



1.01.1-33.21-357653

Santiago de Cali, 10 de julio 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 JUNIO 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 Consolidado de Quejas y Reclamos correspondiente al mes de JUNIO de 2018, el cual puede ser consultado a través del Sistema de Gestión Documental SADE e imprimirlo si lo consideran pertinente.

1. REPORTE GENERAL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (QAP).

Durante el mes de referencia, se recibieron 217 requerimientos por parte de la ciudadanía a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias "QAP" disponible en la página web de la Gobernación del Valle del Cauca. La distribución de estos requerimientos se presenta a continuación, detallando el número y porcentaje de participación por Dependencia del Nivel Central:

Dependencia	Recibidos	Participación
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	88	40,6%
Sec. de Educación	42	19,4%
Sistema de PQRD	21	9,7%
Sec. de Salud	19	8,8%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	14	6,5%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	13	6,0%
Sec. de Infraestructura y Valorización	4	1,8%
Gestora Social	2	0,9%
Dpto. Adtvo. de Hacienda Y Finanzas Publicas	2	0,9%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	2	0,9%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2	0,9%
Sec. Vivienda y Hábitat	2	0,9%
Sec. de Cultura	1	0,5%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1	0,5%
Of. Control Interno Disciplinario	1	0,5%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	1	0,5%
Sec. de Turismo	1	0,5%
Sec. General	1	0,5%
Total	217	100,0%

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



Las Dependencias con mayor porcentaje de participación en el número de requerimientos recibidos por la Entidad en el mes de referencia, se relacionan a continuación:

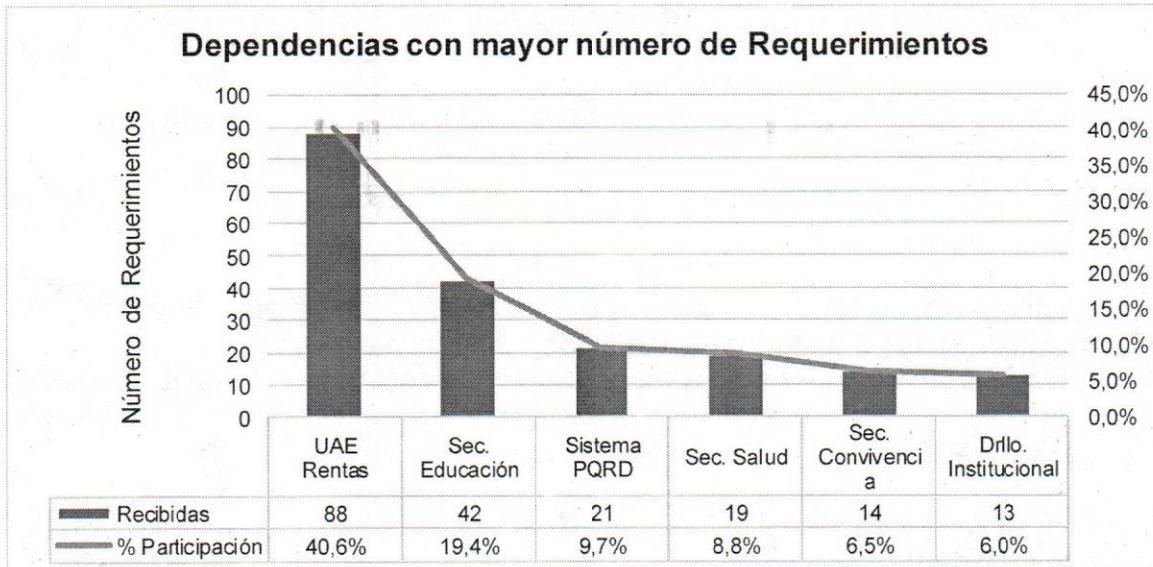


Gráfico 1 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

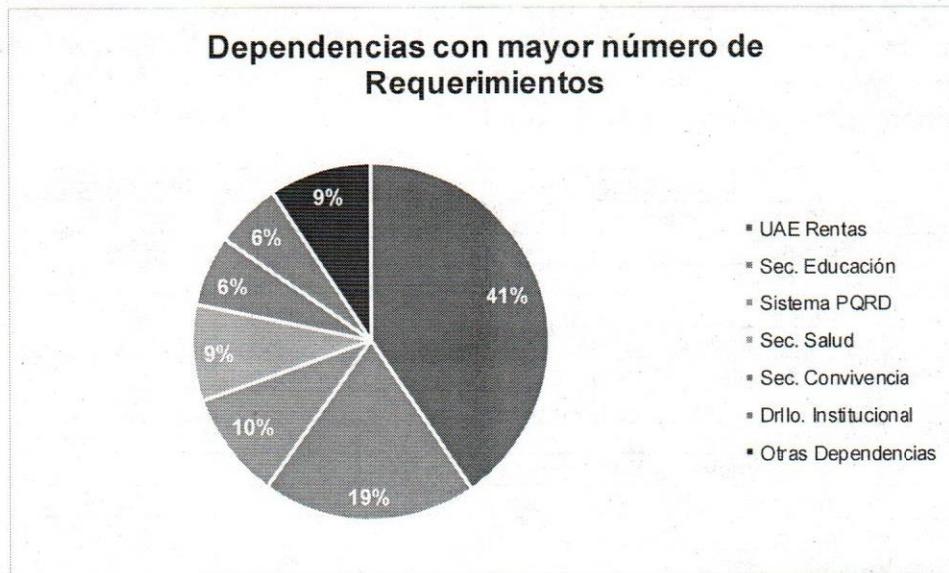


Gráfico 2 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

2. REPORTE DE LA GESTIÓN REALIZADA EN EL MES DE REFERENCIA A TRAVÉS DEL SISTEMA QAP.

De los 217 requerimientos recibidos en el mes de referencia, la Entidad dio trámite a 180 que corresponde al 83% del total de los requerimientos registrados. Los 37



requerimientos restantes, que corresponde al 17% del total, se encuentran pendientes por tramitar o atender. A continuación, se presenta la gestión realizada por cada una de las Dependencias de acuerdo a su participación en el número de requerimientos recibidos:

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	82	6	88
Sec. de Educación	24	18	42
Sistema de PQRD	21		21
Sec. de Salud	19		19
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9	5	14
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	9	4	13
Sec. de Infraestructura y Valorización	4		4
Gestora Social	2		2
Dpto. Adtvo. de Hacienda Y Finanzas Publicas	2		2
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1	1	2
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2		2
Sec. Vivienda y Hábitat	2		2
Sec. de Cultura		1	1
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1		1
Of. Control Interno Disciplinario	1		1
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		1	1
Sec. de Turismo		1	1
Sec. General	1		1
Total	180	37	217

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

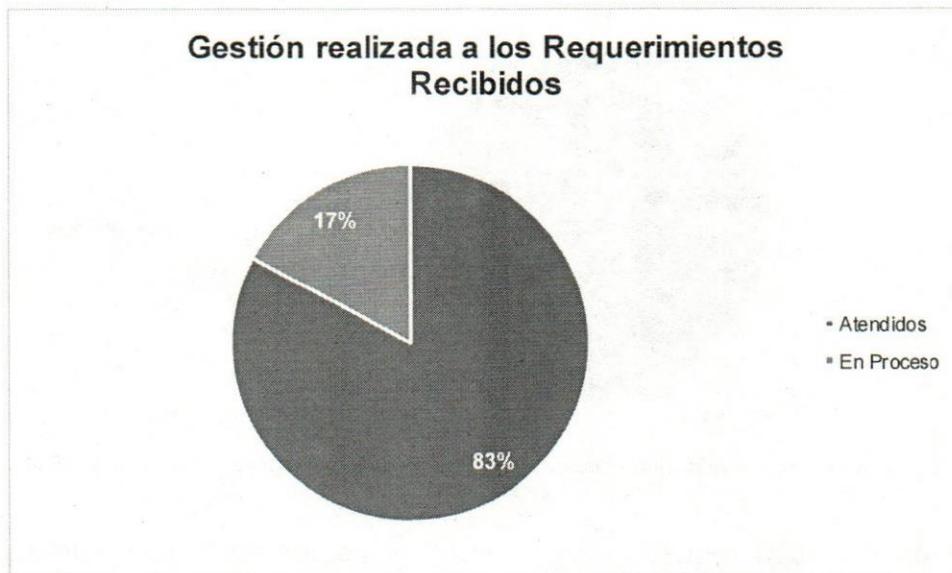


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo QAP, de los 180 requerimientos atendidos por las diferentes dependencias, 178 fueron tramitados



de forma oportuna y 2 de forma extemporánea, de conformidad con los términos establecidos por la Ley, lo que corresponde al 99% y 1% respectivamente:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	81	1	82
Sec. de Educación	24		24
Sistema de PQRD	21		21
Sec. de Salud	18	1	19
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9		9
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	9		9
Sec. de Infraestructura y Valorización	4		4
Gestora Social	2		2
Dpto. Advto. de Hacienda Y Finanzas Publicas	2		2
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2		2
Sec. Vivienda y Hábitat	2		2
Dpto. Advto. de Jurídica	1		1
Of. Control Interno Disciplinario	1		1
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1		1
Sec. General	1		1
Total	178	2	180

Tabla 3 Detalle del trámite realizado a los requerimientos atendidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

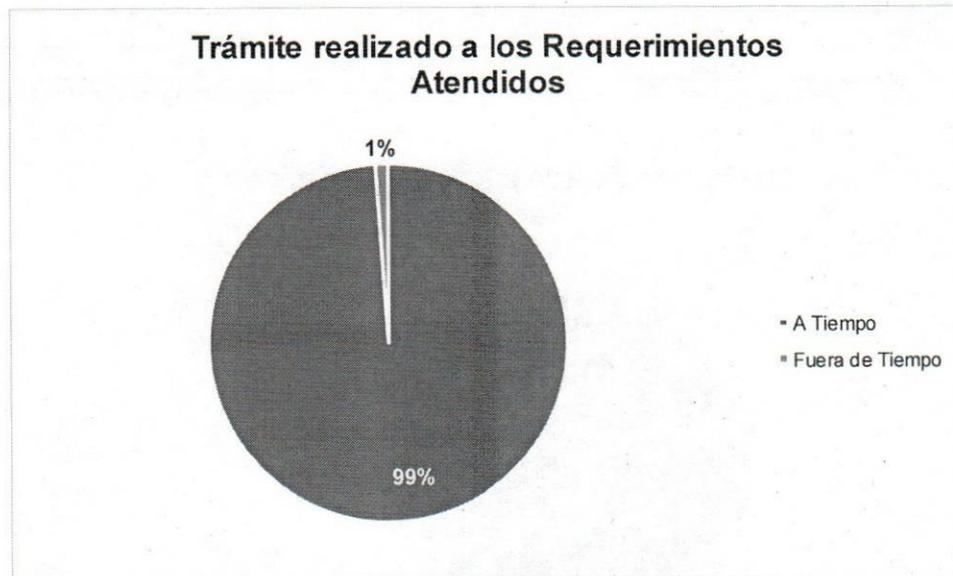


Gráfico 4 Trámite realizado a los requerimientos atendidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

Por otro lado, de los 37 requerimientos en proceso o pendientes por tramitar, 36 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y uno (1) se encuentra vencido, teniendo en cuenta la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (3 de julio de 2018), lo que corresponde al 97% y 3% respectivamente:



Dependencia	Vencidos	Vigentes	En Proceso
Sec. de Educación	1	17	18
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria		6	6
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana		5	5
Dpto. Adm. de Drllo. Institucional		4	4
Sec. de Cultura		1	1
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca		1	1
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		1	1
Sec. de Turismo		1	1
Total	1	36	37

Tabla 4 Detalle del trámite realizado a los requerimientos en proceso por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

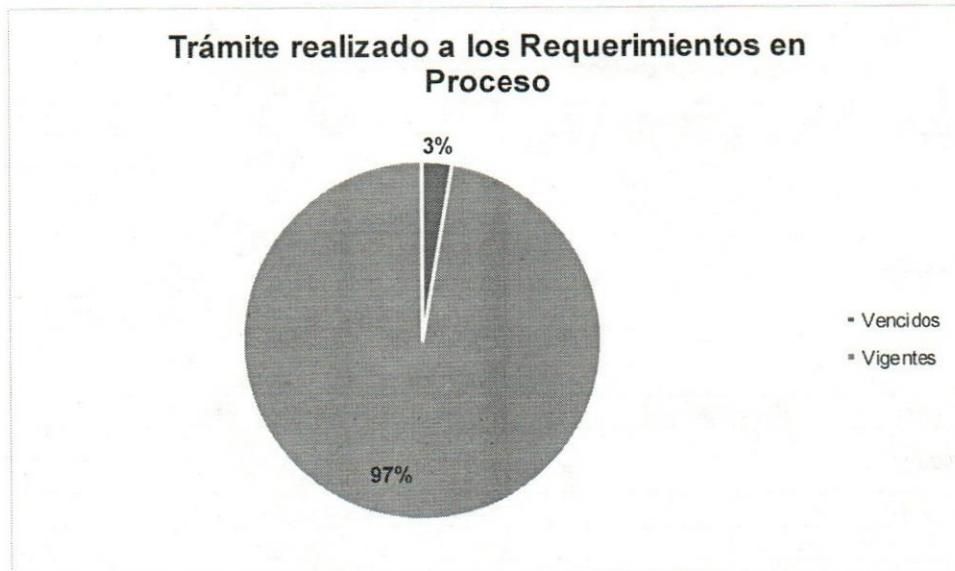


Gráfico 5 Trámite realizado a los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

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...”*.

3. REPORTE DE LA GESTIÓN REALIZADA POR FUNCIONARIOS ENLACE EN EL MES DE REFERENCIA.

De la misma manera que se presenta el detalle de la gestión realizada por cada una de las Dependencias de acuerdo a su participación en el número de requerimientos recibidos, se detalla la gestión realizada por cada uno de los funcionarios enlace al interior de la dependencia.

A continuación, se presenta el detalle de los funcionarios enlace por dependencia que han atendido, en su totalidad y dentro de los términos establecidos por la Ley,



los requerimientos a su cargo, aportando de manera significativa al mejoramiento del servicio al ciudadano:

Dependencia	Responsable	A Tiempo
Gestora Social	Iris Daisy Rodríguez Viveros	2
Sec. General	Maria Fernanda Herrera Trochez	1
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	Katherine Correa Muñoz	4
	Luz Adriana Vásquez Vivas	3
	Liliana Bautista Quijano	1
	Maria Fernanda Fernández Ramirez	1
Dpto. Advto. de Hacienda Y Finanzas Publicas	Olga Lucia Gallego Torres	2
Dpto. Advto. de Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	1
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	Luz Dary Rodríguez Pérez	1
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Colombia Medina Quintero	8
	Luis Enrique Agudelo Góngora	1
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	Iliana Valencia Martha	2
Sec. de Educación	Nazly Romero Zamorano	6
	Maria Del Carmen Bahos Ortiz	5
	Maria Oliva Gómez Valencia	4
	Cruz Luz Janeth Carrillo De	3
	Martha Yaneth Morales Idárraga	3
	Andres Hernando Aristizábal Montufar	1
	German Lopez Ante	1
	Williams Benítez Cardozo	1
Sec. de Infraestructura y Valorización	Carmenza Salamanca Garrido	4
Sec. de Salud	Luz Adriana Gómez Forero	10
	Dora Lilia Becerra	3
Sec. Vivienda y Hábitat	Magnolia Hernández Lucumi	2
Of. Control Interno Disciplinario	Alba Arrubla Gutiérrez	1
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	Stella Hoyos Carvajal	16
	Gloria Piedad Ordoñez	13
	Diana Marcela Vásquez Bermúdez	2
	Yolanda Vivas Pacheco	1
Sistema de PQRD	Ana Maria Sterling Bastidas	21

Tabla 5 Gestión realizada por cada uno de los funcionarios enlace al interior de la dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

De igual forma, se presenta el detalle de los funcionarios enlace por dependencia que, a la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (3 de julio de 2018), tienen requerimientos en proceso o pendientes por tramitar una vez cumplidos los términos establecidos por la Ley:

Dependencia	Responsable	Vencidas
Sec. de Educación	Alexander Henao Ramirez	1

Tabla 6 Gestión realizada por cada uno de los funcionarios enlace al interior de la dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

Se solicita a todos los funcionarios enlace encargados de la revisión y trámite de los requerimientos que ingresan por los filtros del aplicativo asociados a cada una de las dependencias mencionadas anteriormente, hacer revisión periódica al número



de requerimientos 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 los requerimientos que, a la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (3 de julio de 2018), se encuentran sin tramitar.

4. REPORTE DE LA GESTIÓN PENDIENTE POR REALIZAR DESDE EL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018.

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente a los requerimientos en proceso de atención o pendientes de tramitar desde el 1 de enero de 2018 hasta la fecha de corte del presente informe (30 de junio de 2018). Estos requerimientos ascienden a 32 registros que se encuentran a cargo de 4 Dependencias del Nivel Central.

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	En Proceso Vencidas
Sec. de Educación	1	4	4	5	9	1	24
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional			2	2	1		5
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria				1	1		2
Dpto. Adtvo. de Hacienda Y Finanzas Publicas					1		1
Total	1	4	6	8	12	1	32

Tabla 7 Detalle de la gestión pendiente por realizar, periodo ENERO - JUNIO 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 requerimientos pendientes por tramitar desde la fecha de implementación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias "QAP" en el año 2012, es necesario que las Dependencias relacionadas en la tabla anterior den trámite INMEDIATO a los requerimientos en proceso, toda vez que la NO ATENCIÓN de las mismas en el término establecido por la Ley, es causal de mala conducta.

5. REPORTE DE REQUERIMIENTOS FRECUENTES POR DEPENDENCIA EN EL MES DE REFERENCIA.

- i. **UAE DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA:** Solicitud de información Liquidación Impuesto Vehicular; Solicitud de información emplazamiento y cobro coactivo; Queja a Funcionario; Queja trámite Liquidación Impuesto Vehicular vía web; Reclamo trámite Liquidación Impuesto Vehicular vía web.
- ii. **SEC. DE EDUCACIÓN:** Solicitud Resoluciones Auxilio Funerario; Solicitud Certificado Laboral; Solicitud de información Prestaciones Sociales; Solicitud de información Funcionarios Docentes; Queja Instituciones Educativas; Denuncia Maltrato Infantil en Instituciones Educativas.



- iii. SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA: Solicitud de información 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 IPS.
- v. SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN: Solicitud de información Pavimentación de Vías.
- vi. DPTO. ADTVO. DE DESARROLLO INSTITUCIONAL: Solicitud de Historias Laborales.



6. REPORTE GENERAL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL SADE

SADE.net es el 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 de seguimiento y control a los requerimientos presentados por los ciudadanos a través de la Ventanilla Única, con el ánimo de garantizar su respuesta efectiva a través de todos los canales de servicio disponibles en la entidad.

Durante el mes de referencia, se recibieron 8.310 requerimientos por parte de la ciudadanía a través del Sistema de Administración Documental SADE disponible en la Ventanilla Única de la Gobernación del Valle del Cauca. La distribución de estos requerimientos se presenta a continuación, detallando el número y porcentaje de participación por Dependencia del Nivel Central:

Dependencia	Recibidos	Participación
Sec. de Salud	2247	27,04%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1680	20,22%
Sec. de Educación	1105	13,30%
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	916	11,02%
Sec. General	512	6,16%
Dpto. Advto. de Jurídica	417	5,02%
Dpto. Advto. de Hacienda y Finanzas Públicas	397	4,78%
Sec. de Cultura	337	4,06%
Sec. de Infraestructura y Valorización	306	3,68%
Dpto. Advto. de Planeación	84	1,01%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	72	0,87%
Sec. de Vivienda y Hábitat	57	0,69%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	42	0,51%
Of. De Control Disciplinario Interno	28	0,34%
Sec. de Drllo. Social y Participación	18	0,22%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	17	0,20%
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	14	0,17%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	13	0,16%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	12	0,14%
Sec. de Turismo	10	0,12%
Of. De RR.PP. Y Protocolo	9	0,11%
Of. De Comunicaciones	8	0,10%
Sec. de Asuntos Étnicos	4	0,05%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	4	0,05%
Of. De Control Interno	1	0,01%
Total	8310	100,00%

Tabla 8 Distribución requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

Las Dependencias con mayor porcentaje de participación en el número de requerimientos recibidos por la Entidad en el mes de referencia, se relacionan a continuación:



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

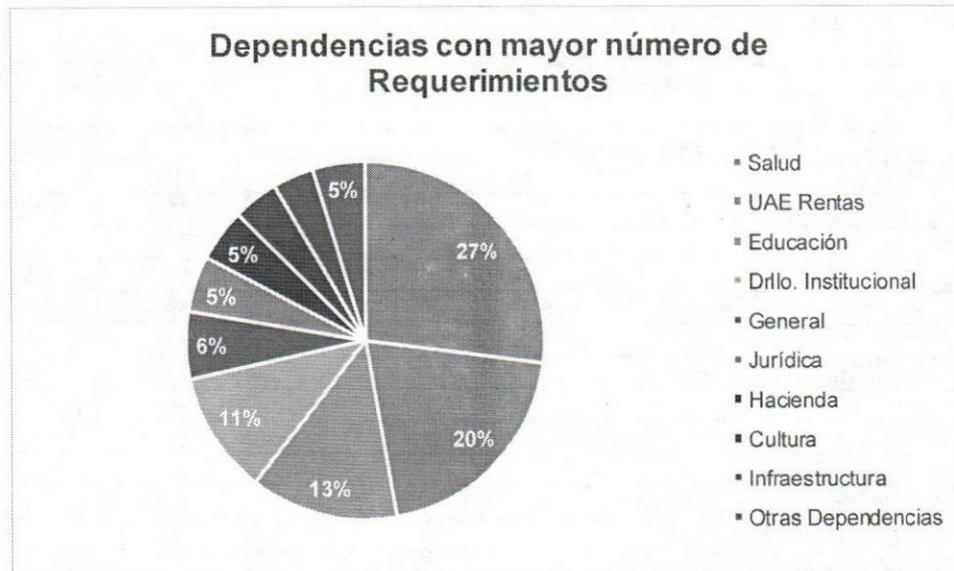


Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

7. REPORTE DE LA GESTIÓN REALIZADA EN EL MES DE REFERENCIA A TRAVÉS DEL SISTEMA SADE.

De los 8.310 requerimientos recibidos en el mes de referencia, la Entidad dio trámite a 2.964 que corresponde al 36% del total de los requerimientos registrados. Los 5.346 requerimientos restantes, que corresponde al 64% del total, se encuentran activos o pendientes por tramitar. A continuación, se presenta la gestión realizada por cada una de las Dependencias de acuerdo a su participación en el número de requerimientos recibidos:



Dependencia	Archivados	Activos	Recibidos
Sec. de Salud	1277	970	2247
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	456	1224	1680
Sec. de Educación	284	821	1105
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	157	759	916
Sec. General	170	342	512
Dpto. Advto. de Jurídica	37	380	417
Dpto. Advto. de Hacienda y Finanzas Públicas	146	251	397
Sec. de Cultura	324	13	337
Sec. de Infraestructura y Valorización	7	299	306
Dpto. Advto. de Planeación	2	82	84
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	32	40	72
Sec. de Vivienda y Hábitat		57	57
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	39	3	42
Of. De Control Disciplinario Interno	2	26	28
Sec. de Drllo. Social y Participación	4	14	18
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		17	17
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	11	3	14
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	5	8	13
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual		12	12
Sec. de Turismo	9	1	10
Of. De RR.PP. Y Protocolo	1	8	9
Of. De Comunicaciones		8	8
Sec. de Asuntos Étnicos		4	4
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad		4	4
Of. De Control Interno	1		1
Total	2964	5346	8310

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

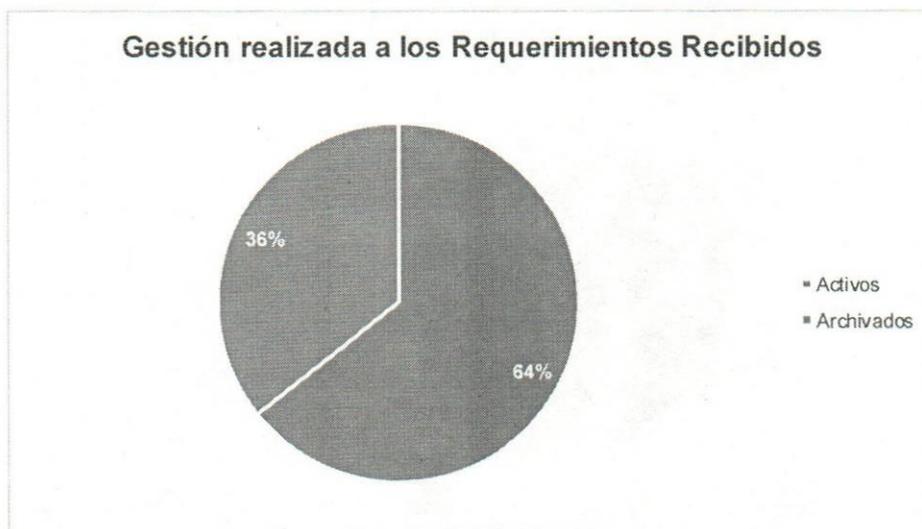


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

De acuerdo con la información suministrada por el sistema SADE, de los 2.964 requerimientos archivados o atendidos por las diferentes dependencias, 2.320



fueron tramitados de forma oportuna y 644 de forma extemporánea, de conformidad con los términos establecidos por la Ley, lo que corresponde al 78% y 22% respectivamente:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Archivados
Sec. de Salud	988	289	1277
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	332	124	456
Sec. de Cultura	309	15	324
Sec. de Educación	199	85	284
Sec. General	131	39	170
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	131	26	157
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	114	32	146
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	32	7	39
Dpto. Adtvo. de Jurídica	27	10	37
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	26	6	32
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	8	3	11
Sec. de Turismo	7	2	9
Sec. de Infraestructura y Valorización	3	4	7
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	4	1	5
Sec. de Drllo. Social y Participación	4		4
Dpto. Adtvo. de Planeación	2		2
Of. De Control Disciplinario Interno	2		2
Of. De Control Interno		1	1
Of. De RR.PP. Y Protocolo	1		1
Total	2320	644	2964

Tabla 10 Detalle del trámite realizado a los requerimientos archivados por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

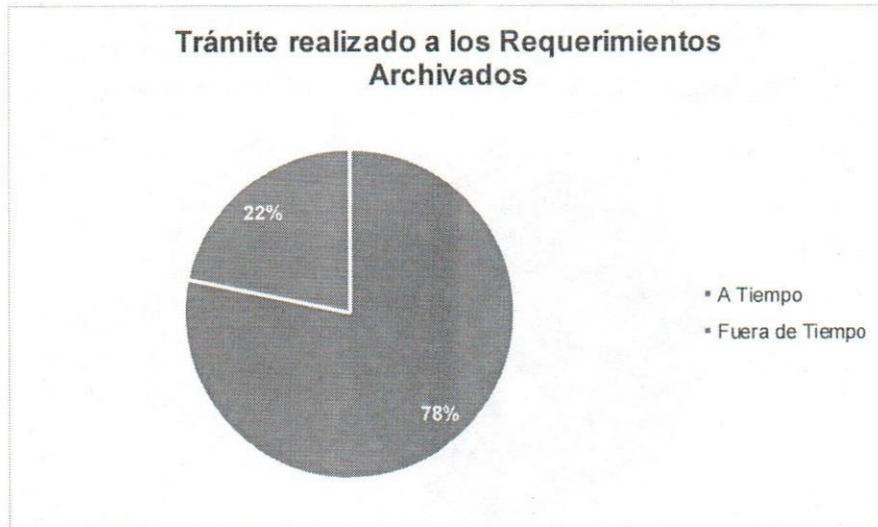


Gráfico 9 Trámite realizado a los requerimientos archivados. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

Por otro lado, de los 5.346 requerimientos activos o pendientes por tramitar, 4.201 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 1.145 se encuentran



vencidos, teniendo en cuenta la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (3 de julio de 2018), lo que corresponde al 79% y 21% respectivamente:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	Activos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	894	330	1224
Sec. de Salud	773	197	970
Sec. de Educación	662	159	821
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	623	136	759
Dpto. Adtvo. de Jurídica	294	86	380
Sec. General	273	69	342
Sec. de Infraestructura y Valorización	235	64	299
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	202	49	251
Dpto. Adtvo. de Planeación	70	12	82
Sec. de Vivienda y Hábitat	46	11	57
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	35	5	40
Of. De Control Disciplinario Interno	18	8	26
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	13	4	17
Sec. de Drllo. Social y Participación	4	10	14
Sec. de Cultura	13		13
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	12		12
Of. De Comunicaciones	7	1	8
Of. De RR.PP. Y Protocolo	8		8
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	6	2	8
Sec. de Asuntos Étnicos	4		4
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	4		4
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	3		3
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	1	2	3
Sec. de Turismo	1		1
Total	4201	1145	5346

Tabla 11 Detalle del trámite realizado a los requerimientos activos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.



Gráfico 10 Trámite realizado a los requerimientos activos. 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 los requerimientos activos 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.

- Realizar seguimiento a la oportunidad y suficiencia de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias presentadas por los ciudadanos y partes interesadas por lo canales de servicio disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca.
- Dar a conocer a la Alta Dirección, los resultados del seguimiento a la oportunidad y suficiencia de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias mediante informes mensuales y semestrales de acuerdo con las disposiciones básicas en materia de servicio al ciudadano evaluadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, PNSC, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, DNP.
- 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 JUNIO de 2014, o Ley de Transparencia.
- 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 requerimientos activos, 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 los requerimientos que se encuentran en proceso, realizando las respectivas visitas y entregando los respectivos informes a Control Interno.

Cordialmente,

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).