1.01.1-33.21- 374518

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 – AGOSTO 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 AGOSTO 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 171 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
Sec. de Educación	45	26,3%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	36	21,1%
Sec. de Salud	22	12,9%
Sistema de PQRD	21	12,3%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	13	7,6%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	11	6,4%
Despacho Gobernadora	3	1,8%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	3	1,8%
Sec. de Infraestructura y Valorización	3	1,8%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	2	1,2%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Publicas	2	1,2%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	2	1,2%
Sec. de Movilidad y Transporte	2	1,2%
Dpto. Adtvo. de Planeación	1	0,6%
Of. Privada del Despacho	1	0,6%
Sec. de Cultura	1	0,6%
Sec. de las TIC	1	0,6%
Sec. de Turismo	1	0,6%
Sec. General	1	0,6%
Total	**171**	**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:

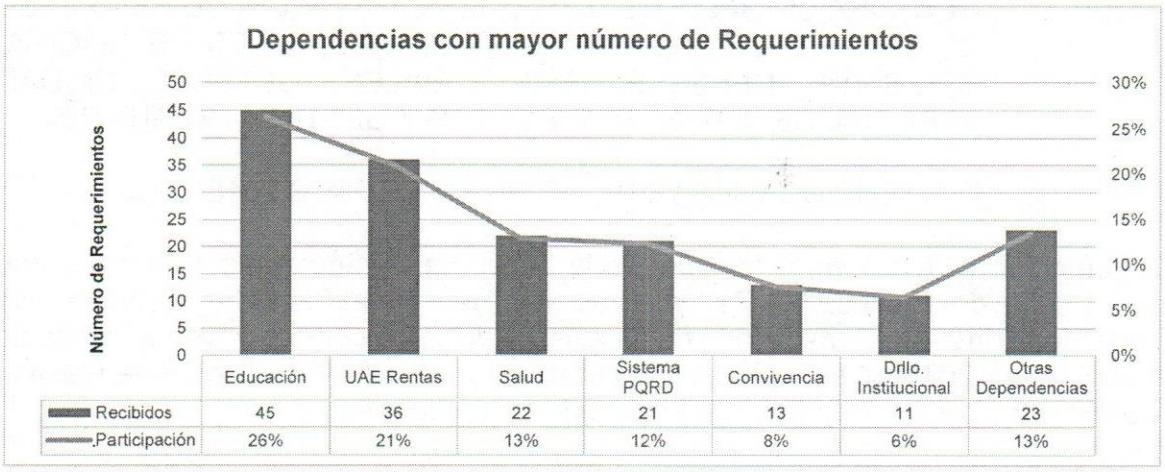


Gráfico 1 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

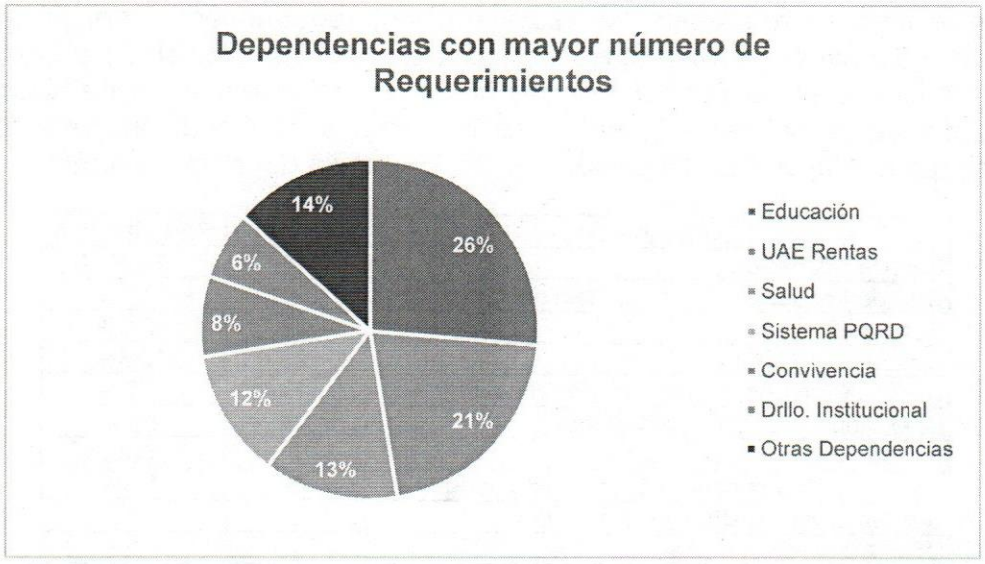


Gráfico 2 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

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

De los 171 requerimientos recibidos en el mes de referencia, la Entidad dio trámite a 143 que corresponde al 84% del total de los requerimientos registrados. Los 28 requerimientos restantes, que corresponde al 16% del total, se encuentran pendientes por tramitar o atender. A continuación, se presenta la gestión realizada

El Valle está en vos

por cada una de las Dependencias de acuerdo a su participación en el número de requerimientos recibidos:

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Educación	29	16	45
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	34	2	36
Sec. de Salud	22		22
Sistema de PQRD	21		21
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	11	2	13
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	9	2	11
Despacho Gobernadora	3		3
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2	1	3
Sec. de Infraestructura y Valorización	3		3
Dpto. Adtvo. de Jurídica	2		2
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Publicas	1	1	2
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		2	2
Sec. de Movilidad y Transporte	2		2
Dpto. Adtvo. de Planeación	1		1
Of. Privada del Despacho		1	1
Sec. de Cultura	1		1
Sec. de las TIC	1		1
Sec. de Turismo	1		1
Sec. General		1	1
Total	**143**	**28**	**171**

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

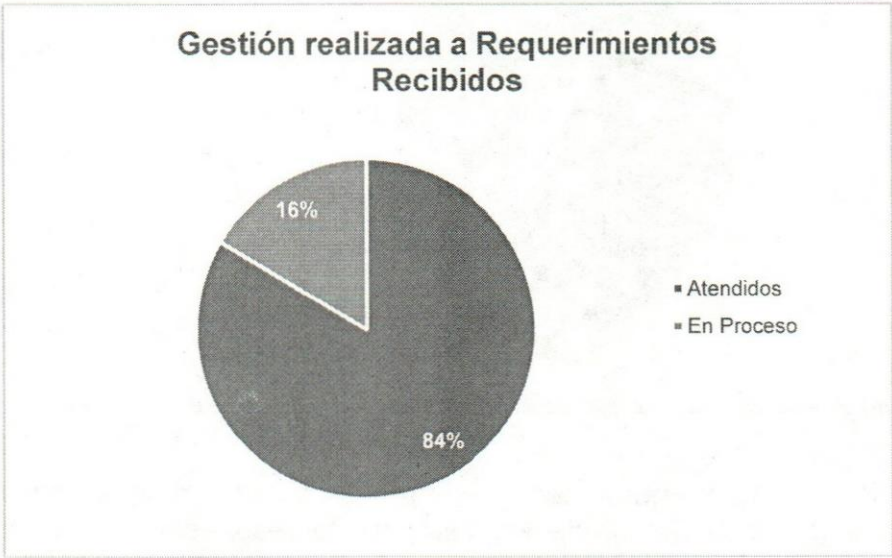


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo QAP, de los 143 requerimientos atendidos por las diferentes dependencias, 133 fueron tramitados de manera oportuna y 10 de manera extemporánea, de conformidad con los términos establecidos por la Ley, lo que equivale al 93% y 7% respectivamente:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	30	4	34
Sec. de Educación	29		29
Sec. de Salud	22		22
Sistema de PQRD	21		21
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	5	6	11
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	9		9
Despacho Gobernadora	3		3
Sec. de Infraestructura y Valorización	3		3
Dpto. Adtvo. de Jurídica	2		2
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2		2
Sec. de Movilidad y Transporte	2		2
Dpto. Adtvo. de Planeación	1		1
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Publicas	1		1
Sec. de Cultura	1		1
Sec. de las TIC	1		1
Sec. de Turismo	1		1
Total	**133**	**10**	**143**

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

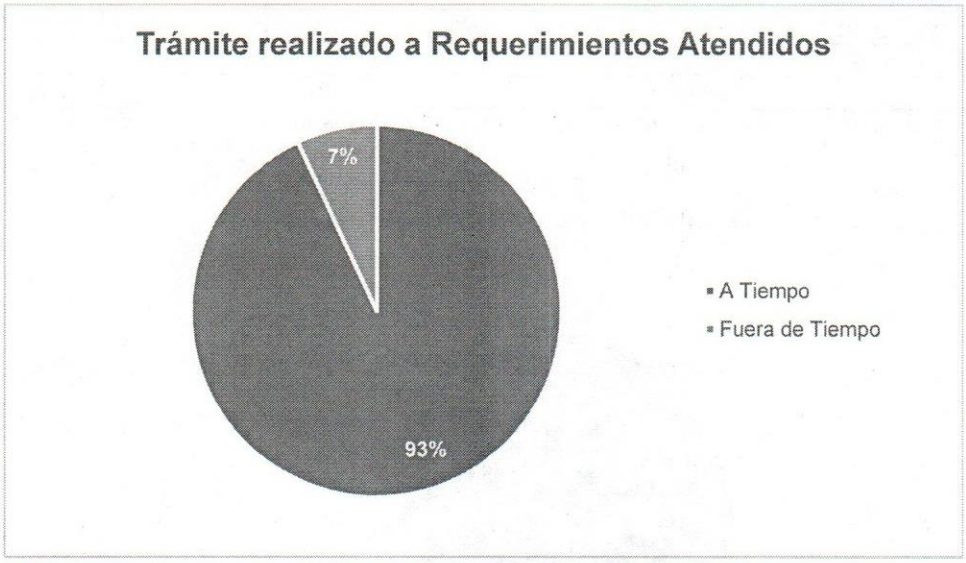


Gráfico 4 Trámite realizado a los requerimientos atendidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

Por otro lado, de los 28 requerimientos en proceso o pendientes por tramitar, 23 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 5 se encuentran vencidos, teniendo en cuenta la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (3 de septiembre de 2018), lo que corresponde al 82% y 18% respectivamente:

El Valle está en vos

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Educación	12	4	16
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	2		2
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2		2
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	2		2
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2		2
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Publicas	1		1
Of. Privada del Despacho		1	1
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	1		1
Sec. General	1		1
Total	**23**	**5**	**28**

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

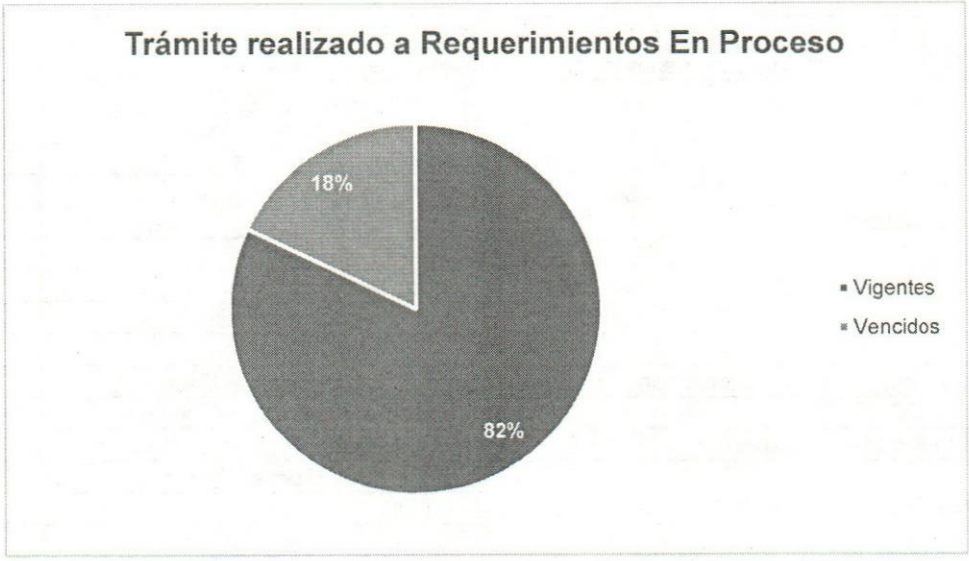


Gráfico 5 Trámite realizado a los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Aplicativo QAP.

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	Carmen Elisa Salazar Sierra	3
	Diana Marcela Guerrero Veloza	2
	Katherine Correa Muñoz	2
	Liliana Paredes Mejia	1
	Margarita Maria Ruiz Lenis	1
Dpto. Adtvo. de Jurídica	Claudia Maria Marin Ocampo	2
Dpto. Adtvo. de Planeación	Fanny Zapata Reyes	1
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Publicas	Olga Lucia Gallego Torres	1
Despacho Gobernadora	Paula Andrea Duran Padilla	3
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Nhora Elena Vacca Barona	2
Sec. de Cultura	Maria Aleyda Correa Rincon	1
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	Iliana Valencia Martha	2
Sec. de Educación	Cruz Luz Janeth Carrillo De	11
	Williams Benitez Cardozo	4
	Maria Del Carmen Bahos Ortiz	3
	Nazly Romero Zamorano	3
	Carmen Elisa Lozano Agudelo	1
	German Lopez Ante	1
	Liliana Del Socorro Mier Angel	1
	Maria Oliva Gomez Valencia	1
	Orlando Mellizo Villegas	1
Sec. de Infraestructura y Valorización	Carmenza Salamanca Garrido	3
Sec. de las TIC	Alberto Fernando Vidal Salazar	1
Sec. de Movilidad y Transporte	Sonia Melissa Ramirez Castaño	2
Sec. de Salud	Luz Adriana Gomez Forero	15
	Dora Lilia Becerra	6
	Ana Milena Tezna Orozco	1
Sec. de Turismo	William Andrey Espinosa Rojas	1
Sistema de PQRD	Ana Maria Sterling Bastidas	21
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	Jhon Helber Rivera Samboni	18
	María Isabel Ramirez Galeano	1
	Yolanda Vivas Pacheco	1

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 septiembre 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:

El Valle está en vos

Dependencia	Responsable	Fuera de Tiempo	Vencidos
Of. Privada del Despacho	Claudia Cardona Campo		1
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Colombia Medina Quintero	1	
	Luis Enrique Agudelo Gongora	5	
Sec. de Educación	Janneth Susana Salazar V.		2
	Luz Stella Henao Cortez		1
	Maria Patricia Fernandez Prada		1
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	Angela Maria Jimenez Rodriguez	1	
	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 (3 de septiembre de 2018), se encuentran sin tramitar.

4. REPORTE DE LA GESTIÓN PENDIENTE POR REALIZAR DESDE EL 1 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO 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 agosto de 2018). Estos requerimientos ascienden a 58 registros que se encuentran a cargo de 7 Dependencias del Nivel Central.

Dependencia	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	En Proceso Vencidas
Sec. de Educación	2	1	3	6	4	23	4	43
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional		2	2	1	1	1		7
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana					2			2
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres					1	1		2
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual		1				1		2
Of. Privada del Despacho							1	1
Sec. de Asuntos Étnicos						1		1
Total	2	4	5	7	8	27	5	58

Tabla 7 Detalle de la gestión pendiente por realizar, periodo ENERO – AGOSTO 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.

El Valle está en vos

6. REPORTE GENERAL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL SADE

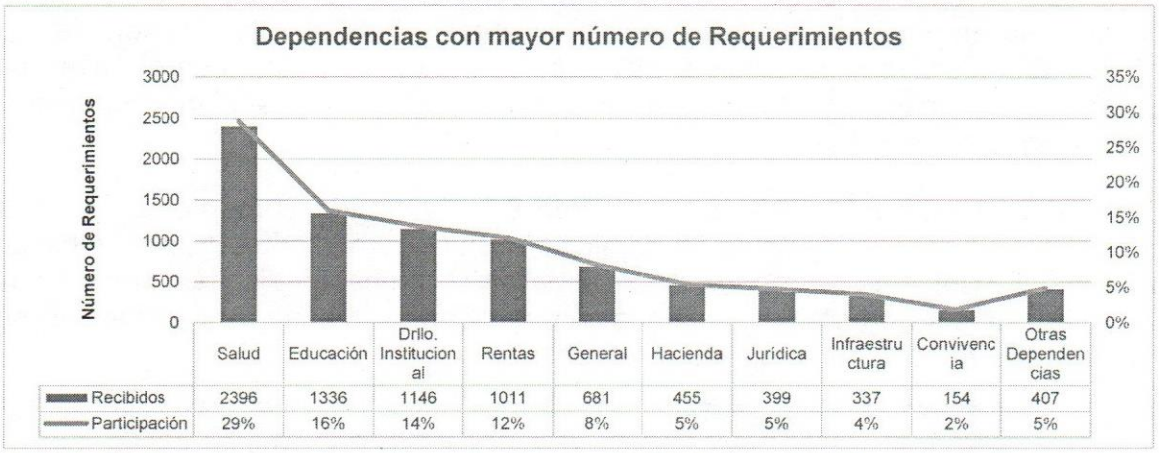
SADE.net es el software oficial de Gestión Documental de la Gobernación del Valle del Cauca, el cual permite administrar cada uno de los documentos físicos, internos y/o externos, en todo el ciclo vital del documento. Por esta razón, la Secretaría General ha emprendido acciones de seguimiento y control 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 8.322 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	2396	28,79%
Sec. de Educación	1336	16,05%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	1146	13,77%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1011	12,15%
Sec. General	681	8,18%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	455	5,47%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	399	4,79%
Sec. de Infraestructura y Valorización	337	4,05%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	154	1,85%
Sec. de Vivienda y Hábitat	56	0,67%
Dpto. Adtvo. de Planeación	53	0,64%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	52	0,62%
Sec. de Cultura	41	0,49%
Of. de Control Disciplinario Interno	36	0,43%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	26	0,31%
Sec. de Drllo. Social y Participación	25	0,30%
Of. de RR.PP. y Protocolo	20	0,24%
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	17	0,20%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	16	0,19%
Sec. de Asuntos Étnicos	14	0,17%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	14	0,17%
Sec. de Turismo	11	0,13%
Of. de Comunicaciones	10	0,12%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	6	0,07%
Of. de Control Interno	5	0,06%
Despacho Gobernadora	3	0,04%
Of. De Transparencia para la Gestión Pública	2	0,02%
Total	**8322**	**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	Educación	Drllo. Institucional	Rentas	General	Hacienda	Jurídica	Infraestructura	Convivencia	Otras Dependencias
Recibidos	2396	1336	1146	1011	681	455	399	337	154	407
Participación	29%	16%	14%	12%	8%	5%	5%	4%	2%	5%

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

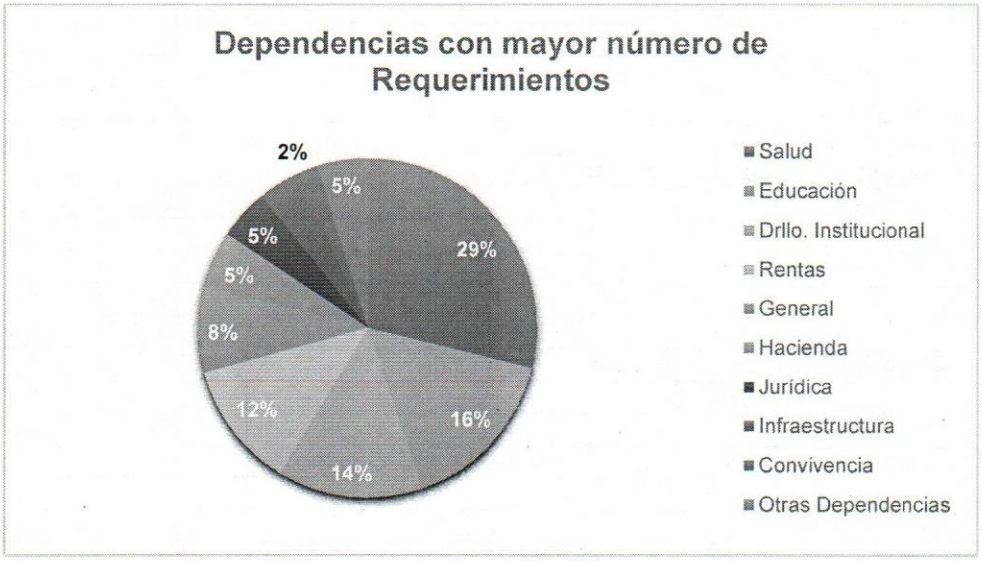


Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

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

De los 8.322 requerimientos recibidos en el mes de referencia, la Entidad dio trámite a 3.010 que corresponde al 36% del total de los requerimientos registrados. Los 5.312 requerimientos restantes, que corresponde al 64% del total, se encuentran activos o pendientes por tramitar. A continuación, se presenta la gestión realizada

El Valle está en vos

por cada una de las Dependencias de acuerdo a su participación en el número de requerimientos recibidos:

Dependencia	Archivados	Activos	Recibidos
Sec. de Salud	1244	1152	2396
Sec. de Educación	442	894	1336
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	173	973	1146
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	399	612	1011
Sec. General	223	458	681
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	96	359	455
Dpto. Adtvo. de Jurídica	192	207	399
Sec. de Infraestructura y Valorización	48	289	337
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	52	102	154
Sec. de Vivienda y Hábitat	29	27	56
Dpto. Adtvo. de Planeación	11	42	53
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	13	39	52
Sec. de Cultura	23	18	41
Of. de Control Disciplinario Interno	2	34	36
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		26	26
Sec. de Drllo. Social y Participación	5	20	25
Of. de RR.PP. y Protocolo	14	6	20
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	12	5	17
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	13	3	16
Sec. de Asuntos Étnicos	5	9	14
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual		14	14
Sec. de Turismo	8	3	11
Of. de Comunicaciones		10	10
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	1	5	6
Of. de Control Interno	2	3	5
Despacho Gobernadora	1	2	3
Of. De Transparencia para la Gestión Pública	2		2
Total	**3010**	**5312**	**8322**

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

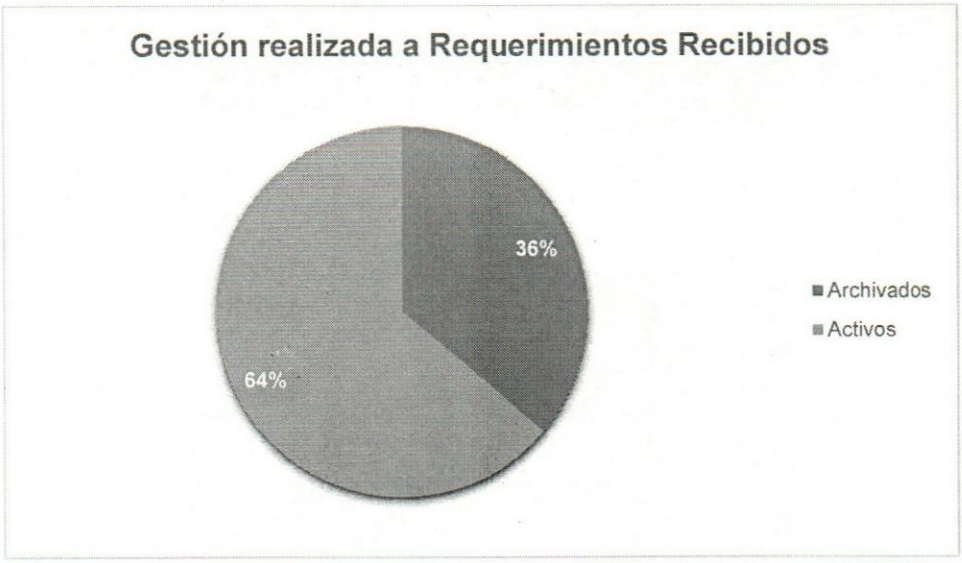


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

El Valle es en vos

De acuerdo con la información suministrada por el sistema SADE, de los 5.312 requerimientos activos o pendientes por tramitar, 4.005 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 1.307 se encuentran vencidos, teniendo en cuenta la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (3 de septiembre de 2018), lo que corresponde al 75% y 25% respectivamente:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	Activos
Sec. de Salud	817	335	1152
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	784	189	973
Sec. de Educación	635	259	894
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	448	164	612
Sec. General	373	85	458
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	261	98	359
Sec. de Infraestructura y Valorización	220	69	289
Dpto. Adtvo. de Jurídica	171	36	207
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	78	24	102
Dpto. Adtvo. de Planeación	34	8	42
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	28	11	39
Of. de Control Disciplinario Interno	25	9	34
Sec. de Vivienda y Hábitat	27		27
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	20	6	26
Sec. de Drllo. Social y Participación	19	1	20
Sec. de Cultura	13	5	18
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	13	1	14
Of. de Comunicaciones	6	4	10
Sec. de Asuntos Étnicos	7	2	9
Of. de RR.PP. y Protocolo	6		6
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	5		5
Sec. de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	5		5
Of. de Control Interno	3		3
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	3		3
Sec. de Turismo	3		3
Despacho Gobernadora	1	1	2
Total	**4005**	**1307**	**5312**

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.

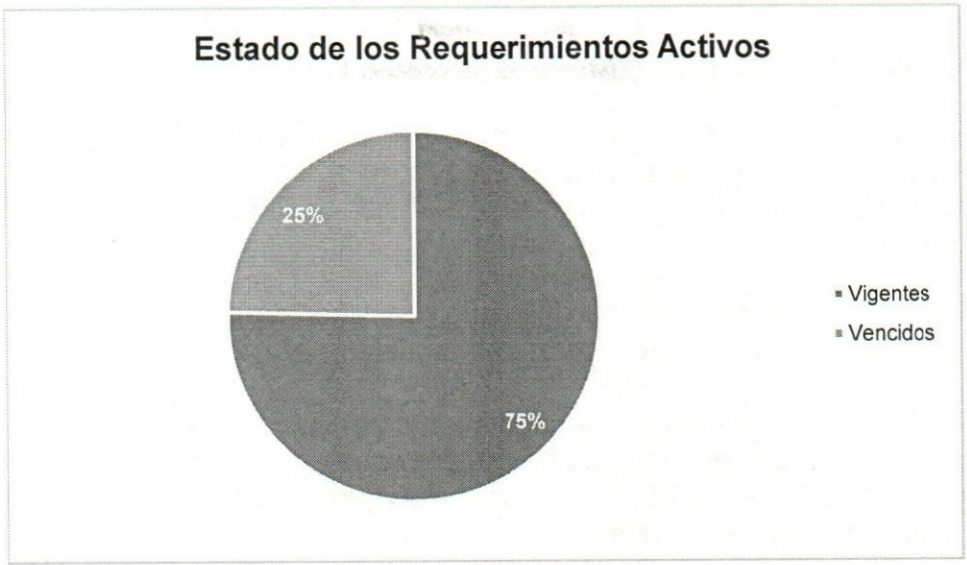


Gráfico 9 Trámite realizado a los requerimientos activos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

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.