


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

OFICINA CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION



INFORME ATENCION AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2020

Oficina Control Integral de la Gestión

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

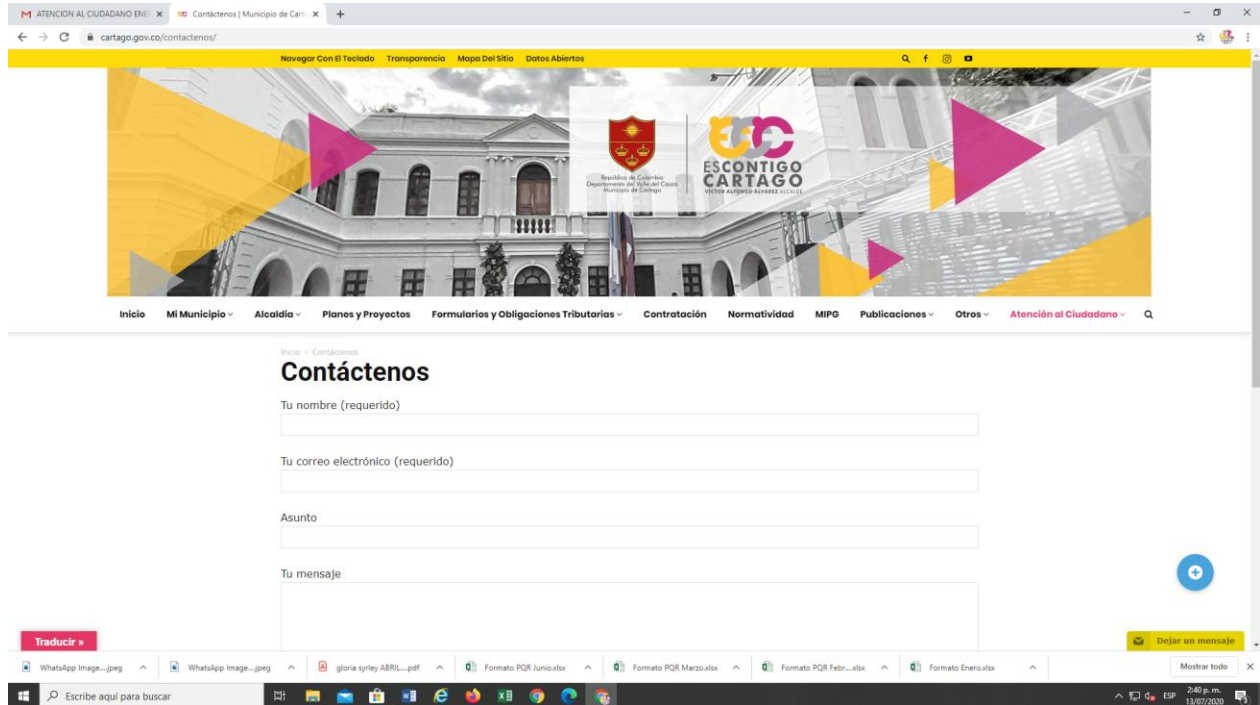
En atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, análisis que debe estar inmerso en un informe de evaluación al sistema de atención al ciudadano.

El balance de actividades de atención al ciudadano corresponde al ejercicio comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2020; y constituye un esfuerzo integral y articulado del equipo que lleva a cabo 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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
		VERSION 3




- **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.

Secretaria 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.

Secretaria 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

Secretaria 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 algunas dependencias de la Administración Municipal se hizo de manera telefónica y virtual.

2. Requerimientos Atendidos

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIONES	TUTELAS	QUEJAS	SOLICITUDES	RECLAMOS	TOTAL	% DE PARTICIPACION
EDUCACION	1752	24	30	1755	0	3561	20%
GOBIERNO	66	9	13	1101	3	1192	7%
SALUD	71	126	66	30	0	293	2%
JURIDICA	39	126	0	129	1	295	2%
DESARROLLO AMBIENTAL	10	0	3	31	0	44	0%
GESTION DEL RIESGO	10	0	1	96	1	108	1%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	31	22	1	258	0	312	2%
HACIENDA	87	1	0	827	0	915	5,23%
INFRAESTRUCTURA	19	2	1	44	0	66	0%
TESORERIA	259	2	2	3872	0	4135	24%
RENTAS	1565	0	0	1160	168	2893	17%
OFICINA DE CONTABILIDAD	0	0	0	54	0	54	0%
TRANSITO Y TRANSPORTE	1927	70	0	225	0	2222	13%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	10	9	0	20	0%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	5	0	0	1369	0	1374	7,86%
TOTAL	5842	382	127	10960	173	17484	100%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

Detallando los requerimientos atendidos por cada despacho, en la distribución se observa que la Oficina de Tesorería presenta la mayor concentración de los requerimientos con el 24%, en segundo lugar, la Secretaría de Educación con un 20%, en tercer lugar, se encuentra la Oficina de Rentas con un 17% de participación de los requerimientos por partes de los Ciudadanos y Contribuyentes del Municipio de

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


Cartago.

CUADRO % DE PARTICIPACIÓN POR ÍTEM

DEPENDENCIA	% DERECHOS DE PETICION	% TUTELAS	% QUEJAS	% SOLICITUDES	RECLAMOS
EDUCACION	49%	1%	1%	49%	0%
GOBIERNO	6%	1%	1%	92%	0%
SALUD	24%	43%	23%	10%	0%
JURIDICA	13%	43%	0%	44%	0%
DESARROLLO AMBIENTAL	23%	0%	7%	70%	0%
GESTION DEL RIESGO	9%	0%	1%	89%	1%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	10%	7%	0%	83%	0%
HACIENDA	10%	0%	0%	90%	0%
INFRAESTRUCTURA	29%	3%	2%	67%	0%
TESORERIA	6%	0%	0%	94%	0%
RENTAS	54%	0%	0%	40%	6%
OFICINA DE CONTABILIDAD	0%	0%	0%	100%	0%
TRANSITO Y TRANSPORTE	87%	3%	0%	10%	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5%	0%	50%	45%	0%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	0%	0%	0%	100%	0%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

- De los 4676 requerimientos recibidos por la Secretaria de Educación, el 49% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, 1% a quejas y el 49% a solicitudes.
- De los 1192 requerimientos recibidos por la Secretaria de Gobierno y Desarrollo Social, el 6% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, el 1% a quejas y el 92% solicitudes.
- De los 293 requerimientos recibidos en la Secretaria Salud el 24% corresponde a

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

derechos de petición, el 43% a tutelas, el 23% a quejas y el 10% a solicitudes.

- De los 295 requerimientos recibidos en la Secretaria Jurídica el 13% corresponde a derechos de petición, el 43% a tutelas y el 44% a solicitudes.
- De los 44 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial el 23% corresponde a derechos de petición, el 7% corresponde a quejas y el 70% a solicitudes.
- De los 108 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión del Riesgo el 9% corresponde a derechos de petición, el 1% a quejas, el 89% a solicitudes y el 1% a reclamos.
- De los 312 requerimientos recibidos en la Secretaria de Servicios Administrativos, el 10% corresponde a derechos de petición, el 7% a tutelas y el 83% a solicitudes.
- De los 915 requerimientos recibidos por la Secretaria de Hacienda el 10% corresponde a derechos de petición y el 90% a solicitudes.
- De los 66 requerimientos recibidos por la Secretaria de Infraestructura el 29% corresponde a derechos de petición, el 3% a tutelas, el 2% quejas y el 67% a solicitudes.
- De los 4135 requerimientos recibidos por Tesorería Municipal el 6% corresponde a derechos de petición y el 94% a solicitudes.
- De los 2893 requerimientos recibidos en la Oficina de Rentas el 54% corresponde a derechos de petición, 40% a solicitudes y el 6% a reclamos.
- De los 54 requerimientos recibidos por la Oficina de Contabilidad el 100% a solicitudes.
- De los 2222 requerimientos recibidos por la Secretaria de Tránsito y Transporte, el 87% corresponde a derechos de petición, el 3% a tutelas y el 10% a solicitudes.
- De los 20 requerimientos recibidos por la Oficina de Control Interno Disciplinario el 5% corresponde a derechos de petición, 50% corresponde a quejas y el 45% a solicitudes.
- De los 1374 requerimientos recibidos por la Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo el 100% corresponde a solicitudes.

	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

3. TIEMPOS DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	TOTAL REQUISITOS POR DEPENDENCIA	ATENDIDO DENTRO DE LOS TERMINOS (15 DIAS HABILES)	
		SI	NO
EDUCACION	3561	3552	9
GOBIERNO	1192	1192	0
SALUD	293	293	0
JURIDICA	295	295	0
DESARROLLO AMBIENTAL	44	44	0
GESTION DEL RIESGO	108	108	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	312	312	0
HACIENDA	915	915	0
INFRAESTRUCTURA	66	64	2
TESORERIA	4135	4135	0
RENTAS	2893	2893	0
OFICINA DE CONTABILIDAD	54	54	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	2222	2069	153
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	20	15	5
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	1374	1374	0
TOTAL	17484	17315	169

En total de los requerimientos recibidos el 99.03% se dio respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos y el 0.97% se le dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la ley.

- La Oficina de Control Interno Disciplinario del 100% de los requerimientos recibidos el 75% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 25% no fueron atendidos dentro de los términos exigidos.

	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

- La Secretaría de Tránsito y Transporte del 100% de los requerimientos recibidos el 93,11% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 6,89% no fueron atendidos en los términos establecidos.

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 2021, para que estas sean enfocadas directamente a mejorar la atención al ciudadano, definir indicadores para medir su cumplimiento y fechas de ejecución.

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

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 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.