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


## DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO



### INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2022

Elaborado por:  
DANIELA ARISTIZÁBAL POTES  
Líder de Programa

Cartago, julio de 2022

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2]
	<b>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</b>	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, 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”.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [3]
	<b>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</b>	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

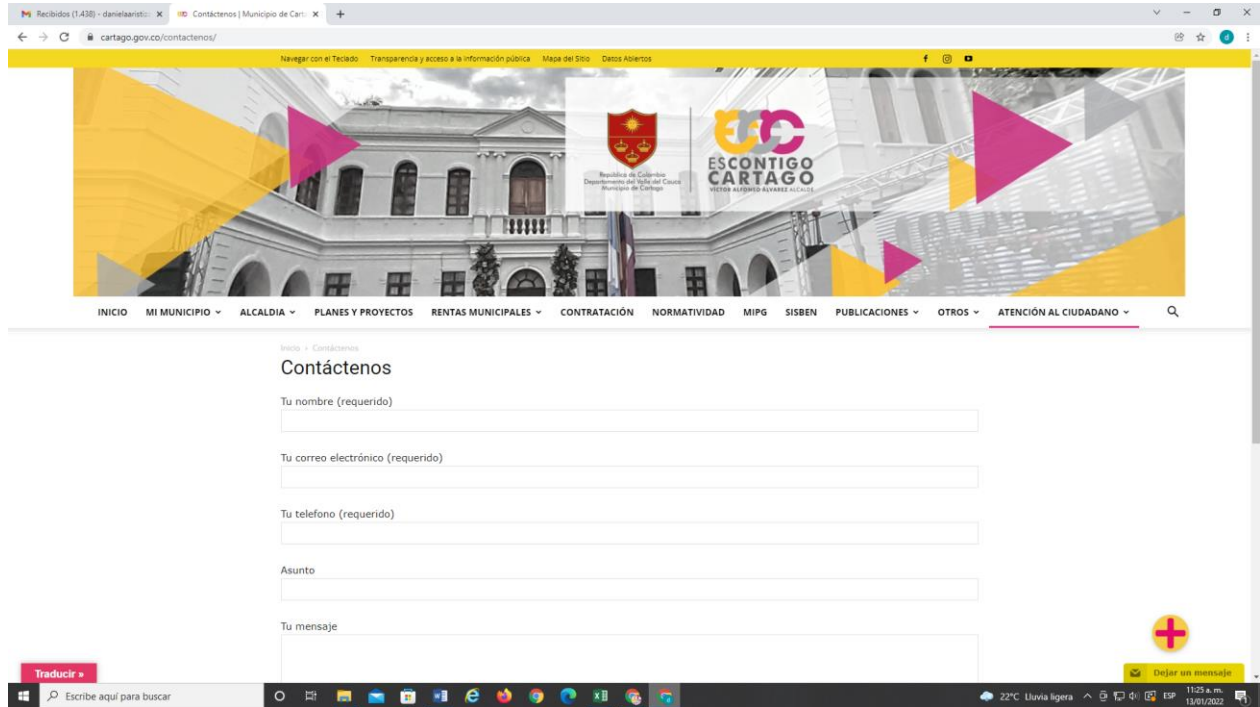
### 1. Medios Utilizados

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 2022; 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

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [4]
	<b>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</b>	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 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.

**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


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

**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	963	34	65	3916	0	4978	20%
GOBIERNO	159	22	46	1012	8	1247	5%
SALUD	7	85	389	1	0	482	2%
JURIDICA	35	278	0	185	0	498	2%
DESARROLLO AMBIENTAL Y TERRITORIAL	20	0	2	31	0	53	0%
GESTION DEL RIESGO	22	0	2	61	0	85	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	52	28	0	418	0	498	2%
HACIENDA	46	8	8	613	18	693	2,77%
INFRAESTRUCTURA	45	1	4	109	0	159	1%
TESORERIA	140	0	0	7541	0	7681	31%
RENTAS	725	3	2	476	17	1223	5%
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	0	0	4	87	0	91	0,36%
OFICINA DE CONTABILIDAD	5	0	0	169	0	174	1%
TRANSITO Y TRANSPORTE	2699	258	0	240	0	3197	13%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	23	26	0	51	0%
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	83	20	11	2776	19	2909	12%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	2	1	0	1009	0	1012	4,04%
<b>TOTAL</b>	<b>5005</b>	<b>738</b>	<b>556</b>	<b>18670</b>	<b>62</b>	<b>25031</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

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

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 31%, en segundo lugar, la Secretaria de Educación con un 20%, en tercer lugar, se encuentra la Secretaria de Tránsito y Transporte con un 13% 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	19%	1%	1%	79%	0%
GOBIERNO	13%	2%	4%	81%	1%
SALUD	1%	18%	81%	0%	0%
JURIDICA	7%	56%	0%	37%	0%
DESARROLLO AMBIENTAL Y TERRITORIAL	38%	0%	4%	58%	0%
GESTION DEL RIESGO	26%	0%	2%	72%	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	10%	6%	0%	84%	0%
HACIENDA	7%	1%	1%	88%	3%
INFRAESTRUCTURA	28%	1%	3%	69%	0%
TESORERIA	2%	0%	0%	98%	0%
RENTAS	59%	0%	0%	39%	1%
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	0%	0%	4%	95,60%	0%
OFICINA DE CONTABILIDAD	3%	0%	0%	97%	0%
TRANSITO Y TRANSPORTE	84%	8%	0%	8%	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4%	0%	45%	51%	0%
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	3%	1%	0%	95%	1%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	0%	0%	0%	100%	0%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

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

- De los 4.978 requerimientos recibidos por la Secretaria de Educación, el 19% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, el 1% a quejas y 79% a solicitudes.
- De los 1.247 requerimientos recibidos por la Secretaria de Gobierno, Seguridad y Convivencia, el 13% corresponde a derechos de petición, el 2% a tutelas, el 4% a quejas, el 81% solicitudes y el 1% a reclamos.
- De los 482 requerimientos recibidos en la Secretaria Salud y Protección Social el 1% corresponde a derechos de petición, el 18% a tutelas y el 81% a quejas.
- De los 498 requerimientos recibidos en la Secretaria Jurídica el 7% corresponde a derechos de petición, el 56% a tutelas y el 37% a solicitudes.
- De los 53 requerimientos recibidos por la Subsecretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable el 38% corresponde a derechos de petición, el 4% a quejas y el 58% a solicitudes.
- De los 85 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión del Riesgo el 26% corresponde a derechos de petición, el 2% a quejas y el 72% a solicitudes.
- De los 498 requerimientos recibidos en la Secretaria de Gestión Administrativa y Talento Humano, el 10% corresponde a derechos de petición, el 6% a tutelas y el 84% a solicitudes.
- De los 693 requerimientos recibidos por la Secretaria de Hacienda el 7% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, el 3% a quejas y el 69% a solicitudes.
- De los 159 requerimientos recibidos por la Secretaria de Infraestructura el 28% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, el 1% a quejas y el 28% a solicitudes.
- De los 7.681 requerimientos recibidos por la Dirección de Tesorería el 2% corresponde a derechos de petición y el 98% a solicitudes.
- De los 1.223 requerimientos recibidos en la Oficina de Rentas el 59% corresponde a derechos de petición, 39% a solicitudes y el 1% a reclamos.
- De los 91 requerimientos recibidos por la Subsecretaria del Deporte y la Recreación el 4% corresponde a quejas y el 96% corresponde a solicitudes.
- De los 174 requerimientos recibidos por la Oficina de Contabilidad el 3% corresponde a derechos de petición y el 97% a solicitudes.
- De los 3.197 requerimientos recibidos por la Secretaria de Movilidad y Transporte, el 84% corresponde a derechos de petición, el 8% a tutelas y el 8% a solicitudes.
- De los 51 requerimientos recibidos por la Dirección de Control Interno Disciplinario el 4% corresponde a derechos de petición, el 45% a quejas y el 51% corresponde a solicitudes.

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


- De los 2.909 requerimientos recibidos por la Secretaria de Planeación y Medio Ambiente y Desarrollo Económico el 3% corresponde a derechos de petición, el 1% corresponde a tutelas, el 95% a solicitudes y el 1% a reclamos.
- De los 1.012 requerimientos recibidos por la Subsecretaria de Cultura el 100% corresponde a solicitudes.

### 3. TIEMPOS DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	TOTAL REQUISITOS POR DEPENDENCIA	ATENDIDO DENTRO DE LOS TERMINOS (15 DIAS HABILES)	
		SI	NO
EDUCACION	4978	4975	3
GOBIERNO	1247	1196	0
SALUD	482	482	0
JURIDICA	498	498	0
DESARROLLO AMBIENTAL Y TERRITORIAL	53	53	0
GESTION DEL RIESGO	85	37	48
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	498	498	0
HACIENDA	693	693	0
INFRAESTRUCTURA	159	148	11
TESORERIA	7681	7681	0
RENTAS	1223	1223	0
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	91	91	0
OFICINA DE CONTABILIDAD	174	174	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	3197	3197	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	51	45	6
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	2909	2909	0
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	1012	1012	0
<b>TOTAL</b>	<b>25031</b>	<b>24912</b>	<b>68</b>

En total de los requerimientos recibidos el 99.52% se dio respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos y el 0.0027% se le dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la ley.



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

- La Oficina de Gestión del Riesgo del 100% de los requerimientos recibidos el 43,53% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 56,47% no fueron atendidos en los términos establecidos.
- La Dirección de Control Interno Disciplinario del 100% de los requerimientos recibidos el 88,24% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 11,76% no fueron atendidos dentro de los términos exigidos.
- La Secretaría de Infraestructura del 100% de los requerimientos recibidos el 93,08% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 6,92% no fueron atendidos dentro de 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)

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

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 2022, 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 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.