	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 2019

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

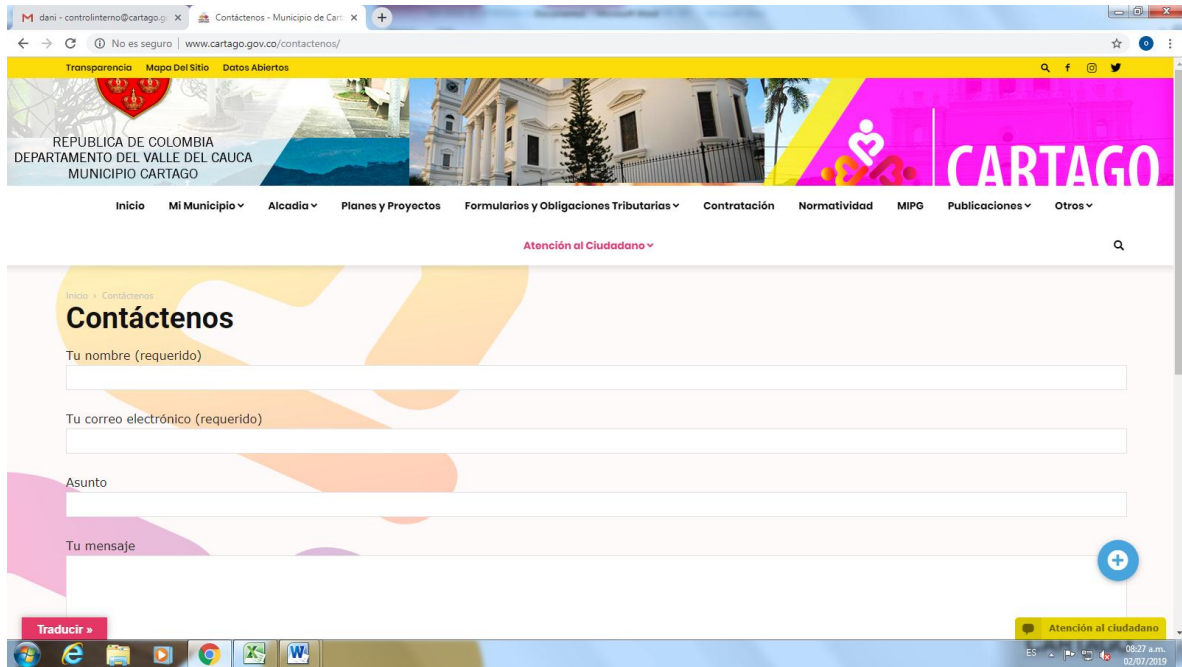
En atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, análisis que debe estar inmerso en un informe de evaluación al sistema de atención al ciudadano.

El balance de actividades de atención al ciudadano corresponde al ejercicio comprendido entre los meses de Enero a Junio de 2019; 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]
	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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20 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	3667	47	30	783	2	4529	37%
GOBIERNO	62	16	1	546		625	5%
SALUD	4	246	232	22	15	519	4%
JURIDICA	33	110		16		159	1%
DESARROLLO AMBIENTAL				18		18	0%
GESTION DEL RIESGO	4			40		44	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	15	9	2	260		286	2%
HACIENDA	53	6	1	520		580	4,74%
INFRAESTRUCTURA	35	2	2	144		183	1%
TESORERIA	327	2		20		349	3%
RENTAS	125	6	3	725	328	1187	10%
OFICINA DE ARCHIVO	4			140		144	1%
OFICINA DESARROLLO AGROPECUARIO	10			32		42	0,34%
OFICINA DE CONTABILIDAD				19		19	0%
TRANSITO Y TRANSPORTE	2302	143	1	293		2739	22%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			18	5		23	0%
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	16	9	192	530		747	6%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	6		3	24		33	0,27%
TOTAL	6663	596	485	4137	345	12226	100%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

www.cartago.gov.co

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



	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 Educación presenta la mayor concentración de los requerimientos con el 37%, en segundo lugar la Secretaria de Transito y Transporte con un 22%, en tercer lugar se encuentra la Oficina de Rentas con un 10% 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	81%	1%	1%	17%	0%
GOBIERNO	10%	3%	0%	87%	0%
SALUD	1%	47%	45%	4%	3%
JURIDICA	21%	69%	0%	10%	0%
DESARROLLO AMBIENTAL	0%	0%	0%	100%	0%
GESTION DEL RIESGO	9%	0%	0%	91%	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5%	3%	1%	91%	0%
HACIENDA	9%	1%	0%	90%	0%
INFRAESTRUCTURA	19%	1%	1%	79%	0%
TESORERIA	94%	1%	0%	6%	0%
RENTAS	11%	1%	0%	61%	28%
OFICINA DE ARCHIVO	3%	0%	0%	97%	0%
OFICINA DESARROLLO AGROPECUARIO	24%	0%	0%	76%	0%
OFICINA DE CONTABILIDAD	0%	0%	0%	100%	0%
TRANSITO Y TRANSPORTE	84%	5%	0%	11%	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0%	0%	78%	22%	0%
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	2%	1%	26%	71%	0%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	18%	0%	9%	73%	0%

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 4529 requerimientos recibidos por la Secretaria de Educación, el 81% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, 1% a quejas y el 17% a solicitudes.
- De los 625 requerimientos recibidos por la Secretaria de Gobierno y Desarrollo Social, el 10% corresponde a derechos de petición, el 3% a tutelas, 87% solicitudes.
- De los 519 requerimientos recibidos en la Secretaria Salud el 1% corresponde a derechos de petición, el 47% a tutelas, el 45% a quejas, el 4% a solicitudes y 3% a reclamos.
- De los 159 requerimientos recibidos en la Secretaria Jurídica el 21% corresponde a derechos de petición, el 69% a tutelas y el 10% a solicitudes.
- De los 18 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial el 100% corresponde a solicitudes.
- De los 44 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión del Riesgo el 9% corresponde a derechos de petición y el 91% a solicitudes.
- De los 286 requerimientos recibidos en la Secretaria de Servicios Administrativos, el 5% corresponde a derechos de petición, el 3% a tutelas, el 1% a quejas y el 91% a solicitudes.
- De los 580 requerimientos recibidos por la Secretaria de Hacienda el 9% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas y el 90% a solicitudes.
- De los 183 requerimientos recibidos por la Secretaria de Infraestructura el 19% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, el 1% a quejas y el 79% a solicitudes.
- De los 349 requerimientos recibidos por Tesorería Municipal el 94% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas y 6% a solicitudes.
- De los 1187 requerimientos recibidos en la Oficina de Rentas el 11% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, el 61% a solicitudes y el 28% a reclamos.
- De los 144 requerimientos recibidos en la Oficina del Archivo Administrativo el 3% corresponde a derechos de petición y el 97% a solicitudes.
- De los 42 requerimientos recibidos por la Oficina Desarrollo Agropecuario el 24% corresponde a derechos de petición y el 76% a solicitudes.
- De los 19 requerimientos recibidos por la Oficina de Contabilidad el 4% corresponde a derechos de petición y el 100% a solicitudes.
- De los 2739 requerimientos recibidos por la Secretaria de Tránsito y Transporte, el 84% corresponde a derechos de petición, el 5% a tutelas y el 11 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

- De los 23 requerimientos recibidos por la Oficina de Control Interno Disciplinario el 78% corresponde a quejas y el 22% corresponde a solicitudes.
- De los 747 requerimientos recibidos por la Secretaria de Planeación y Medio Ambiente el 2% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas, el 26% a quejas y el 71% a solicitudes.
- De los 33 requerimientos recibidos por la Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo el 18% corresponde a derechos de petición, el 9% a quejas y el 73% a solicitudes.

3. TIEMPOS DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	TOTAL REQUISITOS POR DEPENDENCIA	ATENDIDO DENTRO DE LOS TERMINOS (15 DIAS HABILES)	
		SI	NO
EDUCACION	4529	4467	62
GOBIERNO	625	625	
SALUD	519	519	
JURIDICA	159	159	
DESARROLLO AMBIENTAL	42	42	
GESTION DEL RIESGO	44	44	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	286	286	
HACIENDA	580	580	
INFRAESTRUCTURA	183	171	12
TESORERIA	349	240	109
RENTAS	1187	1187	
OFICINA DE ARCHIVO	144	144	
OFICINA DESARROLLO AGROPECUARIO	18	18	
OFICINA DE CONTABILIDAD	19	19	
TRANSITO Y TRANSPORTE	2739	2739	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	23	23	
PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE	747	747	
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	33	33	
TOTAL	12226	12043	183

	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

En total de los requerimientos recibidos el 98.50% se dio respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos y el 1.50% se le dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la ley.

- La Tesorería Municipal del 100% de los requerimientos recibidos el 68.77% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 31.23% 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)

	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

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 2019, 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.