

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
		Versión: 07
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Página 1 de 1



Popayán, 2019-01-18

Radicación: 20192000010813

Doctor

CESAR CRISTIAN GOMEZ CASTRO

Alcalde

Carrera 6 4-21 - Código postal: 190003

Ciudad.

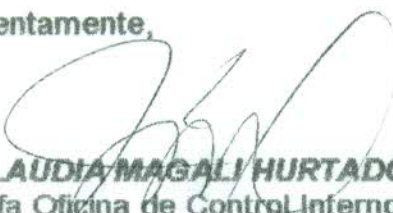
Asunto: Segundo informe de evaluación sobre el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias año 2018.

Cordial Saludo.

La Oficina de Control Interno, con el apoyo del Grupo de Atención a la Comunidad de la entidad, se permite presentar, para su conocimiento y fines pertinentes, el informe anexo sobre el tema del asunto, el cual contiene la situación y evaluación de aquellos aspectos que fueron objeto de análisis en el tratamiento que la entidad le imprime a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, además de las conclusiones y recomendaciones que deben servir para mejorar la gestión en la atención, recepción y respuesta a las mismas.

Agradezco de antemano su atención.

Atentamente,


CLAUDIA MAGALI HURTADO HURTADO
Jefa Oficina de Control Interno

Proyectó: LUIS ALBERTO MOLANO LOPEZ 
Revisó: N.A.

Copia: María Esperanza Colla H., Secretaria General y demás 14 u.a.

Anexo: Informe (29 folios) y medio digital a los correos institucionales de las u.a.

Archivado en: Informes de auditoria.

Diciembre de 2018

Uicky
18 JAN 2019
18/01/19



POPAYÁN

Popayán - Edificio C.A.M. - Carrera 6 4-21 - Código Postal: 190003 - Tel: 8243078

www.popayan.gov.co - email: controlinterno@popayan.gov.co

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 1 de 28

**ALCALDIA DE POPAYAN
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

SEGUNDO REPORTE AÑO 2018

Diciembre de 2018



	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 2 de 28

Tabla de contenido

I.	INTRODUCCION Y ANTECEDENTES.....	4
II.	CRITERIOS	5
III.	REPORTE Y ANALISIS DEL ESTADO DE LAS RESPUESTAS A LAS P.Q.R.S.D.	5
1.	Grupo de Atención a la comunidad	5
2.	Oficina Gestión del riesgo de desastres.....	8
3.	Secretaria del Deporte y Cultura.....	8
4.	Despacho del Alcalde	9
5.	Oficina Jurídica	9
6.	Secretaria de Transito	9
7.	Secretaria de Gobierno	10
8.	Área de Prensa.....	10
9.	Oficina de Control Interno	11
10.	Área de Sistemas.....	11
11.	Oficina de Planeación.....	11
12.	Secretaria de Salud	12
13.	Secretaria General.....	12
14.	Secretaria de Infraestructura.....	13
15.	Secretaria de Educación.....	13
16.	Secretaria de Hacienda.....	14
17.	UMATA.....	14
18.	Consolidado general del estado de las respuestas a las pqrds	15
19.	Consolidado del nivel de respuesta a las pqrds año 2018 por u.a.	17
20.	Observación en el tratamiento y atención de pqr.	18
21.	Consolidado del estado de las respuestas a las pqrds años 2017-2018.....	18
IV.	ESTADO DE LOS DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE INFORMACION ORFEO	19
1.	Estado de los documentos en ORFEO a diciembre 14 de 2018.....	19



	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 3 de 28

2. Estado de los documentos en ORFEO años 2017-2018.....	24
V. ESTADO DE OTROS MECANISMOS DE CONTROL	25
1. Carta de trato digno	25
2. Política para el tratamiento de datos personales.	26
3. Procedimiento para atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	26
4. Protocolo de atención al ciudadano.	26
5. Chat.	26
6. Area de atención y servicio al ciudadano.	26
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 4 de 28

I. INTRODUCCION Y ANTECEDENTES

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción), la Oficina de Control Interno, con insumos de información provenientes de las unidades administrativas, del área de Atención y servicio al ciudadano y del sistema ORFEO, se permite presentar al Señor Alcalde y a los líderes de los procesos de la entidad, el informe de seguimiento y evaluación realizado al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al año 2016.

Con el objeto de potenciar la participación ciudadana y facilitar el acceso a los servicios, la Alcaldía de Popayán tiene definidos unos canales de comunicación para que la comunidad en general, formule sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias, compuestos por el canal presencial, el canal virtual, el canal telefónico y los buzones de sugerencias.

Actualmente, las herramientas para hacer el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las conforman, primero, los formatos en Excel “Control a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas” (F-GAC-PQRD-03), “Control a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias enviadas” (F-GAC-PQRD-04) y, segundo, los reportes que genera el sistema para la gestión documental ORFEO y el sistema SAC de la Secretaria de Educación municipal.

El sistema ORFEO continúa con las mismas limitantes en su operatividad, es decir, las referidas esencialmente a la carencia de parametrización para clasificar y registrar adecuadamente el tipo de p.q.r.s.d. que ingresa y la omisión por parte de los usuarios en la asociación de las respuestas a las p.q.r.s.d. que se reciben. Por ende, los reportes que genera este sistema no cumplen con los requerimientos adecuados y, si se generan, mostrarían información sesgada e inconsistente con la realidad. Por tal razón, el presente informe no incluye datos de los reportes arrojados por este sistema en cuanto al estado de las respuestas a las p.q.r.s.d. que ingresan a la entidad. Lo que sí es confiable, es el reporte que se extrae del estado de las bandejas de los usuarios por unidad administrativa, a la fecha que se hace la consulta, reporte que muestra la cantidad de documentos depositados en las 10 bandejas que posee parametrizadas el ORFEO.

La información que las Secretarías y demás funcionarios que dentro de sus funciones tienen llevar el control de las p.q.r., la diligencian en el formato Control a p.q.r.s.d. recibidas, actividad que es, y seguirá siendo, esencial para conformar los reportes que se requieren y que, consecuentemente, conllevan a mostrar una situación más objetiva del estado en que se encuentran las p.q.r. a la fecha de evaluación, adicionalmente, gracias a la utilidad que proporciona la tabla dinámica de Excel, que facilita extraer datos precisos que se requieren desde volúmenes considerables de información. Lo anterior, mientras no se mejoren las condiciones de parametrización del ORFEO, momento en el cual se espera sean suficientes los reportes que genere este sistema.

Por esta razón, la información contenida en el formato para el Control a p.q.r.s.d. recibidas, se constituyó en el principal insumo para los resultados del presente informe, con la mejora que se pudo obtener en el sentido de que los datos ahí reportados, constituyen ahora si una muestra representativa del universo de p.q.r. que ingresan a la entidad, ratificando que el canal de mayor uso por parte de la comunidad en general, sigue siendo el Presencial con muy bajo uso del Virtual.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 5 de 28

II. CRITERIOS

El siguiente es el marco legal que rige las actuaciones de los servidores públicos en relación al tratamiento que deben dar en el servicio y atención a la comunidad en general, concretamente, con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Artículo 23 de la Constitución Política, Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único, Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 Derecho de Petición, Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1474 de 2011 Fortalecimiento de los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y el Decreto 1166 de 2016 que regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

A nivel interno, existen varias Circulares que en el transcurrir de los años, recuerdan y ponen de presente el cumplimiento al marco legal mencionado. Una de ellas, la Circular 1746 del 20 de noviembre de 2015 suscrita por el Señor Alcalde y el Jefe de la Oficina Jurídica, trata sobre el trámite oportuno a los Derechos de Petición. Es de observar que esta Circular se propició por oficio 20151130378812 del 5 de noviembre de 2015 suscrito por la Procuradora Provincial de Popayán, donde manifiesta al Señor Alcalde la no obtención de respuesta por parte de los funcionarios de la Alcaldía, a diversas solicitudes emanadas del organismo de control que ella dirige. También, el Secretario General para el presente año, ha expedido varias Circulares que establecen directrices y recuerdan los deberes en materia archivística y de gestión documental.

En el mismo sentido, también aplica el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigente para la entidad, regulado por la Ley 1474 de 2011 (estatuto anticorrupción), el cual, en su cuarto componente "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", contiene actividades dirigidas al cumplimiento de este propósito

III. REPORTE Y ANALISIS DEL ESTADO DE LAS RESPUESTAS A LAS P.Q.R.S.D.

1. Grupo de Atención a la comunidad

La siguiente es la información reportada por el Grupo de atención a la comunidad y el punto de atención del centro comercial Terraplaza, a fecha de corte 30 noviembre de 2018:



	ALCALDIA DE POPAYAN		GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		Versión: 07
			Página 6 de 28

Tabla 1. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Alarma	Archivo de	Respondida	Total general
Acción judicial	1	2	1	4
Denuncia	4	2	7	13
Felicitación		1		1
Informativo		5	1	6
Petición	72	63	196	331
Queja	8	15	37	60
Reclamo	3		4	7
Sugerencia	1	2	1	4
Total general	89	90	247	426

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: el 20.89% de p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación, Estos registros se refieren a los ingresados por el canal presencial, canal web, canal de buzones y canal Telefónico.

Tabla 2. Estado de las p.q.r.s.d. recibidas por u.a. responsable

U. A	Acción judicial	Denuncia	Felicitación	Informativo	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Gestion Riesgo de desastres					5				5
Juridica					4	1			5
Gobierno	1	2		2	44	8			57
Salud		2			32	16		1	51
Transito	3	2		1	54	9	2	1	72
Hacienda			1		20	1			22
Educacion					10	4			14
Prensa					3				3
Planeacion		5		2	97	10	2		116
General		1			22	8		1	32
Umata		1			3				4
Deporte y Cultura					6		2		8
Sistemas								1	1
Infraestructura					24	2	1		27
Despacho Alcalde				1	6	1			8
EMTEL S.A.					1				1
Total general	4	13	1	6	331	60	7	4	426

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: La unidad administrativa que mayor cantidad de p.q.r que recibe la Oficina Asesora de Planeación con el 27,23% del Total

	ALCALDIA DE POPAYAN		GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		Versión: 07
			Página 7 de 28

Tabla 3. Estado de las p.q.r.s.d. recibidas

U.A	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	Total general
Gestion Riesgo de desastres	1	4		5
Juridica	1	2	2	5
Gobierno	17	11	29	57
Salud		7	44	51
Transito	30	9	33	72
Hacienda		10	12	22
Educacion	1	7	6	14
Prensa		2	1	3
Planeacion	28	8	80	116
General	3	17	12	32
Umata	2	1	1	4
Deporte y Cultura		2	6	8
Sistemas	1			1
Infraestructura	3	4	20	27
Despacho Alc	2	5	1	8
EMTEL S.A.		1		1
Total general	89	90	247	426

Fuente: Formato Control a pqrsc recibidas.

Análisis:

1. La unidad Administrativa con más p.q.r en alarma es la Secretaria de Transito, con el 7,04% del total.
2. De un total de 15 Unidades administrativas, 4 unidades (Salud, Hacienda, prensa, Deporte y Cultura) no presentan p.q.r en alarma.

Tabla 4. Canales de entrada de las p.q.r.s.d. recibidas.

U.A	Buzones	Presencia	Telefonico	Web	Total general
Riesgo de desastre		2		3	5
Juridica				5	5
Gobierno		20	1	36	57
Salud	5	18		28	51
Transito	1	1		70	72
Hacienda		6		16	22
Educacion	2	1		11	14
Prensa				3	3
Planeacio	2	62		52	116
General	6	6		20	32
Umata		3		1	4
Deporte y Cultura				8	8
Sistemas				1	1
Infraestructura		4		23	27
Despacho	1	3		4	8
EMTEL S.A.				1	1
Total gen	17	126	1	282	426



	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 8 de 28

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: La mayor cantidad de p.q.r ingresa por el canal web, que representa el 66,20% del total

2. Oficina Gestión del riesgo de desastres

La siguiente es la información reportada por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo a fecha de corte 29 de noviembre de 2018:

Tabla 5. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Acción judicial	1	4	11		16
Felicitación		1	1		2
Informativo	1	397	7	2	407
Petición	143	653	570	73	1.439
Total general	145	1.055	589	75	1.864

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: El 7,78% de p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación.

3. Secretaria del Deporte y Cultura

La siguiente es la información reportada por la Secretaria del Deporte y Cultura a fecha de corte 30 de noviembre de 2018:

Tabla 6. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Alarma	Archivo de g	Respondida	En trámite	Total general
Acción judicial			2		2
Informativo	26	362	25	1	414
Petición	575	437	1.036	4	2.052
Queja	1		1		2
Total general	602	799	1.064	5	2.470

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 9 de 28

Análisis: El 24,37% de p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación.

4. Despacho del Alcalde

La siguiente es la información reportada por el Despacho del Alcalde a fecha de corte 30 de noviembre de 2017:

Tabla 7. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	Total general
Informativo	1	344	5	350
Petición	8	216	55	279
invitación		41		41
invitación		1		1
Total general	9	602	60	671

Fuente: Formato Control a pqrsc recibidas.

Análisis: El 1,34% de p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación.

5. Oficina Jurídica

Tabla 8. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Archivo de gestión	Respondida	Total general
Acción judicial	333	320	653
Informativo	428	287	715
Petición	2.163	895	3.058
Total general	2.924	1.502	4.426

Fuente: Formato Control a pqrsc recibidas.

Análisis: Ningún radicado se registra en estado de Alarma.

6. Secretaría de Transito

La siguiente es la información reportada por la Secretaría de Transito fecha de corte 30 de noviembre de 2018:



	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 10 de 28

Tabla 9. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	Total general
Acción Judicial	3	5	101	109
Informativo	19	183	119	321
Petición	482	433	5.243	6.158
Queja	7	3	25	35
Reclamo		1	2	3
Sugerencia		1	2	3
presencial	2	4	59	65
Total general	513	630	5.551	6.694

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: El 7,66% de p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación.

7. Secretaría de Gobierno

Esta Secretaria no presentó información alguna al grupo de Atención al Ciudadano, pese a que en reiteradas ocasiones se hizo la solicitud desde el correo atencionalciudadano@popayan.gov.co, configurándose en una omisión a reportar al organismo de control respectivo.

8. Área de Prensa

La siguiente es la información reportada por la Secretaría de Transito fecha de corte 30 de noviembre de 2018:

Tabla 10. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Respondida	Total general
Petición	82	82
Total general	82	82

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: Ningún radicado se registra en estado de Alarma.



	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 11 de 28

9. Oficina de Control Interno

La siguiente es la información reportada por la Oficina de Control Interno a fecha de corte 30 de noviembre de 2018:

Tabla 11. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Denuncia	2			2
Felicitación	1			1
Informativo	916	33	1	950
Petición	20	8		28
Queja	2			2
Total general	941	41	1	983

Fuente: Formato Control a pqrscd recibidas.

Análisis: Ningún radicado se registra en estado de Alarma.

10. Área de Sistemas

La siguiente es la información reportada por el área de Sistemas a fecha de corte 30 de noviembre de 2018:

Tabla 12. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Informativo		151	12	1	164
Petición	20	2	99		121
Total general	20	153	111	1	285

Fuente: Formato Control a pqrscd recibidas.

Análisis: El 7,02% de las p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación.

11. Oficina de Planeación

La siguiente es la información reportada por la Oficina de Planeación a fecha de corte 07 de diciembre de 2018:



	ALCALDIA DE POPAYAN		GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		Versión: 07
			Página 12 de 28

Tabla 13. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Alarma	Archivo de g	Respondida	En trámite	Total general
Acción judicial		2	16	32	50
Informativo	1	1.718	144	2	1.865
Petición	241	45	8.132	692	9.110
Total general	242	1.765	8.292	726	11.025

Fuente: Formato Control a pqrsc recibidas.

Análisis: El 2,20% de las p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación.

12. Secretaria de Salud

La siguiente es la información reportada por la Secretaria de Salud a fecha de corte 29 de noviembre de 2018.

Tabla 14. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Acción judicial		91	64		155
Denuncia			2		2
Felicitación		2	2		4
Informativo		1.806	222		2.028
Petición	325	154	2.297	1	2.777
Queja	1		16		17
Total general	326	2.053	2.603	1	4.983

Fuente: Formato Control a pqrsc recibidas.

Análisis: El 6,54% de las p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación.

13. Secretaria General

La siguiente es la información reportada por la Secretaria de Salud a fecha de corte 30 de noviembre de 2018:



	ALCALDIA DE POPAYAN		GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		Versión: 07
			Página 13 de 28

Tabla 15. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Alarma	Respondida	Archivo de gestión	Total general
Informativo	9	791	8	808
Petición	381	4220	10	4611
Queja		2		2
Sugerencia		1		1
Total general	390	5014	18	5422

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: El 7,19% de las p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación.

14. Secretaria de Infraestructura.

La siguiente es la información reportada por la Secretaria de Infraestructura a fecha de corte 30 de noviembre de 2018

Tabla 16. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Acción judicial			1		1
Felicitación		2			2
Informativo	13	1812	90		1915
Petición	720	69	1383	1	2173
Total general	733	1883	1474	1	4091

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: el 17,92% de las p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación.

15. Secretaria de Educación.

La siguiente es la información reportada por la Secretaria de Educación a fecha de corte 30 de noviembre de 2018:



	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 14 de 28

Tabla 17. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Alarma	En trámite	Respondida	Archivo de general	Total
Sugerencia	5	2	89		96
Petición	507	447	13683		14637
Queja o Reclamo	2	1	27		30
Informativo	1			146	147
Felicitación			1		1
Total general	515	450	13800	146	14911

Fuente: Formato Control a pqrscd recibidas.

Análisis: el 3,45% de las p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación.

16. Secretaria de Hacienda.

La siguiente es la información reportada por la sección de predial e Industria y Comercio perteneciente a la Secretaria de Hacienda, a fecha de corte 30 de noviembre de 2018:

Tabla 18. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Acción judicial	1		2		3
Informativo	2	762	128	1	893
Petición	710	252	2.294		3.256
Queja			1		1
Total general	713	1.014	2.425	1	4.153

Fuente: Formato Control a pqrscd recibidas.

Análisis: el 17,12% de las p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación.

17. UMATA.

La siguiente es la información reportada por la UMATA a fecha de corte 30 de noviembre de 2018:



	ALCALDIA DE POPAYAN		GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		Versión: 07
			Página 15 de 28

Tabla 20. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Acción judicial	3			3
Informativo	610	16	1	627
Petición	264	189	6	459
Total general	877	205	7	1089

Fuente: Formato Control a pqr sd recibidas.

Análisis: Ningún radicado se encuentra en estado de Alarma.

18. Consolidado general del estado de las respuestas a las pqr sd

El siguiente es el consolidado del estado de las respuestas a las pqr, a fecha de corte 30 de noviembre de 2018:

Tabla 21. Estado de las pqr a noviembre 30 de 2018

Estado respuesta	Cantidad pqr	peso %
Respondida	44.402	63,9%
Archivo de gestion	14.946	21,5%
Alarma	8.904	12,8%
En tramite	1.258	1,8%
Totales:	69.510	100,0%

Fuente: Reportes de las u.a. en el formato Control a pqr sd recibidas

Análisis: Las pqr "Respondidas" son las de mayor peso porcentual con el 63,9% y las pqr en estado de "Alarma" representan el 12,8% del total de radicados registrados.

El siguiente es el consolidado del estado de las respuestas a las pqr, clasificado por unidad administrativa responsable, a fecha de corte 30 de noviembre de 2018:

	ALCALDIA DE POPAYAN		GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		Versión: 07
			Página 16 de 28

Tabla 22. Consolidado estado de las respuestas a las p.q.r.s.d. por u.a.

No.	u.a.	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	Tramite	Total	Peso %
1	Secretaría de Educación	515	146	13.800	450	14.911	21,5%
2	Oficina de Planeación	242	1.765	8.292	726	11.025	15,9%
3	Secretaría Hacienda	5.276	1.018	3.767	66	10.127	14,6%
4	Secretaria de Transito	513	630	5.551	0	6.694	9,6%
5	Secretaría General	390	18	5.014	0	5.422	7,8%
6	Secretaría de Salud	326	2.053	2.603	1	4.983	7,2%
7	Oficina Jurídica	0	2.924	1.502	0	4.426	6,4%
8	Secretaría de Infraestructura	733	1.883	1.474	1	4.091	5,9%
9	Secretaría del Deporte y Cultura	602	799	1.064	5	2.470	3,6%
10	Oficina Gestión del Riesgo de desastres	189	1.047	589	0	1.825	2,6%
11	UMATA	0	877	205	7	1.089	1,6%
12	Oficina de Control Interno	0	941	41	1	983	1,4%
13	Despacho del Alcalde	9	602	60	0	671	1,0%
14	Area de Atención y servicio al Ciudadano	89	90	247	0	426	0,6%
15	Area de Sistemas	20	153	111	1	285	0,4%
16	Area de Prensa	0	0	82	0	82	0,1%
Totales:		8.904	14.946	44.402	1.258	69.510	100,0%
Peso porcentual:		12,8%	21,5%	63,9%	1,8%	100,0%	

Fuente: Formato Control a pqrsc recibidas.

Análisis:

1. De un total de 17 u.a. que deben reportar información, 16 lo hicieron a la fecha de evaluación, lo que representa un 94,1% de eficacia. No presentó el reporte la Secretaría de Gobierno.
2. El siguiente es el orden por peso porcentual del estado de las pqr en la entidad a la fecha de corte especificada: 63,9% respondidas; 21,5% en archivo de gestión; 12,8% en alarma y 1,8% en trámite, siendo preocupante el nivel representado de pqr en estado de alarma.
3. Las unidades que sobrepasan el 10% del peso porcentual del total de pqr que se gestionan en la entidad, son: Educación, Planeación y Hacienda.
4. Las unidades que mayor cantidad de pqr en estado de alarman presentan son, en su orden: Hacienda, Infraestructura, Deporte y cultura General, Educación, Transito, General, Salud, Planeación,



	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 17 de 28

Gestión del riesgo, Area de atención y servicio al ciudadano, Sistemas y Despacho Alcalde.

Las unidades que no presentan pqr en estado de alarma son: Jurídica, UMATA, Control Interno y Prensa.

5. No obstante lo anterior, se aclara, que producto de la revisión de la información contenida en el formato de reporte, se presume subsistente un número indeterminado de pqr que pueden estar respondidas al interior de cada unidad administrativa, pero no se refleja en los reportes debido a la deficiencia de la retroalimentación de la información, es decir, por el no suministro de los radicados de respuesta o por descargarlos con posterioridad a la fecha de corte.

19. Consolidado del nivel de respuesta a las pqrds año 2018 por u.a.

No.	u.a.	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	Trámite	Total	Peso %	Peso % Alarma por u.a.	Peso % diferencia por u.a.
1	Secretaría Hacienda	5.276	1.018	3.767	66	10.127	14,6%	52,1%	47,9%
2	Secretaría del Deporte y Cultura	602	799	1.064	5	2.470	3,6%	24,4%	75,6%
3	Area de Atención y servicio al Ciudadano	89	90	247	0	426	0,6%	20,9%	79,1%
4	Secretaría de Infraestructura	733	1.883	1.474	1	4.091	5,9%	17,9%	82,1%
5	Oficina Gestión del Riesgo de desastres	189	1.047	589	0	1.825	2,6%	10,4%	89,6%
6	Secretaria de Transito	513	630	5.551	0	6.694	9,6%	7,7%	92,3%
7	Secretaría General	390	18	5.014	0	5.422	7,8%	7,2%	92,8%
8	Area de Sistemas	20	153	111	1	285	0,4%	7,0%	93,0%
9	Secretaría de Salud	326	2.053	2.603	1	4.983	7,2%	6,5%	93,5%
10	Secretaría de Educación	515	146	13.800	450	14.911	21,5%	3,5%	96,5%
11	Oficina de Planeación	242	1.765	8.292	726	11.025	15,9%	2,2%	97,8%
12	Despacho del Alcalde	9	602	60	0	671	1,0%	1,3%	98,7%
13	Oficina Jurídica	0	2.924	1.502	0	4.426	6,4%	0,0%	100,0%
14	UMATA	0	877	205	7	1.089	1,6%	0,0%	100,0%
15	Oficina de Control Interno	0	941	41	1	983	1,4%	0,0%	100,0%
16	Area de Prensa	0	0	82	0	82	0,1%	0,0%	100,0%
Totales:		8.904	14.946	44.402	1.258	69.510	100,0%		

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis:

A partir del cálculo del peso porcentual de los radicados en estado de “Alarma” realizado por unidad administrativa, se determina la diferencia al 100% por este mismo concepto de análisis, que arroja como resultado el campo “Peso % diferencia por u.a.”, indicador que se trasladará a cada uno de los



	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 18 de 28

“Planes operativos de evaluación anual - POAA” que les corresponde presentar a las 16 unidades administrativas que componen la entidad para efectos de la evaluación de la gestión por áreas que realiza la Oficina de Control Interno.

20. Observación en el tratamiento y atención de pqr.

A efectos de evaluar la eficacia en el trámite de las p.q.r., la Oficina de Control Interno realizó una prueba a través del radicado 20181100530182 del 29 de noviembre de 2018, en el cual se solicitó la publicación de la oferta de empleos para los cargos a proveer por la entidad en el link respectivo dentro del esquema de publicación del sitio web, con el propósito de dar cumplimiento al mandato normativo de la Ley 1712 de 2014, Sección 1 Capítulo 2 del Decreto 1081 de 2015 y al Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015.

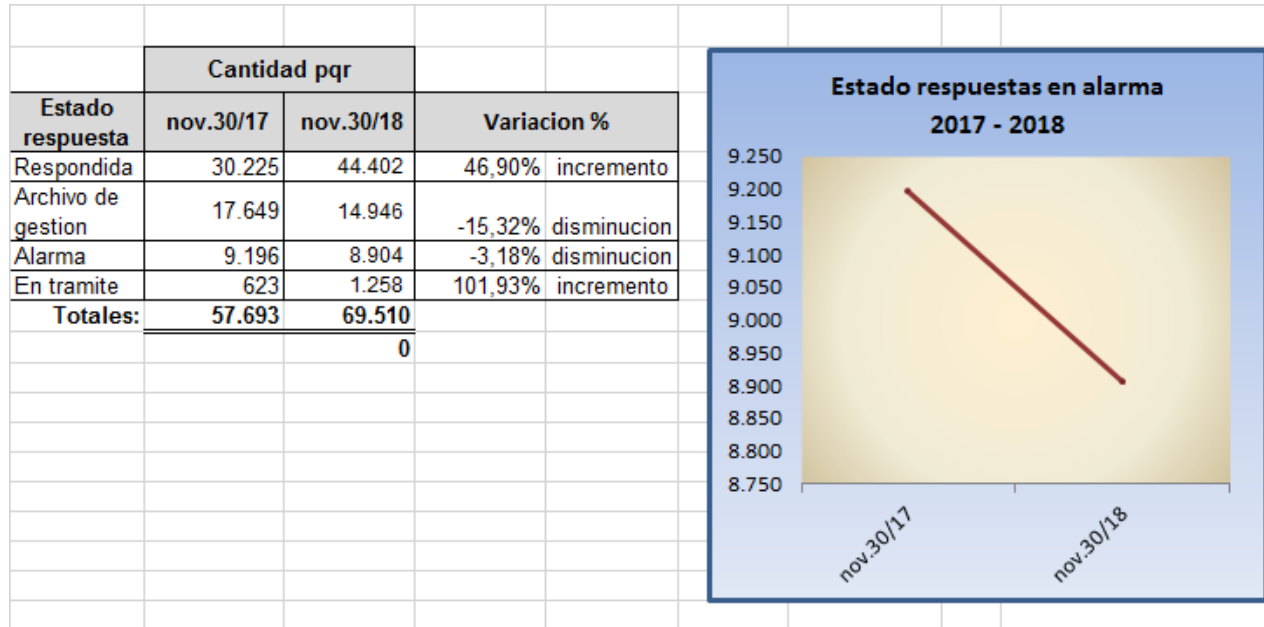
Consultado el estado del radicado en la opción de seguimiento que ofrece el sitio web a las p.q.r. a través del ORFEO, se puede constatar, a la fecha de redacción del presente informe (enero 18 de 2019), que la solicitud se encuentra aún en trámite que, se entiende, la tiene a cargo por competencia, el Grupo de Talento Humano de la Secretaría General, documento que fue reasignado desde el 30 de noviembre de 2018.

Por consiguiente, han transcurrido en el periodo referido 31 días hábiles y no se ha producido la respuesta al peticionario, en este caso, un funcionario de la Oficina de Control Interno, esto, en clara contraposición a los términos legales establecidos en la norma constitucional y legal que ampara el derecho de petición, situación que se dará a conocer a la Secretaría General de la entidad para lo de su competencia.

21. Consolidado del estado de las respuestas a las pqrsd años 2017-2018

Se presenta a continuación el comportamiento del indicador de las p.q.r. para el periodo comparativo 2017-2018:

Tabla 20. Estado de las respuestas a pqr 2017-2018



Análisis: El análisis se centra en el Comparativo del estado de las pqr en estado de Alarma, es decir, de aquellas pqr que no registran respuesta a la fecha de corte evaluada. De esta forma, los datos muestran una disminución del 3,18% del año 2017 al 2018, situación normal dentro de la tendencia decreciente que requiere este tipo de indicador. Sin embargo, sigue siendo preocupante la cantidad de radicados que se encuentran en este estado.

IV. ESTADO DE LOS DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE INFORMACION ORFEO

1. Estado de los documentos en ORFEO a diciembre 14 de 2018

El siguiente es el consolidado de los 16 reportes extraídos del ORFEO, respecto a la información que refleja la entidad en relación al estado de los documentos procesados a través del sistema de información documental ORFEO, a fecha de corte señalada.

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 20 de 28

Tabla 21. Estado de los documentos en ORFEO a diciembre 14 de 2018

Carpetas ORFEO	Cantidad radicados	
	dic.14/18	peso %
Entrada	17.933	34,1%
Documentos Internos	16.500	31,4%
Salida	12.649	24,1%
Resoluciones	3.609	6,9%
Contratos	1.152	2,2%
Devueltos	498	0,9%
Decretos	118	0,2%
Circulares	72	0,1%
Totales:	52.531	100,0%

Fuente: Reportes del sistema de información ORFEO.

Análisis: Los radicados que se encuentran en la carpeta de “Entrada” son los de mayor peso porcentual con el 34,1% y las “Circulares” representan el 0,1% del total de radicados registrados.

El siguiente es el consolidado de la información que refleja la entidad en relación al estado de los documentos procesados a través del sistema de información documental ORFEO, por unidad administrativa, a fecha de corte 14 de diciembre de 2018.

	ALCALDIA DE POPAYAN								GCI-200	
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO								Versión: 07	
									Página 21 de 28	

Tabla 22. Estado de los documentos en ORFEO a diciembre 14 de 2018 por u.a.

No.	u.a.	Entrada	Salida	Documentos Internos	Resoluciones	Decretos	Circulares	Contratos	Devueltos	TOTAL	Peso %
1	Secretaria Infraestructura	6.227	3.932	2.920	55	2	2	1	4	13.143	25,02%
2	Secretaria de Gobierno	3.987	3.380	2.445	486	41	2	1	47	10.389	19,78%
3	Oficina de Planeacion	2.743	1.586	2.945	196	7	6	0	320	7.803	14,85%
4	Secretaria de Salud	921	984	3.042	40	3	21	0	5	5.016	9,55%
5	Secretaria de Educacion	658	232	801	1.791	28	5	0	3	3.518	6,70%
6	Oficina Juridica	500	214	766	872	4	4	1.150	2	3.512	6,69%
7	Secretaria de Transito	977	1.117	641	6	4	0	0	44	2.789	5,31%
8	Secretaria General	463	359	599	8	0	8	0	59	1.496	2,85%
9	Secretaria del Deporte y Cultura	463	186	769	5	0	1	0	4	1.428	2,72%
10	Secretaria de Hacienda	405	307	311	46	7	18	0	4	1.098	2,09%
11	UMATA	113	126	732	2	0	0	0	3	976	1,86%
12	Oficina Gestion riesgo desastres	369	187	357	0	0	0	0	2	915	1,74%
13	Despacho del Alcalde	63	28	24	102	22	4	0	1	244	0,46%
14	Area de Prensa	10	4	76	0	0	0	0	0	90	0,17%
15	Area de Sistemas	13	0	49	0	0	1	0	0	63	0,12%
16	Oficina de Control Interno	21	7	23	0	0	0	0	0	51	0,10%
Totales:		17.933	12.649	16.500	3.609	118	72	1.152	498	52.531	100,00%
Peso porcentual:		34,1%	24,1%	31,4%	6,9%	0,2%	0,1%	2,2%	0,9%	100,0%	

Fuente: Reportes del sistema de información ORFEO.

Análisis:

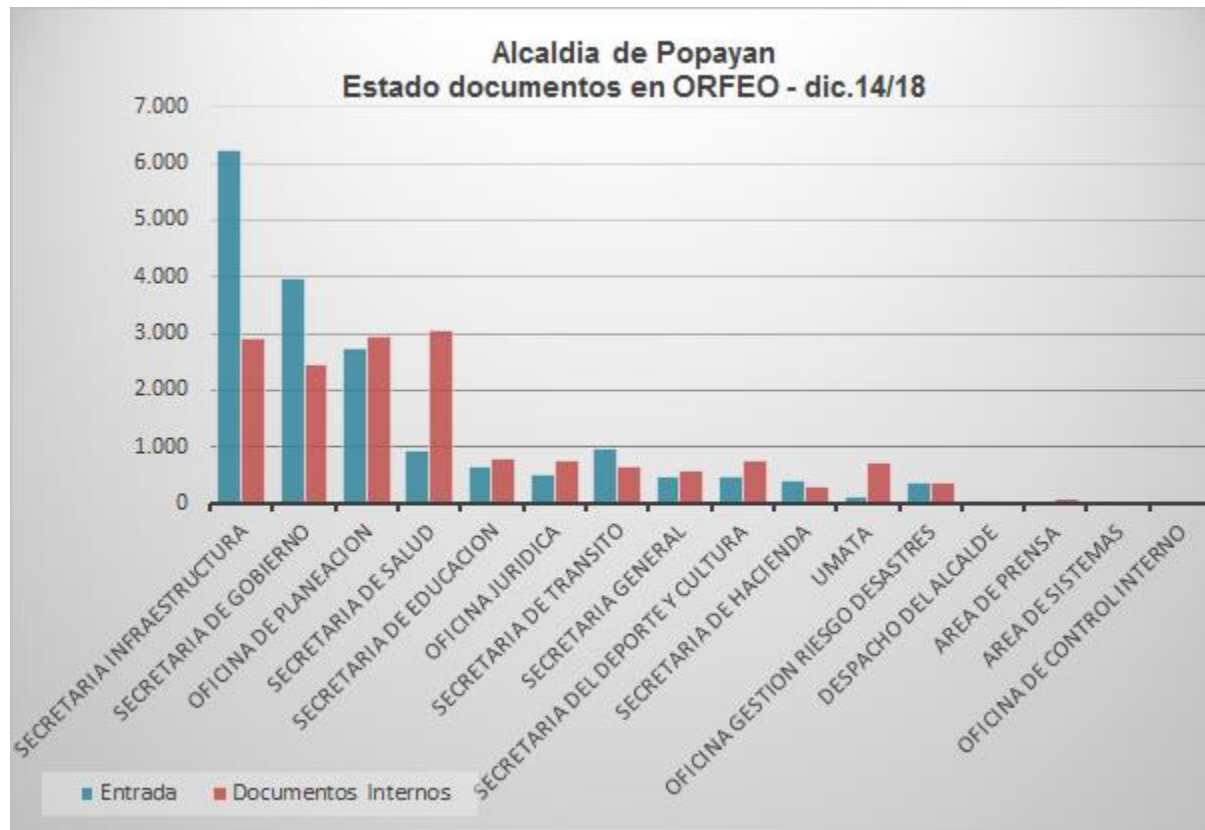
Aunque es claro que en todas las u.a. existen, en cualquier momento, documentos en las carpetas de las series o tipos documentales que manejan a través del ORFEO, sigue siendo reiterada la preocupación por la cantidad considerable de documentos que registran las carpetas de este sistema de información en aquellas unidades administrativas que poseen desde un número superior a 100 documentos hasta aquellas que llegan a sobrepasar los 5.000 y 10.000 documentos (Secretarías de Salud, Oficina de Planeación, Secretarías de Gobierno e Infraestructura), de ahí que solamente 3 dependencias registran cantidad inferior a 100 documentos (Prensa Sistemas y Control Interno).

Lo anterior, debido a la falta de depuración de tales cantidades de documentos por parte de los funcionarios a quienes se los reasignaron, en su momento, en cada una de las dependencias y que se en-

	ALCALDIA DE POPAYAN		GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		Versión: 07
			Página 22 de 28

contraban o encuentra actualmente como usuarios activos del sistema; esto es, documentos sin reasignar, sin archivar o sin solicitar anulación.

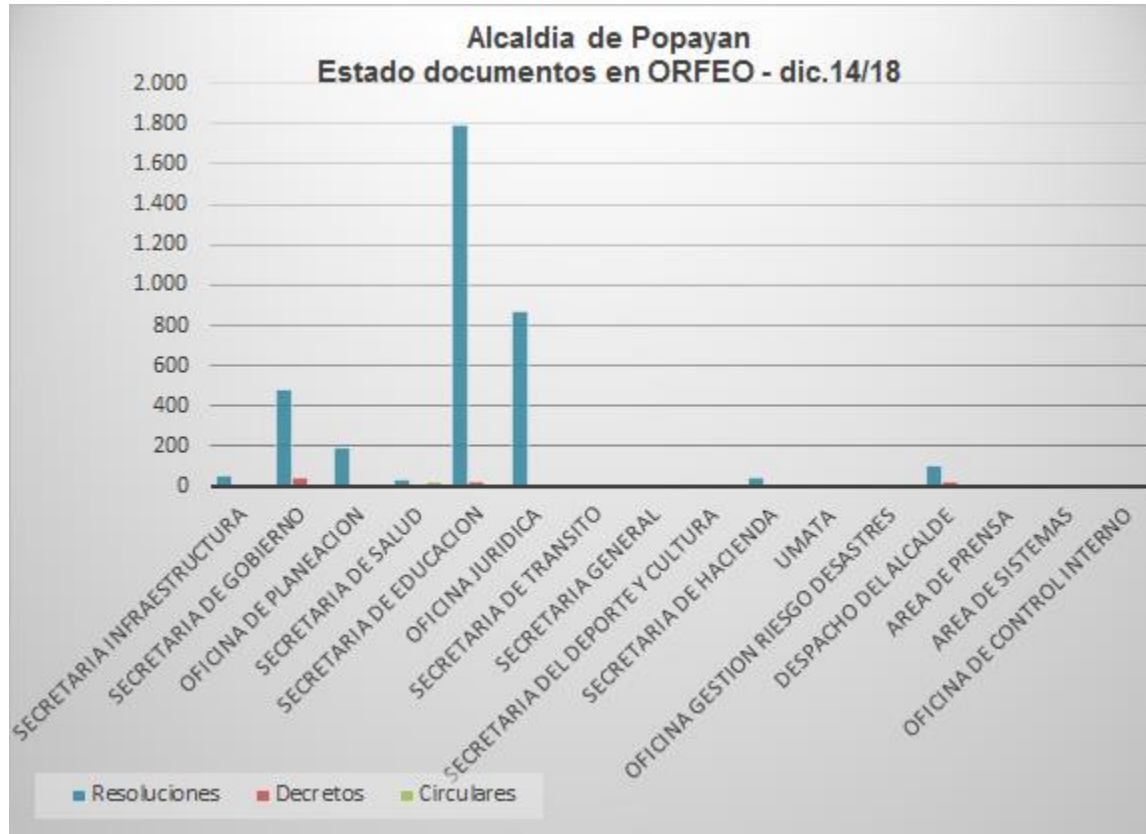
Grafico 1. Estado de las carpetas Entrada y Documentos internos.



Fuente: Reportes del sistema de información ORFEO.

	ALCALDIA DE POPAYAN		GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		Versión: 07
			Página 23 de 28

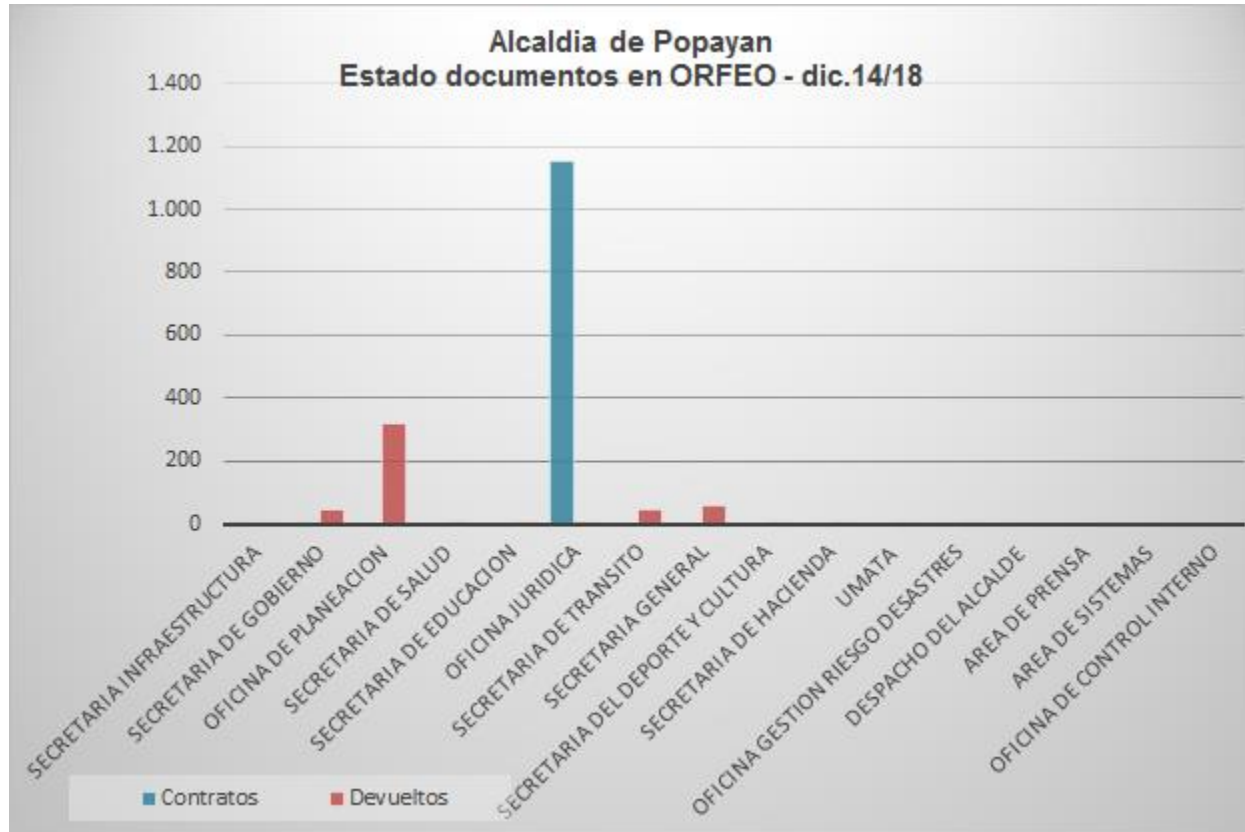
Grafico 2. Estado de las carpetas Resoluciones, Decretos y Circulares.



Fuente: Reportes del sistema de información ORFEO.

	ALCALDIA DE POPAYAN		GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		Versión: 07
			Página 24 de 28

Gráfico 3. Estado de las carpetas Contratos y Devueltos.



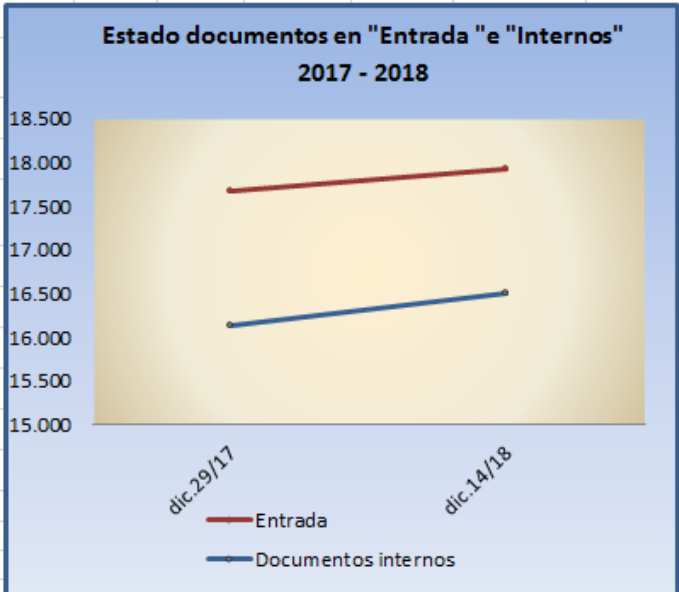
Fuente: Reportes del sistema de información ORFEO.

2. Estado de los documentos en ORFEO años 2017-2018

El siguiente es el comparativo de la cantidad de documentos en ORFEO para el periodo 2017-2018.

Tabla 23. Estado de los documentos en ORFEO años 2017-2018

Carpetas ORFEO	Cantidad radicados		Variación %	
	dic.29/17	dic.14/18		
Entrada	17.680	17.933	1,43%	incremento
Salida	15.671	12.649	-19,28%	disminución
Documentos internos	16.141	16.500	2,22%	incremento
Resoluciones	4.253	3.609	-15,14%	disminución
Decretos	127	118	-7,09%	disminución
Circulares	92	72	-21,74%	disminución
Contratos	522	1.152	120,69%	incremento
Devueltos	401	498	24,19%	incremento
Totales:	54.887	52.531		
Incremento resultante promedio:				10,66%



Análisis:

1. El resultado del análisis comparativo de los años 2017 al 2018, arroja que, en términos generales, hubo un incremento promedio del 10,66% en la cantidad de documentos en las carpetas del ORFEO.
2. Para el caso de los documentos en "Entrada" e "Internos", el incremento es leve, en términos absolutos, tal como lo muestra la gráfica.
3. La carpeta de "Contratos", fue la que mayor variación tuvo, con un incremento del 120,69%, situación que requiere depuración en la gestión de estos documentos.

V. ESTADO DE OTROS MECANISMOS DE CONTROL

1. Carta de trato digno

La administración municipal a través de documento firmado por el Señor Alcalde el 1 de septiembre de 2016, expidió la "Carta de trato digno a la ciudadanía" en cumplimiento del artículo 7 de la ley 1437 de 2011, en la cual se especifican los derechos y deberes de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Este documento, se encuentra publicado en el sitio web de la entidad; además, desde el mes de agosto de 2017, se dispone de material publicitario del contenido del mismo, el cual fue entregado en cada una de las unidades administrativas.

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 26 de 28

2. Política para el tratamiento de datos personales.

Sobre la Política para el tratamiento de datos personales, deber contenido en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, se tiene que en el reporte de los avances del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano correspondiente a agosto 31 de 2018, se informó por parte del arquitecto contratista del Grupo de Atención a la Comunidad, que se están realizando las correcciones al bosquejo o diseño presentado de la Política de tratamiento de datos personales y una vez realizadas se enviará el documento a la oficina jurídica para su aprobación.

3. Procedimiento para atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Este documento se encuentra aprobado y publicado en el sitio web funcionarios, en versión 3 aprobada en marzo de 2017.

4. Protocolo de atención al ciudadano.

A partir de noviembre de 2017, se dispone del Protocolo de atención al ciudadano para la entidad, conforme a documento digital entregado, sobre el cual se recomienda se publique dentro del esquema de publicación de información en el sitio web.

5. Chat.

El servicio de chat de comunicación virtual con la comunidad, se activa 3 días a la semana con un promedio de atención de 10 requerimientos diarios de información.

6. Area de atención y servicio al ciudadano.

Al finalizar el año 2018, el área de atención y servicio al ciudadano cuenta con los siguientes recursos:

Talento humano:

- ✓ María Liliana Valencia Vásquez, auxiliar administrativa, técnica en gestión documental
- ✓ Carlos Andrés Pérez, contratista, Arquitecto.

Recursos físicos:

- ✓ Una estación de trabajo para los dos funcionarios.
- ✓ Dos computadores y una impresora multifuncional.
- ✓ 1 archivador
- ✓ 1 línea telefónica 8243075
- ✓ 12 Sillas para atención al publico



	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 27 de 28

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. A noviembre 30 de 2018, las unidades que mayor cantidad de pqr presentan en estado de “Alarma” son, en su orden:

- Hacienda
- Infraestructura
- Deporte y cultura General
- Educación
- Transito
- General
- Salud
- Planeación
- Gestión del riesgo
- Area de atención y servicio al ciudadano
- Sistemas
- Despacho Alcalde

Por el contrario, las unidades que no presentan pqr en estado de alarma corresponden a:

- ✓ Jurídica
- ✓ UMATA
- ✓ Control Interno
- ✓ Prensa.

2. La Secretaría de Gobierno no dio cumplimiento al reporte de la información consolidada a través del formato preestablecido, hecho que da lugar a informar de tal situación al organismo de control respectivo para lo de su competencia, por incumplimiento a un deber normativo en el suministro de información para reporte oficial.

3. El comparativo entre los años 2017 y 2018 del estado de las pqr en estado de alarma, es decir, de aquellas pqr que no registran respuesta, muestran una disminución del 3,18%, situación normal dentro de la tendencia decreciente que requiere este tipo de indicador. Sin embargo, sigue siendo preocupante, en términos absolutos, la cantidad de 8.904 radicados que se encuentran en este estado.

4. Las unidades administrativas con mayor cantidad de radicados presentes, a diciembre 14 de 2018, en las carpetas del sistema de información ORFEO que sobrepasan los 5.000 y 10.000 documentos, son:

- Salud
- Oficina de Planeación
- Gobierno
- Infraestructura

Las unidades que registran una cantidad inferior a 100 documentos son:



	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 28 de 28

- ✓ Prensa
- ✓ Sistemas y
- ✓ Control Interno

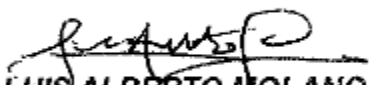
5. El comparativo de los años 2017 al 2018, arroja que, en promedio hubo un incremento del 10,66% en la cantidad de documentos en las carpetas del ORFEO. Para el caso de los documentos en "Entrada" e "Internos", el incremento es leve, en términos absolutos. La carpeta de "Contratos", fue la que mayor variación tuvo, con un incremento del 120,69%, situación que requiere depuración en la gestión de estos documentos.

La recomendación respecto al aspecto álgido de la cifra considerable de documentos en "Alarma" y a la falta de depuración de los documentos que registra el sistema de información ORFEO, consiste en que los Jefes en cada unidad administrativa, deben hacer un seguimiento más intensivo y de mayor frecuencia frente a la situación de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y del estado de los documentos en el ORFEO de los servidores públicos que laboran en su dependencia, es decir, deben, con la información disponible, revisar periódicamente (mínimo cada semana) dicha situación, con el fin de conocer con oportunidad aquellas respuestas que pueden convertirse en extemporáneas (alarma) y que los documentos que se encuentren en el ORFEO correspondan a los que se encuentran en trámite de respuesta o de expedición.

Para lograr lo anterior y retomando lo expuesto por la Oficina de control Interno en Circular 20162000112633 del 6 de abril de 2016, con asunto "Depuración del Sistema ORFEO y utilización del formato control a p.q.r.s.d.", se debe dar aplicación a la siguiente recomendación:

*"Como se ha venido evidenciando a través de los informes de evaluación preparados por la Oficina de Control Interno y los seguimientos efectuados por la Secretaría General, relacionados con el tratamiento de las p.q.r.s.d., en aquellos casos de servidores públicos responsables que reincidan en no depurar las carpetas del sistema ORFEO y en no suministrar a la Secretaría de la unidad las respuestas a las p.q.r.s.d. para la actualización del formato de control, se **recomienda** a los Jefes de las unidades administrativas implementar medidas de control más efectivas, de tal forma que conminen al cumplimiento de los dos deberes señalados. Así, dentro del ejercicio de la función de interventoría y supervisión que ellos ejercen sobre los contratistas vinculados por prestación de servicios, las medidas se aplicarían supeditando la aprobación de las actas de pago parcial a dicho cumplimiento y, para el caso de los empleados de planta, se aplicarían al mismo cumplimiento dentro de la concertación de los compromisos laborales y la evaluación respectiva de su desempeño en los periodos respectivos."*

Elaboró:


LUIS ALBERTO MOLANO LOPEZ
 Profesional universitario

Vo. Bo.


CLAUDIA MAGALI HURTADO HURTADO
 Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Luis Alberto M.

Revisó: Claudia Magali H. - enero 18 de 2019

Vive el
CAMBIO POPAYÁN