



060-68 315217

INFORME

FECHA: SEPTIEMBRE 22 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 JULIO HASTA EL 31 DE AGOSTO 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 cuarto 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 secretaria general, <http://www.valledelcauca.gov.co/general/>

1. REPORTE GENERAL CUARTO BIMESTRE DE 2017 (JULIO-AGOSTO).

Durante el cuarto bimestre del año, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 404 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de solicitudes por dependencia se presenta en la siguiente tabla:



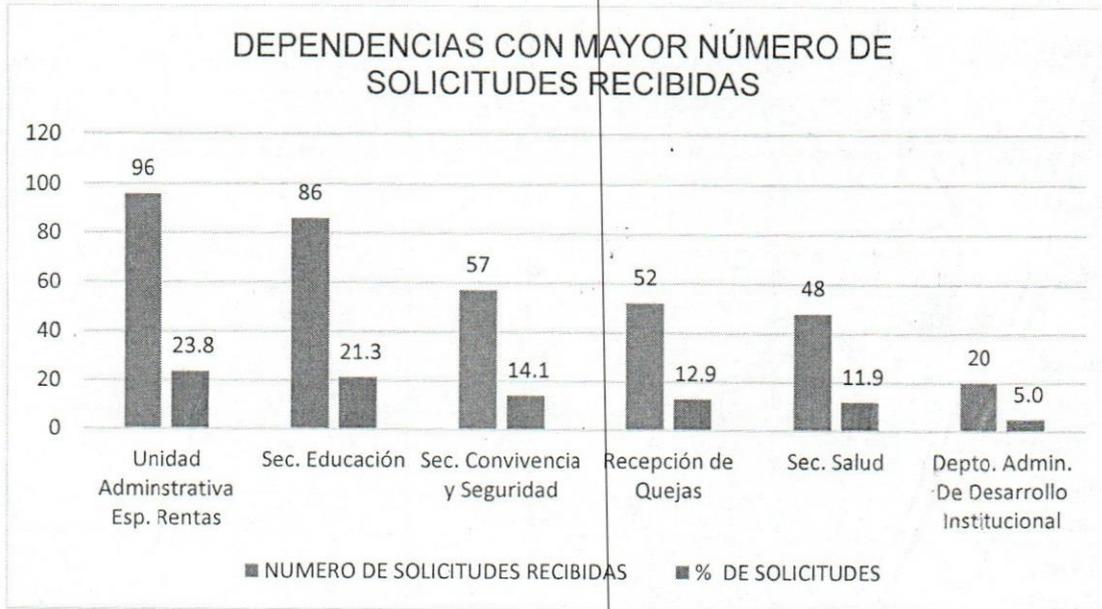
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
**GOBERNACIÓN**

Secretaría General

DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	% DE SOLICITUDES
Unidad Administrativa Esp. Rentas	96	23.8
Sec. Educación	86	21.3
Sec. Convivencia y Seguridad	57	14.1
Recepción de Quejas	52	12.9
Sec. Salud	48	11.9
Depto. Admin. De Desarrollo Institucional	20	5.0
Sec. Infraestructura	6	1.5
Sec. Paz Territorial	4	1.0
Sec. Mujer	4	1.0
Sec. Vivienda	4	1.0
Depto. Admin. De Planeación	3	0.7
Sec. Turismo	3	0.7
Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo	3	0.7
Sec. Agricultura	3	0.7
Despacho Gobernadora	3	0.7
Sec. Asuntos Étnicos	2	0.5
Depto. Admin. De Jurídica	2	0.5
Sec. Tics	2	0.5
Sec. Cultura	1	0.2
Sec. Participación y Desarrollo Social	1	0.2
Ofi. Control Interno Disciplinario	1	0.2
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	1	0.2
Ofi. Transparencia	1	0.2
Sec. Hacienda	1	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicativo QAP.

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



Fuente: Aplicativo QAP.

**2. REPORTE DE GESTIÓN DURANTE EL CUARTO BIMESTRE DE 2017 (JULIO-AGOSTO).**

De las 404 solicitudes recibidas durante este bimestre, se le dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 390 solicitudes las cuales fueron atendidas y 1 fue cancelada debido al mal diligenciamiento, lo cual corresponde al 97%. 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.

DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA (En días)	SOLICITUDES EN PROCESO	SOLICITUDES CANCELADAS
Unidad Administrativa Esp. Rentas	96	5	0	
Sec. Educación	82	10	4	
Sec. Convivencia y Seguridad	55	4	2	



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
**GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Recepción de Quejas	51	1	0	1
Sec. Salud	47	7	1	
Depto. Admin. De Desarrollo Institucional	17	10	3	
Sec. Infraestructura	6	4	0	
Sec. Paz Territorial	4	3	0	
Sec. Mujer	3	45	1	
Sec. Vivienda	4	3	0	
Depto. Admin. De Planeación	3	5	0	
Sec. Turismo	3	7	0	
Oficina de Relaciones Públicas y Protocolo	3	11	0	
Sec. Agricultura	3	8	0	
Despacho Gobernadora	3	4	0	
Sec. Asuntos Étnicos	2	30	0	
Depto. Admin. De Jurídica	2	15	0	
Sec. Tics	2	10	0	
Sec. Cultura	1	28	0	
Sec. Participación y Desarrollo Social	0		1	
Ofi. Control Interno Disciplinario	1	9	0	
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	1	34	0	
Ofi. Transparencia	0		1	
Sec. Hacienda	1	5	0	
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>		<b>13</b>	<b>1</b>

Fuente: Aplicativo QAP.



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

Secretaría General

De las solicitudes que se encuentran aún en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, se encontraron 13 con términos vencidos, las cuales representan el 3%.

3. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EL CUARTO 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 cuarto bimestre del año en curso. La relación de estos funcionarios está consagrada en las circulares de los meses de Julio y Agosto de 2017, las cuales fueron enviadas a cada secretaria.

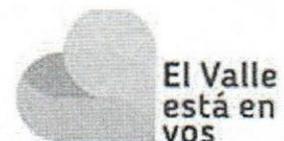
4. DERECHOS DE PETICION (SOLICITUDES) SIN RESPUESTA DESDE ENERO 2012 HASTA AGOSTO DE 2017.

Podemos observar a continuación, la relación de las solicitudes, quejas y reclamos sin respuesta, durante el periodo comprendido entre Enero de 2012 hasta Agosto del año en curso. De las 44 solicitudes sin respuesta, 13 corresponden al cuarto bimestre de 2017, lo cual equivale al 30% del total.

NUMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE ENERO DE 2012 HASTA AGOSTO DE 2017	
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA
Sec. Educación	33
Depto. Adtivo. Desarrollo Institución	5
Sec. Convivencia y Seguridad	2
Sec. Mujer	1
Sec. Salud	1
Sec. Participación y Desarrollo Social	1
Ofi. Transparencia	1
TOTAL	44

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

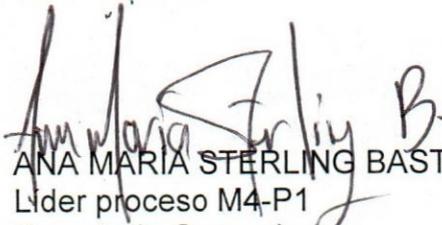
Secretaría General

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 MARIA STERLING BASTIDAS  
Lider proceso M4-P1  
Secretaría General.

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