1.01.1-33.21- 354572

Santiago de Cali, 19 de junio 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 MAYO 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 MAYO 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 MAYO DE 2018.

Durante el periodo comprendido entre el 01 y 31 de MAYO 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 261 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	Recibidas	Participación
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	122	46,7%
Sec. de Educación	34	13,0%
Sec. de Salud	30	11,5%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	27	10,3%
Sistema de PQRD	26	10,0%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	4	1,5%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	4	1,5%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3	1,1%
Of. De Transparencia para la Gestión Pública	2	0,8%
Dpto. Adtvo. de Planeación	1	0,4%
Despacho de la Gobernadora	1	0,4%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1	0,4%
Sec. de Asuntos Étnicos	1	0,4%
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	0,4%
Sec. de Infraestructura y Valorización	1	0,4%
Sec. de Movilidad y Transporte	1	0,4%
Sec. de Turismo	1	0,4%
Sec. General	1	0,4%
Total	**261**	**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:

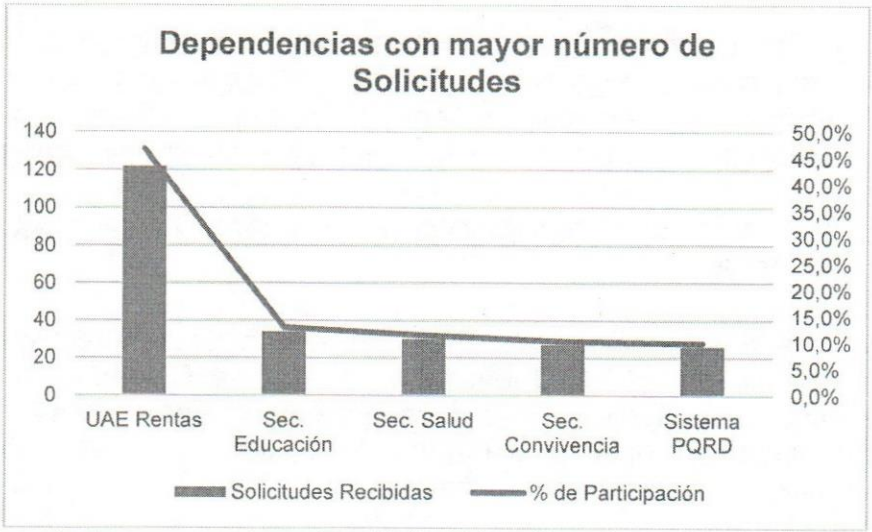

Gráfico 1 Dependencias con mayor número de solicitudes. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

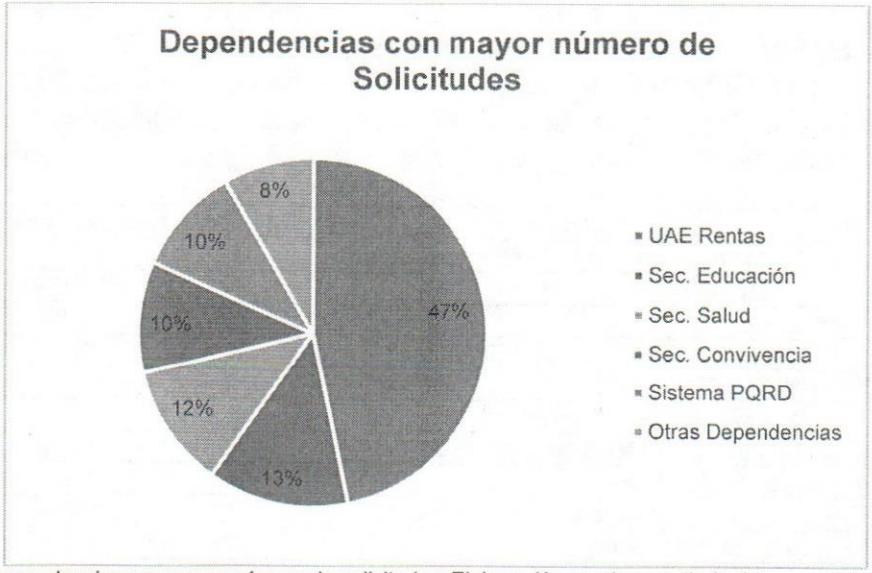

Gráfico 2 Dependencias con mayor número de solicitudes. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE MAYO DE 2018.

De las 261 solicitudes registradas en el mes de referencia, se dio trámite a 194 solicitudes, que corresponde al 74% del total. Las solicitudes pendientes por tramitar o atender ascienden a 66 solicitudes, que corresponde al 25%. El Sistema de PQRD canceló 1 solicitud, que corresponde al 1%. La siguiente tabla resume el trámite realizado a las solicitudes recibidas por dependencia:

El Valle está en vos

Dependencia	Atendidas	En Proceso	Canceladas	Recibidas
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	95	27		122
Sec. de Educación	14	20		34
Sec. de Salud	23	7		30
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	25	2		27
Sistema de PQRD	25		1	26
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	1	3		4
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		4		4
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3			3
Of. De Transparencia para la Gestión Pública	2			2
Dpto. Adtvo. de Planeación	1			1
Despacho de la Gobernadora	1			1
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca		1		1
Sec. de Asuntos Étnicos		1		1
Sec. de Drllo. Social y Participación		1		1
Sec. de Infraestructura y Valorización	1			1
Sec. de Movilidad y Transporte	1			1
Sec. de Turismo	1			1
Sec. General	1			1
Total	**194**	**66**	**1**	**261**

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 194 solicitudes atendidas en el mes de referencia, 188 fueron tramitadas de manera oportuna teniendo en cuenta los términos establecidos por la Ley y 6 fueron tramitadas de manera extemporánea. Por otro lado, de las 66 solicitudes en proceso o pendientes por tramitar, 58 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 8 se encuentran vencidas, teniendo en cuenta la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (1 de junio de 2018).

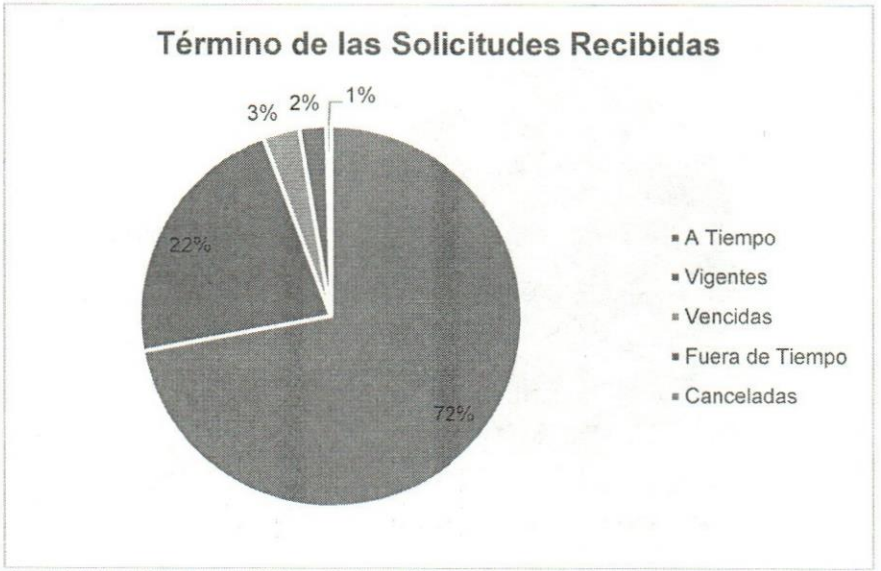

Gráfico 3 Términos de las solicitudes recibidas. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

El Valle está en vos

De las solicitudes atendidas en el mes de referencia, el 97% fue tramitado de manera oportuna por parte de las dependencias, mientras que el 3% restante fue tramitado de manera extemporánea, teniendo en cuenta los términos establecidos por la Ley.

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidas
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	89	6	95
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	25		25
Sistema de PQRD	25		25
Sec. de Salud	23		23
Sec. de Educación	14		14
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3		3
Of. De Transparencia para la Gestión Pública	2		2
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	1		1
Dpto. Adtvo. de Planeación	1		1
Despacho de la Gobernadora	1		1
Sec. de Infraestructura y Valorización	1		1
Sec. de Movilidad y Transporte	1		1
Sec. de Turismo	1		1
Sec. General	1		1
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres			
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca			
Sec. de Asuntos Étnicos			
Sec. de Drllo. Social y Participación			
Total	**188**	**6**	**194**

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

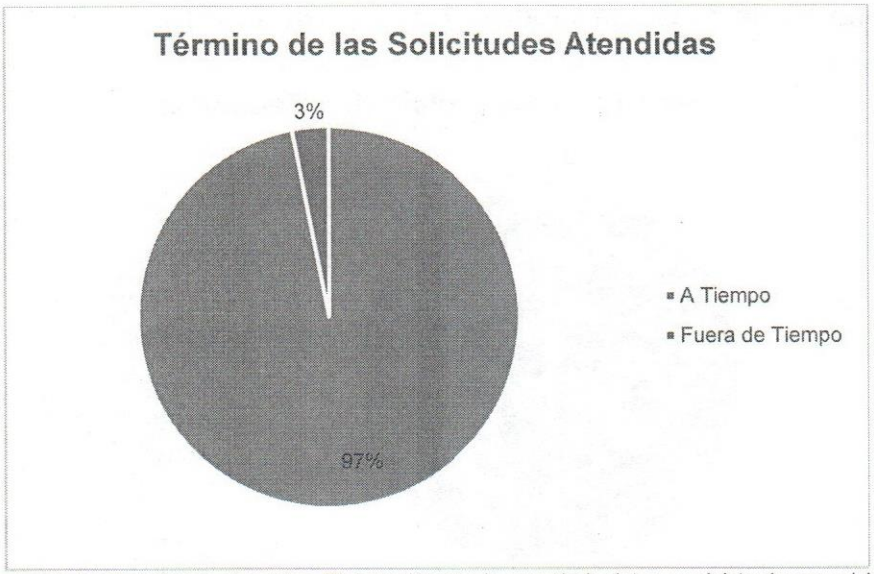

Gráfico 4 Término de las Solicitudes atendidas. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

De las solicitudes en proceso a la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (1 de junio de 2018), el 88% se encuentra vigente o dentro de los

tiempos de respuesta, mientras que el 12% restante se encuentra vencido, teniendo en cuenta los términos establecidos por la Ley.

Dependencia	Vigentes	Vencidas	En Proceso
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	27		27
Sec. de Educación	13	7	20
Sec. de Salud	7		7
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	4		4
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	3		3
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2		2
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1		1
Sec. de Asuntos Étnicos		1	1
Sec. de Drllo. Social y Participación	1		1
Sistema de PQRD			
Dpto. Adtvo. de Jurídica			
Of. De Transparencia para la Gestión Pública			
Dpto. Adtvo. de Planeación			
Despacho de la Gobernadora			
Sec. de Infraestructura y Valorización			
Sec. de Movilidad y Transporte			
Sec. de Turismo			
Sec. General			
Total	**58**	**8**	**66**

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

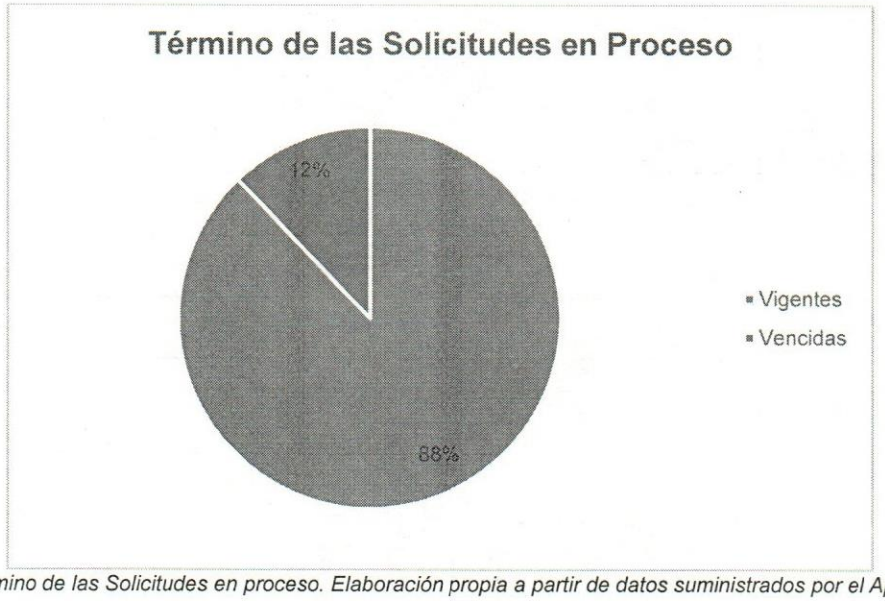

Gráfico 5 Término de las Solicitudes en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

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…".*

El Valle está en vos

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

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.

En esta oportunidad, se destaca a los funcionarios que, por medio del filtro del aplicativo, han atendido la totalidad de las solicitudes a su cargo, aportando de manera significativa al mejoramiento del servicio al ciudadano:

Dependencia	Responsable	Atendidas a Tiempo
Despacho de la Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	1
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	Luz Adriana Vásquez Vivas	1
Dpto. Adtvo. de Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	2
	Maria Ceyde Ocampo González	1
Dpto. Adtvo. de Planeación	Fanny Zapata Reyes	1
Of. De Transparencia para la Gestión Pública	José David Bonilla Meneses	2
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Colombia Medina Quintero	24
	Nhora Elena Vacca Barona	1
Sec. de Educación	Maria Del Carmen Bahos Ortiz	4
	Maria Oliva Gómez Valencia	4
	Angy Viviana Gómez Marín	2
	Nazly Romero Zamorano	2
	Martha Yaneth Morales Idárraga	1
	Williams Benítez Cardozo	1
Sec. de Infraestructura y Valorización	Carmenza Salamanca Garrido	1
Sec. de Movilidad y Transporte	Sonia Melissa Ramirez Castaño	1
Sec. de Salud	Luz Adriana Gómez Forero	16
	Ana Milena Tezna Orozco	3
	Dora Lilia Becerra	2
	Heyder Ivan Duque Murillo	2
Sec. de Turismo	William Andrey Espinosa Rojas	1
Sec. General	Juan Carlos Maya Ruiz	1
Sistema de PQRD	Ana Maria Sterling Bastidas	25
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	Jhon Helber Rivera Samboni	54
	Gloria Piedad Ordoñez	25
	Stella Hoyos Carvajal	7
	Diana Marcela Vásquez Bermúdez	1
	Oria Helena Escobar Leiv	1
	Yolanda Vivas Pacheco	1
Total Atendidas a Tiempo		**188**

Tabla 5 Funcionarios por dependencia que tramitaron en su totalidad las solicitudes recibidas. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

El Valle está en vos

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

Dependencia	Responsable	En Proceso Vencidas
Sec. de Educación	Luz Stella Henao Cortez	3
	Cruz Luz Janeth Carrillo De	2
	Janneth Susana Salazar V.	2
Sec. de Asuntos Étnicos	Moisés Noe Jojoa Dagua	1
Total en Proceso Vencidas		**8**

Tabla 6 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 (1 de junio de 2018), se encuentran sin tramitar.

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

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente a las solicitudes en proceso de atención o que quedaron pendientes de tramitar desde el 1 de enero de 2018 hasta la fecha de corte del presente informe (31 de mayo de 2018). Estas solicitudes ascienden a 43 registros que se encuentran a cargo de 4 dependencias del nivel central.

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Solicitudes en Proceso
Sec. de Educación	2	5	8	10	7	32
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional			4	3		7
Sec. De Asuntos Étnicos					1	1
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria				3		3
Total	**2**	**5**	**12**	**16**	**8**	**43**

Tabla 7 Dependencias con solicitudes en proceso, periodo ENERO - MAYO de 2018. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

Aunque es evidente el trabajo realizado por cada una de las dependencias en torno a reducir el número de solicitudes pendientes por tramitar desde la fecha de implementación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en el año 2012, es necesario que las dependencias relacionadas en la tabla anterior den trámite INMEDIATO a las solicitudes en proceso, toda vez que la NO atención de las mismas en el término establecido es causal de mala conducta.

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

i. UAE DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA: Solicitud de información Liquidación Impuesto Vehicular; Solicitud de información trámite Liquidación de Estampillas; Solicitud de información emplazamiento y cobro coactivo; Queja a Funcionario; Queja trámite Liquidación Impuesto Vehicular; Queja trámite en Ventanilla; Queja por fallas en el Portal Web de Servicios Tributarios.
ii. SEC. DE EDUCACIÓN: Solicitud Resoluciones; Solicitud Certificado Laboral; Solicitud de información Prestaciones Sociales; Solicitud de información Funcionarios Docentes; Solicitud de información Escalafón Docente; Queja Instituciones Educativas.
iii. SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA: Solicitud de información trámite de Pasaporte; Solicitud de información Ley de Retorno; Queja por mal servicio en trámite de Pasaporte; Reclamo por trámite de Pasaporte.
iv. SEC. DE SALUD: Solicitud acompañamiento Defensoría del Paciente; Solicitud de información trámite Registro de Títulos Académicos; Queja mala prestación de servicios EPS; Queja a Funcionario; Reclamo por prestación de servicios EPS.
v. SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN: Solicitud de información vial.
vi. DPTO. ADTVO. DE JURIDICA: Solicitud de información trámite Personería Jurídica y Representación Judicial.
vii. DPTO. ADTVO. DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS: Queja a Funcionario.

7. INFORME CONSOLIDADO QUEJAS Y RECLAMOS MES DE MAYO 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 MAYO 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 MAYO de 2018, se recibieron en la Ventanilla Única de la Gobernación del Valle del Cauca 9.103 solicitudes que fueron registradas a través del Sistema de Administración Documental SADE. La distribución de estas solicitudes por Dependencia se presenta a continuación:

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN
Sec. de Salud	2398	26,3%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2003	22,0%
Sec. de Educación	1378	15,1%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	968	10,6%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	535	5,9%
Sec. General	513	5,6%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	470	5,2%
Sec. de Infraestructura y Valorización	333	3,7%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	130	1,4%
Dpto. Adtvo. de Planeación	72	0,8%
Sec. de Vivienda y Hábitat	55	0,6%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	48	0,5%
Of. De Control Disciplinario Interno	36	0,4%
Sec. de Cultura	29	0,3%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	26	0,3%
Sec. de Drllo. Social y Participación	22	0,2%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	19	0,2%
Of. De RR.PP. Y Protocolo	18	0,2%
Sec. de Turismo	14	0,2%
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	13	0,1%
Of. De Transparencia para la Gestión Pública	6	0,1%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	6	0,1%
Of. De Comunicaciones	5	0,1%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	4	0,0%
Of. De Control Interno	2	0,0%
TOTAL	**9103**	**100,0%**

Tabla 8 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:

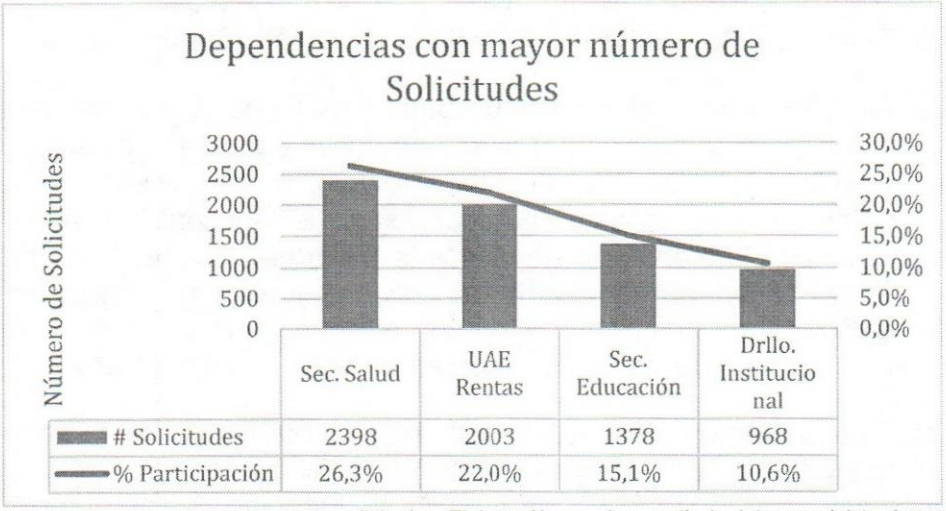

Gráfico 6 Dependencias con mayor número de solicitudes. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

De las 9.103 solicitudes registradas en el mes de referencia, se dio trámite a 3.010 solicitudes, que corresponde al 33% del total. Las solicitudes pendientes por tramitar o atender ascienden a 6.089 solicitudes, que corresponde al 66%. El 1% restante, corresponde a solicitudes que se encuentran inactivas. La siguiente tabla resume el trámite realizado a las solicitudes recibidas por dependencia:

DEPENDENCIA	ARCHIVADO	ACTIVO	INACTIVO	RECIBIDAS
Sec. de Salud	1414	982	2	2398
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	422	1579	2	2003
Sec. de Educación	490	888		1378
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	188	780		968
Dpto. Adtvo. de Jurídica	32	503		535
Sec. General	174	339		513
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	63	407		470
Sec. de Infraestructura y Valorización	41	292		333
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	29	101		130
Dpto. Adtvo. de Planeación	2	70		72
Sec. de Vivienda y Hábitat	52	3		55
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	33	15		48
Of. De Control Disciplinario Interno	1	35		36
Sec. de Cultura	17	12		29
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	1	25		26
Sec. de Drllo. Social y Participación	6	16		22
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	7	12		19
Of. De RR.PP. Y Protocolo	7	11		18
Sec. de Turismo	13	1		14
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	11	2		13
Of. De Transparencia para la Gestión Pública	3	3		6
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	4	2		6
Of. De Comunicaciones		5		5
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad		4		4
Of. De Control Interno		2		2
TOTAL	**3010**	**6089**	**4**	**9103**

Tabla 9 Trámite de las solicitudes por dependencias. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

El Valle está en vos

De acuerdo con la información suministrada por el Sistema de Administración Documental SADE, de las 3.010 solicitudes atendidas en el mes de referencia, 2.917 fueron tramitadas de manera oportuna teniendo en cuenta los términos establecidos por la Ley y 93 fueron tramitadas de manera extemporánea.

Por otro lado, de las 6.093 solicitudes activas e inactivas o pendientes por tramitar, 3.954 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 2.139 se encuentran vencidas, teniendo en cuenta la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (1 de junio de 2018).

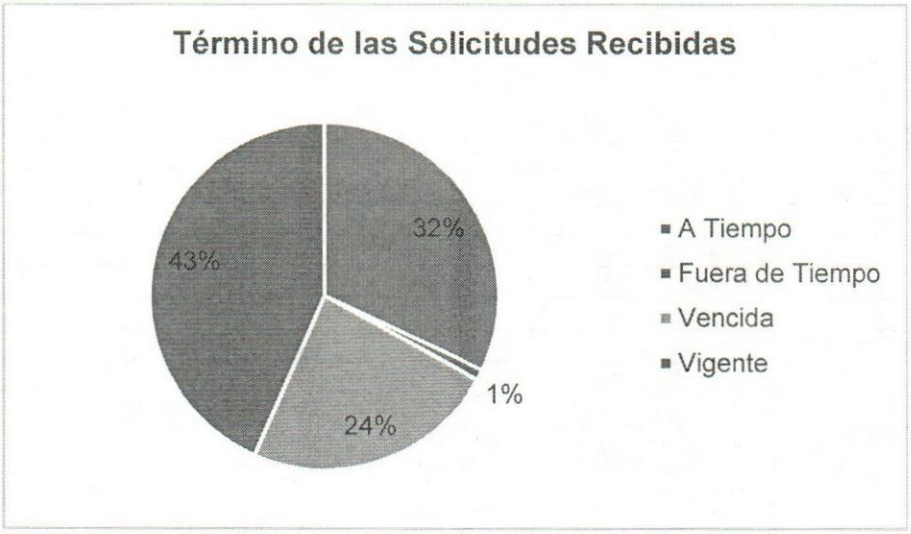

Gráfico 7 Términos de las solicitudes recibidas. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

De las solicitudes archivadas en el mes de referencia, el 97% fue tramitado de manera oportuna por parte de las dependencias, mientras que el 3% restante fue tramitado de manera extemporánea, teniendo en cuenta los términos establecidos por la Ley.

DEPENDENCIA	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	ARCHIVADO
Sec. de Salud	1405	9	1414
Sec. de Educación	479	11	490
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	404	18	422
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	177	11	188
Sec. General	160	14	174
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	59	4	63
Sec. de Vivienda y Hábitat	34	18	52
Sec. de Infraestructura y Valorización	39	2	41
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	33		33
Dpto. Adtvo. de Jurídica	28	4	32
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	29		29
Sec. de Cultura	17		17
Sec. de Turismo	13		13
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	11		11
Of. De RR.PP. Y Protocolo	7		7
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	7		7
Sec. de Drllo. Social y Participación	6		6
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	2	4
Of. De Transparencia para la Gestión Pública	3		3
Dpto. Adtvo. de Planeación	2		2
Of. De Control Disciplinario Interno	1		1
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	1		1
TOTAL	**2917**	**93**	**3010**

Tabla 10 Detalle de Solicitudes archivadas por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

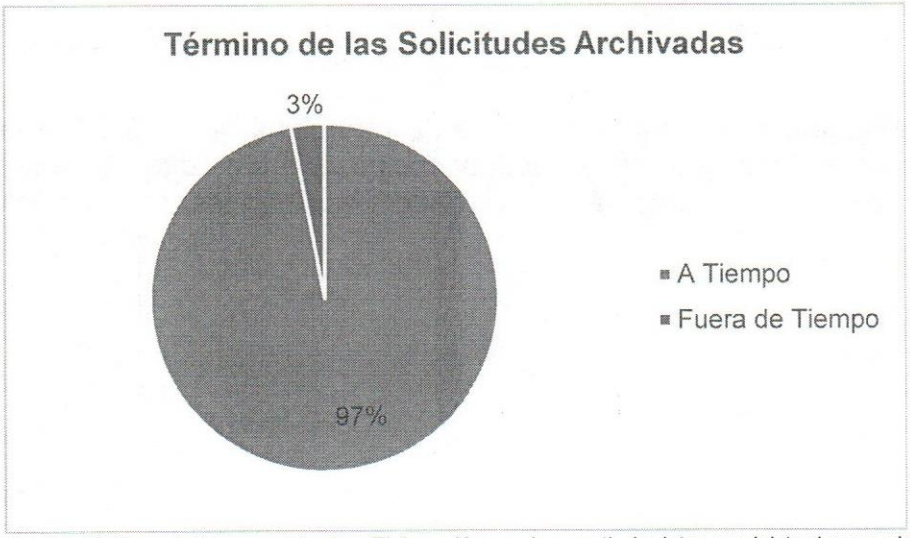

Gráfico 8 Términos de las solicitudes archivadas. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

De las solicitudes activas e inactivas o en proceso a la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (1 de junio de 2018), el 65% se encuentra vigente o dentro de los tiempos de respuesta, mientras que el 35% restante se encuentra vencido, teniendo en cuenta los términos establecidos por la Ley.

El Valle está en vos

DEPENDENCIA	VENCIDA	VIGENTE	ACTIVO / INACTIVO
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	494	1087	1581
Sec. de Salud	395	589	984
Sec. de Educación	285	603	888
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	310	470	780
Dpto. Adtvo. de Jurídica	191	312	503
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	162	245	407
Sec. General	110	229	339
Sec. de Infraestructura y Valorización	97	195	292
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	29	72	101
Dpto. Adtvo. de Planeación	20	50	70
Of. De Control Disciplinario Interno	19	16	35
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	7	18	25
Sec. de Drllo. Social y Participación	2	14	16
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1	14	15
Sec. de Cultura	3	9	12
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	3	9	12
Of. De RR.PP. Y Protocolo	3	8	11
Of. De Comunicaciones	1	4	5
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	3	1	4
Of. De Transparencia para la Gestión Pública		3	3
Sec. de Vivienda y Hábitat		3	3
Of. De Control Interno	1	1	2
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1	1	2
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	1	1	2
Sec. de Turismo	1		1
TOTAL	**2139**	**3954**	**6093**

Tabla 11 Detalle de Solicitudes archivadas por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

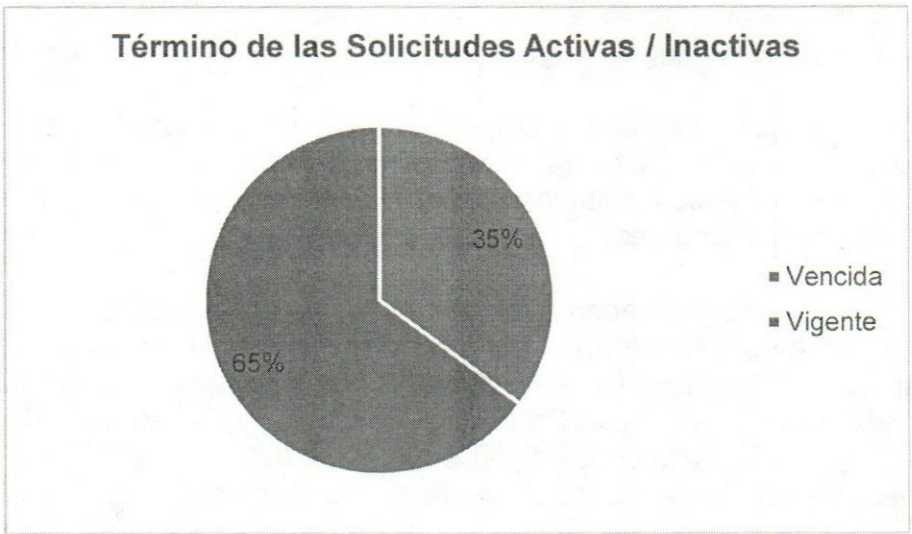

Gráfico 9 Términos de las solicitudes archivadas. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

El Valle está en vos

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 MAYO de 2014, o Ley de Transparencia.

- Realizar informes de quejas y reclamos con periodicidad 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/) los informes 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 lo establecido en el proceso M4-P1 Orientación y Atención al Ciudadano, invita a las demás Secretarías a enviar sugerencias o recomendaciones sobre el funcionamiento y uso

del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (Aplicativo QAP) y el Sistema de Administración Documental SADE. 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,

Lina María Jordán G.

LINA MARÍA JORDÁN GALLO
Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión (E)
Secretaría General

Redactor y Transcriptor: Lina María Jordán Gallo – Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión (E).