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

## OFICINA CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION



### INFORME ATENCION AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2017

Oficina Control Integral de la Gestión

[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

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



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2]
	<b>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</b>	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”.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</b>	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 2017; 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

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [4] CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</b>	VERSION 3



www.cartago.gov.co

República De Colombia  
Departamento Del Valle Del Cauca  
Municipio De Cartago

Inicio Historia Trámites Contratación Normatividad Info tributaria Mapa del sitio **DANE 76147**

Alcaldía Municipal  
Organigrama  
Secretarías  
Presupuesto Oficial  
Planes y Proyectos  
Normatividad  
JAC  
Contactenos  
Empalme 2015  
Notificaciones de

**CONTACTENOS**

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

Hoy **68**  
Total **415570**  
línea  
Última Actualización:  
27 de Julio de 2016 07:45:09 AM  
Censo

- **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



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</b>	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

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS	QUEJAS	SOLICITUDES	RECLAMOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
EDUCACIÓN	120	47	22	105	27	321	7,20%
GOBIERNO	38	13		304		355	7,96%
CULTURA Y TURISMO				38		38	0,85%
JURÍDICA	28	0	76	50		154	3,45%
DESARROLLO AMBIENTAL	5	1		68		74	1,66%
PLANEACIÓN	15	26		917		958	21,48%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	8	4		90		102	2,29%
HACIENDA	19	1	1	33		54	1,21%
INFRAESTRUCTURA	20	2		124		146	3,27%
TESORERÍA	26	2	1	42		71	1,59%
RENTAS	798			200		998	22,38%
OFICINA DE ARCHIVO			8	80		88	1,97%
OFICINA DESARROLLO AGROPECUARIO				42		42	0,94%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			41			41	0,92%
SALUD	2	333	172	422	88	1017	22,81%
<b>TOTAL</b>	<b>1079</b>	<b>429</b>	<b>445</b>	<b>2391</b>	<b>115</b>	<b>4459</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</b>	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 22.81%, en segundo lugar la Oficina de Rentas con un 22.38%, en tercer lugar se encuentra la Secretaria de Planeación con un 21.48% y en cuarto lugar la Secretaria de Gobierno con el 7.96% de participación de los requerimientos por partes de los Ciudadanos y Contribuyentes del Municipio de Cartago.

#### CUADRO % DE PARTICIPACIÓN POR ÍTEM

DEPENDENCIA	% DERECHOS DE PETICIÓN	% TUTELAS	% QUEJAS	% SOLICITUDES	% RECLAMOS
EDUCACIÓN	37,38%	14,64%	6,85%	32,71%	8%
GOBIERNO	10,70%	3,66%		85,63%	
CULTURA Y TURISMO				100,00%	
JURÍDICA	18,18%		49,35%	32,47%	
DESARROLLO AMBIENTAL	6,76%	1,35%		91,89%	
PLANEACIÓN	1,57%	2,71%		95,72%	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7,84%	3,92%		88,24%	
HACIENDA	35,19%	1,85%	1,85%	61,11%	
INFRAESTRUCTURA	13,70%	1,37%		84,93%	
TESORERÍA	36,62%	2,82%	1,41%	59,15%	
RENTAS	79,96%			20,04%	
OFICINA DE ARCHIVO			9,09%	90,91%	
OFICINA DESARROLLO AGROPECUARIO				100,00%	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			100,00%		
SALUD	0,20%	32,74%	16,91%	41,49%	9%


Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

- De los 321 requerimientos recibidos por la Secretaria de Educación, el 37.38% corresponde a derechos de petición, el 14.64% a tutelas, 6.85% a quejas, el 32.71% a solicitudes y el 8% a reclamos.
- De los 355 requerimientos recibidos por la Secretaria de Gobierno, el 10.70% corresponde a derechos de petición, el 3.66% a tutela y el 85.63% a solicitudes.



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</b>	VERSION 3

- De los 38 requerimientos recibidos por la Subsecretaria de Cultura y Turismo, el 100% corresponde a solicitudes.
- De los 154 requerimientos recibidos por la Secretaria Jurídica, el 18.18% corresponde a derechos de petición, el 49.35% a quejas y el 32.47% a solicitudes.
- De los 74 requerimientos recibidos por la Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial, el 6.76% corresponde a derechos de petición, el 1.35% a tutelas y el 91.89% a solicitudes.
- De los 958 requerimientos recibidos en la Secretaria Planeación, el 1.57% corresponde a derechos de petición, el 2.71% a tutelas y un 95.72% a solicitudes como los certificados de uso de suelos, certificados de nomenclatura y certificados de riesgo.
- De los 102 requerimientos recibidos en la Secretaria de Servicios Administrativos, el 7.84% corresponde a derechos de petición, el 3.92% a tutelas y el 84.93% a solicitudes.
- De los 54 requerimientos recibidos por la Secretaria de Hacienda el 35.19% corresponde a derechos de petición, el 1.85% a tutelas, el 1.85% a quejas y el 61.11% a solicitudes.
- De los 146 requerimientos recibidos por la Secretaria de Infraestructura el 13.70% corresponde a derechos de petición, el 1.37% a tutelas y el 84.93% a quejas.
- De los 71 requerimientos recibidos en la Tesorería el 36.62% corresponde a derechos de petición, el 2.82% a tutelas, 1.41% a quejas y un 59.15% a solicitudes.
- De los 998 requerimientos recibidos en la Oficina de Rentas el 79.96% corresponde a derechos de petición y el 20.04% a solicitudes.
- De los 88 requerimientos recibidos en la Oficina del Archivo Administrativo el 9.09% corresponde a quejas y el 90.91% a solicitudes.
- De los 42 requerimientos recibidos por la Oficina Desarrollo Agropecuario el 100% corresponde a solicitudes.
- De los 41 requerimientos recibidos por la Oficina de Control Interno Disciplinario el 100% corresponde a quejas.
- De los 1017 requerimientos recibidos en la Secretaria Salud el 0.20% corresponde a derechos de petición, el 32.74% a tutelas, el 16.91% a quejas, el 41.49% a solicitudes y el 9% a reclamos.

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


### 3. TIEMPOS DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	TOTAL REQUISITOS POR DEPENDENCIA	ATENDIDO DENTRO DE LOS TÉRMINOS	
		SI	NO
EDUCACIÓN	321	321	
GOBIERNO	355	355	
CULTURA Y TURISMO	38	30	8
JURÍDICA	154	154	
DESARROLLO AMBIENTAL	74	74	
PLANEACIÓN	958	958	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	102	102	
HACIENDA	54	54	
INFRAESTRUCTURA	146	127	19
TESORERÍA	71	71	
RENTAS	998	998	
OFICINA DE ARCHIVO	88	87	1
OFICINA DESARROLLO AGROPECUARIO	42	42	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	41	41	
SALUD	1017	1017	
<b>TOTAL</b>	<b>4459</b>	<b>4431</b>	<b>28</b>

En total de los requerimientos recibidos el 99.37% se dio respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos y el 0.63% se le dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la ley.

- 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.
- La Subsecretaria de Cultura y Turismo del 100% de los requerimientos recibidos el 79% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 21% no fueron atendidos en los términos establecidos.



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [9]
	<b>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: MCCO.101.18.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 2018, para que estas sean enfocadas directamente a mejorar la atención al ciudadano, definir indicadores para medir su cumplimiento y fechas de ejecución.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME ATENCION AL CIUDADANO</b>	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.