

	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

OFICINA CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION




INFORME ATENCION AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2018

Oficina Control Integral de la Gestión

www.cartago.gov.co

CAM Centro de Administración Municipal
Calle 8 # 6-52 - PBX. 2114101
Codigo Postal: 762021



	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 Enero a Junio de 2018; 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 2016-2019.

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] CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	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

www.cartago.gov.co

CAM Centro de Administración Municipal
Calle 8 # 6-52 - PBX. 2114101
Codigo Postal: 762021




	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, 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 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	179	41	18	190	5	433	13%
GOBIERNO	45	21	3	713	190	972	28%
SALUD	8	358	216	523		1105	32%
JURIDICA	25	53		10		88	3%
DESARROLLO AMBIENTAL	6			17		23	1%
GESTION DEL RIESGO	6			94		100	3%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	24	2		145		171	5%
HACIENDA	1			10		11	0,32%
INFRAESTRUCTURA	14	2		108		124	4%
TESORERIA	89	3		52		144	4%
RENTAS	99	1	1	42		143	4%
OFICINA DE ARCHIVO	1			60		61	2%
OFICINA DESARROLLO AGROPECUARIO			1	7		8	0,23%
OFICINA DE CONTABILIDAD	1			26		27	1%
SUBSECRETARIA DEPORTES				5		5	0,14%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2		25	10		37	1%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA				11		11	0,32%
TOTAL	500	481	264	2023	195	3463	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 Secretaria de Salud presenta la mayor concentración de los requerimientos con el 32%, en segundo lugar la Secretaria de Gobierno con un 28%, en tercer lugar se encuentra la Secretaria de Educación 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	41%	9%	4%	44%	1%
GOBIERNO	5%	2%	0,31%	73%	20%
SALUD	1%	32%	20%	47%	
JURIDICA	28%	60%		11%	
DESARROLLO AMBIENTAL	26%			74%	
GESTION DEL RIESGO	6%			94%	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	14%	1%		85%	
HACIENDA	9%			91%	
INFRAESTRUCTURA	11%	2%		87%	
TESORERIA	62%	2%		36%	
RENTAS	69%	1%	1%	29%	
OFICINA DE ARCHIVO	2%			98%	
OFICINA DESARROLLO AGROPECUARIO			12%	88%	
OFICINA DE CONTABILIDAD	4%			96%	
SUBSECRETARIA DEPORTES				100%	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5%		68%	27%	
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA				100%	

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

	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 433 requerimientos recibidos por la Secretaria de Educación, el 41% corresponde a derechos de petición, el 9% a tutelas, 4% a quejas, el 44% a solicitudes y el 1% a reclamos.
- De los 972 requerimientos recibidos por la Secretaria de Gobierno, el 5% corresponde a derechos de petición, el 2% a tutela, el 73% a solicitudes y el 20% a reclamos.
- De los 1105 requerimientos recibidos en la Secretaria Salud el 1% corresponde a derechos de petición, el 32% a tutelas, el 20% a quejas y el 47% a solicitudes.
- De los 88 requerimientos recibidos por la Secretaria Jurídica, el 28% corresponde a derechos de petición, el 60% a quejas y el 11% a solicitudes.
- De los 23 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial, el 26% corresponde a derechos de petición y el 74% a solicitudes.
- De los 100 requerimientos recibidos en la Oficina del Gestión del Riesgo el 6% corresponde a derechos de petición y el 94% a solicitudes.
- De los 171 requerimientos recibidos en la Secretaria de Servicios Administrativos, el 14% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas y el 85% a solicitudes.
- De los 11 requerimientos recibidos por la Secretaria de Hacienda el 9% corresponde a derechos de petición y el 91% a solicitudes.
- De los 124 requerimientos recibidos por la Secretaria de Infraestructura el 11% corresponde a derechos de petición, el 2% a tutelas y el 87% a solicitudes.
- De los 144 requerimientos recibidos en la Tesorería el 62% corresponde a derechos de petición, el 2% a tutelas y un 36% a solicitudes.
- De los 143 requerimientos recibidos en la Oficina de Rentas el 69% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, el 1% a quejas y el 29% a solicitudes.
- De los 61 requerimientos recibidos en la Oficina del Archivo Administrativo el 2% corresponde a derechos de petición y el 98% a solicitudes.
- De los 8 requerimientos recibidos por la Oficina Desarrollo Agropecuario el 12% corresponde a quejas y el 88% a solicitudes.
- De los 27 requerimientos recibidos por la Oficina de Contabilidad el 4% corresponde a derechos de petición y el 96% a solicitudes.
- De los 5 requerimientos recibidos por la Subsecretaria del Deporte, el 100% corresponde a solicitudes.
- De los 11 requerimientos recibidos por la Subsecretaria del Deporte 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

- De los 37 requerimientos recibidos por la Oficina de Control Interno Disciplinario el 5% corresponde a derechos de petición, el 68% a quejas y el 27% corresponde a solicitudes.

3. TIEMPOS DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	TOTAL REQUISITOS POR DEPENDENCIA	ATENDIDO DENTRO DE LOS TERMINOS (15 DIAS HABILES)	
		SI	NO
EDUCACION	433	433	
GOBIERNO	972	972	
SALUD	1105	1105	
JURIDICA	88	88	
DESARROLLO AMBIENTAL	23	23	
GESTION DEL RIESGO	100	100	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	171	171	
HACIENDA	11	11	
INFRAESTRUCTURA	124	108	16
TESORERIA	144	144	
RENTAS	143	143	
OFICINA DE ARCHIVO	61	61	
OFICINA DESARROLLO AGROPECUARIO	8	8	
OFICINA DE CONTABILIDAD	27	27	
SUBSECRETARIA DEPORTES	5	5	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	37	37	
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	11	11	
TOTAL	3463	3447	16

En total de los requerimientos recibidos el 99.54% se dio respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos y el 0.46% se le dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la ley.

	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

- La Secretaria Infraestructura del 100% de los requerimientos recibidos el 87% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 13% 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 de 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.

	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

Revisar y redefinir las actividades relacionadas en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para el año 2018, 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.