

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1] CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F38
	<b>COMUNICACION OFICIAL</b>	VERSION: 6

**Doctora:**

**LUZ ADRIANA RICO VILLARRAGA**

Procuradora 211 Judicial I en asuntos Administrativos

Procuraduría Judicial

Carrera 8 Bis No. 42B - 50

Edificio de Negocios, piso Cuarto

Pereira, Risaralda

**ALCALDÍA MUNICIPAL**  
**CARTAGO**  
**VENTANILLA ÚNICA**

**15 ENE 2024**

RECIBIDO **000650**

Dependencia:

Firma: 16 309PM

**ASUNTO:** Remisión Informe de Atención al Ciudadano, segundo semestre 2023

Cordial saludo;

En atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, remito el informe de Atención al Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2023, que contiene el balance de actividades en materia de respuesta a las solicitudes que los ciudadanos realizaron durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

Atentamente,

  
**KATHERINE SERNA CANO**

Asesora

Dirección de Control Interno

Anexo: Doce (12) Folios.

Elaboró: Daniela Aristizábal Potes – Líder de Programa

Revisó: Katherine Serna Cano- Asesor Dirección de Control Interno 

www.cartago.gov.co  
Dirección de Control Interno  
controlinterno@cartago.gov.co  
Oficina Club del Río, segundo piso  
Código Postal: 762022

  
**ALCALDE**  
**MAS PROGRESO. MEJOR FUTURO**

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1] CODIGO: MESG- AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSION 1

**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO**

**INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SEGUNDO SEMESTRE 2023**

*Juan David Piedrahita*  
**ALCALDE**  
MÁS PROGRESO. MEJOR FUTURO ➤

Elaborado por:

**DANIELA ARISTIZÁBAL POTES**

Líder de Programa

Cartago, enero de 2023

www.cartago.gov.co  
CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL – CAM  
Calle 8 N0. 6-52  
Código Postal: 762021

*Juan David Piedrahita*  
**ALCALDE**  
MÁS PROGRESO. MEJOR FUTURO ➤

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2] CODIGO: MMSG- AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSION 1

## OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

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*

www.cartago.gov.co  
 CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL – CAM  
 Calle 8 NO. 6-52  
 Código Postal: 762021

  
**ALCALDE**  
 MAS PROGRESO. MEJOR FUTURO ➤

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [3] CODIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSION 1

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 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 2023; 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 2020-2023.

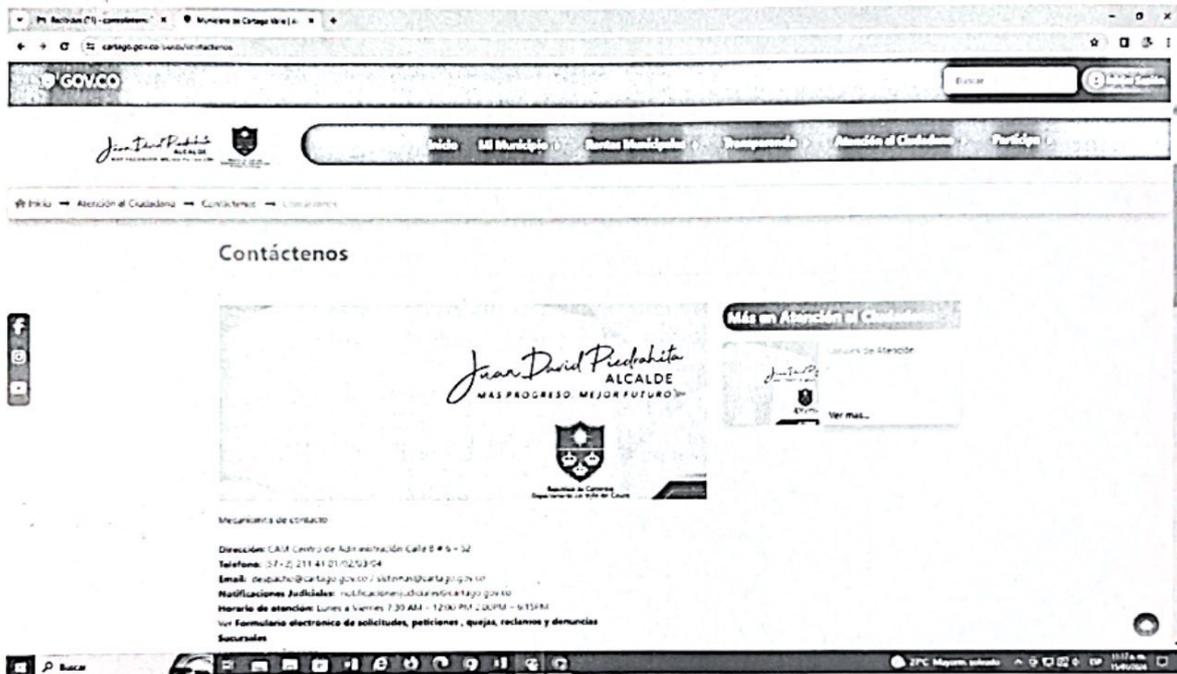
Los medios que ha dispuesto la administración para la atención de los requerimientos o solicitudes son:

www.cartago.gov.co  
CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL – CAM  
Calle 8 NO. 6-52  
Código Postal: 762021

  
**ALCALDE**  
MAS PROGRESO. MEJOR FUTURO ➤

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [4]</b> <b>CODIGO: MESG-AS-F13</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>VERSION 1</b>

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



- **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 y Protección Social:** 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.

www.cartago.gov.co  
CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL - CAM  
Calle 8 NO. 6-52  
Código Postal: 762021

*Juan David Piedrahita*  
**ALCALDE**  
**MAS PROGRESO. MEJOR FUTURO**

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [5]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSION 1

**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, Medio Ambiente y Desarrollo Económico:** 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.

## 2. Requerimientos Atendidos

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	TUTELAS	QUEJAS	SOLICITUDES	RECLAMOS	TOTAL	% DE PARTICIPACION
EDUCACION	4072	41	20	249	0	4382	15%
GOBIERNO	31	30	8	823	0	892	3%
SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	2	90	467	451	0	1010	4%
JURIDICA	46	430	0	52	0	528	2%
MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y AGROPECUARIO	18	3	4	45	0	70	0%
GESTION DEL RIESGO	44	4	0	94	1	143	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	20	11	2	389	17	439	2%
HACIENDA	5	2	0	123	0	130	0,46%
INFRAESTRUCTURA	12	10	0	141	0	163	1%
TESORERIA	812	0	0	9556	0	10368	37%
RENTAS	1993	4	0	154	0	2151	8%
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	0	0	0	324	0	324	1,15%
CONTABILIDAD	118	0	0	8	0	126	0%

www.cartago.gov.co  
CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL – CAM  
Calle 8 N°. 6-52  
Código Postal: 762021

*Juan David Piedrahita*  
**ALCALDE**  
MÁS PROGRESO. MEJOR FUTURO ➤

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>		PAGINA [6]
			CODIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>		VERSION 1

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	TUTELAS	QUEJAS	SOLICITUDES	RECLAMOS	TOTAL	% DE PARTICIPACION
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	27	2	0	29	0%
SUBSECRETARIA DE CULTURA	1	0	0	1736	0	1737	6,14%
PLANEACIÓN, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO ECONÓMICO	101	38	0	1427	0	1566	5,54%
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	3606	321	0	287	0	4214	14,91%
<b>TOTAL</b>	<b>10881</b>	<b>984</b>	<b>528</b>	<b>15861</b>	<b>18</b>	<b>28272</b>	<b>100%</b>

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 37%, en segundo lugar, la Secretaría de Educación con un 15%, en tercer lugar, se encuentra la Secretaría de Movilidad y Transporte con un 14,91% de participación de los requerimientos por partes de los Ciudadanos y Contribuyentes del Municipio de Cartago.

www.cartago.gov.co  
CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL – CAM  
Calle 8 N°. 6-52  
Código Postal: 762021

*Juan David Piedrahita*  
**ALCALDE**  
**MAS PROGRESO. MEJOR FUTURO** ➤

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [7]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSION 1

### CUADRO % DE PARTICIPACIÓN POR ÍTEM

DEPENDENCIA	% DERECHOS DE PETICION	% TUTELAS	% QUEJAS	% SOLICITUDES	RECLAMOS
EDUCACION	93%	1%	0%	6%	0%
GOBIERNO	3%	3%	1%	92%	0%
SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	0%	9%	46%	45%	0%
JURIDICA	9%	81%	0%	10%	0%
MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y AGROPECUARIO	26%	4%	6%	64%	0%
GESTION DEL RIESGO	31%	3%	0%	66%	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	5%	3%	0%	89%	4%
HACIENDA	4%	2%	0%	95%	0%
INFRAESTRUCTURA	7%	6%	0%	87%	0%
TESORERIA	8%	0%	0%	92%	0%
RENTAS	93%	0%	0%	7%	0%
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	0%	0%	0%	100%	0%
CONTABILIDAD	94%	0%	0%	6%	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0%	0%	93%	7%	0%
SUBSECRETARIA DE CULTURA	0%	0%	0%	100%	0%
PLANEACIÓN, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO ECONÓMICO	6%	2%	0%	91%	0%
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	86%	8%	0%	7%	0%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

www.cartago.gov.co  
CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL – CAM  
Calle 8 N0. 6-52  
Código Postal: 762021

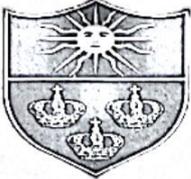
*Juan David Piedrahita*  
**ALCALDE**  
MAS PROGRESO. MEJOR FUTURO ➤

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [8]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSION 1

- De los 4.382 requerimientos recibidos por la Secretaria de Educación, el 93% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas y 6% a solicitudes.
- De los 892 requerimientos recibidos por la Secretaria de Gobierno, Seguridad y Convivencia, el 3% corresponde a derechos de petición, el 3% a tutelas, el 1% a quejas y el 92% solicitudes.
- De los 1010 requerimientos recibidos en la Secretaria Salud y Protección Social el 9% a tutelas, el 46% a quejas y el 45% corresponden a solicitudes.
- De los 528 requerimientos recibidos en la Secretaria Jurídica el 9% corresponde a derechos de petición, el 81% a tutelas y el 10% a solicitudes.
- De los 70 requerimientos recibidos por la Subsecretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable el 26% corresponde a derechos de petición, 4% a tutelas, el 6% a quejas y el 64% a solicitudes.
- De los 143 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión del Riesgo el 31% corresponde a derechos de petición, el 3% a tutelas y el 66 a solicitudes.
- De los 439 requerimientos recibidos en la Secretaria de Gestión Administrativa y Talento Humano, el 5% corresponde a derechos de petición, el 3% a tutelas, el 89 a solicitudes y el 4% a reclamos.
- De los 130 requerimientos recibidos por la Secretaria de Hacienda el 4% corresponde a derechos de petición, el 2% a tutelas, y el 95% a solicitudes.
- De los 163 requerimientos recibidos por la Secretaria de Infraestructura el 7% corresponde a derechos de petición, el 6% a tutelas y el 87% a solicitudes.
- De los 10368 requerimientos recibidos por la Dirección de Tesorería el 8% corresponde a derechos de petición y el 92% a solicitudes.
- De los 2151 requerimientos recibidos en la Oficina de Rentas el 93% corresponde a derechos de petición y el 7% a solicitudes.
- De los 324 requerimientos recibidos por la Subsecretaria del Deporte y la Recreación el 100% corresponde a solicitudes.
- De los 126 requerimientos recibidos por la Oficina de Contabilidad el 94% corresponde a derechos de petición y el 8% a solicitudes.
- De los 29 requerimientos recibidos por la Dirección de Control Interno Disciplinario el 93% a quejas y el 7% a solicitudes.
- De los 1737 requerimientos recibidos por la Subsecretaria de Cultura el 100% corresponde a solicitudes.

www.cartago.gov.co  
CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL – CAM  
Calle 8 N0. 6-52  
Código Postal: 762021

*Juan David Piedrahita*  
**ALCALDE**  
MAS PROGRESO. MEJOR FUTURO ➔

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [9]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSION 1

- De los 1566 requerimientos recibidos por la Secretaría de Planeación, Medio Ambiente y Desarrollo Económico el 6% corresponde a derechos de petición, el 2% a tutelas y el 91% a solicitudes.
- De los 4214 requerimientos de la Secretaría de Movilidad y Transporte el 86% corresponde a derechos de petición, el 8% corresponde a tutelas y el 7% a solicitudes.

### 3. TIEMPOS DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	TOTAL REQUISITOS POR DEPENDENCIA	ATENDIDO DENTRO DE LOS TERMINOS (15 DIAS HABILES)	
		SI	NO
EDUCACION	4382	4374	8
GOBIERNO	892	889	3
SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	1010	1010	
JURIDICA	525	525	
MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y AGROPECUARIO	70	70	
GESTION DEL RIESGO	143	137	6
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	439	439	
HACIENDA	130	130	
INFRAESTRUCTURA	163	157	6
TESORERIA	10368	10368	
RENTAS	2151	2151	
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	324	324	
CONTABILIDAD	126	126	
TRANSITO Y TRANSPORTE	4214	4214	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	29	29	
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	1566	1566	
SUBSECRETARIA DE CULTURA	1736	1736	
TOTAL	28268	28245	23

www.cartago.gov.co  
CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL – CAM  
Calle 8 NO. 6-52  
Código Postal: 762021

*Juan David Piedrahita*  
**ALCALDE**  
MAS PROGRESO. MEJOR FUTURO ➤

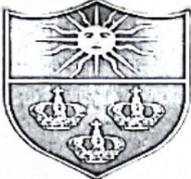
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [10]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSION 1

En total de los requerimientos recibidos el 99.92% se dio respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos y el 0.08% se le dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la ley.

- La Secretaria de Educación del 100% de los requerimientos recibidos el 99,82% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 0,18% no fueron atendidos dentro de los términos exigidos.
- La Secretaría de Infraestructura del 100% de los requerimientos recibidos el 96,32% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 3,68% no fueron atendidos dentro de los términos establecidos.
- La Oficina de Gestión del Riesgo del 100% de los requerimientos recibidos el 95,80% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 4,20% no fueron atendidos en los términos establecidos.

www.cartago.gov.co  
CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL – CAM  
Calle 8 N°. 6-52  
Código Postal: 762021

*Juan David Piedrahita*  
**ALCALDE**  
MAS PROGRESO. MEJOR FUTURO ➤

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [11] CODIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSION 1

## 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)

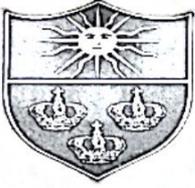
Socializar y promocionar los medios con los cuales cuenta la Administración municipal para tener comunicación con la comunidad en general (link de PQRS de la página web, buzón de sugerencias, correo electrónico, líneas telefónicas, ventanilla única)

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 2024, para que estas sean enfocadas directamente a

www.cartago.gov.co  
CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL – CAM  
Calle 8 N0. 6-52  
Código Postal: 762021

  
**ALCALDE**  
MAS PROGRESO. MEJOR FUTURO ➔

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [12]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSION 1

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 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.

www.cartago.gov.co  
CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL – CAM  
Calle 8 N0. 6-52  
Código Postal: 762021

*Juan David Piedrahita*  
**ALCALDE**  
MAS PROGRESO. MEJOR FUTURO ▶