



060-68 325056

INFORME

FECHA: NOVIEMBRE 21 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 SEPTIEMBRE HASTA EL 31 DE OCTUBRE
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 quinto 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 QUINTO BIMESTRE DE 2017 (SEPTIEMBRE-OCTUBRE).

Durante el quinto bimestre del año, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos “QAP” un total de 364 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de solicitudes por dependencia se presenta en la siguiente tabla:



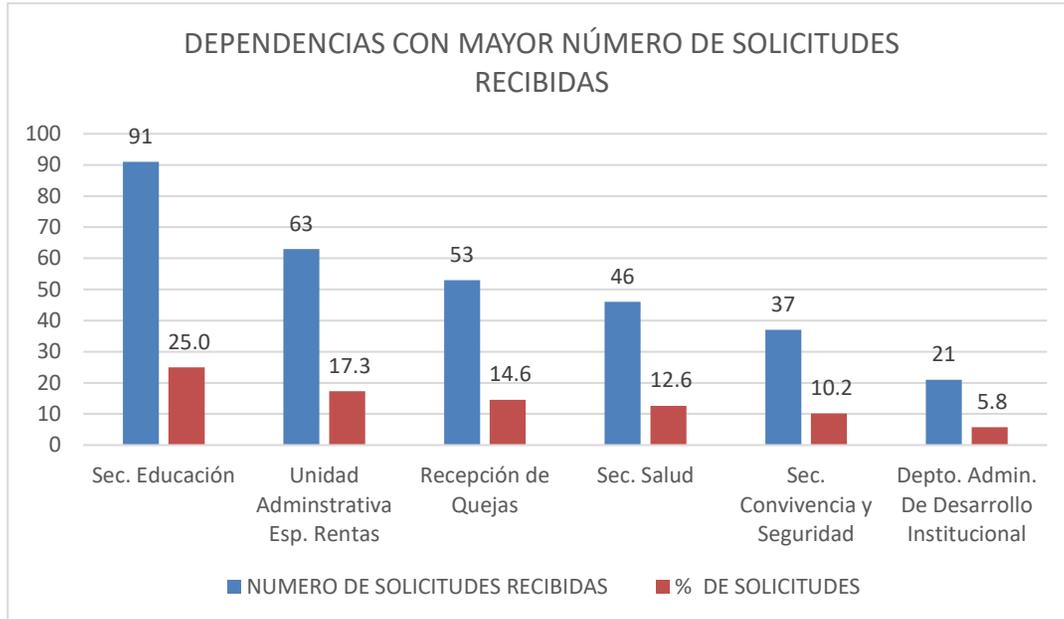
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	% DE SOLICITUDES
Sec. Educación	91	25.0
Unidad Administrativa Esp. Rentas	63	17.3
Recepción de Quejas	53	14.6
Sec. Salud	46	12.6
Sec. Convivencia y Seguridad	37	10.2
Depto. Admin. De Desarrollo Institucional	21	5.8
Depto. Admin. De Jurídica	8	2.2
Sec. Hacienda	6	1.6
Sec. Infraestructura	5	1.4
Sec. Agricultura	4	1.1
Sec. Tics	4	1.1
Sec. Turismo	3	0.8
Sec. Vivienda	3	0.8
Depto. Admin. De Planeación	3	0.8
Sec. Gestión del Riesgo	3	0.8
Sec. Paz Territorial	2	0.5
Sec. Mujer	2	0.5
Oficina de Comunicaciones	2	0.5
Despacho Gobernadora	2	0.5
Sec. Cultura	2	0.5
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	2	0.5
Ofi. Transparencia	1	0.3
Sec. Asuntos Étnicos	1	0.3
TOTAL	364	100

Fuente: Aplicativo QAP.

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



Fuente: Aplicativo QAP.

2. REPORTE DE GESTIÓN DURANTE EL QUINTO BIMESTRE DE 2017 (SEPTIEMBRE-OCTUBRE).

De las 364 solicitudes recibidas durante este bimestre, se le dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 332 solicitudes las cuales fueron atendidas, esto equivale al 91,2%. Una (1) solicitud fue cancelada debido al mal diligenciamiento, lo cual corresponde al 0.3%. 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 DEL TIEMPO DE RESPUESTA (En días)	SOLICITUDES EN PROCESO	SOLICITUDES CANCELADAS
Sec. Educación	68	7	23	
Unidad Administrativa Esp. Rentas	58	7	5	
Recepción de Quejas	53	1		



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Sec. Salud	46	6		
Sec. Convivencia y Seguridad	35	4	2	
Depto. Admin. De Desarrollo Institucional	19	10	1	1
Dept. Admin. De Jurídica	8	9		
Sec. Hacienda	6	6		
Sec. Infraestructura	5	3		
Sec. Agricultura	4	7		
Sec. Tics	4	6		
Sec. Turismo	3	18		
Sec. Vivienda	3	8		
Depto. Admin. De Planeación	3	8		
Sec. Gestión del Riesgo	3	6		
Sec. Paz Territorial	2	4		
Sec. Mujer	2	9		
Oficina de Comunicaciones	2	14,5		
Despacho Gobernadora	2	3,5		
Sec. Cultura	2	4		
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	2	12		
Ofi. Transparencia	1	12		
Sec. Asuntos Étnicos	1	3		
TOTAL	332		31	1

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 31 con términos vencidos, las cuales representan el 8,5%.

3. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EL QUINTO 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 quinto bimestre del año en curso. La relación de estos funcionarios está consagrada en las circulares de los





meses de Septiembre y Octubre de 2017, las cuales fueron enviadas a cada secretaria.

4. DERECHOS DE PETICION (SOLICITUDES) SIN RESPUESTA DESDE ENERO 2012 HASTA OCTUBRE 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 Octubre del año en curso. De las 38 solicitudes sin respuesta, 31 corresponden al quinto bimestre de 2017, lo cual equivale al 82% del total.

NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA DESDE ENERO DE 2012 HASTA OCTUBRE DE 2017	
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPUESTA
Sec. Educación	29
Unidad Administrativa Esp. Rentas	5
Dept. Activo. Desarrollo Institucional	2
Sec. Convivencia y Seguridad	2
TOTAL	38

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.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

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

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

