

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

Popayán, 2020-04-06

Radicación: 20202000101603

Doctor

**JUAN CARLOS LOPEZ CASTRILLON**

Alcalde

Carrera 6 4-21 - Código postal: 190003

Ciudad.

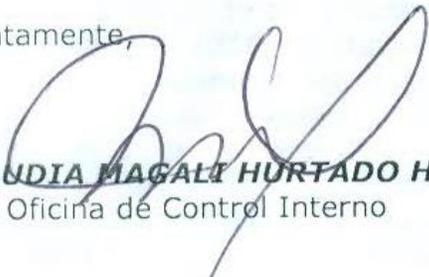
**Asunto:** Informe de evaluación sobre el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias año 2019.

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 de 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:** Gregorio Molano, Secretario General y demás u.a.

**Anexo:** Informe (17 folios) (**medio digital a los correos institucionales** de las u.a.)

Archivado en: Informes de auditoría.



Creo en  
**POPAYÁN**

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	GCI-200
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 07 Página 1 de 17

**ALCALDÍA DE POPAYAN**  
**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

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

**REPORTE CONSOLIDADO AÑO 2019**

**Marzo de 2020**



*Creo en*  
**POPAYÁN**

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	GCI-200
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 07
		Página 2 de 17

### Tabla de contenido

I.	INTRODUCCION.....	3
II.	CRITERIOS .....	4
III.	REPORTE Y ANÁLISIS DEL ESTADO DE LAS RESPUESTAS A LAS P.Q.R.S.D.....	4
1.	Reporte del Grupo de Atención a la comunidad .....	4
2.	Reporte consolidado de las unidades administrativas .....	7
2-1	Consolidado del estado de las p.q.r.s.d. recibidas.....	7
2-2	Comparativo del estado de las p.q.r.s.d. años 2018-2019.....	10
3.	Reportes de los documentos en el sistema de información ORFEO.....	10
3-1	Estado de los documentos en ORFEO.....	10
3-2	Comparativo del estado de documentos en ORFEO años 2018-2019 .....	14
IV.	ESTADO DE OTROS MECANISMOS DE CONTROL.....	14
1.	Carta de trato digno .....	14
2.	Política para el tratamiento de datos personales.....	15
3.	Procedimiento para la atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.....	15
4.	Protocolo de atención al ciudadano. ....	15
5.	Chat.....	15
6.	Grupo de Atención a la comunidad .....	15
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	16



*Creo en*  
**POPAYÁN** §

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	GCI-200
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 07
		Página 3 de 17

## I. INTRODUCCION

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 2019.

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 a la omisión por parte de los usuarios en asociar 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 generaran, 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. 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 la de 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, está implementada la utilidad Tabla dinámica de Excel, que facilita extraer datos precisos que se requieren desde volúmenes considerables de información. Este mecanismo se continuará aplicando 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



*Creo en*  
**POPAYÁN**

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	GCI-200
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 07
		Página 4 de 17

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 a través del sitio web que tiene dispuesto la entidad.

## 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. También desde la Secretaría General se han expedido Circulares que establecen directrices y recuerdan los deberes en materia archivística y de gestión documental.

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

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

### 1. Reporte del Grupo de Atención a la comunidad

La siguiente es la información reportada por el Grupo de atención a la comunidad a fecha de corte 27 diciembre de 2019, que se revela de manera particular porque contiene información transversal de las u.a. a las que se les notifica y requiere, desde dicho Grupo, el trámite de respuesta a las pqr que ingresan por los canales de comunicación web, buzones y presencial que administra el Grupo mencionado.

**Tabla 1. Tipificación y estado de las p.q.r.s.d. recibidas**



*Creo en*  
**POPAYÁN**

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	GCI-200
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 07
		Página 5 de 17

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	Totales
Denuncia	51	13	33	97
Informativo		11		11
Petición	57	126	144	327
Queja	28	58	102	188
Reclamo	2	3	4	9
Sugerencia	1	3	2	6
<b>Totales:</b>	<b>139</b>	<b>214</b>	<b>285</b>	<b>638</b>

**Fuente:** Formato Control a pqrds recibidas.

**Análisis:** Se registra un total de 139 p.q.r. (21,79%) en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación. Estos registros se refieren a los ingresados por los canales web, presencial y buzones.

**Tabla 2. Tipificación por u.a. de las p.q.r.s.d. recibidas**

u.a.	Denuncia	Informativo	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Totales
Planeacion	31		42	41	3		117
Salud	28		26	51			105
Gobierno	26	1	30	33			90
Transito	2		68	11	1	2	84
General	2	7	46	19			74
Hacienda			45	3	2		50
Infraestructura	3		17	11	1		32
Educacion	3	3	13	6		2	27
Deporte-Cultura	2		9	3			14
Umata			9			1	10
Acueducto Popayan			6	2			8
desastres			5	3			8
Prensa			3	2		1	6
Juridica			4				4
Despacho Alcalde			1	1			2
EMTEL S.A.			1		1		2
Sistemas			1	1			2
Centro empleo-emprend.			1				1
Control Interno					1		1
S.DAFE				1			1
<b>Totales:</b>	<b>97</b>	<b>11</b>	<b>327</b>	<b>188</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>638</b>

**Fuente:** Formato Control a pqrds recibidas.

**Análisis:** Las unidades administrativas con cantidad de p.q.r mayor a 100 radicados recibidos por los



Creo en  
**POPAYAN**

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	GCI-200
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 07
		Página 6 de 17

canales presencial, web y buzones, son las Secretarías de Planeación y Salud tal como se ve en la tabla.

**Tabla 3. Estado por u.a. de las p.q.r.s.d. recibidas**

u.a.	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	Totales
Planeacion	38	11	68	117
Salud	20	14	71	105
Gobierno	28	24	38	90
Transito	15	29	40	84
General	8	58	8	74
Hacienda	10	21	19	50
Infraestructura	3	8	21	32
Educacion	5	19	3	27
Deporte-Cultura	2	5	7	14
Umata	5	1	4	10
Acueducto Popayan		8		8
Gestion Riesgo desastres	3	1	4	8
Prensa		6		6
Juridica		4		4
Despacho Alcalde		1	1	2
EMTEL		2		2
Sistemas		2		2
Centro empleo-emprend.			1	1
Control Interno	1			1
S.DAFE	1			1
<b>Totales:</b>	<b>139</b>	<b>214</b>	<b>285</b>	<b>638</b>

**Fuente:** Formato Control a pqrscd recibidas

**Análisis:**

1. La unidad administrativa con el mayor número de p.q.r en estado de Alarma es la Secretaría de Planeación con el 27,34 % del total en estado Alarma.

2. De un total de 20 u.a., 7 no presentan p.q.r en estado de Alarma, a saber: Despacho Alcalde, Prensa, Sistemas, Centro de Empleo y Emprendimiento, Acueducto de Popayán, EMTEL y Jurídica



Creo en  
**POPAYÁN**

**Tabla 4. Canales de entrada por u.a. de las p.q.r.s.d. recibidas.**

U.A	Presencial	Web	Buzones	Totales
Planeacion	46	67	4	117
Salud	31	73	1	105
Gobierno	32	58		90
Transito		84		84
General	2	71	1	74
Hacienda		48	2	50
Infraestructura	4	28		32
Educacion		25	2	27
Deporte-Cultura	1	13		14
Umata	1	9		10
Acueducto Popayan		8		8
Gestion Riesgo desastres		6	2	8
Prensa		6		6
Juridica		4		4
Despacho Alcalde		2		2
EMTEL		2		2
Sistemas		2		2
Centro empleo-emprend.		1		1
Control Interno		1		1
S.DAFE		1		1
<b>Totales:</b>	<b>117</b>	<b>509</b>	<b>12</b>	<b>638</b>

**Fuente:** Formato Control a pqrscd recibidas.

**Análisis:** El medio utilizado con mayor frecuencia es el canal web con un peso del 79,78%.

## 2. Reporte consolidado de las unidades administrativas

### 2-1 Consolidado del estado de las p.q.r.s.d. recibidas

El siguiente es el consolidado del estado de las respuestas a las pqr, a fecha de corte 30 de diciembre de 2019, que comprende todas las u.a. de la entidad que tienen a su cargo el trámite de respuesta a las pqr.

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

Estado respuesta	Cantidad pqr	peso %
Respondida	28.137	56,0%
Archivo de gestion	17.329	34,5%
Alarma	4.406	8,8%
En tramite	356	0,7%
<b>Totales:</b>	<b>50.228</b>	<b>100,0%</b>



Creo en  
**POPAYÁN**

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	GCI-200
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 07
		Página 8 de 17

**Fuente:** Reportes de las u.a. en el formato Control a pqrsc recibidas

**Análisis:** Las pqr "Respondidas" son las de mayor peso porcentual con el 56,0% y las pqr en estado de "Alarma" representan el 8,8% 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 2019:

**Tabla 6. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. por u.a.**

u.a.	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Totales	Peso %
Gobierno	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Planeación	686	1.468	7.417	152	9.723	19,36%
Transito	230	1.257	5.513	2	7.002	13,94%
Juridica	3	4785	398	14	5.200	10,35%
Infraestructura	382	2.436	1.791	109	4.718	9,39%
General	724	71	3.819	1	4.615	9,19%
Salud	578	1509	2294	0	4.381	8,72%
Hacienda	1.302	733	2.200	55	4.290	8,54%
Despacho Alcalde	15	2.338	569		2.922	5,82%
Gest.riesgo	126	857	979	14	1.976	3,93%
Deporte-Cultura	52	765	1.109	0	1.926	3,83%
S.DAFE	138	0	1.179	0	1.317	2,62%
Atención comunidad	139	214	285	0	638	1,27%
Control Interno	0	486	71	2	559	1,11%
Educación	8	271	207	0	486	0,97%
Sistemas	30	118	90	0	238	0,47%
S.Mujer	0	21	130	0	151	0,30%
Prensa	0	0	86	0	86	0,17%
<b>Totales:</b>	<b>4.413</b>	<b>17.329</b>	<b>28.137</b>	<b>349</b>	<b>50.228</b>	<b>100,00%</b>
<b>Peso porcentual:</b>	<b>8,8%</b>	<b>34,5%</b>	<b>56,0%</b>	<b>0,7%</b>	<b>100,0%</b>	

**Fuente:** Formato Control a pqrsc recibidas.

**Análisis:**

1. De un total de 18 u.a. que deben reportar información, 17 lo hicieron a la fecha de evaluación lo que representa un 94,4% de eficacia. No presentó el reporte la Secretaría de Gobierno a pesar que se solicitó en reiteradas ocasiones vía correo electrónico y verbal.

2. Las unidades que sobrepasan el 10% del peso porcentual del total de pqr que se gestionan en la entidad, son: Planeación, Tránsito y Jurídica, es decir, que son las que tramitan los mayores volúmenes de información respecto a los documentos que ingresan a la entidad.



Creo en  
**POPAYÁN**

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	GCI-200
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 07
		Página 9 de 17

No obstante lo anterior, es dable aclarar que producto de la revisión de la información contenida en el formato de reporte, se presume subsiste un número indeterminado de pqr que pueden estar respondidas al interior de cada unidad administrativa, cifra que no se refleja en el informe presente debido a la deficiencia en la retroalimentación de la información al interior de cada dependencia, es decir, ocasionada por el no suministro de los radicados de respuesta a la funcionaria que consolida o porque estos mismo se descargan con posterioridad al momento en que se traslada el informe al Grupo de Atención a la comunidad.

**Tabla 7. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. en “Alarma” por u.a.**

No.	u.a.	Alarma	Peso % alarma por u.a.	Peso% diferencia u.a.
1	Gobierno	N.D.	N.D.	N.D.
2	Hacienda	1.302	29,50%	70,50%
3	General	724	16,41%	83,59%
4	Planeación	686	15,54%	84,46%
5	Salud	578	13,10%	86,90%
6	Infraestructura	382	8,66%	91,34%
7	Transito	230	5,21%	94,79%
8	S.DAFE	138	3,13%	96,87%
9	Atención comunidad	139	3,15%	96,85%
10	Gest.riesgo desastres	126	2,86%	97,14%
11	Deporte-Cultura	52	1,18%	98,82%
12	Sistemas	30	0,68%	99,32%
13	Despacho Alcalde	15	0,34%	99,66%
14	Educación	8	0,18%	99,82%
15	Juridica	3	0,07%	99,93%
16	Control Interno	0	0,00%	100,00%
17	S.Mujer	0	0,00%	100,00%
18	Prensa	0	0,00%	100,00%
	<b>Totales:</b>	<b>4.413</b>	<b>100,00%</b>	

#### **Análisis:**

1. La Secretaria de Hacienda es la unidad con mayor número de pqr en estado de alarma con una participación del 29,55%, le siguen en su orden 3 dependencias que sobrepasan el 10% del total de pqr en dicho estado. Por el contrario, 3 de las 18 u.a. no poseen documentos en alarma, tal como lo muestra la tabla.

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



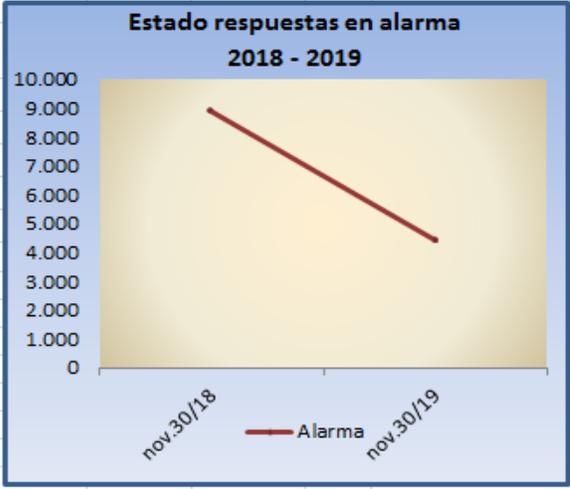
*Creo en*  
**POPAYÁN**

## 2-2 Comparativo del estado de las p.q.r.s.d. años 2018-2019

Se presenta a continuación el comportamiento del indicador de las p.q.r. para el periodo comparativo 2018-2019:

**Tabla 8. Comparativo estado de las p.q.r.s.d. 2018-2019**

Estado respuesta	Cantidad pqr		Variacion %
	nov.30/18	nov.30/19	
En tramite	1.258	356	-71,70% disminucion
Alarma	8.904	4.406	-50,52% disminucion
Respondida	44.402	28.137	-36,63% disminucion
Archivo de gestion	14.946	17.329	15,94% incremento
<b>Totales:</b>	<b>69.510</b>	<b>50.228</b>	
		<b>0</b>	
Disminucion general 2019-2018:			-27,74%

### Análisis:

1. El resultado del análisis comparativo de los años 2018 al 2019, arroja en términos generales, una disminución del 27,74% en el total de documentos que ingresan a la entidad para su trámite.
2. Todos los documentos, excepto los de “Archivo de gestión”, registraron disminución significativa tal como lo muestra la tabla.
3. Los documentos que terminaron en “Archivo de gestión” fueron la excepción a la tendencia mayoritaria de disminución al presentar incremento tal como lo muestra la tabla
4. La gráfica muestra el comparativo del estado de las pqr en estado de Alarma, es decir, de aquellas pqr que no registraron respuesta a la fecha de corte evaluada. De esta forma, los datos muestran una disminución del 50,52% del año 2018 al 2019, situación normal dentro de la tendencia decreciente que requiere este tipo de indicador. Sin embargo, sigue siendo preocupante el componente del 8,8% de las pqr en alarma del total de radicados que ingresan a la entidad.

## 3. Reportes de los documentos en el sistema de información ORFEO

### 3-1 Estado de los documentos en ORFEO

El siguiente es el consolidado de los reportes extraídos del sistema de información documental ORFEO., a fecha de corte 26 diciembre de 2019, en relación al estado de los documentos procesados a



Creo en  
**POPAYAN**

través de dicho sistema.

**Tabla 9. Estado de los documentos en ORFEO a diciembre 26 de 2019**

Carpetas ORFEO	Cantidad radicados	
	dic.26/19	peso %
Entrada	16.406	34,9%
Documentos Internos	14.079	29,9%
Salida	10.674	22,7%
Resoluciones	4.031	8,6%
Contratos	1.512	3,2%
Devueltos	173	0,4%
Decretos	111	0,2%
Circulares	40	0,1%
<b>Totales:</b>	<b>47.026</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Reportes del sistema de información ORFEO.

**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 34,9% 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 26 de diciembre de 2019.

**Tabla 10. Estado de los documentos por u.a. en ORFEO**

No.	u.a.	Entrada	Salida	Docs. internos	Resoluciones	Decretos	Circulares	Contratos	Devueltos	Totales	Peso %
1	S.Gobierno	4.478	3.399	2.746	629	41	2	1	25	11.321	24,07%
2	S.Infraestructura	3.633	3.029	2.145	28	2	0	0	1	8.838	18,79%
3	Of.Juridica	1.679	570	1.629	1.178	4	13	1.511	6	6.590	14,01%
4	S.Salud	2.741	1.132	2.094	9	0	6	0	4	5.986	12,73%
5	S.Planeacion	1.508	870	1.948	271	6	6	0	52	4.661	9,91%
6	S.Educacion	55	104	771	1.773	10	0	0	4	2.717	5,78%
7	S.General	828	490	861	6	0	5	0	60	2.250	4,78%
8	S.Transito	483	414	306	22	0	1	0	1	1.227	2,61%
9	Of.Gest.riesgo desastres	415	357	369	0	0	0	0	2	1.143	2,43%
10	S.DAFE	70	72	705	2	0	1	0	8	858	1,82%
11	S.Deporte-Cultura	84	127	323	3	0	5	0	0	542	1,15%
12	Despacho Alcalde	180	77	75	101	48	0	0	10	491	1,04%
13	S.Hacienda	237	21	15	9	0	1	0	0	283	0,60%
14	Sistemas	0	4	54	0	0	0	0	0	58	0,12%
15	Prensa	11	6	29	0	0	0	0	0	46	0,10%
16	Of.Control Interno	4	2	9	0	0	0	0	0	15	0,03%
	<b>Totales:</b>	<b>16.406</b>	<b>10.674</b>	<b>14.079</b>	<b>4.031</b>	<b>111</b>	<b>40</b>	<b>1.512</b>	<b>173</b>	<b>47.026</b>	<b>100,00%</b>
	<b>Peso porcentual:</b>	<b>34,9%</b>	<b>22,7%</b>	<b>29,9%</b>	<b>8,6%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>	<b>3,2%</b>	<b>0,4%</b>	<b>100,0%</b>	



Creo en  
**POPAYAN**

**Fuente:** Reportes del sistema de información ORFEO.

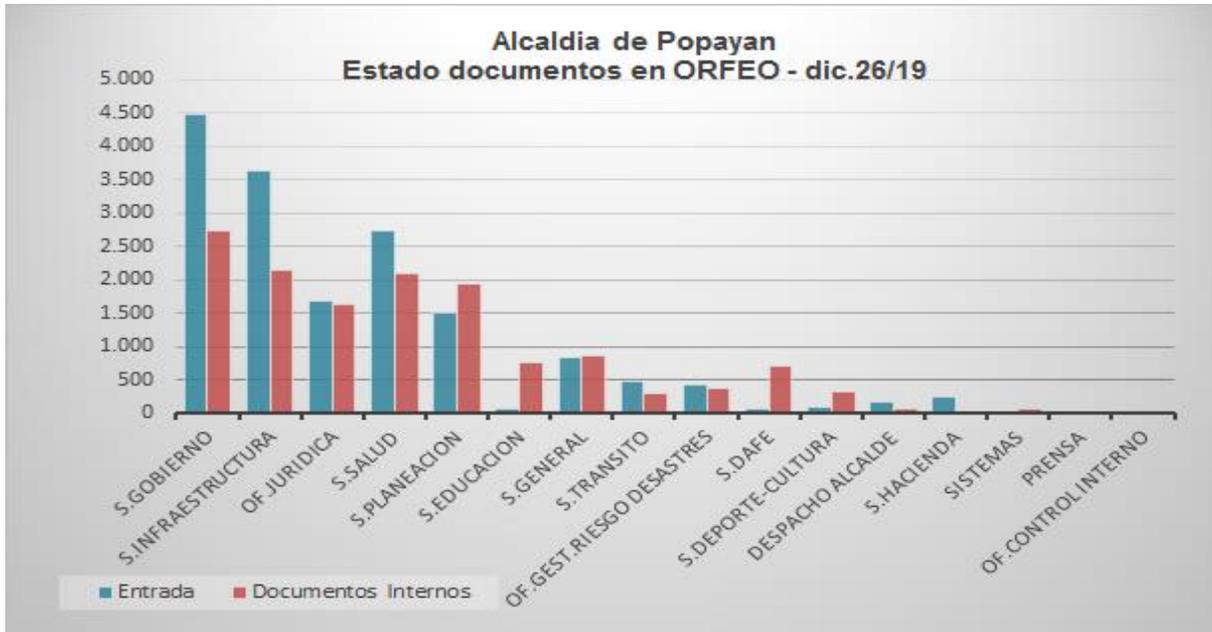
**Análisis:**

Aunque es claro que en todas las u.a. existen, en cualquier momento, documentos en las carpetas de las series o tipos documentales que se manejan a través del ORFEO y que el volumen de documentos es directamente proporcional al tamaño de la u.a., sigue siendo reiterada la preocupación por la cantidad considerable de documentos sin depurar que registran las carpetas de este sistema de información.

Es así como las siguientes u.a. registran un número superior a los 5.000 y 10.000 documentos sin depurar: Secretaria de Salud, Oficina Jurídica y Secretarías de Infraestructura y Gobierno. Solamente 3 dependencias registran cantidad inferior a 100 documentos, a saber: Sistemas, Prensa y Control Interno.

Lo anterior debido a la falta de depuración de los documentos por parte de los funcionarios a quienes en su momento se los reasignaron en cada una de las dependencias y que se encontraban o encuentra actualmente como usuarios activos del sistema; tal falta de depuración consiste en documentos sin reasignar, sin archivar o sin solicitar anulación, situación que con el paso del tiempo se incrementará mientras no se realice de forma oportuna las acción de depuración al interior de cada u.a.

**Gráfico 1. Estado de las carpetas Entrada y Documentos internos.**

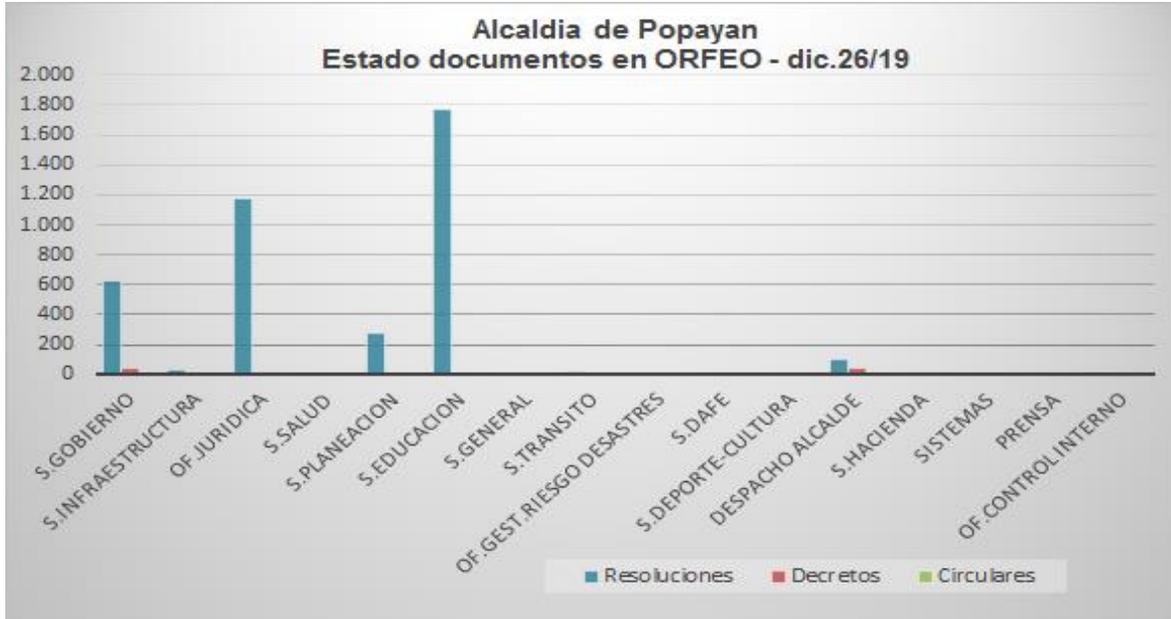


**Fuente:** Reportes del sistema de información ORFEO.



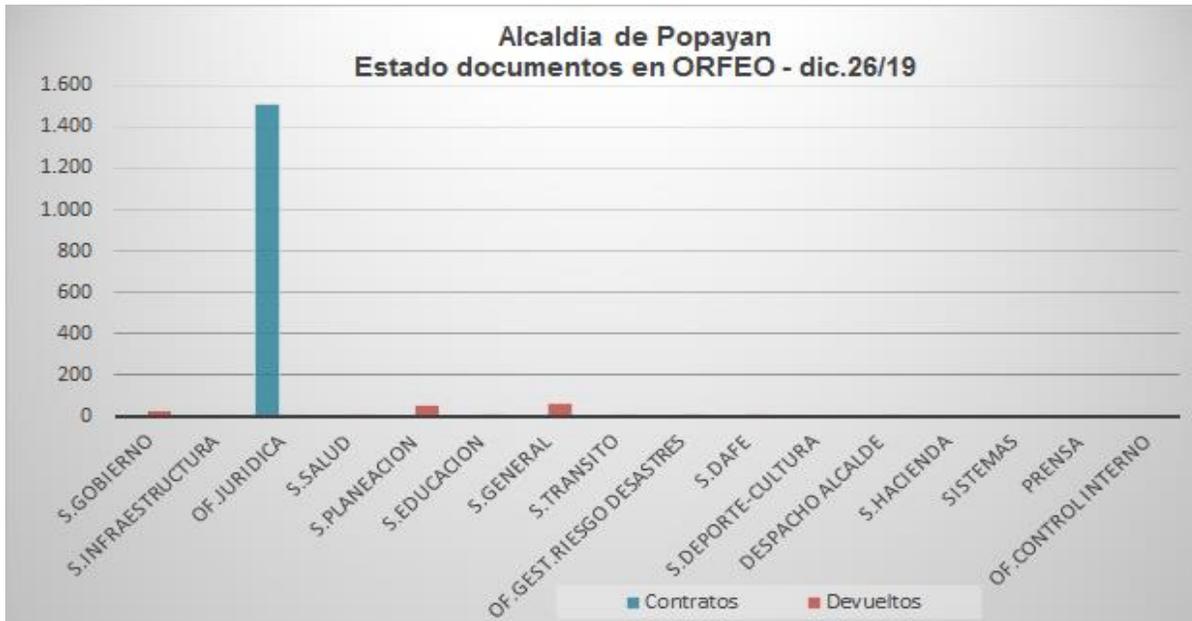
Creo en **POPAYÁN**

**Gráfico 2. Estado de las carpetas Resoluciones, Decretos y Circulares.**



**Fuente:** Reportes del sistema de información ORFEO.

**Gráfico 3. Estado de las carpetas Contratos y Devueltos.**



**Fuente:** Reportes del sistema de información ORFEO.



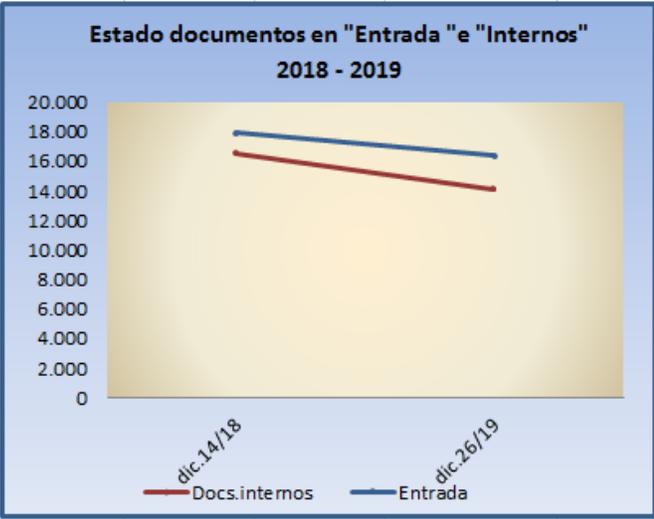
Creo en **POPAYAN**

### 3-2 Comparativo del estado de documentos en ORFEO años 2018-2019

El siguiente es el comparativo de la cantidad de documentos en ORFEO para el periodo 2018-2019.

**Tabla 11. Estado de los documentos en ORFEO años 2018-2019**

Carpetas ORFEO	Cantidad radicados		Variación %	
	dic.14/18	dic.26/19		
Devueltos	498	173	-65,26%	disminucion
Circulares	72	40	-44,44%	disminucion
Salida	12.649	10.674	-15,61%	disminucion
Docs.internos	16.500	14.079	-14,67%	disminucion
Entrada	17.933	16.406	-8,52%	disminucion
Decretos	118	111	-5,93%	disminucion
Resoluciones	3.609	4.031	11,69%	incremento
Contratos	1.152	1.512	31,25%	incremento
<b>Totales:</b>	<b>52.531</b>	<b>47.026</b>		
Disminucion general 2019-2018:			-10,48%	

#### Análisis:

1. El resultado del análisis comparativo de los años 2018 al 2019 arroja, en términos generales, una disminución del 10,48% en la cantidad de documentos en las carpetas del ORFEO.
2. Los documentos de las carpetas "Entrada" e "Internos", que son los que se administran en mayor volumen, registraron disminución tal como lo muestra la gráfica.
3. Los documentos de las carpetas "Contratos" y "Resoluciones" fueron la excepción a la tendencia mayoritaria de disminución al presentar incrementos tal como lo muestra la tabla.

## IV. 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 en pro de su garantía. Este documento, se encuentra publicado en el sitio web de la entidad; además en el año 2017 se dispuso de material publicitario de su contenido, entregado en cada una de las unidades administrativas.

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	GCI-200
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 07 Página 15 de 17

## 2. Política para el tratamiento de datos personales.

La entidad expidió el 1 de octubre de 2018 la “Política de Tratamiento y protección de datos personales”, deber contenido en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, en la cual se especifican los lineamientos para el tratamiento y protección de datos personales de los ciudadanos, en pro de la garantía del cumplimiento del marco normativo citado, documento que se encuentra publicado dentro del esquema de publicación del sitio web de la entidad. Esta política será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de las actividades de consulta y manejo de la información generada, producida o difundida por la entidad.

## 3. Procedimiento para la 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 plegable “Protocolo de atención al ciudadano”, a través del cual la entidad se compromete a dar un trato respetuoso, calificado y oportuno a todas las personas que requieran acceder a los servicios, información y trámites sin ningún tipo de distinción. Este documento no se encuentra registrado dentro del esquema de publicación de información en el sitio web.

## 5. Chat.

El servicio de chat de comunicación virtual instantánea con la comunidad se activa los días lunes, miércoles y viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. Sin embargo, presenta dificultades técnicas que obstaculizan su funcionamiento normal, situación que requiere la revisión por parte del Proceso Gestión TIC.

## 6. Grupo de Atención a la comunidad

Al finalizar el año 2019 el Grupo de Atención a la comunidad cuenta con los siguientes recursos:

Talento humano:

- ✓ Auxiliar administrativa Ironi Magali Cifuentes, en el cargo desde enero 2 de 2019.

Recursos físicos:

- ✓ Una estación de trabajo para dos funcionarios.
- ✓ Un computador y una impresora multifuncional.
- ✓ Un archivador
- ✓ Una línea telefónica 8243075
- ✓ 12 Sillas para atención al público
- ✓ 14 Buzones para la recepción de p.q.r.s.d.



Creo en  
**POPAYÁN**

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	GCI-200
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 07
		Página 16 de 17

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. No obstante a la luz de los datos dispuestos y del análisis realizado, la disminución del 50,52% del porcentaje de p.q.r.s.d. en estado de “Alarma” entre los años 2018 a 2019, sigue siendo preocupante el nivel del 8,8% de p.q.r.s.d. en estado de “Alarma” con que cierra la entidad el 2019, en razón a que se trata de un deber que no admite justificación alguna en la omisión de dar respuesta oportuna y de fondo a tales documentos.
2. Se recomienda a la funcionaria del proceso Gestión de Atención a la comunidad la publicación del documento “Protocolo de atención al ciudadano” dentro del esquema de publicación de información del sitio web, por ser complementario al Procedimiento para la atención de p.q.r.s.d.
3. El servicio de chat de comunicación virtual instantánea con la comunidad está presentando dificultades técnicas que obstaculizan su funcionamiento normal, motivo por el cual se recomienda al líder del Proceso Gestión TIC, realizar la revisión y corrección respectivas, que habiliten su adecuada operación.
4. No obstante la disminución del 10,48% en la cantidad de documentos en las carpetas del sistema ORFEO entre los años 2018 a 2019, sigue siendo preocupante la cantidad de 47.026 que se encuentran sin depurar en las mencionadas carpetas electrónicas con que cierra la entidad el 2019, en razón a que la situación correcta es que solamente se encuentren dispuestos ahí aquellos documentos que se hayan actualmente en trámite.
5. La Secretaría de Gobierno no dio cumplimiento a la entrega del reporte de información solicitado a noviembre 30 de 2019, hecho que da lugar a informar de tal situación al Grupo de Control Disciplinario interno para lo de su competencia, por incumplimiento reiterativo a este deber normativo, pues similar situación ocurrió para efectos del informe con corte a noviembre 30 de 2018.
6. La recomendación respecto la situación álgida de la cifra de documentos en “Alarma” y 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 a los servidores públicos que ahí laboran, respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que les han sido reasignadas para su trámite y de su estado complementario en el ORFEO. Esto significa que deben revisar periódicamente dicha situación, mínimo cada semana, con el fin de conocer con oportunidad aquellas respuestas que corren el riesgo de convertirse en extemporáneas (alarma) y que los documentos que se encuentren en el ORFEO correspondan únicamente 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 Secretaria de la unidad las respuestas a las p.q.r.s.d. para la actualización del formato de control, se*



Creo en  
**POPAYÁN**

	<b>ALCALDIA DE POPAYAN</b>	GCI-200
	<b>OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 07 Página 17 de 17

*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 Molano  
Marzo 31 de 2020



Creo en  
**POPAYÁN**