

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
		VERSION 3

OFICINA CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION



INFORME ATENCION AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2017

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.103.18.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]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	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 2017; 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 2016-2019.

La Alcaldía Municipal de Cartago desarrolla la Encuesta de Satisfacción al Cliente del Primer semestre del 2017, con el fin de determinar la percepción que estos tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios o sugerencias.

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.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3



La imagen muestra una captura de pantalla del sitio web del Municipio de Cartago. En la parte superior, se encuentra el escudo del municipio y el lema "Todos por Cartago". El menú de navegación incluye: Inicio, Historia, Trámites, Contratación, Normatividad, Info tributaria y Mapa del sitio. El botón "DAVE 76147" está visible en la esquina superior derecha. El contenido principal muestra un formulario titulado "CONTACTENOS" con los siguientes campos:

CONTACTENOS			
Nombres	<input type="text"/>	Apellidos	<input type="text"/>
Identificación	<input type="text"/>	Dirección	<input type="text"/>
Municipio	<input type="text"/>	Depto	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>	Celular	<input type="text"/>
Correo Electrónico	<input type="text"/>	Ocupación	<input type="text"/>
Entidad o Empresa	<input type="text"/>		
Comentario	<input type="text"/>		

En la parte inferior derecha, se muestra un recuadro con estadísticas: "Hoy Total 68" y "415570 línea". La última actualización es del 27 de Julio de 2016 a las 07:45:09 AM. En la barra de tareas del sistema operativo se ven los iconos de Internet Explorer, el escritorio, el navegador y el Word, con la hora 11:47 y la fecha 27/07/2016.

- **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.

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.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

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

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 Oportunamente

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	TUTELAS	QUEJAS	SOLICITUD	TOTAL	% DE PART.
EDUCACION	3654		17	114	3785	65,96%
TRANSITO	847				847	14,76%
SALUD	22	349	160	163	694	12,09%
JURIDICA	28				28	0,49%
PLANEACION	2		11	46	59	1,03%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	9		2		11	0,19%
HACIENDA	44				44	0,77%
INFRAESTRUCTURA	131				131	2,28%
TESORERIA	58				58	1,01%
RENTAS	81				81	1,41%
TOTAL	4876	349	190	323	5738	95%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

Detallando los requerimientos atendidos por despacho, en la distribución se observa que la Secretaria de Educación presenta la mayor concentración de requerimientos con el 65,96%, en segundo lugar la Secretaria Movilidad, Tránsito y Transporte presenta un 14,76%, en tercer lugar se encuentra la Secretaria de Salud con un 12,09%, en cuarto lugar la Secretaria de Infraestructura con el 2,28% de participación de los requerimientos por partes de los Ciudadanos y Contribuyentes del Municipio de Cartago.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

CUADRO % DE PARTICIPACION POR ITEM

DEPENDENCIA	% DERECHOS DE PETICION	% TUTELAS	% QUEJAS	% SOLICITUDES
EDUCACION	96,54%		0,45%	3,01%
TRANSITO	100%			
SALUD	3,17%	50,29%	23,05%	23,49%
JURIDICA	100%			
PLANEACION	3,39%		18,64%	77,97%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	81,82%		18,18%	
HACIENDA	100%			
INFRAESTRUCTURA	100%			
TESORERIA	100%			
RENTAS	100%			

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

- De los 3785 requerimientos recibidos por la Secretaria de Educación, el 96,54% corresponde a derechos de petición, el 0,45% a quejas y el 3% a solicitudes.
- De los 847 requerimientos recibidos por la Secretaria de Movilidad, Transito y Transporte, el 100% corresponde a derechos de petición.
- De los 694 requerimientos recibidos en la Secretaria Salud el 3,17% corresponde a derechos de petición, el 50,29% a tutelas, 23% a quejas y un 23,49% a solicitudes.
- De los 28 requerimientos recibidos por la Secretaria Jurídica, el 100% corresponde a derechos de petición.
- De los 59 requerimientos recibidos en la Secretaria Planeación, el 3,39% corresponde a derechos de petición, el 18,64% a quejas y un 77,97% a solicitudes como los certificados de uso de suelos, certificados de nomenclatura y certificados de riesgo.
- De los 11 requerimientos recibidos en la Secretaria Servicios Administrativos, el 81,82% corresponde a derechos de petición y el 18,64% a quejas.
- De los 44 requerimientos recibidos por la Secretaria de Hacienda el 100% corresponde a derechos de petición.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

- De los 131 requerimientos recibidos por la Secretaria de Infraestructura el 100% corresponde a derechos de petición.
- De los 58 requerimientos recibidos por la Tesorería el 100% corresponde a derechos de petición.
- De los 81 requerimientos recibidos por la Dirección de Rentas el 100% corresponde a derechos de petición.

3. TIEMPOS DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	TOTAL REQUISITOS POR DEPENDENCIA	ATENDIDO DENTRO DE LOS TERMINOS (15 DIAS HABILES)	
		SI	NO
EDUCACION	3785	3785	
TRANSITO	847	783	64
SALUD	694	694	
JURIDICA	28	28	
PLANEACION	59	59	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	11	11	
HACIENDA	44	44	
INFRAESTRUCTURA	131	131	
TESORERIA	58	58	
RENTAS	81	81	
TOTAL	5738	5674	64

En total de los requerimientos recibidos el 98% se dio respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos y el 2% se le dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la ley.

- La Secretaria de Movilidad, Transito y Transporte del 100% de los requerimientos (derechos de petición) recibidos el 92% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 8% no fueron atendidos en los términos establecidos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 VERSION 3

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.

Revisar y redefinir las actividades relacionadas en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para el año 2017, 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 [9]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.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.