



1.02-33.79

**INFORME II SEMESTRE 2019 ATENCION DE QUEJAS SUGERENCIAS Y
RECLAMOS GOBERNACION DEL VALLE DECAUCA**

JEFE CONTROL INTERNO: CESAR MANCILLA RODRIGUEZ

Enero de 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO



	Pag.
1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. RESULTADO DE LA EVALUACION	4
4.1 SISTEMA ADMINISTRACION DOCUMENTAL SADE	4 - 6
4.2 SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS QAP	7 - 10
4.3 APLICATIVO SAC	10-12
4.4 APLICATIVO "PQRSDF SALUDVALLE"	12-13
5. CONCLUSION	13
6. RECOMENDACIONES	13



1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y atendiendo lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta informe semestral de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad

El seguimiento y evaluación se efectuó al trámite de las solicitudes de los ciudadanos teniendo en cuenta los reportes generados por: Sistema de Administración Documental SADE, Aplicativo WEB administrado por la Secretaria General, Aplicativo SADE, Aplicativo SAC de la Secretaria de Educación, y aplicativo "PQRSDF Saludvalle" de la Secretaria de Salud.

2. OBJETIVO

Este informe tiene por objeto identificar y verificar el trámite dado a las PQRS que han ingresado a la entidad durante el periodo comprendido del primero (1) de junio al treinta (30) de noviembre 2019.

Las fuentes de información para la elaboración de este informe provienen de los reportes suministrados por: Sistema de Administración Documental SADE, Aplicativo WEB de Quejas y Reclamos suministrado por la Secretaria General, Secretaria de Educación y la Secretaria de Salud.

3. ALCANCE

El periodo objeto de revisión comprende con la solicitud de la información de las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes recibidas por la Administración Departamental durante el periodo comprendido del 1 de junio al 30 de noviembre de la vigencia 2019.



4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

4.1 SISTEMA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL SADE

PQRS RECIBIDAS POR TIPOLOGIA APLICATIVO SADE

Del total de 34118 solicitudes recibidas a través aplicativo SADE durante el primer semestre de 2019, la mayor cantidad de peticiones se concentra en la tipología “Comunicaciones Oficiales”, que corresponde al 92,86% es de notar este tipo de solicitudes que no todas las entradas requieren respuesta, debido a que algunas de ellas obedecen a solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros. Las “Tutelas” con una participación del 4,81% y posteriormente, los “Derechos de Petición” con un 2,05% cómo se observa el siguiente cuadro:

TIPOLOGIA	SOLICITUDES	%
ACCIONES POPULARES	2	0,01%
AUDIENCIAS DE CONCILIACION	5	0,01%
AUTOS	10	0,03%
CERTIFICACION	7	0,02%
CITACION	5	0,01%
COMUNICAC. OFICIALES	31681	92,86%
CONTRATOS	4	0,01%
DERECHOS DE PETICIÓN	699	2,05%
INCIDENTE DE DESACATO	3	0,01%
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	21	0,06%
QUEJAS	7	0,02%
RECURSOS	17	0,05%
TARJ. DE INVITACIÓN	14	0,04%
TELEGRAMA	1	0,00%
TUTELAS	1642	4,81%
TOTAL	34118	100%



SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el periodo evaluado :

DEPENDENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE PAZ	50	0,15%
OFICINA TRANSPARENCIA	9	0,03%
DEPTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION	352	1,03%
DEPTO ADMINISTRATIVO JURIDICO	1344	3,94%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	42	0,12%
DPTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	3334	9,77%
DPTO ADMINISTRATIVO HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	1982	5,81%
DEPACHO GOBERNADORA	11	0,03%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1516	4,44%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	139	0,41%
OFICINA DE RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO	61	0,18%
OFICINA DE COMUNICACIONES	70	0,21%
SEC ASUNTOS ETNICOS	40	0,12%
SEC DE AMBIENTE, AGRICULTURA Y PESCA	100	0,29%
SEC DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	1	0,00%
SEC DE CULTURA	120	0,35%
SEC DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION	56	0,16%
SEC DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	57	0,17%
SEC DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	1077	3,16%
SEC DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	23	0,07%
SEC DE TURISMO	42	0,12%
SEC DE VIVIENDA Y HABITAT	165	0,48%
SEC DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD	1	0,00%
SEC GENERAL	560	1,64%
SECRETARIA DE EDUCACION	4498	13,18%
SECRETARIA DE GOBIERNO	288	0,84%
SECRETARÍA DE LAS TIC	56	0,16%
SECRETARIA DE MUJER, EQUIDAD DE GENERO Y DV SEXUAL	59	0,17%
SECRETARIA DE SALUD	6019	17,64%
SECRETARIA GENERAL	2264	6,64%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL RENTAS	9782	28,67%
TOTAL	34118	100%



Las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2019, en este aplicativo son:

La Unidad Administrativa de Rentas con una participación del 28,67%, seguido de La Secretaría de Salud con un porcentaje del 17,64%, La Secretaría de Educación con el 13,58% y El Departamento de Desarrollo Institucional con el 9,77%.

4.2 SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS APLICATIVO QAP

Este aplicativo QAP, es administrado por la Secretaría General de la Entidad y durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2019, se registraron como recibidas un total de 2467 peticiones así:

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	%
Julio	225	9%
Agosto	195	8%
Septiembre	176	7%
Octubre	373	15%
Noviembre	1111	45%
Diciembre	387	16%
TOTAL	2467	100%

De acuerdo con lo anterior, se observa que, de las 2467 solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2019, los meses de mes de noviembre y diciembre presentan el mayor número de requerimientos con el 45% y 16% del total de peticiones recibidas durante el periodo analizado, seguido de los meses de octubre con 15% y julio con él 9%.

PQRS RECIBIDAS POR TIPOLOGIA APLICATIVO QAP

Del total de 2467 peticiones recibidas a través Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP" durante el segundo semestre de 2019, la mayor cantidad de requerimientos se concentra en la tipología "PETICION", que corresponde al 42% , seguido de "QUEJA" con una participación del 35% , posteriormente "SUGERENCIA" con un 17% y con el 5% los "RECLAMOS", como se observa el siguiente cuadro :



TIPOLOGIA	SOLICITUDES	%
Petición	1037	42%
Queja	873	35%
Reclamo	129	5%
Sugerencia	428	17%
TOTAL	2467	100%

SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el primer semestre de 2019:

DEPENDENCIA	TOTAL	%
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	38	1,5%
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	16	0,6%
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	7	0,3%
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	5	0,2%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	10	0,4%
OF. DE COMUNICACIONES	2	0,1%
OF. DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	1	0,04%
SEC. DE AMBIENTE, AGRICULTURA, Y PESCA	2	0,1%
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	21	0,9%
SEC. DE CULTURA	5	0,2%
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	7	0,3%
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	2	0,1%
SEC. DE EDUCACIÓN	252	10,2%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	14	0,6%
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2	0,1%
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	4	0,2%
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	9	0,4%
SEC. DE SALUD	1623	65,8%
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	2	0,1%
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	45	1,8%
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	400	16,2%
TOTAL	2467	100%

Las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, que recibieron mayor número peticiones durante el periodo evaluado, en este aplicativo son:

La Secretaria de Salud con el 65,8%, La Unidad administrativa de Rentas con una participación del 16,2% y La Secretaria de Educación con el 10,2%.

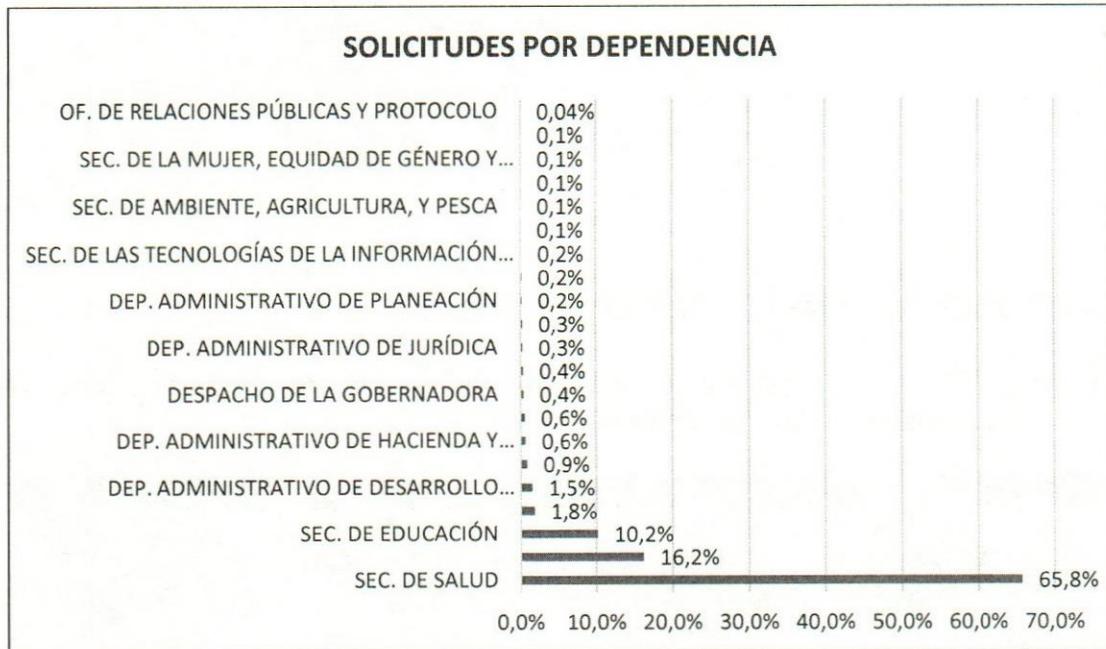


Gráfico No 1: Solicitudes por dependencia aplicativo QAP

De acuerdo a lo reportado en el aplicativo de las solicitudes que les fueron trasladadas durante el periodo evaluado, se evidencia que de las 2467 PQRS recibidas julio 1 a 31 diciembre a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos "QAP", se atendieron 2435 solicitudes equivalente al 98,7% y están en trámite 32 equivalente al 1.3%, lo anterior se refleja a continuación:

PQRS RECIBIDAS II SEMESTRE 2019	PQRS CONTESTADAS	PQRS EN PROCESO	% CUMPLIMIENTO
2467	2435	32	98,7%



El comportamiento por Dependencia se refleja en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIA	En			Total
	Atendida	proceso	Registrada	
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	37	1	0	38
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	16	0	0	16
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	7	0	0	7
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	5	0	0	5
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	10	0	0	10
OF. DE COMUNICACIONES	2	0	0	2
OF. DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	1	0	0	1
SEC. DE AMBIENTE, AGRICULTURA, Y PESCA	2	0	0	2
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	21	0	0	21
SEC. DE CULTURA	5	0	0	5
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	7	0	0	7
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	2	0	0	2
SEC. DE EDUCACIÓN	250	2	0	244
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	11	3	0	14
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2	0	0	2
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	4	0	0	4
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	9	0	0	9
SEC. DE SALUD	1605	3	15	1623
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	2	0	0	2
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	43	2	0	45
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	394	6	0	400
TOTAL	2435	17	15	2467





4.3 APLICATIVO SAC

Durante el periodo evaluado de la vigencia 2019 se recibieron en el aplicativo SAC de la Secretaria de Educación 2768 solicitudes, el mes de agosto presenta el mayor número de requerimientos con 646 solicitudes que corresponden al 23% del total de peticiones recibidas durante el periodo analizado, seguido de los meses de septiembre 616 (22%) y julio 573 (21%), Como se relaciona en el siguiente cuadro:

MES	SOLICITUDES	%
Julio	573	21%
Agosto	646	23%
Septiembre	616	22%
Octubre	517	19%
Noviembre	416	15%
Total	2768	100%

El comportamiento registrado por áreas se refleja en el siguiente cuadro:

AREAS	ASIGNADO	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1		14	15
ESCALAFON	30		160	190
FINANCIERO	1			1
GESTION ADMINISTRATIVA	2		3	5
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	7		4	11
JURIDICO	4			4
NOMINA	10		44	54
PLANEACION	1			1
PLANTA			21	21
PRESTACIONES SOCIALES	110	2	677	789
SERVICIOS INFORMATICOS	1		68	69
TALENTO HUMANO	105	1	1481	1587
DESPACHO SECRETARIA DE EDUCACION			1	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	7		3	10
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	2	2	5	9
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1			1
TOTAL	282	5	2481	2768



En el cuadro anterior se puede observar que durante el periodo evaluado el mayor número de peticiones se dirige a las áreas de **TALENTO HUMANO** con 1587 solicitudes, **PRESTACIONES SOCIALES** con 789 solicitudes y **ESCALAFON** con 190.

El área que mayor número de respuestas ha suministrado es **TALENTO HUMANO** con 1481, le siguen en su orden **PRESTACIONES SOCIALES** con 697 y **ESCALAFON** con 127.

Se puede observar que la situación más crítica frente a la gestión de las solicitudes recae sobre las áreas que presentan un alto volumen de solicitudes sin resolver en su orden son: **TALENTO HUMANO** con 157, y **PRESTACIONES SOCIALES** con 160.

4.4. APLICATIVO “PQRSDF SALUDVALLE”

Se recibieron en el aplicativo “SALUDVALLE” de la Secretaria de Salud 4940 solicitudes, el mes de septiembre presenta el mayor número de requerimientos con 1184 solicitudes que corresponden al 24% del total de peticiones recibidas durante el periodo observado, seguido de los meses de agosto con 1125 (23%) y noviembre con 1028 que equivalen al 21%. Como se relaciona en el siguiente cuadro:

Mes	Solicitudes	%
Julio	893	18%
Agosto	1125	23%
Septiembre	1184	24%
Octubre	710	14%
Noviembre	1028	21%
Total	4940	100%



En cuanto a las PQRSDF del aplicativo “Saludvalle” de la Secretaria de Salud se refleja que se recibieron en este periodo observado 4940 solicitudes las cuales están en proceso de atención 126, indicando un cumplimiento del 97,5% cumplimiento del total de solicitudes recibidas en el periodo considerado.

SOLICITUD	Cerrado	Pendiente Gestión	Proceso	Total
DEFENSORIA DEL PACIENTE	873			873
INFORMACIÓN	142			142
PARTICIPACION SOCIAL	123	1		124
PETICIÓN	788		1	789
QUEJA	2638	86	36	2760
RECLAMO	229	1	1	231
SUGERENCIA	10			10
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	11			11
Total	4814	88	38	4940

De acuerdo con la información suministrada se observa que la situación frente a la gestión en el trámite de las solicitudes recae sobre las quejas con 2760 y Defensoría del paciente con 789 que presentan registro para darles tramite y gestión.



5. CONCLUSION

Durante el segundo semestre del año 2019, se observó que las dependencias de la Gobernación del Valle Cauca, en términos generales cumplieron casi en su totalidad con el trámite de las PQRS que se registraron por parte de la ciudadanía en los aplicativos que se manejan en la entidad.

La secretaria General de la Gobernación del Valle y la Secretaria de las Tecnologías y comunicaciones, están trabajando para el mejoramiento continuo del proceso de recepción de las solicitudes mediante el estudio de un sistema que integre y centralice la información para el correcto tratamiento, control y seguimiento de todas las solicitudes PQRS que ingresen a la entidad y dar una respuesta oportuna a la comunidad.

6. RECOMENDACIONES

- Continuar con el fortalecimiento de las competencias de los diferentes responsables en el registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos "SADE", "QAP, SAC Secretaria de Educación PQRS Secretaria de Salud" para que tengan el entrenamiento pertinente para el trámite oportuno de los mismos, desde el ingreso hasta la finalización y cierre de la solicitud en los aplicativos.
- Tomar medidas y controles efectivos para responder dentro de los términos establecidos para que no se acumulen y cumplir así con los términos legales. establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y posteriormente, realizar la finalización y cierre o de la petición en el aplicativos "SADE ", "QAP, SAC Secretaria de Educación PQRS Secretaria de Salud".

Atentamente.

CÉSAR MANCILLA RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno