

	<p>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</p>	<p>PAGINA [1] CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20</p>
	<p>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>VERSION 3</p>

OFICINA CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION



INFORME ATENCION AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2020

Oficina Control Integral de la Gestión

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2] CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

OBJETIVO DE LA EVALUACION

Identificar situaciones internas y externas que hayan afectado la atención al ciudadano, con el fin de establecer las acciones correctivas que orienten a los despachos como mejorar el servicio de la recepción, trámite y remisión por competencias las diferentes solicitudes que tramitan los ciudadanos del Municipio de Cartago.

ALCANCE

El informe inicia con la evaluación de los resultados arrojados en el formato de seguimiento y control a los derechos de petición, tutelas, quejas, reclamos o denuncias y termina con recomendaciones de Control Interno.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá *vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes* y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3] CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

CRITERIOS EVALUADOS

1. Medios Utilizados

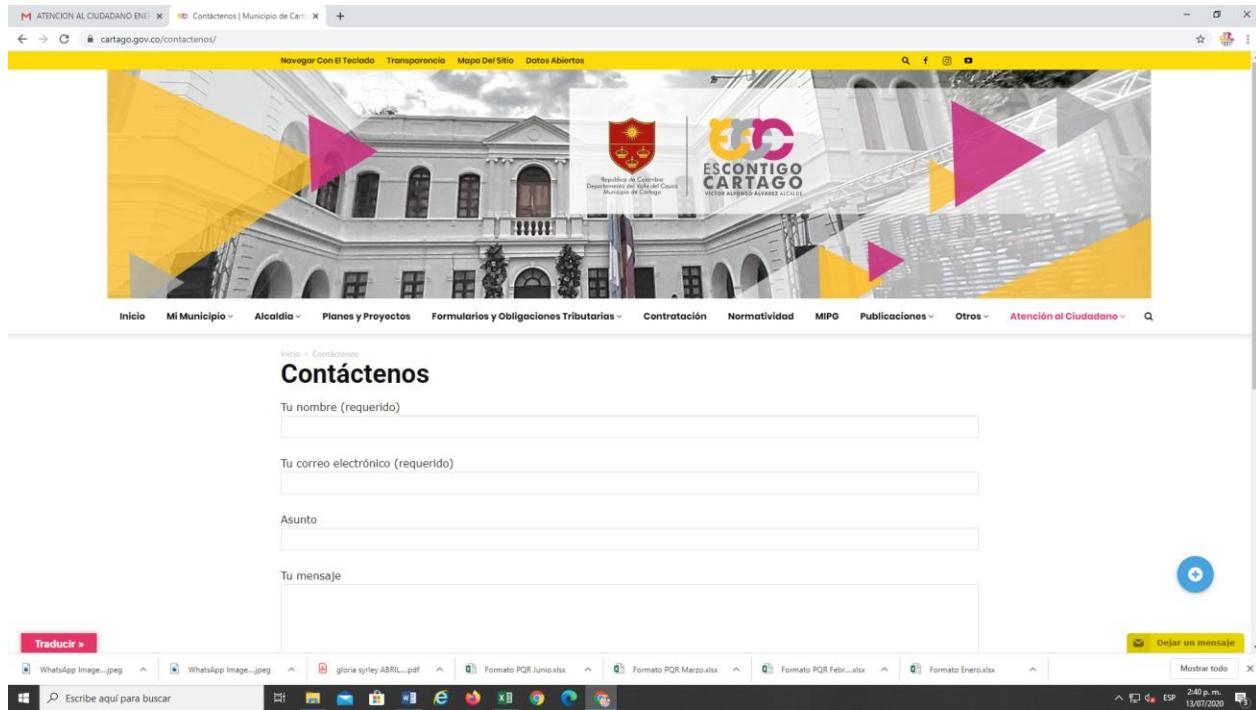
En atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, análisis que debe estar inmerso en un informe de evaluación al sistema de atención al ciudadano.

El balance de actividades de atención al ciudadano corresponde al ejercicio comprendido entre los meses de enero a junio de 2020; y constituye un esfuerzo integral y articulado del equipo que lleva acabo la tarea de cumplir con unos de los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal 2020-2024.

Los medios que ha dispuesto la administración para la atención de los requerimientos o solicitudes son:

- Vía Web:** En el portal del Municipio de Cartago <http://www.cartago.gov.co> se encuentra un link que dice: Contáctenos

	<p style="text-align: center;">MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</p>	<p style="text-align: center;">PAGINA [4] CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20</p>
<p style="text-align: center;">INFORME ATENCION AL CIUDADANO</p>		<p style="text-align: center;">VERSION 3</p>



- **Atención Personalizada:**

Centro Administrativo Municipal: Ubicado en la calle 8 N° 6-52. Horarios de atención: lunes a viernes de 8 am a 12 pm y de 2 pm a 6pm. Vía Telefónica: (2) 2114101- Fax (2) 2127764.

Secretaría de Salud: Ubicada en la calle 11 con carrera 1Norte esquina. Horarios de atención: lunes a viernes de 8 am a 11:30 am y de 2 pm a 5:30 pm. Vía Telefónica: (2) 2114112.

Secretaría de Educación: Ubicada en la carrera 2 N° 12-50. Horarios de atención: lunes a viernes de 8 am a 11:30 am y de 2 pm a 5:30 pm. Vía Telefónica: (2) 2112324

Secretaría de Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente: Ubicada en la calle 16 N° 3-97 Barrio el Llano. Horarios de atención: lunes a viernes de 8 am a 11:30 am y

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

de 2 pm a 5:30 pm. Vía Telefónica: (2) 2108686.

Nota: Debido a la pandemia por COVID 19, la atención en todas las dependencias de la Administración Municipal es de 8:00 am a 11:30 am.

2. Requerimientos Atendidos

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	TUTELA S	QUEJA S	SOLICITUDE S	RECLAMO S	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
EDUCACION	1105	25	18	1373	8	2529	17%
GOBIERNO	99	7	4	667	0	777	5%
SALUD	37	154	2	22	0	215	1%
JURIDICA	25	137	0	152	0	314	2%
DESARROLLO AMBIENTAL Y TERRITORIAL	11	0	0	49	0	60	0%
GESTION DEL RIESGO	2	0	0	60	1	63	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	65	36	0	278	0	379	2%
HACIENDA	50	3	0	372	0	425	2,79%
INFRAESTRUCTURA	9	0	1	54	0	64	0%
TESORERIA	172	2	2	577	0	753	5%
RENTAS	1182	0	0	2123	26	3331	22%
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	4	0	1	17	0	22	0,14%
OFICINA DE CONTABILIDAD	0	0	0	62	0	62	0%
TRANSITO Y TRANSPORTE	1392	152	0	266	0	1810	12%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	11	4	0	15	0%
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	80	10	22	3908	0	4020	26%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	2	0	1	406	0	409	2,68%
TOTAL	4235	526	62	10390	35	15248	100%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

Detallando los requerimientos atendidos por cada despacho, en la distribución se observa que la Secretaría de Planeación y Medio Ambiente presenta la mayor

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

concentración de los requerimientos con el 26%, en segundo lugar, la Oficina de Rentas con un 22%, en tercer lugar, se encuentra la Secretaria de Transito y Transporte con un 12% de participación de los requerimientos por partes de los Ciudadanos y Contribuyentes del Municipio de Cartago.

CUADRO % DE PARTICIPACIÓN POR ÍTEM

DEPENDENCIA	% DERECHOS DE PETICION	% TUTELAS	% QUEJAS	% SOLICITUDES	RECLAMOS
EDUCACION	44%	1%	1%	54%	0%
GOBIERNO	13%	1%	1%	86%	0%
SALUD	17%	72%	1%	10%	0%
JURIDICA	8%	44%	0%	48%	0%
DESARROLLO AMBIENTAL Y TERRITORIAL	18%	0%	0%	82%	0%
GESTION DEL RIESGO	3%	0%	0%	95%	2%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	17%	9%	0%	73%	0%
HACIENDA	12%	1%	0%	88%	0%
INFRAESTRUCTURA	14%	0%	2%	84%	0%
TESORERIA	23%	0%	0%	77%	0%
RENTAS	35%	0%	0%	64%	1%
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	18%	0%	5%	77%	0%
OFICINA DE CONTABILIDAD	0%	0%	0%	100%	0%
TRANSITO Y TRANSPORTE	77%	8%	0%	15%	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0%	0%	73%	27%	0%
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	2%	0%	1%	97%	0%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	0%	0%	0%	99%	0%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

- De los 2529 requerimientos recibidos por la Secretaría de Educación, el 44%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7] CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, 1% a quejas y el 54% a solicitudes.

- De los 777 requerimientos recibidos por la Secretaría de Gobierno y Desarrollo Social, el 13% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, el 1% a quejas y el 86% solicitudes.
- De los 215 requerimientos recibidos en la Secretaría Salud el 17% corresponde a derechos de petición, el 72% a tutelas, el 1% a quejas y el 10% a solicitudes.
- De los 314 requerimientos recibidos en la Secretaría Jurídica el 8% corresponde a derechos de petición, el 44% a tutelas y el 48% a solicitudes.
- De los 60 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial el 18% corresponde a derechos de petición y el 82% a solicitudes.
- De los 63 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión del Riesgo el 3% corresponde a derechos de petición, el 95% a solicitudes y el 2% a reclamos.
- De los 379 requerimientos recibidos en la Secretaría de Servicios Administrativos, el 17% corresponde a derechos de petición, el 9% a tutelas y el 73% a solicitudes.
- De los 425 requerimientos recibidos por la Secretaría de Hacienda el 12% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas y el 88% a solicitudes.
- De los 64 requerimientos recibidos por la Secretaría de Infraestructura el 14% corresponde a derechos de petición, el 2% a quejas y el 84% a solicitudes.
- De los 753 requerimientos recibidos por Tesorería Municipal el 23% corresponde a derechos de petición y el 77% a solicitudes.
- De los 3331 requerimientos recibidos en la Oficina de Rentas el 35% corresponde a derechos de petición, 64% a solicitudes y el 1% a reclamos.
- De los 22 requerimientos recibidos por la Subsecretaría del Deporte, la Recreación y el Aprovechamiento del Tiempo Libre el 18% corresponde a derechos de petición, el 5% a quejas y el 77% a solicitudes.
- De los 62 requerimientos recibidos por la Oficina de Contabilidad el 100% a solicitudes.
- De los 1810 requerimientos recibidos por la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 77% corresponde a derechos de petición, el 8% a tutelas y el 15% a solicitudes.
- De los 15 requerimientos recibidos por la Oficina de Control Interno Disciplinario el 73% corresponde a quejas y el 27% corresponde a solicitudes.
- De los 4020 requerimientos recibidos por la Secretaría de Planeación y Medio Ambiente el 2% corresponde a derechos de petición, el 1% a quejas y el 97% a solicitudes.
- De los 409 requerimientos recibidos por la Subsecretaría de Arte, Cultura y

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

Turismo el 99% corresponde a solicitudes.

3. TIEMPOS DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	TOTAL, REQUISITOS POR DEPENDENCIA	ATENDIDO DENTRO DE LOS TERMINOS (15 DIAS HABILES)	
		SI	NO
EDUCACION	2529	2526	3
GOBIERNO	777	777	0
SALUD	215	215	0
JURIDICA	314	314	0
DESARROLLO AMBIENTAL Y TERRITORIAL	60	57	3
GESTION DEL RIESGO	63	63	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	379	379	0
HACIENDA	425	425	0
INFRAESTRUCTURA	64	59	5
TESORERIA	753	753	0
RENTAS	3331	3331	0
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	22	22	0
OFICINA DE CONTABILIDAD	62	62	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	1810	1657	153
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15	15	0
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	4020	3927	93
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	409	409	0
TOTAL	15248	14991	257

En total de los requerimientos recibidos el 98.31% se dio respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos y el 1.69% se le dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la ley.

- La Secretaría de Transito y Transporte del 100% de los requerimientos recibidos el 91,55% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 8,45% no fueron atendidos en los términos establecidos.
- La Oficina de Gestión Ambiental y Territorial del 100% de los requerimientos recibidos el 95% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9] CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

5% no fueron atendidos dentro de los términos exigidos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones, con el fin que sean tenidas como referencia para mejorar la atención y tratamiento de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas y denuncias que la comunidad interpone ante la Administración Municipal.

Dar tratamiento oportuno a las peticiones de la comunidad de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y realizar la finalización y cierre de la petición. Es importante esta recomendación ya que persisten las respuestas con los tiempos vencidos o no respondidas.

En la página web del Municipio se actualiza la información de las oficinas (el horario de atención al igual que los medios por los cuales se puede tener comunicación directa correo electrónico, página web, número telefónico directo, Número telefónico del conmutador y la extensión, entre otros)

Socializar y promocionar los medios con los cuales cuenta la Administración municipal para tener comunicación con la comunidad en general (link de pqrs de la página web, buzón de sugerencias, correo electrónico, líneas telefónicas, ventanilla única)

Realizar capacitación a todos los funcionarios sobre atención a la comunidad y temas relacionados, estas deben quedar programas en el Plan de institucional de capacitación.

Revisar y redefinir las actividades relacionadas en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para el año 2020, para que estas sean enfocadas directamente a mejorar la atención al ciudadano, definir indicadores para medir su cumplimiento y fechas de ejecución.

Realizar un control de alertas para las diferentes PQRS y así evitar incumplimientos determinados por la ley.

Efectuar el análisis de las causas que ocasionaron que no se realizara el tratamiento y

	<p>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</p>	<p>PAGINA [10] CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20</p>
	<p>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>VERSION 3</p>

cierre respectivo de los requerimientos que presentaron días de vencimiento, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en las respuestas a los requerimientos.

Actualizar los procedimientos que posee la Administración Municipal, para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y socializarlo con los funcionarios con el fin de estimular su uso.