**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**GOBERNACIÓN DEL CAUCA**

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

**SECRETARÍA GENERAL**

**ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA**

**MAYO, 2018**

**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 Felicitaciones 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 (10) |
| 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](mailto: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](http://www.cauca.gov.vo) y el link atención al ciudadano (PQRDF)

**2. INFORME PQRDF MES DE MAYO**

Durante el mes de mayo de 2018 ingresaron a través de los diferentes canales dispuestos por la Gobernación del Cauca un total de 1617 PQRDF, entre las cuales el mayor porcentaje corresponde a la ventanilla única de la entidad en un 74% seguido del correo electrónico en un 25%, lo que evidencia el aumento de este último medio para el trámite de las comunicaciones por los 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 | 411 | 1188 | 18 | 1617 |

**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 18 PQRDF entre los cuales el mayor porcentaje corresponde a petición de Información en un 33.33%, seguido por queja en un 27.78%, seguido por petición de consulta en un 16.67%, al igual que reclamo en un 11.11%,seguido de petición de documento en un 5.56% seguido de sugerencia y elogio en un 5.56%, No se evidencian felicitaciones, denuncias para este mes. En el mes de mayo se dio respuesta a la totalidad de las PQRDF y quedaron 9 solicitudes pendientes.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SISTEMA PQRDF | | | | |
| PQRDF | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** | **VENCIDAS** | **ATENDIDAS** |
| Denuncia | 0 | 0% | 50% | 50% |
| Felicitación | 0 | 0 % |
| Petición de consulta | 3 | 16.67% |
| Petición de documento | 1 | 5.56% |
| Petición de Información | 6 | 33.33% |
| Queja | 5 | 27.78% |
| Reclamo | 2 | 11.11% |
| Sugerencia y elogio | 1 | 5.56% |
| TOTAL | **18** | 100% |

**2.3. Correo electrónico**

En el mes de mayo se recibieron y reenviaron 411 correos electrónicos administrados a través del correo [contactenos@cauca.gov.co](mailto:contactenos@cauca.gov.co), entre los cuales se encuentra en mayor porcentaje en otros con un 93% petición de información con un 1%, seguido de petición de consulta con un 6%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Plataforma PQRS | | |
| PQRDF | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| Denuncia | 0 | 0 % |
| Felicitación | 0 | 0 % |
| Petición de consulta | 24 | 6% |
| Petición de documento | 0 | 0 % |
| Petición de Información | 3 | 1% |
| Queja | 0 | 0 % |
| Reclamo | 0 | 0 % |
| Sugerencia y elogio | 0 | 0 % |
| Otros | 384 | 93% |
| TOTAL | 411 | 100% |

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



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 mayo se realizó la siguiente producción documental:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NOVIEMBRE | | | |
| CÓDIGO | **DEPENDENCIA** | **ENTRADA** | **SALIDA** |
| 1000 | Despacho Gobernador | 301 | 48 |
| 1100 | Secretaría General | 42 | 189 |
| 1200 | Oficina Asistencia Jurídica | 134 | 34 |
| 1300 | Control Interno de Gestión | 6 | 0 |
| 1400 | Secretaría Infraestructura | 31 | 45 |
| 1500 | Secretaría Desarrollo Agropecuario | 31 | 1 |
| 1600 | Secretaría de Hacienda | 74 | 37 |
| 1601 | Secretaría de Salud | 14 | 0 |
| 1610 | Talento Humano | 107 | 21 |
| 1620 | Control Interno Disciplinario | 5 | 125 |
| 1630 | Bienestar Social | 12 | 0 |
| 1640 | Fondo Territorial de Pensiones | 104 | 8 |
| 1650 | Recursos Físicos | 12 | 0 |
| 1660 | Archivo General | 12 | 6 |
| 1670 | Presupuesto | 3 | 3 |
| 1671 | Unidad de Impuestos y Rentas | 172 | 34 |
| 1673 | Tesorería | 6 | 5 |
| 1680 | Unidad de Sistemas | 10 | 1 |
| 1700 | Secretaría de Gobierno | 92 | 26 |
| 1720 | Coordinación Riesgos y Desastres | 13 | 29 |
| 1702 | Unidad financiera | 0 | 0 |
| 1800 | Planeación | 86 | 2 |
| 1810 | Banco de Proyectos | 2 | 0 |
| 1900 | Secretaría de Educación | 17 | 0 |
| 1710 | Inspección control y vigilancia | 1 | 2 |
| 1730 | pasaportes | 0 | 1 |
| 1901 | Secretaria de Cultura | 1 | 0 |

El mayor porcentaje de comunicaciones ingresadas corresponde al Despacho del Gobernador en un 23%, seguida por la unidad de impuestos y rentas en un 13%, seguida por oficina de asistencia jurídica en un 10% seguida de talento humano en un 8%, así como la oficina de fondo territorial de pensiones corresponde a un 8%, así como planeación en un 7% seguida de secretaria de gobierno en un 7% seguida de secretaria de hacienda en un 6% 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 promocione los diversos mecanismos que facilitan el trámite a los usuarios principalmente la plataforma de la página web y el correo [contactenos@cauca.go.co](mailto:contactenos@cauca.go.co).