec. Infraestructura	9	1.8
Sec. Cultura	7	1.4
Despacho Gobernadora	6	1.2
Sec. De Gestión de Riesgos	4	0.8
Sec. Paz Territorial	3	0.6
Sec. Agricultura	2	0.4
Sec. Participación y Desarrollo Social	2	0.4
Depto. Admin. Jurídica	1	0.2
Sec. De Vivienda	1	0.2
Sec. Turismo	1	0.2
Sec. Mujer	1	0.2
Sec. General	1	0.2
Sec. Asuntos Étnicos	1	0.2
Ofi. Control Interno Disciplinario	1	0.2
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	1	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>494</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicativo QAP.

A continuación se presenta un gráfico con las Dependencias que recibieron mayor número de solicitudes durante el segundo bimestre del año 2017:



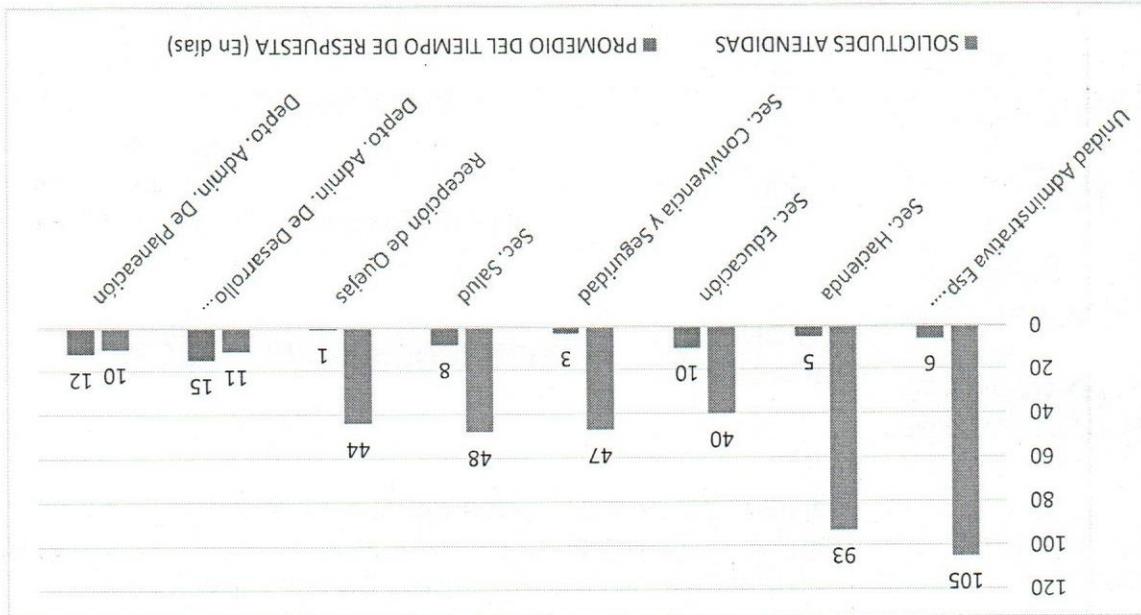
Fuente: Aplicativo QAP.

## 2. REPORTE DE GESTIÓN DURANTE EL SEGUNDO BIMESTRE DEL AÑO 2017 (MARZO-ABRIL).

De las 494 solicitudes recibidas durante este bimestre, se le dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 433 solicitudes, lo cual corresponde al 88%. 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.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA (En días)
Unidad Administrativa Esp. Rentas	105	6
Sec. Hacienda	93	5
Sec. Educación	40	10
Sec. Convivencia y Seguridad	47	3
Sec. Salud	48	8
Recepción de Quejas	44	1

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.

Departamento	SOLICITUDES ATENDIDAS	PROMEDIO DEL TIEMPO DE RESPUESTA (En días)
Depto. Admin. De Desarrollo Institucional	11	11
Depto. Admin. De Planeación	10	12
Sec. Infraestructura	8	8
Sec. Cultura	7	13
Despacho Gobernadora	6	4
Sec. De Gestión de Riesgos	0	0
Sec. Paz Territorial	3	8
Sec. Agricultura	2	4.5
Sec. Participación y Desarrollo Social	2	12
Sec. Vivienda	1	4
Ofi. Control Interno Disciplinario	1	14
Sec. Turismo	1	11
Sec. Mujer	0	0
Sec. General	1	12
Sec. Asuntos Étnicos	1	4
Depto. Admin. De Jurídica	1	3
Sec. Desarrollo económico y Competitividad	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>433</b>	



De las solicitudes que se encuentran aún en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, se encontraron 56 con términos vencidos que representan el 11%.

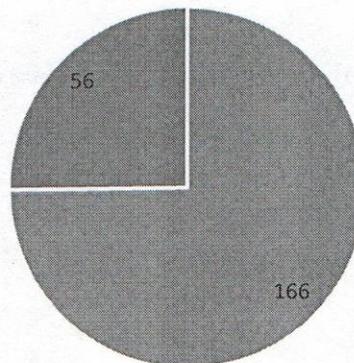
3. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EL SEGUNDO BIMESTRE DEL AÑO 2017:

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

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

Podemos observar a continuación, la relación de las quejas y reclamos sin respuesta, durante el periodo comprendido entre Enero de 2012 hasta abril del año en curso. De las 166 solicitudes sin respuesta, 56 corresponden al segundo bimestre de 2017, lo cual equivale al 34% del total.

SOLICITUDES SIN RESPUESTA DESDE ENERO  
2012 HASTA ABRIL 2017



- NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA DESDE ENERO 2012 A ABRIL DE 2017.
- NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA EN EL SEGUNDO 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



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA**  
**GOBERNACIÓN**

*Secretaría General*

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.
- Publicar mensual, bimensual y trimestralmente 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.

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 – Secretaría General.