

REPÚBLICA DE COLOMBIA



GOBERNACIÓN DEL CAUCA

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES - PQRDF**

**SECRETARÍA GENERAL
ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA**

Popayán, 2017



INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Cauca ha creado diferentes estrategias que permiten a los usuarios manifestar sus inquietudes y realizar sus solicitudes que tengan relación con la entidad a través de diferentes canales que facilitan la atención eficiente al ciudadano y dan respuesta oportuna a los requerimientos de la sociedad en cumplimiento con la normativa colombiana.

De esta manera, la Secretaría General del Departamento expone el reporte sobre la recepción y envío de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Denuncias y Felicidades que son tramitadas en la entidad por los diferentes canales dispuestos a los usuarios con el fin de realizar las mejoras oportunas y proyectar soluciones para la atención al ciudadano.

Por tal razón, se detallan los diferentes tipos de solicitud realizadas por los usuarios a través de los canales y se analizan aquellos que tuvieron mayor incidencia en el mes de noviembre y la forma como fue atendidas las diversas solicitudes.



INFORME DE PQRDF

1. GENERALIDADES

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 23, establece el derecho fundamental de petición toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información, 1712 de 2014, del Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, la Estrategia de Gobierno En Línea, Decreto 2693 y demás normativa asociada.

1.1 Tipos de Solicitud

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular de una persona natural o jurídica, de un funcionario o procedimiento de la entidad para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario de la entidad, o con el proceso que genera el servicio.

Petición de Consulta: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Petición de Documento: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Petición de Información: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

Queja: Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.



Sugerencia y/o Elogio: Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad.

1.2 Tiempos de Respuesta

Denuncia	Diez días hábiles
Felicitación	Treinta días hábiles (30)
Petición de consulta	Treinta días hábiles (30) .
Petición de documento	Quince días hábiles (15)
Petición de Información	Quince días hábiles (15)
Queja	Quince días hábiles (15)
Reclamo	Quince días hábiles (15)
Sugerencia y elogio	Treinta días hábiles (30)

1.3 Canales de Recepción

La Gobernación del Cauca ha dispuesto diferentes canales de atención para la recepción de las PQRDF como una de las estrategias que facilita el trámite y permite un acercamiento con los usuarios; entre ellos se encuentra:

Buzón de Sugerencias: Servicio que facilita la recepción de mensajes a través del diligenciamiento de un formulario estandarizado en la entidad y permite al usuario ingresar sus comentarios

Correo electrónico: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos enviados a la dirección cotactenos@cauca.gov.co.

Ventanilla Única: Servicio que facilita a los usuarios radicar sus comunicaciones en físico en la Carrera 7 calle 4 esquina Popayán – Cauca en el horario de atención de 8:00 – 11:00 y de 14:00 -16:00 horas.

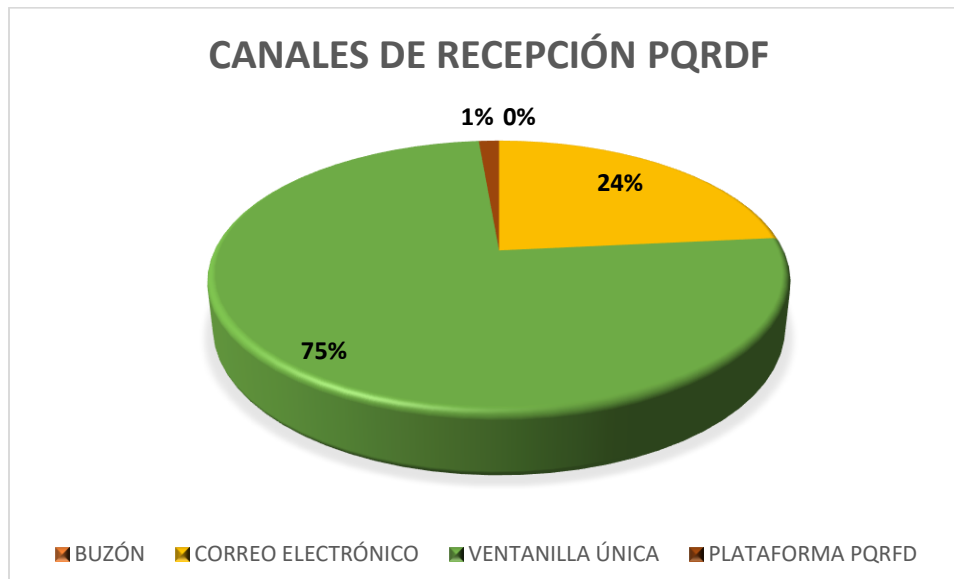
Sistema PQRDF: Servicio que permite a los usuarios manifestar sus opiniones a través de la página web de la Gobernación del Cauca www.cauca.gov.vo y el linkatención al ciudadano (PQRDF)



2. INFORME PQRDF MES DE NOVIEMBRE

Durante el mes de noviembre de 2017 ingresaron a través de los diferentes canales dispuestos por la Gobernación del Cauca un total de 1693 PQRDF, entre las cuales el mayor porcentaje corresponde a la ventanilla única de la entidad en un 75% seguido del correo electrónico en un 24%, lo que evidencia el aumento de este último medio para el trámite de las comunicaciones por lo usuarios; sin embargo, se demuestra la falta utilización del sistema de PQRFD dispuesto en la página web de la entidad, el cual representa solamente un 1% y el buzón de sugerencias que no fue utilizado en este mes.

CANALES DE RECEPCIÓN				
BUZÓN	CORREO ELECTRÓNICO	VENTANILLA ÚNICA	SISTEMA DE PQRFD	TOTAL
0	397	1273	23	1693



2.1 Buzón de Sugerencia

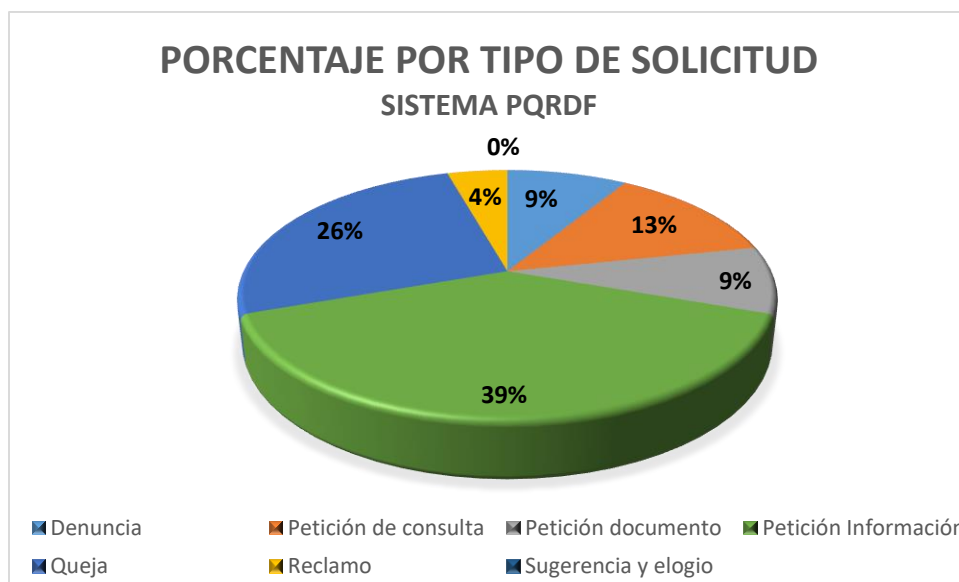
Al efectuar la revisión de los buzones de sugerencia existentes en todas las instalaciones de la Gobernación del Cauca no se evidencia peticiones depositadas.



2.2 Sistema de PQRDF

A través del sistema de PQRDF dispuesto en la plataforma virtual de la página web de la Gobernación del Cauca, se recibieron 23 PQRDF entre los cuales el mayor porcentaje corresponde a petición de Información en un 39.13%, seguido por Queja en un 26.09%, petición de consulta 13.4%, denuncia y petición de documento en un 8,7% y reclamo en un 4,35%. No se evidencian ni felicitaciones ni sugerencias y elogios para este mes. En el mes de noviembre se dio respuesta a la totalidad de las PQRDF y quedaron pendientes 3 peticiones que ingresaron en el mes de noviembre, pero aún no se ha cumplido su tiempo de respuesta.

SISTEMA PQRDF				
PQRDF	CANTIDAD	PORCENTAJE	VENCIDAS	ATENDIDAS
Denuncia	2	8.7 %	0%	100%
Felicitación	0	0 %		
Petición de consulta	3	13.04 %		
Petición de documento	2	8.7 %		
Petición de Información	9	39.13 %		
Queja	6	26.09 %		
Reclamo	1	4.35 %		
Sugerencia y elogio	0	0%		
TOTAL	23	100%		

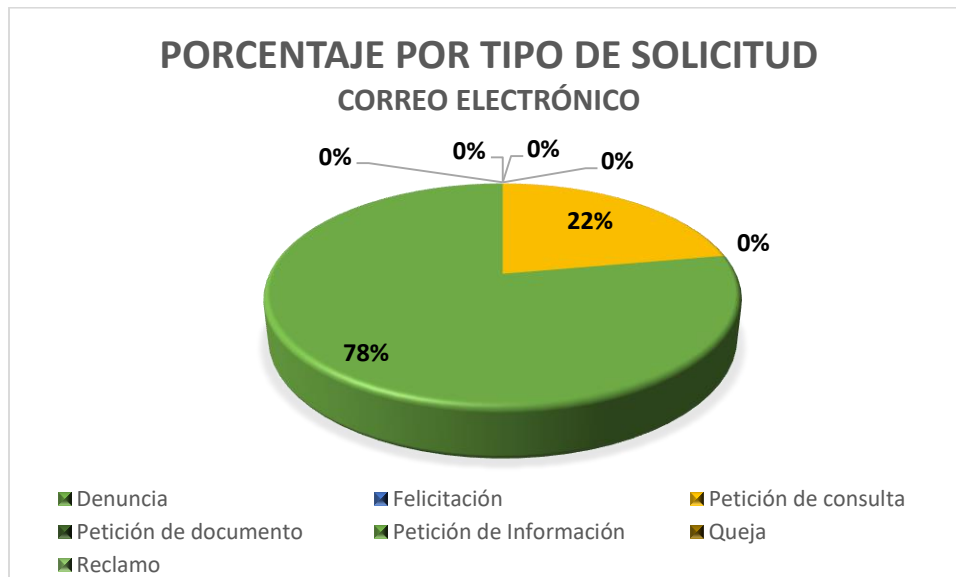




2.3. Correo electrónico

En el mes de noviembre se recibieron y reenviaron 397 correos electrónicos administrados a través del correo contactenos@cauca.gov.co, entre los cuales se encuentra en mayor porcentaje petición de información, seguido de petición de consulta en un 22%.

Plataforma PQRS		
PQRDF	CANTIDAD	PORCENTAJE
Denuncia	0	0 %
Felicitación	0	0 %
Petición de consulta	4	22 %
Petición de documento	0	0 %
Petición de Información	14	78 %
Queja	0	0 %
Reclamo	0	0 %
Sugerencia y elogio	0	0 %
TOTAL	397	100%





Gobernación del Cauca

Secretaría General

El direccionamiento de los correos recibidos por contactenos@cauca.gov.co hacia las diferentes dependencias, se realizó de la siguiente manera:

SECRETARIA O DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	DENUNCIA	FELICITACION	OTRO	TOTAL
CONTROL INTERNO							1	1
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1			1			54	56
Gestión del Riesgo							18	18
Gestión Social				1			2	3
Oficina de Cooperación								0
Oficina de prensa							24	24
OFICINA DE PLANEACION							7	7
OFICINA JURIDICA				1			13	14
SECRETARIA DE AGRICULTURA							19	19
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD							8	8
SECRETARIA DE EDUCACION				1			11	12
Coordinación de cultura							4	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	1						13	14
Oficina de pasaporte				1			2	3
SECRETARIA DE HACIENDA				1			11	12
Tesorería							1	1
Unidad de Rentas							6	6
Presupuesto							0	0
Cobro coactivo							0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA							17	17
SECRETARIA DE LA MUJER							1	1
SECRETARIA DE SALUD	1			7			35	43
SECRETARIA GENERAL							8	8
Sistemas							19	19
Talento humano							21	21
Atención al ciudadano							2	2
Archivo							51	51
Bienestar y seguridad							12	12
Gestión organizacional							0	0
Fondo territorial de pensiones				1			1	2
Recursos físicos							17	17
almacén	1						0	1
registro y control							1	1
Salud Ocupacional							0	0
TOTAL	4	0	0	14	0	0	379	397

Secretaría General
Calle 4 Carrera 7 Esquina – Popayán.
Teléfono: (057-2) 8223963
www.cauca.gov.co
contactenos@cauca.gov.co





El mayor porcentaje de los correos direccionados de PQRDF se relaciona con el ítem de “otros”, los cuales generalmente tienen que ver con empresas, universidades y personas que buscan ofrecer sus líneas de bienes, servicios y publicidad virtual.

Uno de los cambios más importantes que se han realizado en la administración del correo contáctenos, es la realización del filtro de información que llega a la institución, para ello se hace un análisis exhaustivo del documento virtual que puede ser remitido. De esta manera solamente se remiten los documentos de interés para la Institución, tales como peticiones, quejas, reclamos, documentos jurídicos, etc. Los documentos que contengan publicidad no institucional, mensajes de redes sociales, entre otros, no se remiten a ninguna dependencia, se colocan en la papelera de reciclaje por 15 días, después de los cuales se eliminan totalmente.

2.4 Ventanilla Única

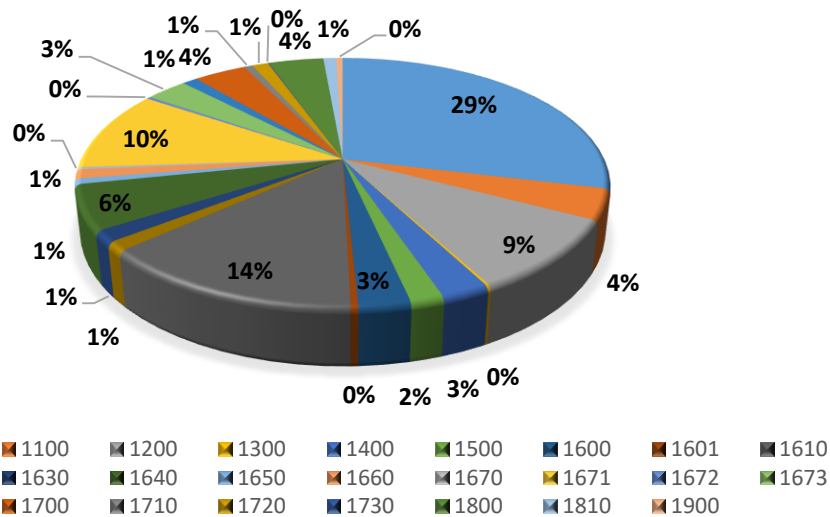
Las comunicaciones oficiales recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Gobernación del Cauca son tramitadas a través del archivo central en medio físico. Durante el mes de noviembre se realizó la siguiente producción documental:

NOVIEMBRE			
CÓDIGO	DEPENDENCIA	ENTRADA	SALIDA
1000	Despacho Gobernador	367	67
1100	Secretaría General	50	62
1200	Oficina Asistencia Jurídica	121	49
1300	Control Interno de Gestión	2	0
1400	Secretaría Infraestructura	32	13
1500	Secretaría Desarrollo Agropecuario	22	1
1600	Secretaría de Hacienda	34	33
1601	Secretaría de Salud	5	0
1610	Talento Humano	175	49
1620	Control Interno Disciplinario	15	34
1630	Bienestar Social	19	0
1640	Fondo Territorial de Pensiones	74	38
1650	Recursos Físicos	9	0
1660	Archivo General	15	0
1670	Presupuesto	4	0
1671	Unidad de Impuestos y Rentas	133	44



1672	Contabilidad	4	1
1673	Tesorería	39	9
1680	Unidad de Sistemas	14	2
1700	Secretaría de Gobierno	49	11
1710	Control y Vigilancia	8	0
1720	Coordinación Riesgos y Desastres	15	4
1730	Pasaportes	1	0
1800	Planeación	51	5
1810	Banco de Proyectos	12	1
1900	Secretaría de Educación	6	0

PORCENTAJE DE ENTRADA DE PQRDF POR DEPENDENCIA VENTANILLA ÚNICA



El mayor porcentaje de comunicaciones ingresadas corresponde al Despacho del Gobernador en un 29%, seguida por la oficina de talento Humano en un 14%, así como de la Unidad de Impuestos y Rentas en un 10%; la oficina de asistencia jurídica corresponde a un 9% y los de menor porcentaje se relacionan con las dependencias de planeación

Es importante aclarar que la cantidad de comunicaciones ingresadas no coincide exactamente con la cantidad de despachadas principalmente porque muchas comunicaciones no requieren respuestas o porque algunas llegan dirigidas a una dependencia, pero el asunto le compete a otra, a la cual son remitidas.



RECOMENDACIONES

- Es importante actualizar el software de Gestión Documental que administra la oficina de Archivo Central de la Gobernación del Cauca con el fin de mejorar el informe requerido de PQRDF, de tal forma que se pueda obtener un reporte más detallado de las comunicaciones que se ingresan y se despachan para poder establecer un control y seguimiento a las mismas garantizando la atención oportuna a los usuarios.
- Es necesario que la entidad promocióne los diversos mecanismos que facilitan el trámite a los usuarios principalmente la plataforma de la página web y el correo contactenos@cauca.gov.co.