



1.01.1-33.21 339528

FECHA: febrero 22 de 2018

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

ASUNTO: INFORME CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL MES DE ENERO DE 2018.

En atención a la designación que se le hiciera a la Secretaria General como responsable del Proceso M4-P1 "Orientación y Atención al Ciudadano" me permito presentar el informe de Quejas y Reclamos, correspondientes al mes de ENERO de 2018. Este se puede consultar a través del Sistema de Gestión Documental SADE, e imprimir si lo consideran pertinente.

1. REPORTE GENERAL MES DE ENERO DE 2018.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de ENERO de 2018, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 251 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de estas solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	% DE SOLICITUDES
Unidad Administrativa Esp. Rentas	92	36.7
Sec. Convivencia y Seguridad	58	23.1
Sec. Educación	37	14.7
Recepción de Quejas	20	8.0
Sec. Salud	19	7.6



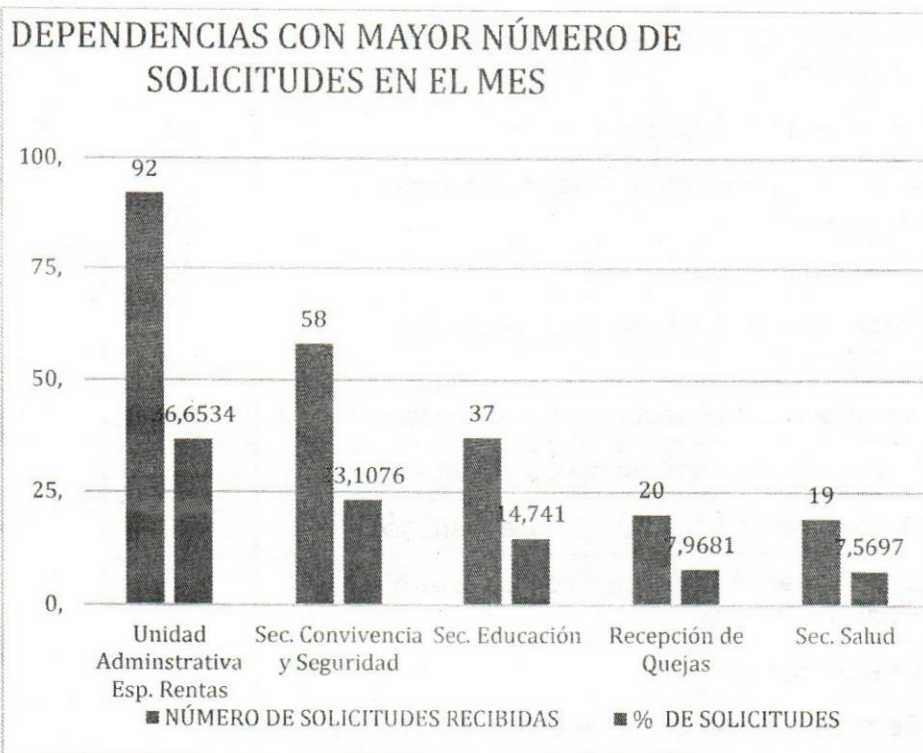
**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

Secretaría General

Depto. Admin. Desarrollo Institucional	6	2.4
Sec. De Infraestructura y Valorización	6	2.4
Depto. Admin. De Jurídica	3	1.2
Depto. Admin. De Planeación	3	1.2
Depto. Admin. De Hacienda	2	0.8
Sec. De Vivienda	1	0.4
Sec. De las Tics	1	0.4
Sec. Mujer	1	0.4
Gestora Social	1	0.4
Sec. De Agricultura	1	0.4
TOTAL	251	100

Fuente: Aplicativo QAP.

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



Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

2. REPORTE DE GESTIÓN MES DE ENERO DE 2018.

De las 251 solicitudes registradas en el mes de ENERO del año 2018 se dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes dependencias a 236 solicitudes, lo cual corresponde al 94%. Las solicitudes que se encuentran en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, corresponden a 15 solicitudes con términos vencidos, lo cual representan el 6%. La siguiente tabla resume la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:

Asunto	Atendida	En proceso	Total general
Unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas Y Gestión Tributaria.	87	5	92



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Secretaría De Convivencia Y Seguridad Ciudadana	58		58
Secretaría De Educación	28	9	37
Sistema De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Denuncias	20		20
Secretaría De Salud	19		19
Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional	6		6
Secretaría De Infraestructura Y Valorización	6		6
Departamento Administrativo De Jurídica	3		3
Departamento Administrativo De Planeación	3		3
Departamento Administrativo Hacienda Y Finanzas Publica	2		2
Gestora Social	1		1
Secretaría De Ambiente, Agricultura, Y Pesca	1		1
Secretaría De La Mujer, Equidad De Género Y Diversidad Sexual	1		1
Secretaría De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1		1
Secretaría De Vivienda Y Hábitat	1		1
Total General	236	14	251

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Convivencia y Seguridad, General, Salud, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Infraestructura y Valorización, Departamento Administrativo de Jurídica, Departamento Administrativo de Planeación, Departamento Administrativo de Hacienda, Vivienda, Tics, Mujer y Equidad de Género, Despacho de la Gestora Social y Agricultura fueron las dependencias que atendieron en su totalidad cada una de las solicitudes recibidas en este



mes, ¡Felicitaciones! Y gracias por el compromiso adquirido con la Gobernación y los Vallecaucanos.

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

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

Funcionarios De Dependencias Que Atendieron Todas Las Solicitudes		
Dependencia	Funcionario/A	Solicitudes Atendidas
Sec. Convivencia Y Seguridad	Mary Silenia Calvache Gomez	55
	Luis Enrique Agudelo Góngora	2
	Colombia Medina Quintero	1
Sistema De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Denuncias	Juan Carlos Maya	20
Sec. Salud	Luz Adriana Gomez Forero	8
	Dora Lilia Becerra	7
	Ana Milena Tezna Orozco	4
Depto. Admin. Desarrollo Institucional	Diana Marcela Guerrero Veloza	2
	Luz Adriana Vásquez Vivas	2
	Albeiro Diaz Aricapa	1
	Diana Marcela Guerrero Veloza	1
Sec. De Infraestructura Y Valorización	Carmenza Salamanca Garrido	6



Depto. Admin. De Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	3
Depto. Admin. De Planeación	Fanny Zapata Reyes	3
Depto. Admin. De Hacienda	Maryuri Peña Londoño	1
	Diana Marcela Vasquez Bermúdez	1
Sec. De Vivienda	Magnolia Hernández Lucumi	1
Sec. De Las Tics	Alberto Fernando Vidal Salazar	1
Sec. Mujer	Alexandra Yanira Narváez Jaramillo	1
Gestora Social	Iris Daisy Rodriguez Viveros	1
Sec. De Agricultura	Luz Dary Rodriguez Perez	1

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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

Funcionarios Que Tienen Pendientes Solicitudes		
Dependencia	Funcionarios	Solicitudes En Proceso
Sec. Educación	Diego Varela Martínez	4
	Luz Stella Henao Cortez	3
	Álvaro Jose Zuluaga Cardona	2
Unidad Administrativa Esp. Rentas	Gloria Piedad Ordoñez	5
Total		14

Fuente: Aplicativo QAP.



Se les solicita a los funcionarios de cada dependencia encargados de la revisión y trámite de las solicitudes que ingresan por sus filtros del aplicativo, consultarlo constantemente y responder de manera inmediata las solicitudes, quejas o reclamos interpuestos por los ciudadanos, para de esta forma, evitar el incremento de solicitudes sin respuesta.

**5. DERECHOS DE PETICION (SOLICITUDES) SIN RESPUESTA
DESDE EL 1 DE OCTUBRE DE 2017 AL 31 DE ENERO DE 2018.**

Podemos observar cómo todas las dependencias han hecho un trabajo constante para reducir el número de solicitudes pendientes de respuesta desde el inicio del aplicativo, en el año 2012. En este corte, se puede evidenciar la reducción considerable de las solicitudes en estado de "En Proceso" y lo más importante es que solo tenemos una solicitud pendiente del año 2017. Aunque aún falta mucho por mejorar, es de resaltar el avance que se ha tenido y el compromiso que han adquirido los filtros del aplicativo en cada dependencia.

A continuación se presenta la relación de las quejas y reclamos que aparecen en el aplicativo como "En Proceso", durante el periodo comprendido entre el 1 de Octubre de 2017 hasta 31 de ENERO del año 2018. Estas peticiones suman 15 registros.

NÚMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE EL 1 OCTUBRE DE 2017 HASTA EL 31 DE ENERO DE 2017		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
Sec. Educación	10	Aunque las solicitudes pendientes por respuesta han disminuido, aún hay otras en proceso
Unidad Administrativa Esp. Rentas	5	Las solicitudes pendientes de respuesta corresponden al periodo del presente informe
Sec. Vivienda	0	La dependencia se encuentra al día.



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

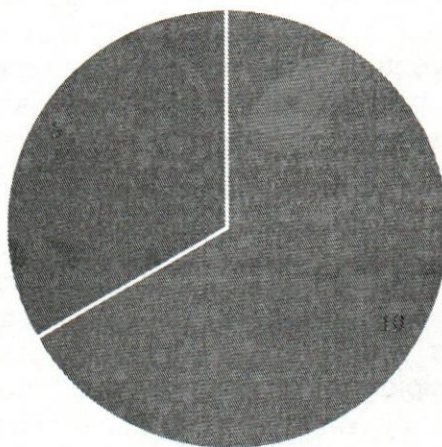
Dept. Activo. Desarrollo Institucional	0	La dependencia se encuentra al día.
Sec. Convivencia y Seguridad	0	La dependencia se encuentra al día.
Depto. Admin. De Planeación	0	La dependencia se encuentra al día.
Sec. Gestión de Riesgos	0	La dependencia se encuentra al día.
Sec. Desarrollo Social y Participación	0	La dependencia se encuentra al día.
TOTAL	15	

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

A continuación se presenta la gráfica de Solicitudes en proceso de respuesta desde OCTUBRE DE 2017 HASTA ENERO de 2018.



NÚMERO DE SOLICITUDES
SIN ATENDER



■ Sec. Educación ■ Unidad Administrativa Esp. Rentas

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

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

- i. **RENTAS:** solicitud- archivar fiscalización- matriculado en Bogotá, reclamo por devolución de dinero de pasaporte, reclamo por abuso cobro de impuestos, solicitud liquidación impuesto vehicular, Paz y salvo vehicular- levantar embargo, Queja por mal servicio en el digiturno para las ventanillas, no funciona la liquidación vehicular vía web, queja por demora de recibo de notaria en Andalucía, reclamo devolución dinero imp. Vehicular- intereses, proceso vehicular por no pago de impuestos, queja por mal servicio apertura oficina en Aventura plaza, solicitud formas de pago impuesto vehicular o descuentos, exoneración cobro de impuestos, Información sobre notificación de emplazamiento, solicitud forma de pago impuesto vehicular-internet, solicitud de inconsistencias imp. Vehicular, solicitud pago impuesto vehicular



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

por PSE, Solicitud devolución de impuesto vehicular, solicitud de información sobre causas medida de embargo, solicitud-error cobro de impuesto, queja por el no cumplimiento horario casilla # 8, información sobre pago impuesto vehicular varios años, queja por mal servicio en el trámite de venta de estampillas, solicitud de caducidad, queja por no cumplimiento en los horarios de Aventura plaza, inconvenientes para genera recibo pago de estampillas, derecho de petición, solicitud de información sobre pagos de impuestos en otro departamento, notificación pago impuesto persona fallecida y cartas de emplazamiento.

- ii. **EDUCACIÓN:** solicitud pago mejoramiento (i s c e), solicitud de resolución de vejez, solicitud de traslado de docente, bonos de dotación no corresponde el valor, solicitud de información sobre títulos académicos, solicitud funcionamiento vive digital en el Municipio de Dagua, solicitud información sobre cambio de calendario en las I. E, solicitud historia para certificado laboral, reclamo sobre mala liquidación de pensión, solicitud de información sobre el banco de excelencia, solicitud sobre pago incentivos a i.e. del municipio de Florida, solicitud de traslado extraordinario por salud, solicitud pago de pensión, solicitud anticipo de cesantías, derecho de petición
- iii. **SEGURIDAD Y CONVIVENCIA:** solicitud de cita para pasaporte, solicitud de información sobre daño en el pasaporte, reclamo por inconvenientes para pagar pasaporte vía web, queja por mal servicio en la casilla # 20- pasaporte, reclamo sobre cobro de cita para pasaporte, queja por mal servicio en la entrega de pasaporte, reclamo por no registro de pago de pasaporte, derecho de petición, queja-mal servicio citas para pasaporte vía web, queja por consumo de licor y estupefacientes en el municipio de Candelaria, solicitud para corregir nombre en el formulario, solicitud para corregir fecha de expedición de c.c., y solicitud de información del trámite de expedición del pasaporte por perdida del mismo.
- iv. **SALUD:** solicitud de certificación servicios de salud (doppler), queja por ausencia de funcionario en la defensoría del paciente, queja por negligencia en el servicio de Home Care de una IPS, solicitud de información-oficina rethus, queja hacia comfenalco e. p. s. por no dar citas telefónicamente, queja por mal servicio



de Emssanar, solicitud de habilitación servicios de salud, queja por mal servicio de Coomeva e. p. s., solicitud copia de resolución servicios farmacéuticos, problemas con el registro del RETHUS, queja por no cumplimiento en el horario de la oficina de registro (semisótano), validación de resolución de i p s, petición al defensor del paciente, vigilancia y control de i p s públicas y privadas en el norte del valle.

- v. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL: solicitud de información de un pensionado, normatividad para cobro de constancias, ofrecimiento de servicios (Dossier Henry Franco Orquesta), solicitud impresión desprendibles de pago, derecho de petición.
- vi. INFRAESTRUCTURA: solicitud construcción de vía en barrio de Palmira, reclamo por mal estado de vía en Palmira, solicitud para tapar pozo en la vía en Palmira y derecho de petición.
- vii. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURIDICA: solicitud de información sobre creación de fundaciones y solicitud personería jurídica y representación.
- viii. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN: solicitud de información sobre gestión 2012- 2015- 2016 y solicitud de información ingreso a la página de mulalo.
- ix. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA: solicitud del estatuto tributario de la gobernación.
- x. VIVIENDA: solicitud de subsidio para vivienda rural usada en el municipio de la Cumbre.
- xi. TICS: solicitud de información realizada por los ciudadanos a través del portal en conformidad con la ley 1712 de 2014
- xii. MUJER: derecho de petición.
- xiii. SECRETARIA DE AMBIENTE, AGRICULTURA Y PESCA: solicitud de ayuda a agricultor damnificado por el rio cauca.
- xiv. GESTORA SOCIAL: ayuda niño en situación de discapacidad a través de una posibilidad laboral para la madre.



7. INFORME MENSUAL DE SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS REGISTRADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION 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 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 enero 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 mes de enero, ingresaron a través de la ventanilla única 7.770 solicitudes las cuales fueron gestionadas a través del SADE. Del total de las solicitudes registradas, solo 1.716 fueron atendidas y tuvieron paso final. Quedan aún pendientes 6.053,. A continuación se presenta la relación del trámite de las solicitudes por dependencia.

DEPENDENCIA	REGISTRADOS	EN PROCESO	ATENDIDAS	INACTIVOS
Secretaria De Paz Territorial Y Reconciliación	16	3	13	
Departamento Administrativo De Planeación	110	110		
Departamento Administrativo De Jurídica	520	423	97	
Despacho Del Gobernador	5	5		
Unidad Administrativa Especial Rentas	2055	1520	535	
Secretaria De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	13	3	10	
Secretaria General	523	407	116	
Oficina Control Disciplinario Interno	33	33		



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Oficina De Control Interno	6	5	1	
Oficina De Gestión Del Riesgo De Desastres	12	12		
Oficina De Relaciones Publicas Y Protocolo	17	4	13	
Oficina De Comunicaciones	5	4	1	
Secretaria De Cultura	20	14	6	
Secretaria De Educación	1111	716	395	
Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional	727	597	129	1
Secretaria De Convivencia Y Seguridad Ciudadana	99	85	14	
Departamento Administrativo De Hacienda Y Finanzas Publicas	468	378	90	
Secretaria De Infraestructura	256	249	7	
Secretaria De Mujer, Equidad De Género Y Diversidad Sexual	10	10		
Secretaria De Desarrollo Social Y Participación	21	21		
Secretaria De Salud	1653	1372	281	
Secretaria De Turismo Y Comercio	10	4	6	
Secretaria De Vivienda Y Hábitat	53	52	1	
Secretaria Del Medio Ambiente, Agricultura Y Pesca	25	24	1	
Secretaria De Desarrollo Económico Y Competitividad	2	2		
TOTAL ENERO 2018	7770	6053	1716	1

Se solicita a cada dependencia empezar la depuración de los SADEs señalados anteriormente. Cada SADE tiene un responsable el cual deberá atender estas solicitudes.



El seguimiento se continuara realizando de manera mensual por medio 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.
- Continuar realizando informes de quejas y reclamos que ingresan por los aplicativos QAP y SADE 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/) el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
- Realizar mayor seguimiento a las secretarías que aún tienen pendiente dar respuesta a solicitudes de las anteriores vigencias, e incluso, de los anteriores meses, para proveer así la respuesta efectiva al ciudadano.
- Realizar soporte permanente a los filtros del aplicativo a través del Profesional Universitario del Grupo de Trabajo de Orientación y Atención al Ciudadano, Juan Carlos Maya, extensión 1165.

9. DEPENDENCIAS QUE TIENEN SOLICITUDES ACUMULADAS EN PROCESO

Las Dependencias que tienen solicitudes acumuladas, y las cuales comprenden no solo el periodo en que se presenta esta circular, deben de manera contingente dar respuesta con el fin de cumplir dentro de los términos legales. Así mismo se solicita que cada Dependencia actualice su respectivo filtro.

Es de esta forma como la Secretaría General en cumplimiento de su proceso M4-P1 invita a las demás secretarías a enviar sugerencias o recomendaciones sobre el aplicativo. Adicionalmente, se solicita hacer seguimiento de las



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

Secretaría General

solicitudes que se encuentran en proceso, realizando las respectivas visitas y entregando los respectivos informes a Control Interno.

Cordialmente,

ANA MARÍA STERLING BASTIDAS

Líder proceso M4-P1

Secretaría General.

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