

	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 SEGUNDO 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 Integral de la Gestión 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 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]
	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.


Secretaría de Salud: Ubicada en la calle 11 con carrera 1 Norte 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 - 2102366.

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 fax 2113352.

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 [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	284	82	83	7998		8447	46%
GOBIERNO	98	40	36	1747		1921	10%
SALUD	5	196	181	606		988	5%
DESARROLLO AMBIENTAL	13		1	17		31	0%
GESTION DEL RIESGO	10	1		71		82	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	33	2		529		564	3%
HACIENDA	61	4	2	609		676	3,66%
INFRAESTRUCTURA	22	2		138		162	1%
RENTAS	156	2	1	597		756	4%
OFICINA DE ARCHIVO				76		76	0%
OFICINA DESARROLLO AGROPECUARIO				1		1	0,01%
OFICINA DE CONTABILIDAD	1			14		15	0%
SUBSECRETARIA DEPORTES				300		300	1,62%
SECRETARIA DE PLANEACION	35	10	305	1232	45	1627	9%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	4		1	40		45	0%
SECRETARIA DE TRANSITO	2362	188		228		2778	15%
TOTAL	3084	527	610	14203	45	18469	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 Educación presenta la mayor concentración de los requerimientos con el 46%, en segundo lugar la Secretaria de Gobierno con un 10%, en tercer lugar se encuentra la Secretaria de Planeación con un 9% 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	3%	1%	1%	95%	
GOBIERNO	5%	2%	2%	91%	
SALUD	1%	20%	18%	61%	
DESARROLLO AMBIENTAL	42%		3%	55%	
GESTION DEL RIESGO	12%	1%		87%	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6%			94%	
HACIENDA	9%	1%		90%	
INFRAESTRUCTURA	14%	1%		85%	
RENTAS	21%			79%	
OFICINA DE ARCHIVO				100%	
OFICINA DESARROLLO AGROPECUARIO				100%	
OFICINA DE CONTABILIDAD	7%			93%	
SUBSECRETARIA DEPORTES				100%	
SECRETARIA DE PLANEACION	2%	1%	19%	76%	3%
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	9%		2%	89%	
SECRETARIA DE TRANSITO	85%	7%		8%	

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 8447 requerimientos recibidos por la Secretaria de Educación, el 95% corresponde a solicitudes, el 3% a derechos de petición, el 1% a tutelas y 1% a quejas.
- De los 1921 requerimientos recibidos por la Secretaria de Gobierno, el 5% corresponde a derechos de petición, el 2% a tutelas, el 2% a quejas y el 91% a solicitudes.
- De los 988 requerimientos recibidos en la Secretaria Salud el 1% corresponde a derechos de petición, el 20% a tutelas, el 18% a quejas y el 61% a solicitudes.
- De los 31 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial, el 42% corresponde a derechos de petición, el 3% a quejas y el 55% a solicitudes.
- De los 82 requerimientos recibidos en la Oficina del Gestión del Riesgo el 12% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas y el 87% a solicitudes.
- De los 564 requerimientos recibidos en la Secretaria de Servicios Administrativos, el 6% corresponde a derechos de petición y el 94% a solicitudes.
- De los 676 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 162 requerimientos recibidos por la Secretaria de Infraestructura el 14% corresponde a derechos de petición, el 1% a tutelas y el 85% a solicitudes.
- De los 756 requerimientos recibidos en la Oficina de Rentas el 21% corresponde a derechos de petición y el 79% a solicitudes.
- De los 76 requerimientos recibidos en la Oficina del Archivo Administrativo el 100% corresponde a solicitudes.
- De los 8 requerimientos recibidos por la Oficina Desarrollo Agropecuario el 100% corresponde a solicitudes.
- De los 15 requerimientos recibidos por la Oficina de Contabilidad el 7% corresponde a derechos de petición y el 93% a solicitudes.
- De los 300 requerimientos recibidos por la Subsecretaria del Deporte, el 100% corresponde a solicitudes.
- De los 1627 requerimientos recibidos por la Secretaria de Planeación, el 76% corresponde a solicitudes, el 2% a derechos de petición, el 1% a tutelas y 19% a quejas.
- De los 45 requerimientos recibidos por la Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo, el 89% corresponde a solicitudes, el 9% a derechos de petición, el 2% a quejas.

	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 2778 requerimientos recibidos por la Secretaria de Tránsito y Transporte el 85% corresponde a derechos de petición, el 7% a tutelas y el 8% a solicitudes.

3. TIEMPOS DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	TOTAL REQUISITOS POR DEPENDENCIA	ATENDIDO DENTRO DE LOS TERMINOS (15 DIAS HABLES)	
		SI	NO
EDUCACION	8447	8430	17
GOBIERNO	1921	1921	
SALUD	988	988	
DESARROLLO AMBIENTAL	31	31	
GESTION DEL RIESGO	82	82	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	564	564	
HACIENDA	676	676	
INFRAESTRUCTURA	162	152	10
RENTAS	756	756	
OFICINA DE ARCHIVO	76	76	
DESARROLLO AGROPECUARIO	1	1	
OFICINA DE CONTABILIDAD	15	15	
SUBSECRETARIA DEPORTES	300	300	
SECRETARIA DE PLANEACION	1627	1627	
SUBSECRETARIA DE ARTE, CULTURA	45	45	
SECRETARIA DE TRANSITO	2778	2306	472
TOTAL	18469	17970	499

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

En total de los requerimientos recibidos el 97.30% se dio respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos y el 2.70% 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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Integral de la Gestión 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, 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 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.

	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

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.