1.01.1-33.21- 374517

Santiago de Cali, 23 de octubre 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 DE PQR – JULIO 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 JULIO 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 220 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	73	33,2%
Sec. de Educación	52	23,6%
Sec. de Salud	25	11,4%
Sistema de PQRD	20	9,1%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	11	5,0%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	7	3,2%
Sec. General	7	3,2%
Despacho Gobernadora	5	2,3%
Sec. de Infraestructura y Valorización	4	1,8%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3	1,4%
Sec. de Turismo	3	1,4%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	0,9%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Publicas	1	0,5%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1	0,5%
Sec. de Asuntos Étnicos	1	0,5%
Sec. de Cultura	1	0,5%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	1	0,5%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	1	0,5%
Sec. de Mujer, Equidad de Genero y Diversidad Sexual	1	0,5%
Sec. de Movilidad y Transporte	1	0,5%
Total	**220**	**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:

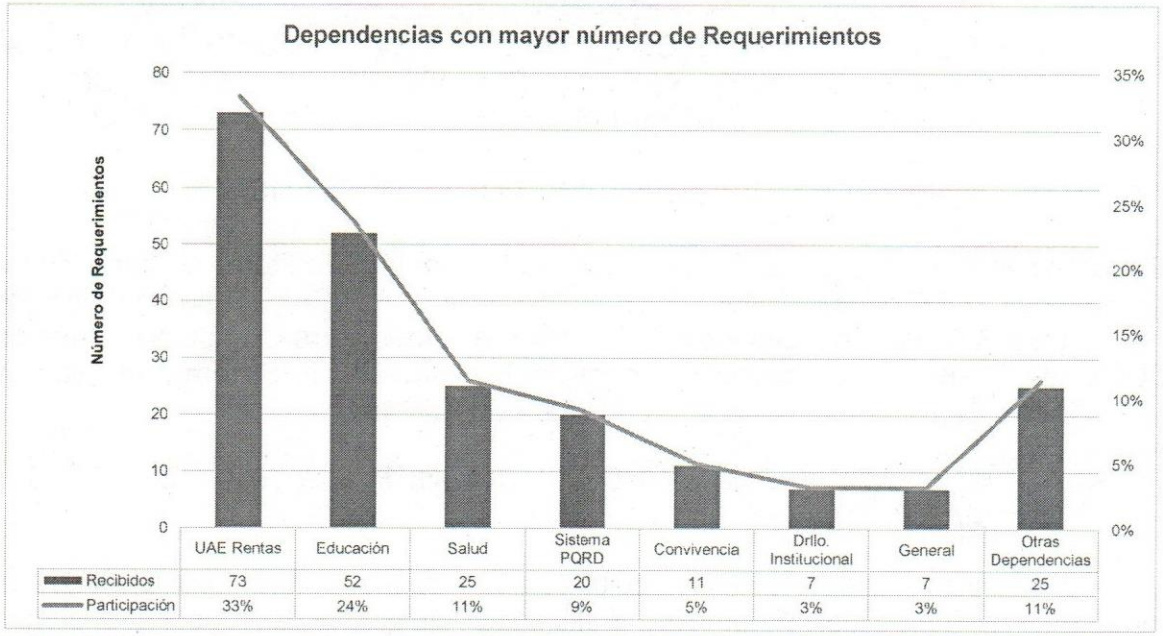


Gráfico 1 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

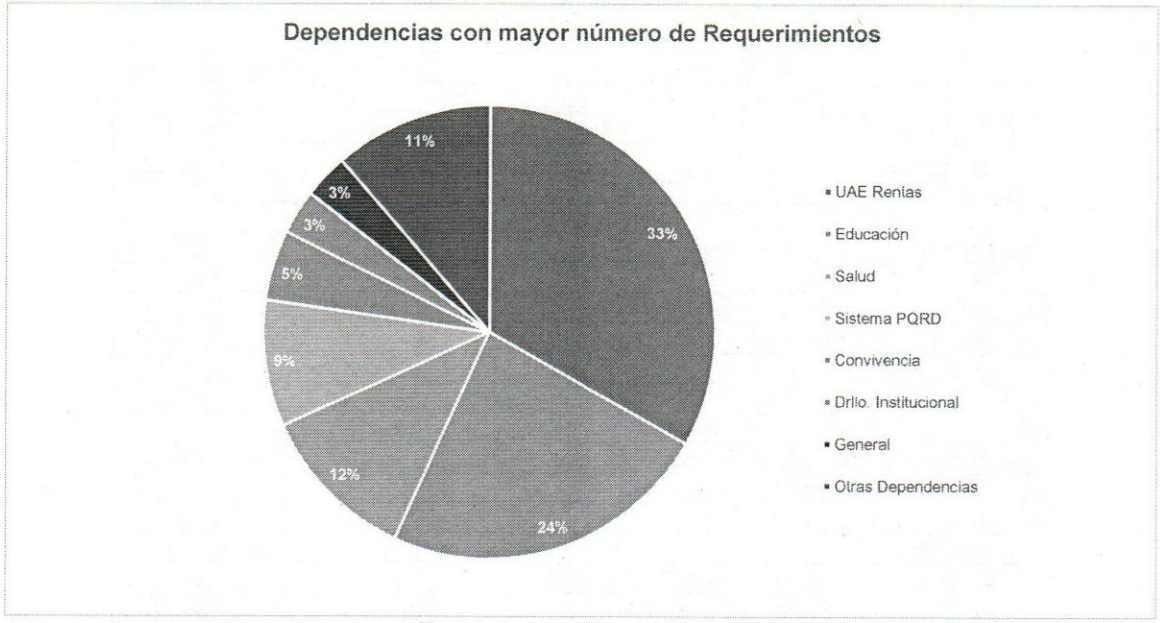


Gráfico 2 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

El Valle está en vos

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

De los 220 requerimientos recibidos en el mes de referencia, la Entidad dio trámite a 165 que corresponde al 75% del total de los requerimientos registrados. Los 55 requerimientos restantes, que corresponde al 25% 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	59	14	73
Sec. de Educación	23	29	52
Sec. de Salud	23	2	25
Sistema de PQRD	20		20
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9	2	11
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	6	1	7
Sec. General	6	1	7
Despacho Gobernadora	5		5
Sec. de Infraestructura y Valorización	4		4
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3		3
Sec. de Turismo	3		3
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1	1	2
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Publicas	1		1
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1		1
Sec. de Asuntos Étnicos		1	1
Sec. de Cultura		1	1
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad		1	1
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		1	1
Sec. de Mujer, Equidad de Genero y Diversidad Sexual		1	1
Sec. de Movilidad y Transporte	1		1
Total	**165**	**55**	**220**

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

El Valle está en vos

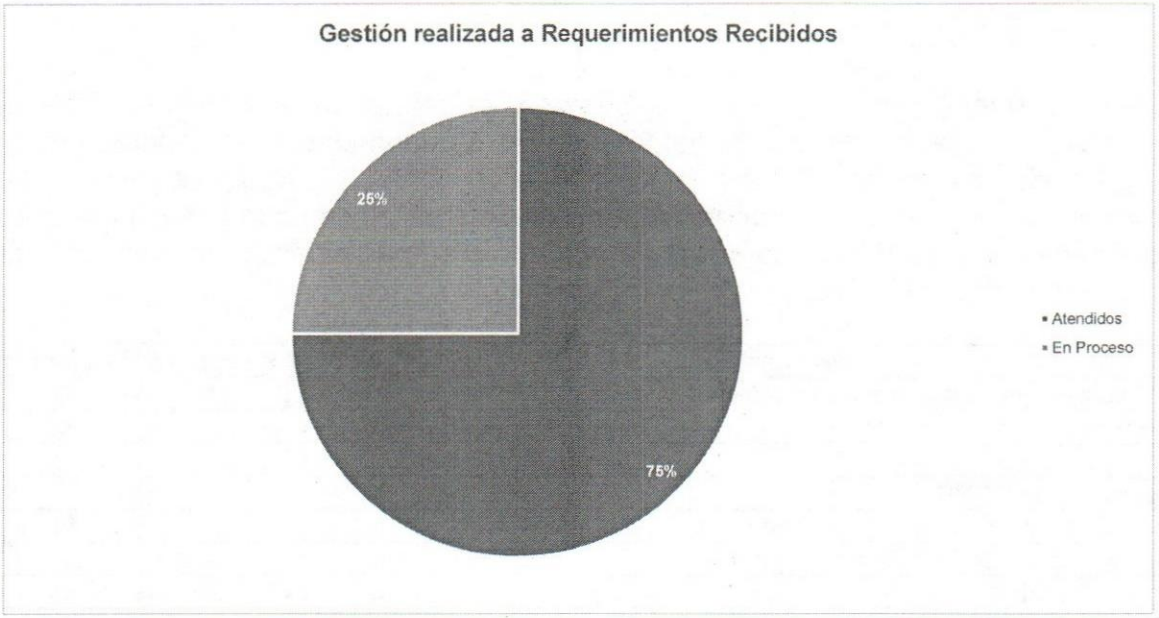


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo QAP, de los 165 requerimientos atendidos por las diferentes dependencias, 162 fueron tramitados de manera oportuna y 3 de manera extemporánea, de conformidad con los términos establecidos por la Ley, lo que equivale al 98% y 2% respectivamente:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	59		59
Sec. de Educación	23		23
Sec. de Salud	22	1	23
Sistema de PQRD	20		20
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9		9
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	5	1	6
Sec. General	6		6
Despacho Gobernadora	5		5
Sec. de Infraestructura y Valorización	3	1	4
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3		3
Sec. de Turismo	3		3
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Publicas	1		1
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1		1
Sec. de Movilidad y Transporte	1		1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1		1
Total	**162**	**3**	**165**

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 55 requerimientos en proceso o pendientes por tramitar, 46 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 9 se encuentra vencidos, teniendo en cuenta la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (1 de agosto de 2018), lo que corresponde al 84% y 16% respectivamente:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Educación	23	6	29
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	11	3	14
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2		2
Sec. de Salud	2		2
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	1		1
Sec. de Asuntos Étnicos	1		1
Sec. de Cultura	1		1
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	1		1
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	1		1
Sec. de Mujer, Equidad de Genero y Diversidad Sexual	1		1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1		1
Sec. General	1		1
Total	**46**	**9**	**55**

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

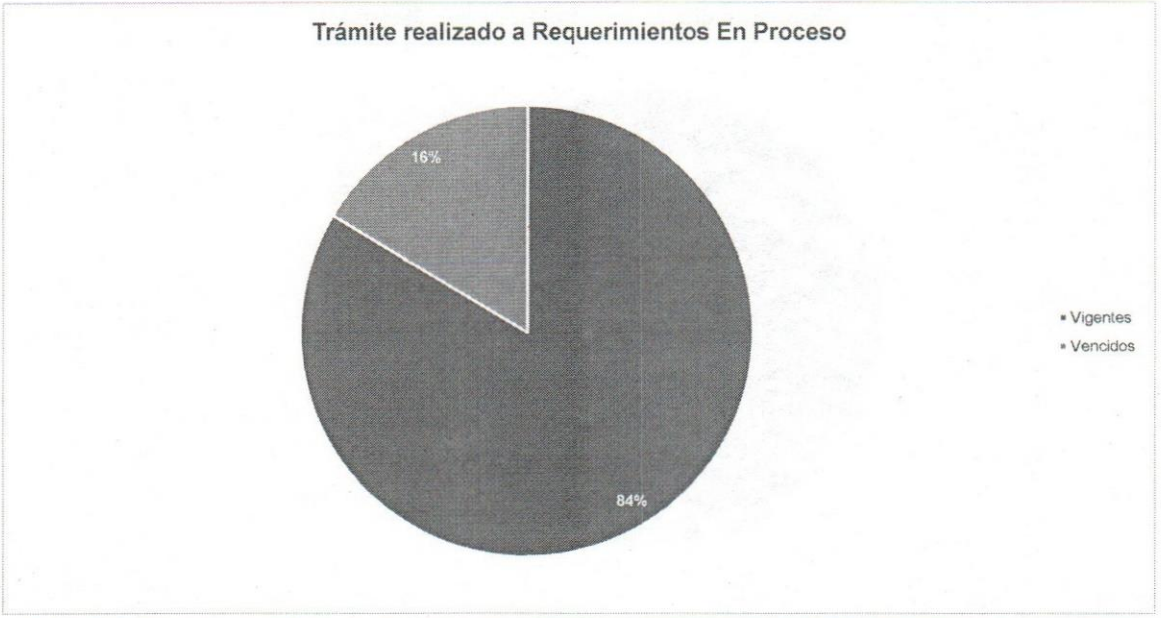


Gráfico 5 Trámite realizado a los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

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
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	Luz Adriana Vàsquez Vivas	2
	Carmen Elisa Salazar Sierra	1
	Katherine Correa Muñoz	1
	Maria Fernanda Fernandez Ramirez	1
Dpto. Adtvo. de Jurídica	Claudia Maria Marin Ocampo	3
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Publicas	Gloria Eugenia Victoria Rivera	1
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	5
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	Luz Dary Rodriguez Perez	1
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Colombia Medina Quintero	8
	Luis Enrique Agudelo Gongora	1
Sec. de Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo De	7
	Andres Hernando Aristizabal Montufar	3
	Diego Varela Martinez	3
	Maria Oliva Gomez Valencia	3
	Eduardo Antonio Gomez Salcedo	2
	Williams Benitez Cardozo	2
	Carmen Elisa Lozano Agudelo	1
	Maria Del Carmen Bahos Ortiz	1
	Martha Yaneth Morales Idarraga	1
Sec. de Movilidad y Transporte	Sonia Melissa Ramirez Castaño	1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	Sandra Patricia Amaya Rosales	1
Sec. de Salud	Luz Adriana Gomez Forero	14
	Dora Lilia Becerra	8
Sec. de Turismo	William Andrey Espinosa Rojas	3
Sec. General	Juan Carlos Maya Ruiz	3
	Martha Magnolia Tenorio Valencia	3
Sistema de PQRD	Ana Maria Sterling Bastidas	19
	Juan Carlos Maya Ruiz	1
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	Jhon Helber Rivera Samboni	37
	Yolanda Vivas Pacheco	3

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 (1 de agosto de 2018), tienen requerimientos en proceso o pendientes por tramitar una vez cumplidos los términos establecidos por la Ley y que dieron trámite a los requerimientos de manera extemporánea:

Dependencia	Responsable	Fuera de Tiempo	Vencidos
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	Liliana Stella Arenas Lopez	1	
Sec. de Infraestructura y Valorización	Carmenza Salamanca Garrido	1	
Sec. de Salud	Ana Milena Tezna Orozco	1	
Sec. de Educación	Luz Stella Henao Cortez		5
	Janneth Susana Salazar V.		1
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	Gloria Piedad Ordoñez		2
	Stella Hoyos Carvajal		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 (1 de agosto de 2018), se encuentran sin tramitar.

4. REPORTE DE LA GESTIÓN PENDIENTE POR REALIZAR DESDE EL 1 DE ENERO AL 31 DE JULIO 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 (31 de julio de 2018). Estos requerimientos ascienden a 52 registros que se encuentran a cargo de 5 Dependencias del Nivel Central.

Dependencia	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	En Proceso Vencidas
Sec. de Educación	4	3	4	8	14	6	39
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional		2	2	1	1		6
U.A.E. de Impuestos, Rentas y Gestiòn Tributaria.			1			3	4
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana					2		2
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres					1		1
Total	4	5	7	9	18	9	52

Tabla 7 Detalle de la gestión pendiente por realizar, periodo ENERO - JULIO 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

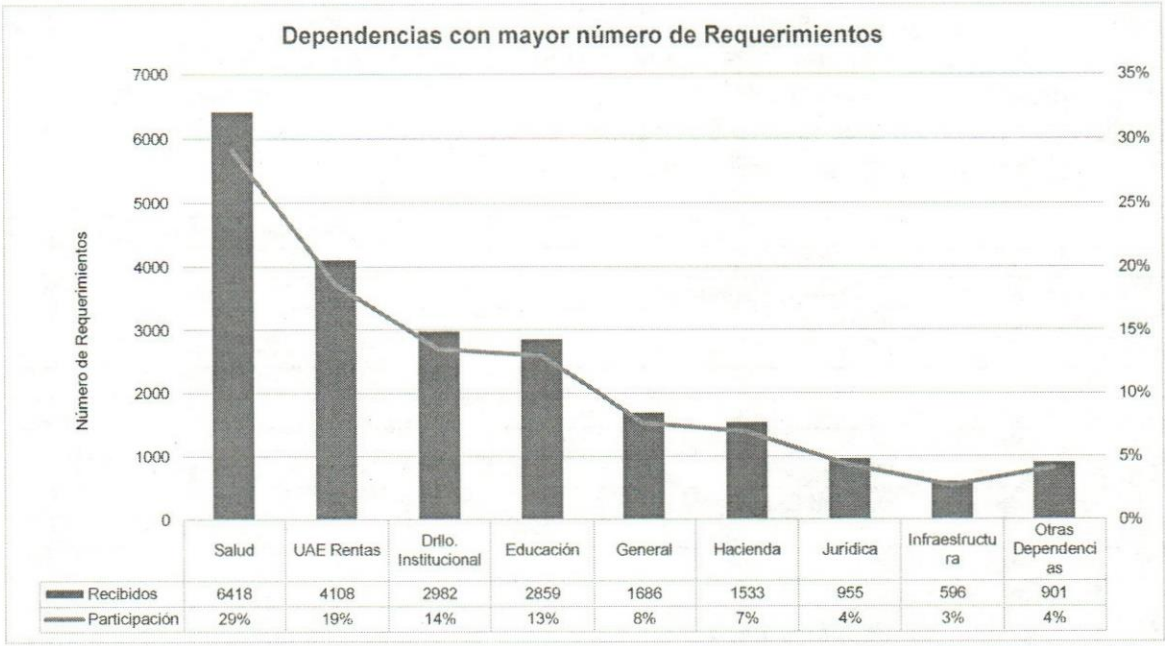
SADE.net es el software oficial de Gestión Documental de la Gobernación del Valle del Cauca, el cual permite administrar cada uno de los documentos físicos, internos y/o externos, en todo el ciclo vital del documento. Por esta razón, la Secretaría General ha emprendido acciones de seguimiento y control 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 22.038 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	6418	29,12%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	4108	18,64%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	2982	13,53%
Sec. de Educación	2859	12,97%
Sec. General	1686	7,65%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	1533	6,96%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	955	4,33%
Sec. de Infraestructura y Valorización	596	2,70%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	232	1,05%
Sec. de Cultura	120	0,54%
Dpto. Adtvo. de Planeación	118	0,54%
Sec. de Vivienda y Hábitat	107	0,49%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	50	0,23%
Sec. de Drllo. Social y Participación	46	0,21%
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	41	0,19%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	38	0,17%
Sec. de Asuntos Étnicos	33	0,15%
Sec. de Turismo	24	0,11%
Of. de RR.PP. Y Protocolo	23	0,10%
Of. de Control Disciplinario Interno	20	0,09%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	14	0,06%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	13	0,06%
Of. de Comunicaciones	7	0,03%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	5	0,02%
Despacho Gobernadora	4	0,02%
Of. De Transparencia para la Gestión Pública	4	0,02%
Of. de Control Interno	2	0,01%
Total	**22038**	**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:



	Salud	UAE Rentas	Drllo. Institucional	Educación	General	Hacienda	Jurídica	Infraestructura	Otras Dependencias
Recibidos	6418	4108	2982	2859	1686	1533	955	596	901
Participación	29%	19%	14%	13%	8%	7%	4%	3%	4%

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

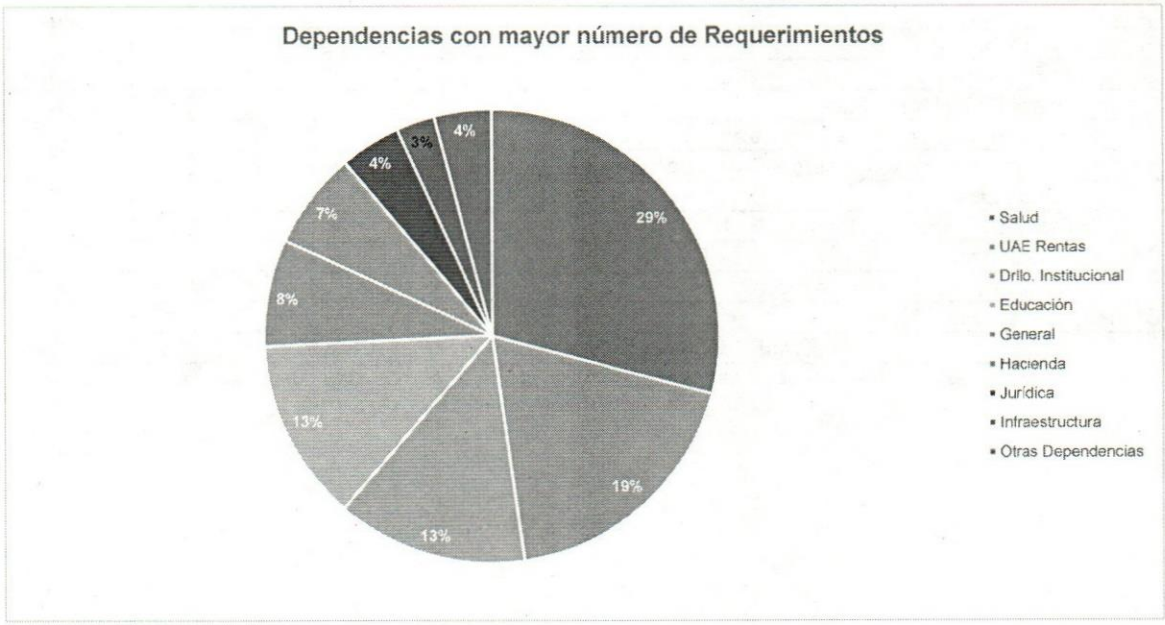


Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

El Valle es en vos

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

De los 22.038 requerimientos recibidos en el mes de referencia, la Entidad dio trámite a 8.615 que corresponde al 39% del total de los requerimientos registrados. Los 13.423 requerimientos restantes, que corresponde al 61% 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	4184	2234	6418
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1063	3045	4108
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	601	2381	2982
Sec. de Educación	1107	1752	2859
Sec. General	697	989	1686
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	113	1420	1533
Dptó. Adtvo. de Jurídica	176	779	955
Sec. de Infraestructura y Valorización	105	491	596
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	137	95	232
Sec. de Cultura	90	30	120
Dpto. Adtvo. de Planeación	49	69	118
Sec. de Vivienda y Hábitat	106	1	107
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	6	44	50
Sec. de Drllo. Social y Participación	28	18	46
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	34	7	41
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	38		38
Sec. de Asuntos Étnicos	30	3	33
Sec. de Turismo	22	2	24
Of. de RR.PP. Y Protocolo	20	3	23
Of. de Control Disciplinario Interno	3	17	20
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		14	14
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual		13	13
Of. de Comunicaciones	6	1	7
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad		5	5
Despacho Gobernadora		4	4
Of. De Transparencia para la Gestión Pública		4	4
Of. de Control Interno		2	2
Total	**8615**	**13423**	**22038**

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

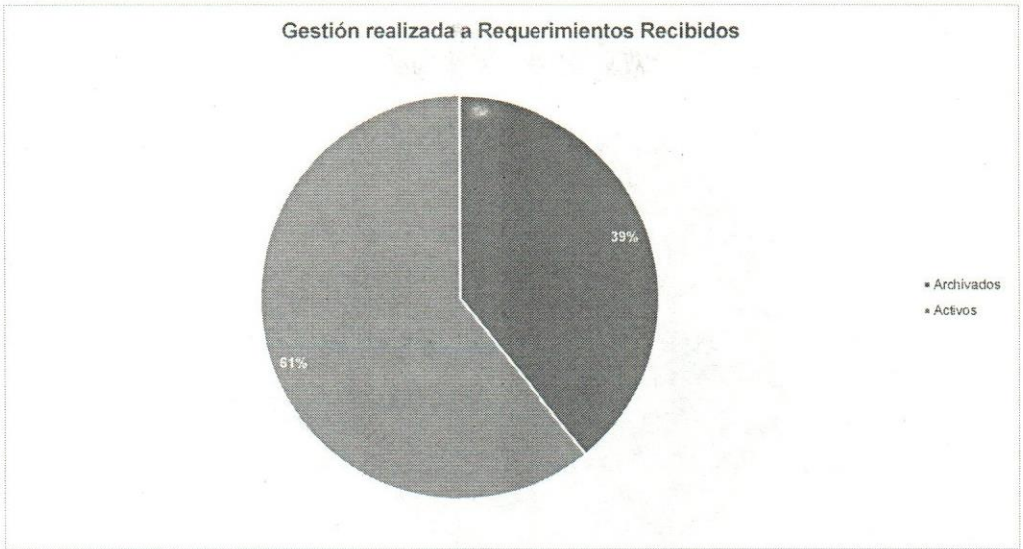


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

De acuerdo con la información suministrada por el sistema SADE, de los 13.423 requerimientos activos o pendientes por tramitar, 9.796 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 3.627 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 73% y 27% respectivamente:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	Activos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2044	1001	3045
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	1790	591	2381
Sec. de Salud	1791	443	2234
Sec. de Educación	1290	462	1752
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	971	449	1420
Sec. General	734	255	989
Dpto. Adtvo. de Jurídica	573	206	779
Sec. de Infraestructura y Valorización	355	136	491
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	81	14	95
Dpto. Adtvo. de Planeación	43	26	69
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	34	10	44
Sec. de Cultura	21	9	30
Sec. de Drllo. Social y Participación	13	5	18
Of. de Control Disciplinario Interno	14	3	17
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	6	8	14
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	12	1	13
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	6	1	7
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2	3	5
Despacho Gobernadora	4		4
Of. De Transparencia para la Gestión Pública	2	2	4
Of. de RR.PP. Y Protocolo	2	1	3
Sec. de Asuntos Étnicos	3		3
Of. de Control Interno	2		2
Sec. de Turismo	2		2
Of. de Comunicaciones	1		1
Sec. de Vivienda y Hábitat		1	1
Total	**9796**	**3627**	**13423**

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

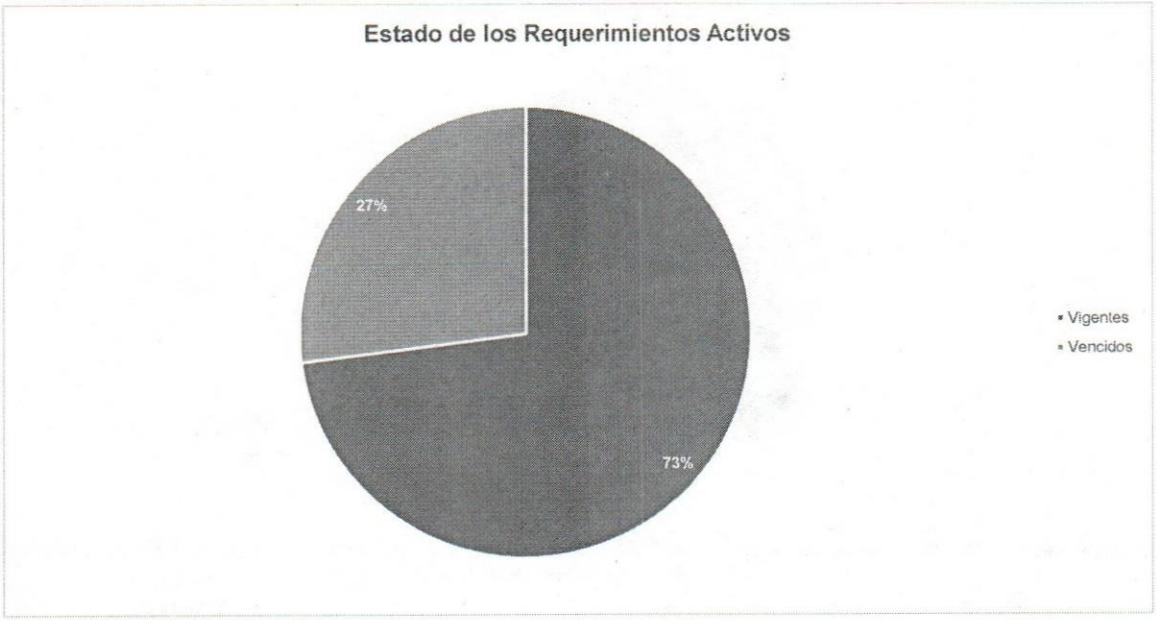


Gráfico 9 Trámite realizado a los requerimientos activos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

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,

DAVID FERNANDO MONZÓN RODRIGUEZ
Subdirector TécnicO de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

Redactor y Transcriptor: David Fernando Monzón Rodriguez – Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión.