



1.01.1-33.21-345898

Santiago de Cali, 19 de abril de 2018

PARA: GESTORA SOCIAL; SECRETARIOS DE DESPACHO; DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS; JEFES DE OFICINA; JEFES DE OFICINAS TERRITORIALES; GERENTE UNIDAD ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA.

ASUNTO: INFORME CONSOLIDADO QUEJAS Y RECLAMOS MES DE MARZO DE 2018.

En atención a la designación que se le hiciera a la Secretaría General como responsable del Proceso M4-P1 "Orientación y Atención al Ciudadano", me permito presentar el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes de MARZO de 2018, el cual puede ser consultado a través del Sistema de Gestión Documental SADE e imprimirlo si lo consideran pertinente.

1. REPORTE GENERAL MES DE MARZO DE 2018.

Durante el periodo comprendido entre el 01 y 31 de MARZO de 2018, se recibieron, a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" disponible en la página web de la Gobernación del Valle del Cauca, un total de 271 solicitudes (Derechos de Petición) de las cuales una fue cancelada o anulada por mal registro. La distribución de estas solicitudes por Dependencia se presenta a continuación:

| DEPENDENCIA | REGISTRADAS | PARTICIPACIÓN |
|--|-------------|---------------|
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 97 | 35,8% |
| Sec. de Educación | 59 | 21,8% |
| Sec. de Salud | 29 | 10,7% |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 26 | 9,6% |
| Sistema de PQRD | 12 | 4,4% |
| Dpto. Advto. de Drllo. Institucional | 9 | 3,3% |
| Despacho de la Gobernadora | 6 | 2,2% |
| Dpto. Advto. de Hacienda Y Finanzas Publicas | 5 | 1,8% |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 5 | 1,8% |
| Dpto. Advto. de Jurídica | 4 | 1,5% |
| Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual | 4 | 1,5% |
| Dpto. Advto. de Planeación | 2 | 0,7% |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | 2 | 0,7% |
| Sec. de Cultura | 2 | 0,7% |
| Sec. de Movilidad y Transporte | 2 | 0,7% |
| Sec. General | 2 | 0,7% |
| Gestora Social | 1 | 0,4% |
| Sec. de Asuntos Étnicos | 1 | 0,4% |
| Sec. de Drllo. Económico y Competitividad | 1 | 0,4% |
| Sec. de Drllo. Social y Participación | 1 | 0,4% |
| Sec. de Vivienda y Hábitat | 1 | 0,4% |
| TOTAL | 271 | 100,0% |

Tabla 1 Distribución solicitudes por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.



A continuación, se presenta el gráfico de las dependencias con mayor número de solicitudes en este mes:

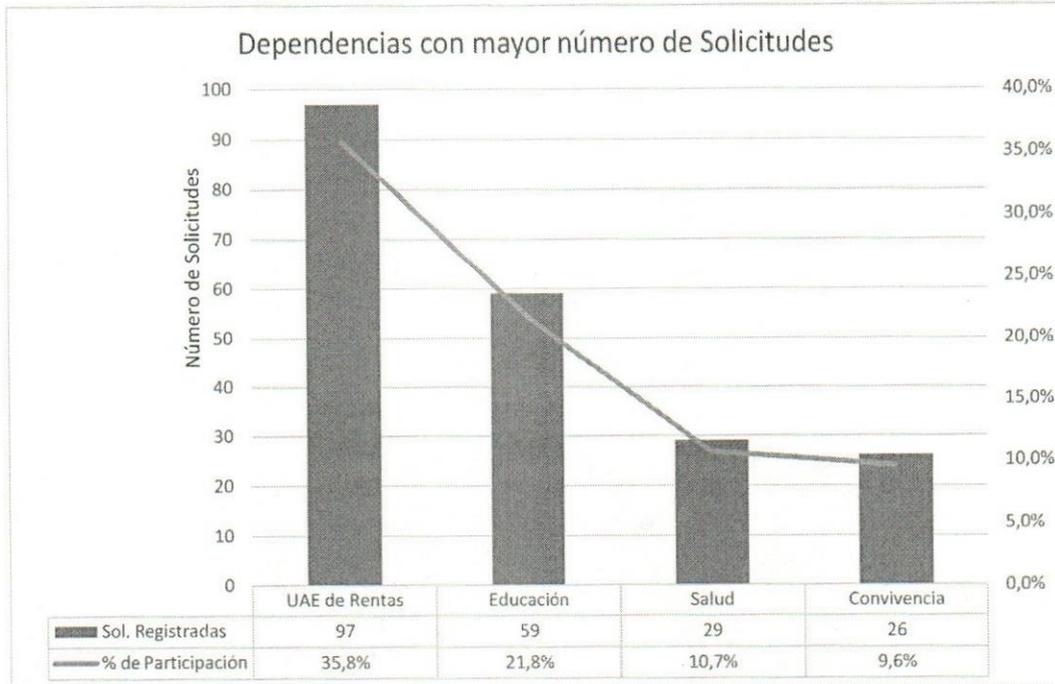


Gráfico 1 Dependencias con mayor número de solicitudes. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE MARZO DE 2018.

De las 271 solicitudes registradas en el mes de MARZO del año 2018, se dio trámite a 174 solicitudes, lo que corresponde al 64% del total. Las solicitudes que se encuentran en proceso de respuesta, es decir, pendientes por tramitar o atender, ascienden a 96 solicitudes, lo que corresponde al 35%. El Sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias canceló 1 solicitud, lo que corresponde al 1%. La siguiente tabla resume el trámite realizado a las solicitudes recibidas en el mes por las dependencias:



| DEPENDENCIA | ATENDIDAS | EN PROCESO | CANCELADAS | SOLICITUDES RECIBIDAS |
|--|------------|------------|------------|-----------------------|
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 66 | 30 | 1 | 97 |
| Sec. de Educación | 26 | 33 | 0 | 59 |
| Sec. de Salud | 27 | 2 | 0 | 29 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 15 | 11 | 0 | 26 |
| Sistema de PQRD | 12 | 0 | 0 | 12 |
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | 3 | 6 | 0 | 9 |
| Despacho de la Gobernadora | 6 | 0 | 0 | 6 |
| Dpto. Adtvo. de Hacienda Y Finanzas Publicas | 4 | 1 | 0 | 5 |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Dpto. Adtvo. de Jurídica | 3 | 1 | 0 | 4 |
| Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual | 1 | 3 | 0 | 4 |
| Dpto. Adtvo. de Planeación | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Sec. de Cultura | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Sec. de Movilidad y Transporte | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Sec. General | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Gestora Social | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Sec. de Asuntos Étnicos | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Sec. de Drllo. Económico y Competitividad | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Sec. de Drllo. Social y Participación | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Sec. de Vivienda y Hábitat | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 174 | 96 | 1 | 271 |

Tabla 2 Trámite de las solicitudes por dependencias. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo QAP, de las 174 solicitudes atendidas por las diferentes dependencias en el mes de referencia, 170 fueron tramitadas de manera oportuna, teniendo en cuenta los términos establecidos por la Ley. Por otro lado, de las 96 solicitudes en proceso o pendientes por tramitar por las diferentes dependencias, 80 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 16 se encuentran vencidas, teniendo en cuenta la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (4 de abril de 2018). Las siguientes tablas presentan en detalle lo mencionado anteriormente:



| DEPENDENCIA | ATENDIDAS | A TIEMPO | FUERA DE TIEMPO |
|--|------------|------------|-----------------|
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 66 | 65 | 1 |
| Sec. de Educación | 26 | 26 | |
| Sec. de Salud | 27 | 27 | |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 15 | 15 | |
| Sistema de PQRD | 12 | 12 | |
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | 3 | 3 | |
| Despacho de la Gobernadora | 6 | 6 | |
| Dpto. Adtvo. de Hacienda Y Finanzas Publicas | 4 | 2 | 2 |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 5 | 5 | |
| Dpto. Adtvo. de Jurídica | 3 | 3 | |
| Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual | 1 | 1 | |
| Dpto. Adtvo. de Planeación | 0 | | |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | 1 | 1 | |
| Sec. de Cultura | 1 | 1 | |
| Sec. de Movilidad y Transporte | 1 | | 1 |
| Sec. General | 2 | 2 | |
| Gestora Social | 1 | 1 | |
| Sec. de Asuntos Étnicos | 0 | | |
| Sec. de Drllo. Económico y Competitividad | 0 | | |
| Sec. de Drllo. Social y Participación | 0 | | |
| Sec. de Vivienda y Hábitat | 0 | | |
| TOTAL | 174 | 170 | 4 |

Tabla 3 Solicitudes atendidas a tiempo por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

| DEPENDENCIA | EN PROCESO | VIGENTES | VENCIDAS |
|--|------------|-----------|-----------|
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 30 | 30 | |
| Sec. de Educación | 33 | 25 | 8 |
| Sec. de Salud | 2 | | 2 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 11 | 10 | 1 |
| Sistema de PQRD | 0 | | |
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | 6 | 4 | 2 |
| Despacho de la Gobernadora | 0 | | |
| Dpto. Adtvo. de Hacienda Y Finanzas Publicas | 1 | | 1 |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 0 | | |
| Dpto. Adtvo. de Jurídica | 1 | 1 | |
| Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual | 3 | 3 | |
| Dpto. Adtvo. de Planeación | 2 | 1 | 1 |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | 1 | 1 | |
| Sec. de Cultura | 1 | 1 | |
| Sec. de Movilidad y Transporte | 1 | 1 | |
| Sec. General | 0 | | |
| Gestora Social | 0 | | |
| Sec. de Asuntos Étnicos | 1 | 1 | |
| Sec. de Drllo. Económico y Competitividad | 1 | | 1 |
| Sec. de Drllo. Social y Participación | 1 | 1 | |
| Sec. de Vivienda y Hábitat | 1 | 1 | |
| TOTAL | 96 | 80 | 16 |

Tabla 4 Solicitudes en proceso por dependencia en estado vigente y vencido. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.



Vale la pena resaltar que el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, indica que *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”*, motivo por el cual se presenta a continuación el detalle las dependencias que tramitaron sus solicitudes fuera del término establecido por la Ley y de aquellas que, a la fecha de generación del reporte (4 de abril de 2018), presentan solicitudes en proceso con los términos vencidos.

| DEPENDENCIA | FUERA DE TIEMPO |
|---|-----------------|
| Dpto. Adm. de Hacienda Y Finanzas Publicas | 2 |
| Sec. de Movilidad y Transporte | 1 |
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 1 |
| TOTAL | 4 |

Tabla 5 Dependencias que atendieron solicitudes fuera de tiempo. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

| DEPENDENCIA | VENCIDAS |
|--|-----------|
| Sec. de Educación | 8 |
| Dpto. Adm. de Drllo. Institucional | 2 |
| Sec. de Salud | 2 |
| Dpto. Adm. de Planeación | 1 |
| Dpto. Adm. de Hacienda Y Finanzas Publicas | 1 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 1 |
| Sec. de Drllo. Económico y Competitividad | 1 |
| TOTAL | 16 |

Tabla 6 Dependencias con solicitudes en proceso y vencidas. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

De la misma manera que se presenta el detalle de las dependencias que tramitaron sus solicitudes fuera del término establecido por la Ley y de aquellas que cuentan con solicitudes en proceso con los términos vencidos, se resalta la labor de aquellas dependencias que tramitaron en su totalidad las solicitudes recibidas en el mes de referencia:

| DEPENDENCIA | ATENDIDAS | EN PROCESO | CANCELADAS | SOLICITUDES RECIBIDAS |
|--|-----------|------------|------------|-----------------------|
| Sistema de PQRD | 12 | 0 | 0 | 12 |
| Despacho de la Gobernadora | 6 | 0 | 0 | 6 |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Sec. General | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Gestora Social | 1 | 0 | 0 | 1 |

Tabla 7 Dependencias que tramitaron el total de las solicitudes recibidas. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

Notas: El Despacho de la Gobernadora, Gestora Social, Secretaría General (Sistema de PQRD), Secretaría de Infraestructura y Valorización, fueron las dependencias que atendieron en su totalidad las solicitudes recibidas en el mes de referencia. Se exalta el compromiso adquirido con la entidad y la ciudadanía.



3. FUNCIONARIOS QUE ATENDIERON TODAS LAS SOLICITUDES EN EL MES DE MARZO DE 2018.

Se debe destacar a los funcionarios que, por medio del filtro del aplicativo, han atendido la totalidad de las solicitudes al ciudadano, haciendo que sus Dependencias presenten el 100% de cumplimiento en el reporte de atención del aplicativo de Quejas y Reclamos "Q A P". **FELICITACIONES**, ellos son:

| DEPENDENCIA | RESPONSABLE | ATENDIDAS A TIEMPO |
|--|------------------------------------|--------------------|
| Despacho De La Gobernadora. | Paula Andrea Duran Padilla | 6 |
| Dpto. Advto. de Drlo. Institucional | Diana Marcela Guerrero Veloza | 2 |
| | Liliana Bautista Quijano | 1 |
| Dpto. Advto. de Hacienda Y Finanzas Publicas | Olga Lucia Gallego Torres | 2 |
| Dpto. Advto. de Juridica | Claudia Maria Marín Ocampo | 2 |
| | Maria Ceyde Ocampo González | 1 |
| Gestora Social | Iris Daisy Rodríguez Viveros | 1 |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | Luz Dary Rodríguez Pérez | 1 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | Colombia Medina Quintero | 15 |
| Sec. de Cultura | Maria Aleyda Correa Rincón | 1 |
| Sec. de Educación | Luz Stella Henao Cortez | 7 |
| | Maria Oliva Gómez Valencia | 6 |
| | Diego Varela Martínez | 5 |
| | Nazly Romero Zamorano | 2 |
| | Angy Viviana Gómez Marín | 1 |
| | Eduardo Antonio Gómez Salcedo | 1 |
| | German Lopez Ante | 1 |
| | Maria Del Carmen Bahos Ortiz | 1 |
| | Martha Yaneth Morales Idárraga | 1 |
| | Williams Benítez Cardozo | 1 |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | Carmenza Salamanca Garrido | 5 |
| Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual | Alexandra Yanira Narváez Jaramillo | 1 |
| Sec. de Salud | Luz Adriana Gómez Forero | 21 |
| | Paola Andrea Londoño Núñez | 3 |
| | Dora Lilia Becerra | 2 |
| | Heyder Ivan Duque Murillo | 1 |
| Sec. General | Juan Carlos Maya Ruiz | 1 |
| | Maria Fernanda Herrera Trochez | 1 |
| Sistema de PQRD | Ana Maria Sterling Bastidas | 12 |
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | Jhon Helber Rivera Samboni | 42 |
| | Gloria Piedad Ordoñez | 18 |
| | Stella Hoyos Carvajal | 3 |
| | Diana Marcela Vásquez Bermúdez | 2 |
| TOTAL | | 170 |

Tabla 8 Funcionarios por dependencia que tramitaron en su totalidad las solicitudes recibidas. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.



4. FUNCIONARIOS QUE NO RESPONDIERON LAS SOLICITUDES EN EL MES DE MARZO DE 2018:

| DEPENDENCIA | RESPONSABLE | EN PROCESO VENCIDAS |
|--|-------------------------------|---------------------|
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | Claudia Maria Hoyos Quiceno | 1 |
| | Liliana Bautista Quijano | 1 |
| Dpto. Adtvo. de Hacienda Y Finanzas Publicas | Elen Norelia Balanta Gonzales | 1 |
| Dpto. Adtvo. de Planeación | Fanny Zapata Reyes | 1 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | Luis Enrique Agudelo Góngora | 1 |
| Sec. de Drllo. Económico y Competitividad | Iliana Valencia Martha | 1 |
| Sec. de Educación | Diego Varela Martínez | 5 |
| | Ana Milena Ortiz Sánchez | 2 |
| | Eduardo Antonio Gómez Salcedo | 1 |
| Sec. de Salud | Ana Milena Tezna Orozco | 2 |
| TOTAL | | 16 |

Tabla 9 Funcionarios por dependencia que no tramitaron en su totalidad las solicitudes recibidas. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

Se les solicita a todos los funcionarios encargados de la revisión y trámite de las solicitudes que ingresan por los filtros del aplicativo asociados a cada una de las dependencias mencionadas anteriormente, hacer revisión periódica al número de solicitudes que ingresan a diario, tener en cuenta los términos establecidos por la Ley y dar trámite oportuno a las solicitudes, quejas o reclamos interpuestos por los ciudadanos, con el propósito de evitar sanciones disciplinarias. De igual forma, se les solicita ponerse al día con las solicitudes que, a la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (4 de abril de 2018), se encuentran sin tramitar.

5. DERECHOS DE PETICION (SOLICITUDES) SIN RESPUESTA DESDE EL 1 DE ENERO DE 2018 AL 31 DE MARZO DE 2018.

Podemos observar cómo todas las dependencias han hecho un trabajo constante para reducir el número de solicitudes pendientes de respuesta desde el inicio del aplicativo en el año 2012. Sin embargo, en este corte se evidencia un aumento sustancial en el número de solicitudes en estado "En Proceso", teniendo en cuenta que las solicitudes pendientes por tramitar y reportadas en el informe anterior, aun se encuentran en proceso de atención.

A continuación, se presenta la relación de las quejas y reclamos en "En Proceso" reportadas por el aplicativo QAP en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2018. Estas solicitudes ascienden a 42 registros.



| DEPENDENCIA | ENERO | FEBRERO | MARZO | SOLICITUDES EN PROCESO |
|---|----------|-----------|-----------|------------------------|
| Sec. de Educación | 3 | 18 | 8 | 29 |
| Sec. de Salud | | | 2 | 2 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | | 1 | 1 | 2 |
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | | | 2 | 2 |
| Dpto. Adtvo. de Planeación | | 1 | 1 | 2 |
| Dpto. Adtvo. de Hacienda Y Finanzas Publicas | | 1 | 1 | 2 |
| Sec. de Drllo. Económico y Competitividad | | | 1 | 1 |
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | | 2 | | 2 |
| TOTAL | 3 | 23 | 16 | 42 |

Tabla 10 Dependencias con solicitudes en proceso, periodo enero - marzo de 2018. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

6. SOLICITUDES FRECUENTES DE INFORMACIÓN REGISTRADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO QUEJAS Y RECLAMOS.

- i. UAE DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA: Solicitud liquidación Impuesto Vehicular; Queja por fallas en el Portal Web de Servicios Tributarios; Solicitud de Emplazamiento de Vehículo.
- ii. SEC. DE EDUCACIÓN: Reclamo por no pago de sanción por mora; Reclamo por no pago de incentivos; Reclamo por no pago de aportes pensionales; Solicitud de información dotación escolar; Solicitud Certificado factores salariales; Solicitud Certificado Laboral; Solicitud Certificado Bono Pensional.
- iii. SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA: Solicitud reprogramar cita; Solicitud información perdida del pasaporte; Soporte técnico cita pasaporte; Queja validación de documentos; Aplicación descuento votación.
- iv. SEC. DE SALUD: Solicitud atención médica enfermedades huérfanas; Solicitud Información Control Integrado de plagas y Lavado y desinfección de tanques de almacenamiento de agua potable; Queja por no entrega medicamentos; Solicitud Información actualización títulos; Queja por no expedición de ordenes; Queja por no expedición de autorizaciones; Solicitud Información licencias de prestación de servicios de seguridad y salud en el trabajo; Queja por mal servicio entidad de salud; Queja por irregularidades y extralimitación de funciones en la atención de Terapias de Fonoaudiología.
- v. DPTO. ADTVO. DE DRILLO INSTITUCIONAL: Solicitud Información de pagos; Solicitud copia de Documento (Expediente); Solicitud Información Mesada Pensional; Solicitud expedición formato CLEB.
- vi. DPTO. ADTVO. DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS: Solicitud Información Pago de Estampilla; Solicitud cambio de nombre o Razón



- Social; Solicitud Información Financiera; Solicitud Actualización Datos Personales.
- vii. SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN: Solicitud Adecuación Vial; Solicitud Terminación Obras Inconclusas.
 - viii. SEC. DE MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL: Solicitud Revisión Términos de Referencia; Solicitud Información Programas Sociales.
 - ix. DPTO. ADTVO. DE PLANEACIÓN: Solicitud Información Créditos Condonables Estudios de Posgrado; Solicitud Saneamiento Básico.
 - x. SEC. DE AMBIENTE, AGRICULTURA Y PESCA: Queja a Funcionario; Solicitud Información Financiación de Proyectos.
 - xi. DPTO. ADTVO. DE JURIDICA: Solicitud Formatos Personería Jurídica.
 - xii. SECRETARÍA GENERAL: Solicitud Copia de Acto Administrativo; Solicitud Información Personal Registrada; Solicitud Información Bloque de Seguridad; Solicitud Impuesto Predial; Reclamo Impuesto Predial; Solicitud Información Subsidios Gobernación.
 - xiii. SEC. ASUNTOS ÉTNICOS: Solicitud Información elección Representantes Consultivas Departamentales.
 - xiv. SEC. DE DRLLO. SOCIAL Y PARTICIPACIÓN: Solicitud Información Instancias de Participación Ciudadana.

7. INFORME CONSOLIDADO QUEJAS Y RECLAMOS MES DE MARZO SISTEMA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL (SADE)

SADE.net es un software oficial de Gestión Documental de la Gobernación del Valle del Cauca, el cual permite administrar cada uno de los documentos físicos, internos y/o externos en todo el ciclo vital del documento. Por esta razón, la Secretaría General ha emprendido acciones para hacer seguimiento y controlar las solicitudes interpuestas por los ciudadanos a través de la Ventanilla Única. Para efectos del presente informe, se tendrán en cuenta las solicitudes externas radicadas durante el mes de MARZO del presente año. Esto con el ánimo de garantizar la respuesta efectiva a las solicitudes de los ciudadanos a través de cualquier canal de servicio.

Durante el periodo comprendido entre el 01 y 31 de MARZO de 2018, se recibieron en la Ventanilla Única de la Gobernación del Valle del Cauca 7.220 solicitudes que fueron registradas a través del Sistema de Administración Documental SADE. La distribución de estas solicitudes por Dependencia se presenta a continuación:



| DEPENDENCIA | REGISTRADAS | PARTICIPACIÓN |
|--|-------------|---------------|
| Sec. de Salud | 2111 | 29,2% |
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 1293 | 17,9% |
| Sec. de Educación | 1140 | 15,8% |
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | 691 | 9,6% |
| Sec. General | 438 | 6,1% |
| Dpto. Adtvo. de Hacienda Y Finanzas Publicas | 398 | 5,5% |
| Dpto. Adtvo. de Jurídica | 386 | 5,3% |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 267 | 3,7% |
| Dpto. Adtvo. de Planeación | 140 | 1,9% |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 86 | 1,2% |
| Sec. de Vivienda y Hábitat | 74 | 1,0% |
| Of. Control Disciplinario Interno | 30 | 0,4% |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | 25 | 0,3% |
| Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual | 22 | 0,3% |
| Sec. de Cultura | 19 | 0,3% |
| Sec. de Drllo. Social y Participación | 18 | 0,2% |
| Sec. De Gestión de Riesgo de Desastres | 17 | 0,2% |
| Of. De Relaciones Públicas y Protocolo | 16 | 0,2% |
| Sec. de Paz y Reconciliación | 14 | 0,2% |
| Of. De Casa del Valle en Bogotá | 10 | 0,1% |
| Sec. de las TIC | 9 | 0,1% |
| Sec. de Turismo | 5 | 0,1% |
| Of. Control Interno | 5 | 0,1% |
| Of. De Transparencia para la Gestión Pública | 2 | 0,0% |
| Sec. de Drllo. Social y Participación | 2 | 0,0% |
| Despacho de la Gobernadora | 1 | 0,0% |
| Of. De Comunicaciones | 1 | 0,0% |
| TOTAL | 7220 | 100,0% |

Tabla 11 Distribución solicitudes por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

A continuación, se presenta el gráfico de las dependencias con mayor número de solicitudes en este mes:



Gráfico 2 Dependencias con mayor número de solicitudes. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.



De las 7.220 solicitudes registradas en el mes de referencia, se dio trámite a 1.538 solicitudes, lo que corresponde al 21% del total. Las solicitudes que se encuentran en proceso de respuesta, es decir, pendientes por tramitar o atender, ascienden a 5.682 solicitudes, lo que corresponde al 79% restante. La siguiente tabla resume el trámite realizado a las solicitudes recibidas en el mes por las dependencias:

| DEPENDENCIA | ARCHIVADAS | ACTIVAS | REGISTRADAS |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Sec. de Salud | 446 | 1665 | 2111 |
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 343 | 950 | 1293 |
| Sec. de Educación | 307 | 833 | 1140 |
| Dpto. Advto. de Drllo. Institucional | 87 | 604 | 691 |
| Sec. General | 146 | 292 | 438 |
| Dpto. Advto. de Hacienda Y Finanzas Publicas | 26 | 372 | 398 |
| Dpto. Advto. de Jurídica | 12 | 374 | 386 |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 6 | 261 | 267 |
| Dpto. Advto. de Planeación | 12 | 128 | 140 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 31 | 55 | 86 |
| Sec. de Vivienda y Hábitat | 55 | 19 | 74 |
| Of. Control Disciplinario Interno | 1 | 29 | 30 |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | 14 | 11 | 25 |
| Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual | 0 | 22 | 22 |
| Sec. de Cultura | 10 | 9 | 19 |
| Sec. de Drllo. Social y Participación | 3 | 15 | 18 |
| Sec. De Gestión de Riesgo de Desastres | 0 | 17 | 17 |
| Of. De Relaciones Públicas y Protocolo | 13 | 3 | 16 |
| Sec. de Paz y Reconciliación | 9 | 5 | 14 |
| Of. De Casa del Valle en Bogotá | 0 | 10 | 10 |
| Sec. de las TIC | 9 | 0 | 9 |
| Sec. de Turismo | 3 | 2 | 5 |
| Of. Control Interno | 2 | 3 | 5 |
| Of. De Transparencia para la Gestión Pública | 2 | 0 | 2 |
| Sec. de Drllo. Social y Participación | 0 | 2 | 2 |
| Despacho de la Gobernadora | 0 | 1 | 1 |
| Of. De Comunicaciones | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 1538 | 5682 | 7220 |

Tabla 12 Trámite de las solicitudes por dependencias. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

Se les solicita a todas las dependencias dar celeridad a la revisión y trámite de las solicitudes activas o en proceso registradas por el Sistema SADE y acoger lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, el cual indica que *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”*, con el propósito de evitar sanciones disciplinarias.

El seguimiento a estos sistemas se llevará a cabo de manera mensual y semestral y estará a cargo de la Secretaría General.



8. 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, literal g, de la Ley 1712 de marzo de 2014, o Ley de Transparencia.
- Realizar informes de quejas y reclamos mensual y semestral de acuerdo con las disposiciones básicas en materia de servicio 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 Quejas y Reclamos.
- Realizar acompañamiento y seguimiento periódico a las dependencias que cuentan con solicitudes en proceso o pendientes por tramitar de vigencias anteriores y meses anteriores, para darles tratamiento y mejorar los indicadores del proceso.
- Realizar soporte permanente a los filtros de los aplicativos mencionados a lo largo del presente informe. Esta actividad estará a cargo del Grupo de Trabajo de Orientación y Atención al Ciudadano, extensión 1165, cuando corresponda al Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos QAP y a cargo del Grupo de Trabajo de Gestión Documental, extensión 2155-2156, cuando corresponda al Sistema de Administración Documental SADE.

Es de esta forma como 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
Lider Nivel Directivo Proceso M4-P1
Secretaría General

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