

	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 ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2021

Elaborado por:
DANIELA ARISTIZÁBAL POTES
Líder de Programa

Cartago, julio de 2021

	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, tramite 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”.

	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

- 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”.
- 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

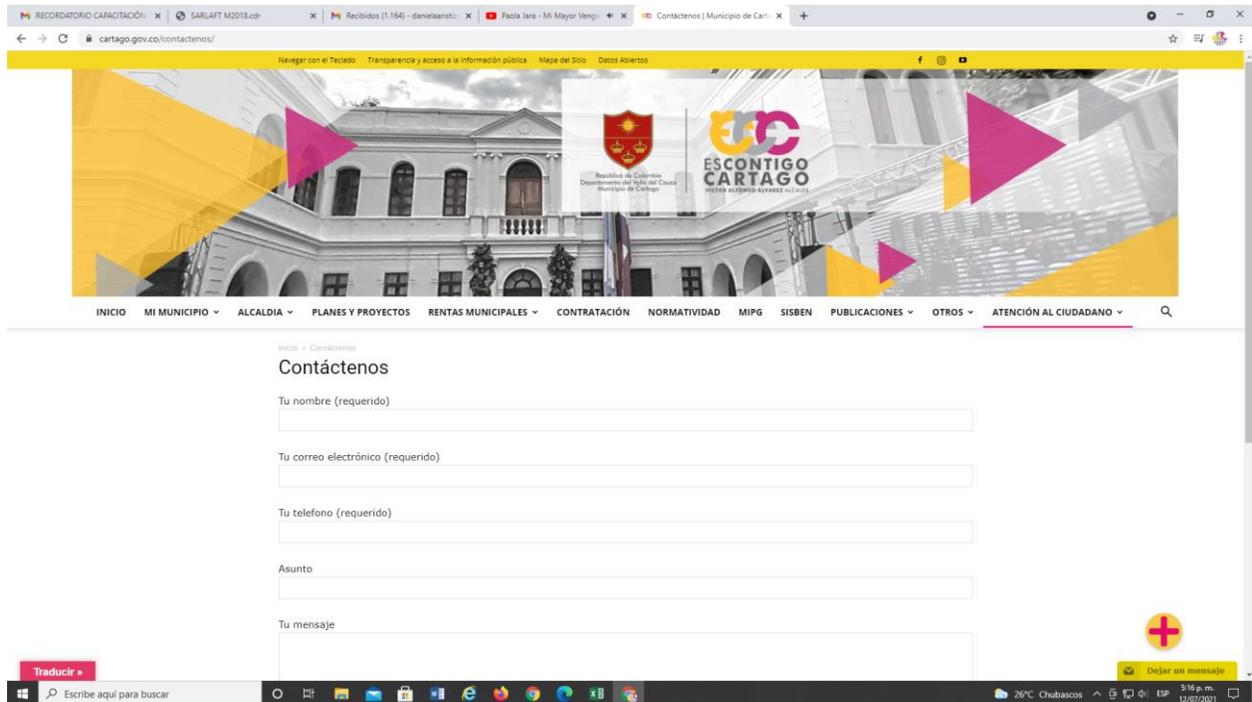
1. Medios Utilizados

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

	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.

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 carrera 4 N° 11-64 Parque Bolívar. Horarios de atención: lunes a viernes de 8 am a 11:30 am y de 2 pm a 5:30 pm. Vía Telefónica: (2) 2108686.

	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

2. Requerimientos Atendidos

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	TUTELAS	QUEJAS	SOLICITUDES	RECLAMOS	TOTAL	% DE PARTICIPACION
EDUCACION	1429	26	35	2355	0	3845	16%
GOBIERNO	108	30	24	1032	2	1196	5%
SALUD	15	49	450	6	0	520	2%
JURIDICA	33	228	0	127	0	388	2%
DESARROLLO AMBIENTAL Y TERRITORIAL	14	0	3	32	0	49	0%
GESTION DEL RIESGO	19	2	0	76	0	97	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	29	11	0	206	0	246	1%
HACIENDA	40	2	4	788	0	834	3,47%
INFRAESTRUCTURA	90	2	0	14	0	106	0%
TESORERIA	391	6	0	7210	0	7607	32%
RENTAS	2907	4	1	1664	170	4746	20%
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	0	0	1	38	0	39	0,16%
OFICINA DE CONTABILIDAD	4	0	0	120	0	124	1%
TRANSITO Y TRANSPORTE	166	6	0	71	0	243	1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0	37	13	0	55	0%
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	76	11	0	2742	0	2829	12%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	1	0	0	1086	0	1087	4,53%
TOTAL	5327	377	555	17580	172	24011	100%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

Detallando los requerimientos atendidos por cada despacho, en la distribución se observa que la Tesorería General presenta la mayor concentración de los requerimientos con el 32%, en segundo lugar, la Oficina de Rentas con un 20%, en tercer lugar, se encuentra la Secretaria de Educación con un 16% de participación de los requerimientos por partes de los Ciudadanos y Contribuyentes del Municipio de Cartago.

	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

CUADRO % DE PARTICIPACIÓN POR ÍTEM

DEPENDENCIA	% DERECHOS DE PETICION	% TUTELAS	% QUEJAS	% SOLICITUDES	RECLAMOS
EDUCACION	37%	1%	1%	61%	0%
GOBIERNO	9%	3%	2%	86%	0%
SALUD	3%	9%	87%	1%	0%
JURIDICA	9%	59%	0%	33%	0%
DESARROLLO AMBIENTAL Y TERRITORIAL	29%	0%	6%	65%	0%
GESTION DEL RIESGO	20%	2%	0%	78%	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	12%	4%	0%	84%	0%
HACIENDA	5%	0%	0%	94%	0%
INFRAESTRUCTURA	85%	2%	0%	13%	0%
TESORERIA	5%	0%	0%	95%	0%
RENTAS	61%	0%	0%	35%	4%
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	0%	0%	3%	97%	0%
OFICINA DE CONTABILIDAD	3%	0%	0%	97%	0%
TRANSITO Y TRANSPORTE	68%	2%	0%	29%	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9%	0%	67%	24%	0%
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	3%	0%	0%	97%	0%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	0%	0%	0%	100%	0%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

- De los 3.845 requerimientos recibidos por la Secretaría de Educación, el 37% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, 1% a quejas y el 61% a solicitudes.

	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

- De los 1.196 requerimientos recibidos por la Secretaria de Gobierno y Desarrollo Social, el 9% corresponde a derechos de petición, el 3% a tutelas, el 2% a quejas y el 86% solicitudes.
- De los 520 requerimientos recibidos en la Secretaria Salud el 3% corresponde a derechos de petición, el 9% a tutelas, el 87% a quejas y el 1% a solicitudes.
- De los 388 requerimientos recibidos en la Secretaria Jurídica el 9% corresponde a derechos de petición, el 59% a tutelas y el 33% a solicitudes.
- De los 49 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial el 29% corresponde a derechos de petición, 6% a quejas y el 65% a solicitudes.
- De los 97 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión del Riesgo el 20% corresponde a derechos de petición, el 2% a tutelas y el 78% a solicitudes.
- De los 246 requerimientos recibidos en la Secretaria de Servicios Administrativos, el 12% corresponde a derechos de petición, el 4% a tutelas y el 84% a solicitudes.
- De los 834 requerimientos recibidos por la Secretaria de Hacienda el 5% corresponde a derechos de petición y el 95% a solicitudes.
- De los 104 requerimientos recibidos por la Secretaria de Infraestructura el 85% corresponde a derechos de petición, el 2% a tutelas y el 13% a solicitudes.
- De los 7607 requerimientos recibidos por Tesorería Municipal el 5% corresponde a derechos de petición y el 95% a solicitudes.
- De los 4746 requerimientos recibidos en la Oficina de Rentas el 61% corresponde a derechos de petición, 35% a solicitudes y el 4% a reclamos.
- De los 39 requerimientos recibidos por la Subsecretaria del Deporte, la Recreación y el Aprovechamiento del Tiempo Libre el 3% a quejas y el 97% a solicitudes.
- De los 248 requerimientos recibidos por la Oficina de Contabilidad el 3% corresponde a derechos de petición y el 97% a solicitudes.
- De los 243 requerimientos recibidos por la Secretaria de Tránsito y Transporte, el 68% corresponde a derechos de petición, el 2% a tutelas y el 29% a solicitudes.
- De los 55 requerimientos recibidos por la Oficina de Control Interno Disciplinario el 9% corresponde a derechos de petición, el 67% a quejas y el 24% corresponde a solicitudes.
- De los 2829 requerimientos recibidos por la Secretaria de Planeación y Medio Ambiente el 3% corresponde a derechos de petición y el 97% a solicitudes.
- De los 1087 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	3845	3844	1
GOBIERNO	1196	1196	0
SALUD	520	520	0
JURIDICA	388	388	0
DESARROLLO AMBIENTAL Y TERRITORIAL	49	49	0
GESTION DEL RIESGO	97	97	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	246	246	0
HACIENDA	834	834	0
INFRAESTRUCTURA	104	104	0
TESORERIA	7607	7607	0
RENTAS	4746	4746	0
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	39	30	9
OFICINA DE CONTABILIDAD	248	248	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	243	243	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	55	50	5
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	2829	2829	0
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	1087	1087	0
TOTAL	24133	24118	15

En total de los requerimientos recibidos el 99.94% se dio respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos y el 0.06% se le dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la ley.

- La Subsecretaria del Deporte y la Recreación del 100% de los requerimientos recibidos el 76,92% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 23,08% no fueron atendidos en los términos establecidos.
- La Oficina de Control Interno Disciplinario del 100% de los requerimientos recibidos el 90,91% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 9,09% no fueron atendidos dentro de los términos exigidos.

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

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 programadas 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.

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

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

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.