



060-68-308216

INFORME SEMESTRAL

FECHA: AGOSTO 3 DE 2017

PERIODO: 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 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 PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 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, correspondiente al PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017. Este se puede consultar a través del Sistema de Gestión Documental SADE, e imprimirlo si lo consideran pertinente. También puede ser consultado y descargado de la página web de la Secretaria General <http://www.valledelcauca.gov.co/general/index.php>

1. REPORTE GENERAL DEL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero hasta el 30 de Junio de 2017, se recibieron por Internet, a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP", un total de 1.489 solicitudes (Derechos de Petición). Del total de las solicitudes, 10 fueron canceladas por el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y el Sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

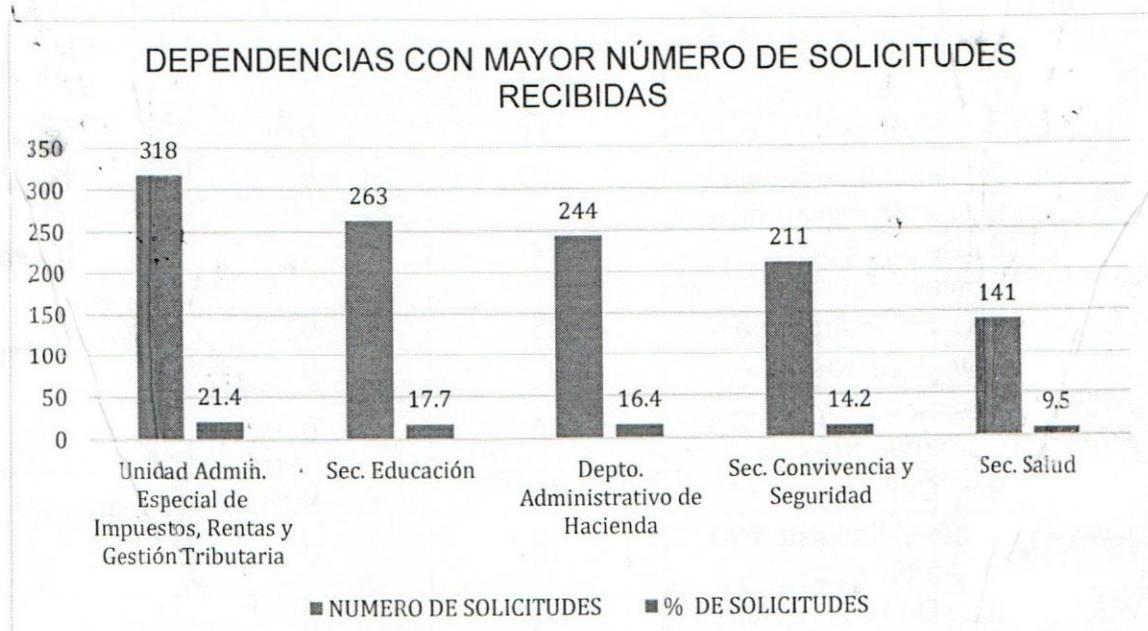
La distribución de solicitudes por dependencia se presenta en la siguiente tabla:



SECRETARIA/DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES	% DE SOLICITUDES
Unidad Admin. Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	318	21.4
Sec. Educación	263	17.7
Depto. Administrativo de Hacienda	244	16.4
Sec. Convivencia y Seguridad	211	14.2
Sec. Salud	141	9.5
Recepción de Quejas	124	8.3
Depto. Administrativo de Desarrollo Institucional	46	3.1
Sec. Infraestructura	25	1.7
Dpto. Planeación	22	1.5
Despacho Gobernadora	15	1.0
Sec. Cultura	15	1.0
Depto. Administrativo de Jurídica	10	0.7
Sec. De Paz Territorial y Reconciliación	10	0.7
Sec. De las Tic	9	0.6
Sec. General	6	0.4
Sec. Agricultura	5	0.3
Sec. Mujer	5	0.3
Sec. Turismo	4	0.3
Sec. Gestión del Riesgo de Desastres	4	0.3
Sec. Vivienda	3	0.2
Control Interno Disciplinario	2	0.1
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	2	0.1
Sec. Desarrollo Social y Participación	2	0.1
Sec. Asuntos Étnicos	1	0.1
Gestora Social	1	0.1
Oficina De Comunicaciones	1	0.1
TOTAL	1489	100.0

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

A continuación se presenta un Gráfico que representa las Dependencias con mayor número de solicitudes en este periodo:



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

2. REPORTE DE LA GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DE 2017.

De las 1.489 solicitudes recibidas en el primer semestre del año 2017, se dieron trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 1.394 solicitudes, que corresponde al 93.6%.

Las solicitudes que se encuentran en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, corresponden a 85 solicitudes con términos vencidos, lo cual representa el 5.7%, por su parte, las 10 solicitudes canceladas representan el 0.7% de las solicitudes recibidas durante el periodo establecido en este informe.

SECRETARIA/ DEPENDENCIA	SOLICITUDES ATENDIDAS	SOLICITUDES EN PROCESO	SOLICITUDES CANCELADAS
Unidad Admin. Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	317	1	
Sec. Educación	186	77	
Depto. Administrativo de Hacienda	244	0	



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Sec. Convivencia y Seguridad	210	1	
Sec. Salud	141	0	
Recepción de Quejas	115	0	9
Depto. Administrativo de Desarrollo Institucional	44	1	1
Sec. Infraestructura	25	0	
Dpto. Planeación	22	0	
Despacho Gobernadora	15	0	
Sec. Cultura	15	0	
Depto. Administrativo de Jurídica	10	0	
Sec. De Paz Territorial y Reconciliación	10	0	
Sec. De las Tic	9	0	
Sec. General	6	0	
Sec. Agricultura	5	0	
Sec. Mujer	5	0	
Sec. Turismo	4	0	
Sec. Gestión del Riesgo de Desastres	0	4	
Sec. Vivienda	3	0	
Control Interno Disciplinario	2	0	
Sec. Desarrollo Económico y Competitividad	1	1	
Sec. Desarrollo Social y Participación	2	0	
Sec. Asuntos Étnicos	1	0	
Gestora Social	1	0	
Oficina De Comunicaciones	1	0	
TOTAL	1394	85	10

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



3. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON SOLICITUDES EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2017.

FUNCIONARIOS QUE TIENEN SOLICITUDES PENDIENTES		
SECRETARIA/ DEPENDENCIA	FUNCIONARIOS	SOLICITUDES PENDIENTES
Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional	Elsy Preciado	1
Secretaría De Convivencia Y Seguridad Ciudadana	Melba Leyner Vidal Ruiz	1
Secretaría De Desarrollo Económico Y Competitividad	Iliana Valencia Martha	1
Secretaría De Educación	Álvaro José Zuluaga Cardona	1
Secretaría De Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo De	58
Secretaría De Educación	Diego Varela Martínez	4
Secretaría De Educación	Flor Maria Carabali Sandoval	1
Secretaría De Educación	José Alejandro Fossi Falla	2
Secretaría De Educación	Nazly Romero Zamorano	5
Secretaría De Educación	Oscar Henry Bedoya Benavides	3
Secretaría De Educación	Rosse Mary Perdomo Sandoval	1
Secretaría De Educación	Sandra Mileye Molina Cifuentes	1
Secretaría De Educación	Sara Diana Urbano Burbano	1
Secretaria De Gestión Del Riesgo De Desastres	Andres Fernando Caicedo Arias	4
Unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas Y Gestión Tributaria.	Gloria Piedad Ordoñez	1
TOTAL		85

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.



Se les solicita a los funcionarios de cada dependencia encargados de la revisión y trámite de las solicitudes que ingresan por el aplicativo QAP, consultarlo constantemente y responder de manera inmediata las solicitudes, quejas o reclamos interpuestos por los ciudadanos, para de esta forma, evitar el incremento de solicitudes sin respuesta.

4. QUEJAS Y RECLAMOS FRECUENTES PRESENTADAS POR EL CIUDADANO.
 - i. UNIDAD ADMIN. ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA: solicitud de información sobre el procedimiento para la liquidación del impuesto de vehículo automotor. Queja por el mal funcionamiento de la página web al momento de liquidar el impuesto de vehículo automotor, solicitud de devolución de pago, queja por mala atención.
 - ii. SEC. EDUCACION: Demora en el pago de mesadas, primas, cesantías, retroactivos de ascensos y acceso para bajar comprobantes de pago. Así mismo se presentaron varias solicitudes relacionadas con cuestiones sobre el escalafón, el diligenciamiento de claves, desprendibles de pagos y traslados de docentes, quejas sobre el mal servicio prestado telefónicamente en la secretaría, largos tiempos de espera y mal servicio en el cubículo del magisterio. En cuanto a Instituciones Educativas, los usuarios se quejan del mal servicio en los colegios y del mal comportamiento de docentes y rectores.
 - iii. SEC. CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA: Solicitud de información para el trámite de pasaportes. Ayudas para repatriados. Quejas por la mala atención en la oficina de pasaportes y sobre el mal funcionamiento del aplicativo para solicitar citas para el pasaporte.
 - iv. SEC. SALUD: Mala atención de Hospitales, clínicas, E.P.S. y registro de IPS, inscripción al RETHUS, IPS registradas, solicitud de servicios de salud, información sobre inscripción resolución enfermería, resolución odontología, solicitud de información sobre morbilidad del valle y defensor del paciente.
 - v. SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN: Mal estado de la malla vial del Departamento. Queja sobre la demora en los avances del puente de Juanchito.
 - vi. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL: Información sobre el procedimiento para descargar los el recibo de pago de pensionados. Información sobre bono pensional. Queja sobre ausencia de protocolos del personal de seguridad de la Gobernación que se encuentra en las entradas del edificio. Queja sobre la presencia de vendedores ambulantes dentro del



- edificio. Solicitud de información sobre predio de la Gobernación en el municipio de Sevilla. Información sobre uso de bienes inmuebles del Departamento. Solicitud de Certificados laborales. Información del procedimiento para realizar crédito de libranza. Derechos de Petición. Solicitud de empleo. Sustitución pensional. Queja sobre el servicio de por 472. Queja sobre entrega de tabulados por falta de toner. Información sobre auxilio funerario.
- vii. SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL: solicitud de información acerca de la Mesa Municipal de Mujeres de Candelaria. Solicitud de apoyo a eventos.
- viii. SECRETARÍA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES: quejas sobre el funcionamiento de la página web. Información sobre el portal de datos abiertos. Mala información de las operadoras del conmutador.
- ix. SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES: solicitud de suministro de agua potable. Desborde de quebradas y desastres naturales. Invitación a evento.
- x. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN: Solicitud de formatos. Solicitud del Plan de Desarrollo Departamental. Información sobre políticas públicas. Información sobre convenios educativos para acceder a becas de estudio.
- xi. SECRETARÍA DE TURISMO: solicitud de información sobre el tren de la tebaída, política pública de ecoturismo, rutas turísticas y ecoturísticas del Valle. Queja por desactualización de la página web.
- xii. SECRETARÍA DE AMBIENTE, AGRICULTURA, Y PESCA: Denuncia sobre quema de caña. Solicitud de apoyo para que un joven participe en un congreso relacionado con el AGUA. Solicitud de información sobre cultivos alternativos.
- xiii. SECRETARÍA DE CULTURA: apoyo económico para participación en convocatorias. Información sobre resultados de convocatorias. Información estampilla pro-cultura.
- xiv. SECRETARÍA DE VIVIENDA Y HABITAT: queja por incumplimiento de constructora. Queja por ausencia del servicio de agua en el Barrio la Dignidad. Solicitud de información sobre oferta de vivienda para comunidad desplazada.
- xv. SECRETARÍA GENERAL: solicitud copia de ordenanza, solicitud copia de Acuerdos de Jamundí. Queja por largo tiempo de espera para radicar en la ventanilla única.



- xvi. SECRETARÍA DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN: solicitud de información sobre proyectos productivos para víctimas del conflicto. Solicitud de información sobre promoción de Derechos Humanos.
- xvii. DESPACHO GOBERNADORA: solicitud de cita. Solicitud de procesos contractuales. Solicitud de adecuación de parques recreacionales. Solicitud de información sobre delegados juntas directivas. Solicitudes sobre situación ambiental del departamento.
- xviii. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURIDICA: Solicitud de copia del acta de reconocimiento de la elección de una JAC. Solicitud de personería jurídica. Adopción del fallo judicial. Nueva elección de dignatarios de JAC.
- xix. SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN: información sobre JAC.
- xx. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD: queja por mala atención de funcionario. Información conversatorio ciudadano en Riofrio.
- xxi. ASUNTOS ÉTNICOS: solicitud de información sobre programas de emprendimiento para comunidad afro, indígena, mujeres y hombres.
- xxii. DESPACHO GESTORA SOCIAL: solicitud de apoyo para tratamiento de niña en situación de discapacidad.
- xxiii. OFICINA DE COMUNICACIONES: autorización para uso de logo institucional de la Gobernación en evento deportivo.
- xxiv. OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO: solicitud del reglamento interno disciplinario de la gobernación y queja.

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, ágil, de calidad, con calidez y respetuosa hacia nuestros usuarios; así mismo, 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



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

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.

La Secretaría General en cumplimiento de su proceso M4-P1 estará atenta al seguimiento de las respuestas 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.