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

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO



INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2022

Elaborado por:
DANIELA ARISTIZÁBAL POTES
Líder de Programa

Cartago, enero de 2023

	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, 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

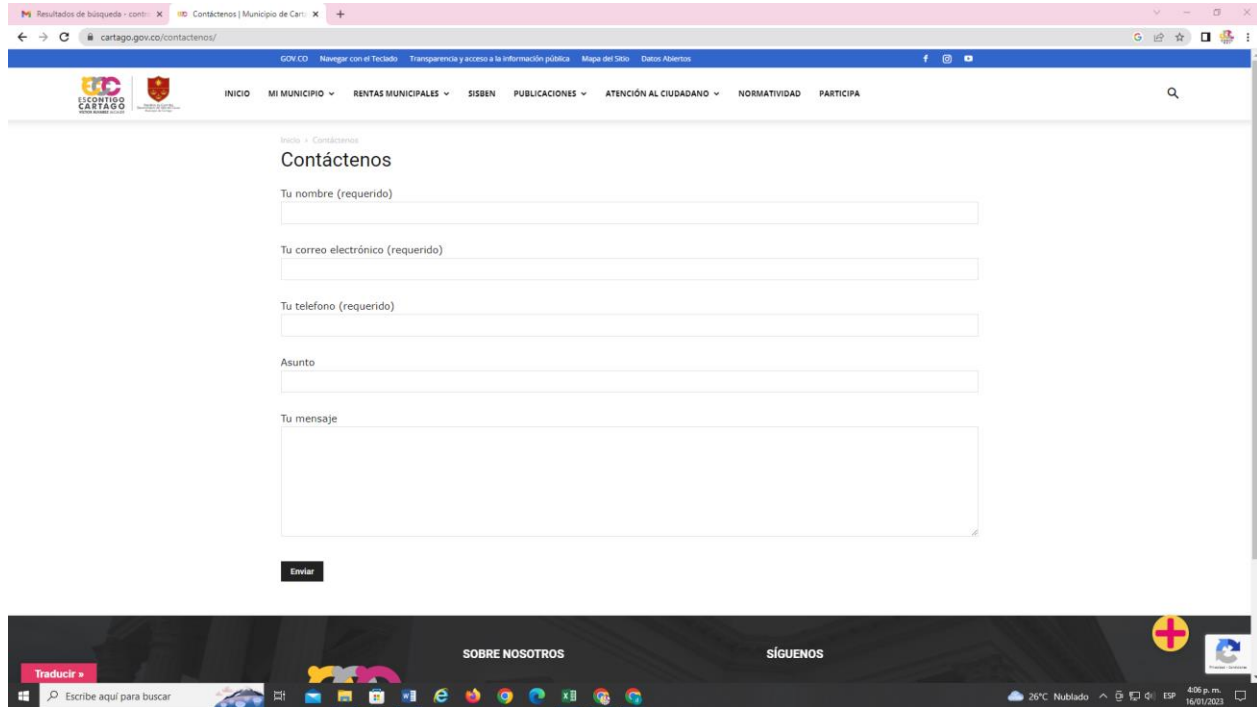
1. Medios Utilizados

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 julio a diciembre de 2022; 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 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


	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

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	3686	45	30	317	50	4128	17%
GOBIERNO	54	26	25	684	16	805	3%
SALUD	39	45	159	0	0	243	1%
JURIDICA	22	220	0	103	0	345	1%
MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y AGROPECUARIO	12	2	2	22	0	38	0%
GESTION DEL RIESGO	20	0	1	19	0	40	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	28	8	0	397	0	433	2%
HACIENDA	55	15	3	8	0	81	0,33%
INFRAESTRUCTURA	57	3	0	187	0	247	1%
TESORERIA	546	2	0	8752	0	9300	38%
RENTAS	7192	10	0	638	291	8131	33%
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	0	0	0	72	0	72	0,29%
CONTABILIDAD	4	0	0	164	0	168	1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	13	6	0	19	0%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	3	0	0	484	0	487	1,98%
TOTAL	11718	376	233	11853	357	24537	100%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

	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


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 38%, en segundo lugar, Rentas Municipales con un 33%, en tercer lugar, se encuentra la Secretaria de Educación con un 17% 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	89%	1%	1%	8%	1%
GOBIERNO	7%	3%	3%	85%	2%
SALUD	16%	19%	65%	0%	0%
JURIDICA	6%	64%	0%	30%	0%
MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y AGROPECUARIO	32%	5%	5%	58%	0%
GESTION DEL RIESGO	50%	0%	3%	48%	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6%	2%	0%	92%	0%
HACIENDA	68%	19%	4%	10%	0%
INFRAESTRUCTURA	23%	1%	0%	76%	0%
TESORERIA	6%	0%	0%	94%	0%
RENTAS	88%	0%	0%	8%	4%
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	0%	0%	0%	100%	0%
CONTABILIDAD	2%	0%	0%	98%	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0%	0%	68%	32%	0%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	1%	0%	0%	99%	0%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

- De los 4.1288 requerimientos recibidos por la Secretaria de Educación, el 89% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, el 1% a quejas y 8% 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 805 requerimientos recibidos por la Secretaria de Gobierno, Seguridad y Convivencia, el 7% corresponde a derechos de petición, el 3% a tutelas, el 3% a quejas, el 85% solicitudes y el 2% a reclamos.
- De los 243 requerimientos recibidos en la Secretaria Salud y Protección Social el 16% corresponde a derechos de petición, el 19% a tutelas y el 65% a quejas.
- De los 345 requerimientos recibidos en la Secretaria Jurídica el 6% corresponde a derechos de petición, el 64% a tutelas y el 30% a solicitudes.
- De los 38 requerimientos recibidos por la Subsecretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable el 32% corresponde a derechos de petición, 5% a tutelas, el 5% a quejas y el 58% a solicitudes.
- De los 40 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión del Riesgo el 50% corresponde a derechos de petición, el 3% a quejas y el 48% a solicitudes.
- De los 433 requerimientos recibidos en la Secretaria de Gestión Administrativa y Talento Humano, el 6% corresponde a derechos de petición, el 2% a tutelas y el 92% a solicitudes.
- De los 81 requerimientos recibidos por la Secretaria de Hacienda el 68% corresponde a derechos de petición, el 19% a tutelas, el 4% a quejas y el 10% a solicitudes.
- De los 247 requerimientos recibidos por la Secretaria de Infraestructura el 23% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas y el 76% a solicitudes.
- De los 9.300 requerimientos recibidos por la Dirección de Tesorería el 6% corresponde a derechos de petición y el 94% a solicitudes.
- De los 8.131 requerimientos recibidos en la Oficina de Rentas el 88% corresponde a derechos de petición, 8% a solicitudes y el 4% a reclamos.
- De los 72 requerimientos recibidos por la Subsecretaria del Deporte y la Recreación el 100% corresponde a solicitudes.
- De los 168 requerimientos recibidos por la Oficina de Contabilidad el 2% corresponde a derechos de petición y el 98% a solicitudes.
- De los 19 requerimientos recibidos por la Dirección de Control Interno Disciplinario el 68% a quejas y el 32% corresponde a solicitudes.
- De los 487 requerimientos recibidos por la Subsecretaria de Cultura el 1% es de derechos de petición y 99% corresponde a solicitudes.


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

3. TIEMPOS DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	TOTAL REQUISITOS POR DEPENDENCIA	ATENDIDO DENTRO DE LOS TERMINOS (15 DIAS HABILES)	
		SI	NO
EDUCACION	4140	4122	18
GOBIERNO	805	805	
SALUD	243	243	
JURIDICA	345	345	
MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y AGROPECUARIO	38	38	
GESTION DEL RIESGO	40	34	6
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	433	433	
HACIENDA	81	81	
INFRAESTRUCTURA	247	241	6
TESORERIA	9300	9300	
RENTAS	8131	8131	
SUBSECRETARIA DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN	72	72	
CONTABILIDAD	168	168	
TRANSITO Y TRANSPORTE			
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	19	19	
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE			
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	487	487	
TOTAL	24549	24519	30

En total de los requerimientos recibidos el 99.88% 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.

- La Secretaria de Educación del 100% de los requerimientos recibidos el 99,57% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 0,43% no fueron atendidos dentro de los términos exigidos.
- La Secretaría de Infraestructura del 100% de los requerimientos recibidos el 97,57% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 2,43% no fueron atendidos dentro de los términos establecidos.

	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 Oficina de Gestión del Riesgo del 100% de los requerimientos recibidos el 85% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 15% 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 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 2023, 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.

La Secretaria de Movilidad y Transito y la Secretaria de Planeación y Medio Ambiente no enviaron la información solicitada en el tiempo establecido, por lo que no se encuentran en el anterior informe.