



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PERIODO: 1 enero a 30 de julio 2013

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno en aras de fortalecer el trabajo institucional, de dar un marco de referencia para el buen gobierno, ha verificado el respectivo cumplimiento del quehacer público, de acuerdo a lo definido con respecto a las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, transparente de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En materia de lucha contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión que realice el gobierno departamental; la Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento a las estrategias instauradas por la Administración, conforme a los procesos institucionales,

- a) El Desarrollo del Talento Humano
- b) Gestión de la Calidad
- c) La Democratización de la Administración Pública
- d) La Moralización y transparencia de la Administración Pública
- e) Los Rediseños Organizacionales.

Lo anterior, con el fin de buscar las acciones correctivas que se deban realizar para brindar un servicio transparente a la comunidad

ELEMENTOS ESTRATEGICOS

- La Administración tiene definida y promulgada en su página web para conocimiento de la comunidad en general toda su actuación y gestión así como los servicios y tramites que presta.
- Los funcionarios tienen conocimiento y conciencia de la aplicación de los valores Éticos Instituciones en miras de brindar un mejor servicio a la población.
- La Alta Dirección está pendiente del seguimiento a los funcionarios en cuanto a la Atención y servicios a los ciudadanos.



Gobernación del Cauca

- Se tiene programada capacitación de atención al usuario a los funcionarios para mantenerlos actualizados en el tema.
- Existe buzón de sugerencias, línea telefónica, ventanillas para la presentación física y en la página web para las inquietudes y reclamos de la comunidad, igualmente están las puertas abiertas de los directivos para instaurar cualquier queja o recibir sugerencias.

1. Objetivo del Informe: Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio de 2011, el cual establece que la oficinas de Control Interno deberá vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

1.1 Generales:

Presentar la gestión realizada en el Área de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Cauca, relacionada con los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2013, en el marco de los procesos y procedimientos internos de la entidad y de acuerdo con los parámetros fijados por la normatividad legal vigente.

1.2 Específicos:

Presentar el resultado de los indicadores de oportunidad que miden los días utilizados para dar respuesta a las solicitudes de información, derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones.

Establecer e identificar los temas más recurrentes de quejas y reclamos, que será un insumo en la implementación de acciones de mejora.

2. Metodología:

Revisión y verificación de los requerimientos en el Sistema de Atención al Ciudadano-SAC, de acuerdo con las solicitudes de información, derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en los diferentes medios.

3. Análisis de atención al ciudadano

3.1 Atención General de Requerimientos recibidos

3.1.1 Consolidado requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2013

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2013, se tramitaron un total de 26.102 requerimientos, entre derechos de petición, solicitudes de información, quejas y reclamos.



Gobierno del Cauca

El informe hace referencia a los requerimientos recibidos a través del Área de Atención al Ciudadano, y que se registraron en el SAC.

Tabla 1. Requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2012.

MESES	TOTAL REQUERIMIENTOS
ENERO	3522
FEBRERO	4578
MARZO	4436
ABRIL	4953
MAYO	4251
JUNIO	4204

TOTAL REQUERIMIENTOS	26.102
-----------------------------	---------------

3.1.2 Consolidado requerimientos recibidos por tipo de peticionario durante el primer semestre de 2013.

Requerimientos recibidos por tipos de Peticionarios						
	PERIODO					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Entidades Públicas:	213	287	291	315	278	257
Entidades Privadas	192	215	193	231	246	244
Personas Naturales	3.126	4.078	3.952	4.401	3.278	3.698



Gobernación del Cauca

Anónimos	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-1-	-	-	-

3.1.3 Consolidado por tipo de requerimiento recibido durante el primer semestre de 2013:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Consultas	5	4	2	10	2	8
sugerencias	15	10	10	12	17	14
Solicitudes de información	13	13	15	14		1
Tramites/ Derechos de Petición	3.470	4.507	4.382	4.857	4.151	4.133
Felicitaciones	-	-	-	1	0	0
invitaciones	1	1	1	1	0	0
Quejas/ Reclamos	19	47	47	72	39	29

3.1.4 Consolidado por tipo de requerimiento recibido durante el primer semestre de 2013:

REQUERIMIENTOS	Total
Consultas	31
Sugerencias	78



Gobernación del Cauca

Solicitudes de información	de	56
Tramites/ D Petición		25.508
Felicitaciones		1
Derechos de Petición	de	22
invitaciones		4
Quejas/ Reclamos		257

El mayor número de requerimientos recibidos en el primer semestre de 2013, está representado en los Tramites /D petición.

3.1.5 Consolidado por tipo de requerimiento recibido por área durante el primer semestre de 2013:

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR AREA NIVEL CENTRAL	
Area	Cantidad
Despacho Gobernador	23
Unidad Impuestos y Rentas	30
Secretaria Salud	147
Secretaria Desarrollo Agropecuario	2
Coordinación Regional de Prevención y Acción de Desastres	7
TOTAL	209

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR AREA SEC EDUCACION	
Area	Cantidad
Administrativa y Financiera	154
Atención al Ciudadano y Correspondencia	38



Gobernación del Cauca

Bienestar y Salud Ocupacional	132
Calidad Educativa	836
Cobertura Educativa	892
Despacho Secretario De Educación	119
Escalafón Y Carrera Docente	1.351
Financiera	749
Gestión Administrativa	487
Gestión Organizacional	82
Hojas De Vida	6.060
Infraestructura Educativa	581
Inspección Y Vigilancia Del Segundo Nivel	151
Jurídica	1.399
Nomina	2.817
Planeación Educativa	13
Prestaciones Sociales Del Magisterio	4.265
Servicios Informáticos Del Sector Educativo	86
Talento Humano - SGP	4.568
Unidades Desconcentradas	1113
TOTAL PARCIAL	25.893
TOTAL	26.102

3.1.6 Distribución mensual del número de requerimientos recibidos por área durante el primer semestre de 2013.

NIVEL CENTRAL

Área	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Despacho Gobernador	10	2	3	8			23
Unidad Impuestos y Rentas	15	6	5	4			30
Secretaria Salud	35	15	30	20	46	1	147
Secretaria Desarrollo	1		1				2



Gobernación del Cauca

Agropecuario							
Coordinación Regional de Prevención y Acción de Desastres	4		3				7

SECRETARIA EDUCACION

DISTRIBUCIÓN MENSUAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR AREA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Administrativa y Financiera	27	22	18	27	21	39
Atención al Ciudadano y Correspondencia	4	3	9	6	5	11
Bienestar y Salud Ocupacional	10	33	14	35	23	17
Calidad Educativa	82	178	163	134	143	136
Cobertura Educativa	115	190	140	176	146	125
Despacho Secretario De Educación	20	19	19	18	23	20
Escalafón Y Carrera Docente	243	199	237	198	215	259
Financiera	48	240	102	174	99	86
Gestión Administrativa	48	112	61	71	54	141
Gestión Organizacional	4	1	2	22	24	29
Hojas De Vida	741	836	960	1.360	1.100	1.063
Infraestructura Educativa	23	243	117	64	85	49
Inspección Y Vigilancia Del Segundo Nivel	22	25	24	28	40	12
Jurídica	77	233	465	220	200	204
Nomina	332	458	511	577	500	439
Planeación Educativa	2	2	3	3	1	2
Prestaciones Sociales Del Magisterio	940	663	591	714	631	726
Servicios Informáticos Del Sector Educativo	7	11	7	17	31	13
Talento Humano - SGP	664	993	783	874	681	573



Gobernación del Cauca

Unidades Desconcentradas	82	90	181	193	184	225
TOTAL	3.491	4.551	4.407	4.911	4.206	4.169

4.1 MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

Se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos es el presencial representa el 91 %.

Frecuencia de requerimientos por medios, durante el primer semestre de 2013

Medios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Escrito	549	279	261	231	210	283	1813
Correo Electrónico	22	21	12	10	12	14	172
Presencial	2.938	4.260	4.109	4.652	3.953	3845	23.757
Telefónico	2	-	7	3	0	0	12
Buzón	-	-	-	-	-	-	-
WEB	34	37	22	29	28	19	169
FAX	13	33	40	31	35	37	179

Porcentaje de los requerimientos recibidos a través de los diferentes medios, en el primer semestre de 2013

PRESENTACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Escrito	1813	0.06 %
Correo Electrónico	172	0.006 %
Presencial	23.757	91 %
Telefónico	12	0.0001 %



Gobernación del Cauca

Buzón		
WEB	169	0.006 %
FAX	179	0.006 %

4.2 Temas recurrentes en los cuales se registró la mayor frecuencia de quejas y reclamos.

Durante el primer semestre de 2013 se presentaron quejas y reclamos, por la demora en la tramitación de documentos, fallas prestación del servicio, no entrega de medicamentos, demora expedición orden de apoyo.

4.3 OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS ENTREGADAS

De acuerdo con la tabla de requerimientos por medios se observa que se recibieron 26102 requerimientos entre derechos de petición, solicitudes de información, quejas y reclamos a través del área de atención al ciudadano.

Oportunidad en Respuesta			
MES	%	TOTAL PQR	PQR SOLUCIONADAS A TIEMPO
Enero	71,01%	3.491	2479
Febrero	69,81%	4.551	3177
Marzo	70,96%	4.407	3127
Abril	67,06%	4.911	3293
Mayo	70,83%	4.206	2979
Junio	76,24%	4.169	3178

5. SERVICIO DE ATENCION A LA CIUDADANIA

5.1 ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION A LA CIUDADANIA

No se realizaron

6. PUBLICACION PÁGINA WEB

En la página web se encuentran los siguientes links:



Gobernación del Cauca

Quejas y reclamos

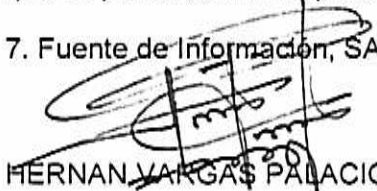
Estrategia lucha contra la corrupción

Atención al ciudadano

Contactenos@cauca.gov.co

7. ACCIONES DE MEJORAS

1. Asignar una persona de la planta de cargos, para que atienda el SAC del Nivel Central.
2. Incluir dentro del Plan de capacitaciones el tema de atención al ciudadano y servicio al cliente, igualmente dentro del proceso de reinducción capacitar a los funcionarios sobre la ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
3. Implementar nuevos sistemas de atención al ciudadano, el sistema debe lograr reportes consolidados y hacer que el ciudadano consulte su trámite.
4. Consolidar una base de usuarios para implementar estrategias de mail marketing a fin de enviar información de interés para los ciudadanos y cuyo material es generado por la Oficina de prensa
5. Conforme lo expresa el señor Pablo Fernando Rosero Alarcón, líder de la Oficina de Archivo, la información correspondiente a los meses de mayo a junio del nivel central no se incluye en los cuadros estadístico por cuanto no se encuentra reportada, debido a que en el mes de abril la funcionaria encargada de estos procedimientos fue trasladada a otra oficina a desempeñar otras labores.
6. Es necesario se elaboren planes de contingencia y se tomen las medidas pertinentes para que se produzcan la respuesta a los múltiples requerimientos.
7. Fuente de Información, SAC Secretaria de Educación, Archivo Central, Secretaria Salud.


HERNAN VARGAS PALACIOS

Jefe de Control Interno

Elaboro : GAC 