



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

1.01.1-33.21 343085

FECHA: marzo 23 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 FEBRERO 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 FEBRERO 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 FEBRERO DE 2018.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 28 de FEBRERO de 2018, se recibieron por Internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" un total de 311 solicitudes (Derechos de Petición). La distribución de estas solicitudes por secretaría o dependencia se presenta en la siguiente tabla:

Asunto	Total general	Porcentaje
Unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas Y Gestión Tributaria.	101	32.5%
Secretaría De Educación	72	23.2%
Secretaría De Convivencia Y Seguridad Ciudadana	37	11.9%
Secretaría De Salud	31	10.0%
Sistema De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Denuncias	30	9.6%
Secretaría De Vivienda Y Hábitat	9	2.9%
Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional	6	1.9%
Departamento Administrativo Hacienda Y Finanzas Publica	5	1.6%
Secretaria De Gestión Del Riesgo De Desastres	3	1.0%
Secretaría De Infraestructura Y Valorización	3	1.0%



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Secretaría De La Mujer, Equidad De Género Y Diversidad Sexual	3	1.0%
Departamento Administrativo De Planeación	2	0.6%
Secretaría De Ambiente, Agricultura, Y Pesca	2	0.6%
Secretaría De Cultura	2	0.6%
Secretaría De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2	0.6%
Departamento Administrativo De Jurídica	1	0.3%
Despacho De La Gobernadora.	1	0.3%
Secretaría General	1	0.3%
Total General	311	100.0%

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 FEBRERO DE 2018.

De las 311 solicitudes registradas en el mes de FEBRERO del año 2018 se dio trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

dependencias a 283 solicitudes, lo cual corresponde al 91%. Las solicitudes que se encuentran en proceso de respuesta, es decir pendientes de ser atendidas a través del aplicativo, corresponden a 25 solicitudes con términos vencidos, lo cual representan el 8%. El Sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias canceló 3 solicitudes, lo cual equivale al 1%. La siguiente tabla resume la gestión realizada por las dependencias a las solicitudes del mes:

Asunto	Atendida	Cancelada	En proceso	Solicitudes Recibidas
UAE de Impuestos, Rentas Y Gestión Tributaria.	99		2	101
Sec. De Educación	54		18	72
Sec. De Convivencia Y Seguridad Ciudadana	36		1	37
Sec. De Salud	31			31
Sistema De PQRD	27	3		30
Secretaría De Vivienda Y Hábitat	9			9
Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional	6			6
Departamento Administrativo Hacienda Y Finanzas Publica	4		1	5
Secretaría De Gestión Del Riesgo De Desastres	3			3
Secretaría De Infraestructura Y Valorización	3			3
Secretaría De La Mujer, Equidad De Género Y Diversidad Sexual	3			3
Departamento Administrativo De Planeación	1		1	2
Secretaría De Ambiente, Agricultura, Y Pesca	2			2
Secretaría De Cultura			2	2
Secretaría De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2			2
Departamento Administrativo De Jurídica	1			1
Despacho De La Gobernadora.	1			1
Secretaría General	1			1
Total	283	3	25	311

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Notas: Salud, General (Sistema De PQRD), Vivienda, Departamento Administrativo Desarrollo Institucional, Riesgos de Desastres, Infraestructura y Valorización, Mujer, Agricultura, Tics, Departamento Administrativo de



Jurídica y Despacho de la Gestora Social 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 FEBRERO 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:

Asunto	Responsable	Atendida
Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional	Carmen Elisa Salazar Sierra	2
	Claudia Maria Hoyos Quiceno	1
	Liliana Bautista Quijano	1
	Maria Fernanda Fernandez Ramirez	1
	Martha Lucia Guerrero Rodriguez	1
Departamento Administrativo De Jurídica	Claudia Maria Marín Ocampo	1
Despacho De La Gobernadora.	Paula Andrea Duran Padilla	1
Secretaría De Ambiente, Agricultura, Y Pesca	Luz Dary Rodriguez Perez	2
Secretaria De Gestión Del Riesgo De Desastres	Andres Fernando Caicedo Arias	3
Secretaría De Infraestructura Y Valorización	Carmenza Salamanca Garrido	3
Secretaría De La Mujer, Equidad De Género Y Diversidad Sexual	Alexandra Yanira Narváez Jaramillo	3
Secretaría De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	Alberto Fernando Vidal Salazar	2
Secretaría De Salud	Ana Milena Tezna Orozco	4
	Dora Lilia Becerra	6
	Heyder Iván Duque Murillo	2
	Luz Adriana Gomez Forero	16
	Magdalena Muñoz Pino	3
Secretaría De Vivienda Y Hábitat	Magnolia Hernández Lucumi	9
Secretaría General	Juan Carlos Maya Ruiz	1
Sistema De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Denuncias	Juan Carlos Maya Ruiz	27



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

Asunto	Responsable	En proceso
Departamento Administrativo De Planeación	Fanny Zapata Reyes	1
Departamento Administrativo Hacienda Y Finanzas Publica	Olga Lucia Gallego Torres	1
Secretaría De Convivencia Y Seguridad Ciudadana	Luis Enrique Agudelo Góngora	1
Secretaría De Cultura	Maria Aleyda Correa Rincón	2
Secretaría De Educación	Ana Milena Ortiz Sanchez	3
	Angy Viviana Gomez Marín	1
	Diego Varela Martínez	11
	Flor Maria Carabali Sandoval	1
	Luis Alberto Monsalve Rodriguez	2
Unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas Y Gestión Tributaria.	Gloria Piedad Ordoñez	2
Total General		25

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 ENERO DE 2018 AL 28 DE FEBRERO 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 tres (3) solicitud pendiente del mes de enero de 2018. 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 enero hasta 28 de febrero del año 2018. Estas peticiones suman 28 registros.

NÚMERO DE REGISTROS SIN RESPUESTA DESDE EL 1 ENERO HASTA EL 28 DE FEBRERO DE 2018		
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN ATENDER	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN
Secretaría De Educación	21	Las solicitudes pendientes aumentaron en este mes.
Unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas Y Gestión Tributaria.	2	Aunque las solicitudes pendientes por respuesta han disminuido, aún hay otras en proceso
Secretaría De Cultura	2	Las solicitudes pendientes corresponden al mes de febrero.
Departamento Administrativo De Planeación	1	Las solicitudes pendientes corresponden al mes de febrero.
Departamento Administrativo Hacienda Y Finanzas Publica	1	Las solicitudes pendientes corresponden al mes de febrero.
Secretaría De Convivencia Y Seguridad Ciudadana	1	Las solicitudes pendientes corresponden al mes de febrero.
Departamento Administrativo De Planeación	1	Las solicitudes pendientes corresponden al mes de febrero.
Departamento Administrativo Hacienda Y Finanzas Publica	1	Las solicitudes pendientes corresponden al mes de febrero.
TOTAL	28	

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 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 pérdida 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. **VIVIENDA:** solicitud de información sobre proyectos de vivienda, petición de vivienda y petición de acueducto.
- vi. **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL:** queja por condiciones higiénicas del baño público, queja por incumplimiento en horario de atención y petición sobre pagos de nómina.
- vii. **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA:** petición actualización de datos para generar recibo de pago. Queja por demora en pago de pensión.
- viii. **SECRETARIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES:** información sobre estado de solicitud radicada anteriormente.
- ix. **INFRAESTRUCTURA:** solicitud pavimentación vía, semáforo en vía departamental.
- x. **MUJER:** queja por mal trato de funcionaria.
- xi. **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN:** solicitud de información sobre municipios del valle del cauca y programas del Plan de Desarrollo Departamental.



- xii. SECRETARIA DE AMBIENTE, AGRICULTURA Y PESCA: Solicitud información para la formulación de un documento técnico para declaratoria de un área protegida regional
 - xiii. SECRETARÍA DE CULTURA: solicitud de información sobre el libreo Fogón Vallecaucano.
 - xiv. SECRETARIA DE LAS TICS: solicitud de información talleres teletrabajo.
 - xv. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURIDICA: solicitud de certificado de existencia y representación.
 - xvi. DESPACHO DE LA SEÑORA GOBERNADORA: apoyo a proyecto de emprendimiento.
 - xvii. SECRETARÍA GENERAL: solicitud de un documento.
7. INFORME MENSUAL DE SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS REGISTRADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL (SADE)

SADE.net es un software oficial de Gestión Documental de la Gobernación del Valle del Cauca, el cual permite administrar cada uno de los documentos físicos, internos y/o externos en todo el ciclo vital del documento. Por esta razón, la Secretaria 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 FEBRERO 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 FEBRERO, 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	ACTIVOS	ARCHIVADOS	INACTIVOS
Secretaria De Paz Territorial Y Reconciliación	5	2	3	



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Departamento Administrativo De Planeación	106	100	6	
Departamento Administrativo Jurídico	503	481	22	
Despacho Del Gobernador	2		2	
Unidad Administrativa Especial Rentas	1999	1440	559	
Secretaria De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	12	1	11	
Secretaria General	569	341	228	
Oficina Control Disciplinario Interno	31	31		
Oficina De Control Interno	8	3	5	
Oficina De Gestión Del Riesgo De Desastre	13	13		
Oficina De Relaciones Publicas Y Protocolo	34	1	33	
Oficina De Comunicaciones	7		7	
Secretaria De Cultura	36	19	17	
Secretaria De Educación	1438	685	751	2
Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional	827	666	159	2
Secretaria De Convivencia Y Seguridad Ciudadana	121	54	67	
Departamento Administrativo De Hacienda Y Finanzas Publicas	445	210	235	
Secretaria De Infraestructura	349	251	98	
Secretaria De Mujer, Equidad De Género Y Diversidad Sexual	75	75		
Secretaria De Desarrollo Social Y Participación	26	25	1	
Secretaria De Salud	2192	1807	385	
Secretaria De Turismo Y Comercio	6	1	5	
Secretaria De Vivienda Y Hábitat	54	1	53	
Secretaria Del Medio Ambiente, Agricultura Y Pesca	40	10	30	
Secretaria De Desarrollo Económico Y Competitividad	9	1	8	
Oficina De La Transparencia Para La Función Publica	1	1		
TOTAL FEBRERO 2018	8908	6219	2685	4

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.
- 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 ordinal g, de la Ley 1712 de Marzo de 2014, o Ley de Transparencia.
- Realizar informes de quejas y reclamos bimestral y semestral de acuerdo con las disposiciones básicas en materia de atención y 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.

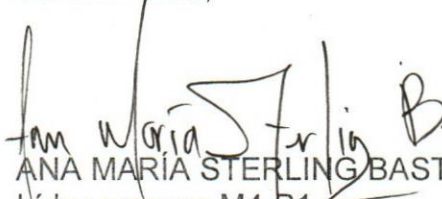


**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

Secretaría General

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 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.