

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACION DEL CAUCA**



SECRETARIA GENERAL

**OFICINA GRUPO DE SERVICIO DE ATENCION AL
CIUDADANO**

INFORME GENERAL CANALES DE ATENCION

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF**

MARZO DE 2019



Gobernación del Cauca
Secretaría General

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano SAC, Gobernación del Cauca, ha creado diferentes estrategias que permiten a sus ciudadanos, manifestar sus inquietudes y realizar sus peticiones que tengan relación con la entidad a través de los diferentes canales de atención al ciudadano, así mismo facilitar el buen servicio, eficiente, claro y de cara al ciudadano, dando una respuesta oportuna a sus requerimientos y de esta manera obtener más ciudadano satisfechos y de ésta manera dar cumplimiento con la normativa colombiana.

De esta manera, la Secretaría General del Departamento, Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano SAC, Gobernación del Cauca, expone ante la ciudadanía el informe general sobre la recepción y envío de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Denuncias y Felicidades, que los ciudadanos lo realizan mediante la plataforma de PQRSDF (virtual), como también estadísticas de los demás canales de atención al ciudadano, los cuales son tramitados ante la entidad por los diferentes canales y dispuestos de cara al ciudadano, 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 ciudadanos a través de los canales: (virtual, presencia, web y telefónico), conforme a los canales de atención se hizo una evaluación y estadísticas de mayor incidencia en el mes de Marzo de 2019 y la forma como fue atendidas las diversas solicitudes.

Oficina Grupo de Servicio de Atención al Ciudadano
Secretaría General
Calle 4 Carrera 7 Esquina – Popayán.
Teléfono: (057-2) 8223963
www.cauca.gov.co
contactenos@cauca.gov.co



INFORME PQRSDF (Petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones.).

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, ley 1755 de 2015 y demás normativa asociada.

1.1 Tipos de Solicitud que puede realizar el ciudadano.

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.



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.

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 ATENCION AL CIUDADANO SAC

La Gobernación del Cauca y el Servicio de Atención al Ciudadano SAC, nivel central ha dispuesto diferentes canales de atención para la recepción de las PQRSDF como una de las estrategias que facilita el trámite y permite un acercamiento con los ciudadanos; entre ellos se encuentra:

Presencial: La Entidad ha dispuesto un espacio físico para que la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano SAC, Nivel Central, con servidores públicos capacitados en lenguaje claro y de servicio en atención al ciudadano, haciendo uso de los protocolos de atención al ciudadano y desde este sitio se oriente al ciudadano con información general, trámites y servicios dispuestos en la Plataforma SUIT (Sistema Único de Información de Trámites), y demás inquietudes que tenga el ciudadano y de esta forma atendemos de manera oportuna y clara, dando solución a sus dudas e inquietudes, Igualmente se oriente a las diferentes Secretarías y Oficinas de la Entidad si así lo requieren.

Oficina Grupo de Servicio de Atención al Ciudadano

Secretaría General

Calle 4 Carrera 7 Esquina – Popayán.

Teléfono: (057-2) 8223963

www.cauca.gov.co

contactenos@cauca.gov.co





Gobernación del Cauca
Secretaría General

Buzón de Sugerencias: Servicio que facilita la recepción de sugerencias a través del diligenciamiento de un formulario estandarizado en la entidad y permite al ciudadano ingresar sus sugerencias, para ser tenidas en cuentas y buscar mejoras.

Correo electrónico: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos enviados a la dirección contactenos@cauca.gov.co. sac@cauca.gov.co, estos correos son de mucha importancia de cara al ciudadano, toda vez que desde estos portales, la entidad envía a las diferentes dependencias los requerimientos, solicitud de información, peticiones entre otros para interés de la entidad y respuesta oportuna.

Recepción de Correspondencia: En la entidad hay una oficina de recepción de documentos la cual facilita a los ciudadanos radicar sus comunicaciones en físico en el archivo central, ubicado en el primer piso, Carrera 7 calle 4 esquina Popayán – Cauca en el horario de atención de 8:00 am a 11:00am y de 2:00pm a 4:00 pm.

Sistema PQRSDF (Petitionen, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones): Servicio que permite a los usuarios manifestar sus opiniones a través de la página web de la Gobernación del Cauca www.cauca.gov.co y el link atención al ciudadano (PQRSDF)

2. INFORME ESTADISTICO DE CANALES DE ATENCION

Buzón de Sugerencia

Al efectuar la revisión de los buzones de sugerencia existentes en todas las instalaciones de la Gobernación del Cauca, no se evidenciaron quejas depositadas en el buzón, durante el mes de marzo de 2019.

Correos electrónicos Institucionales

En el mes de Febrero se recibieron y reenviaron 541 correos electrónicos administrados a través del correo contactenos@cauca.gov.co, sac@cauca.gov.co, entre los cuales se encuentra el mayor porcentaje en otros con un 94% seguido de petición de información con un 3% seguido por petición de consulta en un 3%.

El mayor porcentaje de los correos direccionados de PQRSDF 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.

Oficina Grupo de Servicio de Atención al Ciudadano
Secretaría General
Calle 4 Carrera 7 Esquina – Popayán.
Teléfono: (057-2) 8223963
www.cauca.gov.co
contactenos@cauca.gov.co





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. Así y para información de los servidores públicos son enviados a sus correos la publicidad en general y para su interés información que contenga esta información.

Correspondencia recibida y Enviada, archivo central.

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 Marzo se realizó la siguiente producción documental:

Correspondencia recibida: **1.191**

Correspondencia enviada: **69**.

Informe estadístico de PQRSDf (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones), (virtual).

A través de la plataforma de PQRSDf dispuesto en la plataforma virtual de la página web de la Gobernación del Cauca, se recibieron 12 peticiones, entre los cuales el mayor porcentaje corresponde a petición de información en un 33%, seguido por reclamos en un 25%, petición de documento en un 25%, petición de consulta en un 17%, así mismo quedaron 2 PQRSDf por responder.

PQRSDf recibidas en el mes de Marzo de 2019: **45**.

PRESENCIAL:

Para el mes de Marzo de 2019, la oficina de Atención al Ciudadano, en articulación con la oficina de Pasaportes, brindó orientación e información necesaria, clara y precisa a los ciudadanos que visitaron nuestra entidad para realizar sus diferentes trámites y servicios.

Estadística de Pasaportes: A la Entidad Nivel Central, Ingresaron un total de 1.350 ciudadanos a quienes se les entregó las respectivas fichas, para la expedición de pasaporte e igualmente para reclamar una vez cumplido los trámites.

Entrega de fichas: **1093**, discriminados así:

Pasaportes expedidos: **596**.



Pasaportes entregados: **497**.

Así mismo, visitaron la Oficina de Atención al ciudadano SAC, Nivel Central, durante el mes de Marzo, un total de **600** ciudadanos aproximadamente, solicitando información general de los servicios que ofrece la entidad tales como: Pago de impuestos del Departamento, apostilla de documentos en la Secretaria de Educación, requisitos para expedición de pasaportes, participación a reuniones en el Salón de los espejos y gobernadores, entrega de correspondencia en las Oficina de archivo, información de juntas comunales, discapacidad, programa BEPS, Secretaria de Gobierno, Programa Mujer, entre otros.

En total visitaron a la Entidad un promedio aproximado de **1.693** ciudadanos para diferentes trámites y servicios.

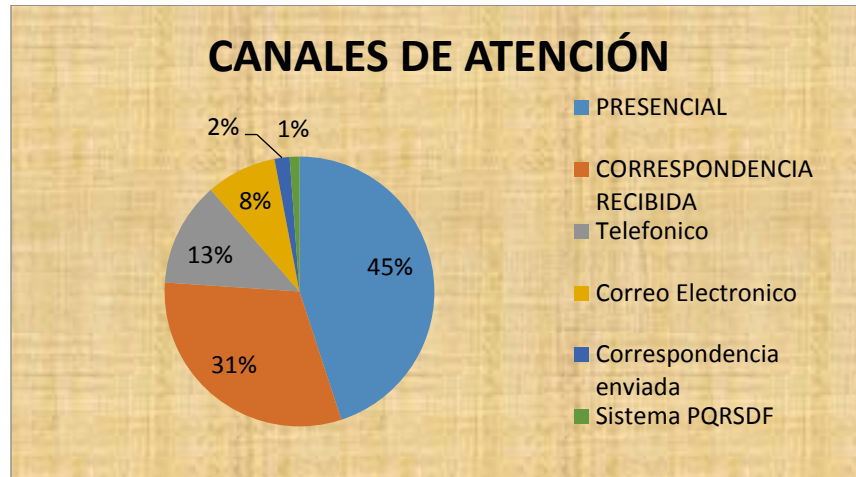
Igualmente, ciudadanos se acercaron a la Oficina SAC nivel central para solicitar información general de las Secretarías de Agricultura, Competitividad, infraestructura y salud, donde el equipo de trabajo del SAC, le brindó apoyo en la orientación en los diferentes temas, usando el canal telefónico para resolverles su inquietudes y de esta manera se le acorto tiempo en desplazamiento hacia estas secretarías, hemos notado una mejora desde que la Entidad puso un espacio físico para la atención al ciudadano y así hemos mejorado en la atención al ciudadano, y obtenido **“MAS CIUDADANOS SATISFECHOS”**.

CANAL TELEFONICO: Ciudadanos utilizaron este canal para realizar diferentes solicitudes: Requisitos para la expedición de pasaportes, pago de impuestos de vehículos, radicar documentos archivo, Secretaria General, Despacho de Gobernador, Gestión Social, Educación, Hacienda, jurídica, Secretaria de Gobierno, entre otros servicios.

Llamadas recibidas aproximadamente por este canal: **480**.

RESUMEN

CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO							
BUZÓN	CORREO ELECTRÓNICO	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	CORRESPONDENCIA ENVIADA	SISTEMA DE PQRFD	PRESENCIAL	TELEFONICO	TOTAL
0	323	1191	69	45	1693	480	3801



Dentro de los canales de atención que tiene la Gobernación del Cauca, el porcentaje se encuentra. Presencial un 45%, lo sigue correspondencia recibida en la Oficina de Archivo, 31%, continua la recepción de llamadas en un 13%, el Correo Electrónico, en 8%, en un 2% correspondencia enviada para las diferentes entidades, plataforma de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones), 1% y Buzón de sugerencias un 0%.

EDUCACION

La Secretaria de Educación del Departamento del Cauca a su vez recibe y tramita documentos que llegan a las diferentes dependencias que hace parte de esta importante entidad. En el mes de Marzo se recibieron 4318 oficios y se 1033 peticiones, de los cuales un total de 629 se asignaron y 206 están en trámite.

EDUCACION MES DE MARZO DE 2019			
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	CORRESPONDENCIA ENVIADA	ESTADO REQUERIMIENTO	
4318	1033	ASIGNADO	629
		EN TRAMITE	206
		FINALIZADO	3483

TRIMESTRE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

Durante los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2019, se realizaron 60 encuestas de satisfacción de trámites y servicios en las diferentes dependencias de la Gobernación del Cauca, con el de solicitar a los ciudadanos el grado de satisfacción obtenida en relación a los siguientes aspectos:

1. El respeto y amabilidad en la atención es:
2. La rapidez o la oportunidad en la atención es.
3. La orientación en la solución de inquietudes es.
4. El dominio del tema consultado
5. Su satisfacción general con el servicio prestado es.

PREGUNTAS	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	INSUFICIENTE
El respeto y amabilidad en la atención es	64%	33%	3%	0%	0%
La rapidez o la oportunidad en la atención es.	64%	33%	3%	0%	0%
La orientación en la solución de inquietudes es.	58%	40%	2%	0%	0%
El dominio del tema consultado	58%	40%	2%	0%	0%
Su satisfacción general con el servicio prestado es.	50%	47%	3%	0%	0%

RECOMENDACIONES PARA MEJORA DE ATENCION AL CIUDADANO

- Es necesario que la entidad busque estrategias de mejora en los diferentes canales de atención al ciudadano (VIRTUAL, PRESENCIAL, TELEFÓNICO, CARTELERAS Y BUZONES DE SUGERENCIA y CHAT, y de esta manera facilitar un servicio más eficaz y claro de cara al ciudadano.
- Ofrecer a la ciudadanía en general la existencia de la PLATAFORMA SUIT Sistema Único de Información de Trámites, donde ahí reposan todos los trámites y requisitos que la entidad tiene al servicio de la ciudadanía, para ello la ciudadanía puede ir al siguiente link : <http://www.funcionpublica.gov.co/web/SUIT> , en búsqueda digitar el trámite que desea diligenciar de la gobernación del cauca e inmediatamente el trámite



Gobernación del Cauca
Secretaría General

aparece con todos sus datos para que el ciudadano, pueda realizar su trámite y obtener el servicio por parte de la Gobernación del cauca.

- Capacitaciones a los servidores públicos para mejorar día a día la atención a los ciudadanos que visitan las dependencias de las Gobernación del Cauca.

GOBERNACION DEL CAUCA
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO
SECRETARIA GENERAL

Proyecto: Dumer Bolaños Gómez
Grupo SAC Gobernación del Cauca.

Oficina Grupo de Servicio de Atención al Ciudadano
Secretaría General
Calle 4 Carrera 7 Esquina – Popayán.
Teléfono: (057-2) 8223963
www.cauca.gov.co
contactenos@cauca.gov.co

