



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

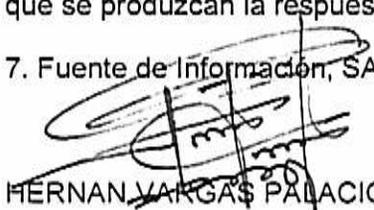
Estrategia lucha contra la corrupción

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 