

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

Popayán, 2021-02-15

Radicación: 20212000021333

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 2020.

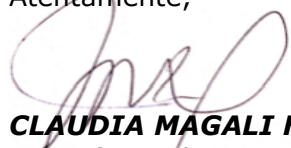
Cordial Saludo.

La Oficina de Control Interno dentro de su competencia de seguimiento y evaluación a la gestión con la participación del Grupo de Atención a la Comunidad de la entidad, se permite notificar, para su conocimiento y fines pertinentes, el informe anexo el cual contiene el comportamiento durante el año 2020 en la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, al igual que la situación y evaluación de aquellos aspectos que fueron objeto de análisis en el tratamiento de las mismas, además de las no conformidades, conclusiones y recomendaciones que deben servir para corregir y mejorar la gestión en su atención, recepción y respuesta.

A partir de las no conformidades detectadas, se solicita a los líderes de las unidades administrativas competentes, proyectar y presentar el **Plan de mejoramiento** respectivo dentro de un término de **10 días** a partir del recibo del presente informe.

Agradezco de antemano su atención.

Atentamente,



CLAUDIA MAGALI HURTADO HURTADO

Jefa Oficina de Control Interno

Proyectó: LUIS ALBERTO MOLANO LOPEZ

Revisó: N.A.

Copia: Samaida Gomez Ruiz, Secretaria General y demás u.a.

Anexo: Informe (18 folios) en **medio digital a los correos institucionales** de las u.a.

Archivado en: Informes de auditoria.



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 1 de 18

**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 2020

Febrero de 2021



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 2 de 18

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.	7
2-2	Comparativo del estado de las p.q.r.s.d. años 2019-2020.....	9
3.	Reporte 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 2019-2020	12
4.	Verificación de radicados de respuesta contra radicados de entrada	13
IV.	NO CONFORMIDADES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	14



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 3 de 18

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 reporte consolidado del año 2020.

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



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 4 de 18

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, observando que el canal de mayor uso durante el año 2020 por la situación de emergencia sanitaria, cuarentena y aislamiento selectivo por efectos de la pandemia, por parte de la comunidad en general, fue el canal 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 31 diciembre de 2020, 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.



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN		GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		Versión: 07
			Página 5 de 18

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

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Acción judicial	4	2			6
Denuncia	74	132	69	7	282
Felicitación		4			4
Informativo	11	412	7	1	431
Petición	5.436	4.731	2.213	1.495	13.875
Queja	58	103	65	5	231
Reclamo	3	11	9		23
Sugerencia	9	10	3		22
Total general	5.595	5.405	2.366	1.508	14.874

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: Se registra un total de 5.595p.q.r. (37,62%) 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	Acción judicial	Denuncia	Felicitación	Informativo	Petición	Queja	Total general
Juridica	3	1		4	141	3	153
Tesorería General					5		5
Gobierno		91		6	2.606	39	2.757
planeacion		47	1	11	1.135	47	1.246
General		14		84	478	6	584
Salud		69		11	1.580	29	1.695
Transito	1	27		3	4.891	26	4.950
Infraestructura		6		21	559	5	592
Secretaría de desarrollo agroambiental		4		2	258	3	268
Deporte y Cultura		3		1	150	4	158
Hacienda		2		3	1.255	34	1.300
Educacion	1	9		2	284	15	312
desastres		5	2	266	324	11	610
Despacho Alcalde	1	2	1	16	146	9	178
Secretaría de la mujer		1			25		26
Sistemas				1	4		5
Prensa					6		6
Acueducto					7		7
alcantarillado de					12		12
ServiAseo Popayan					4		4
EMTEL S.A.					1		1
gobierno					4		5
Control Interno		1					
Total general	6	282	4	431	13.875	231	14.874

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: Las unidades administrativas con cantidad de p.q.r mayor a 1.000 radicados recibidos por los



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN		GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		Versión: 07
			Página 6 de 18

canales presencial, web y buzones, son las Secretarías de Tránsito, Gobierno 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	En trámite	Respondida	Total general
Juridica	61	48	6	38	153
Tesorería General	5				5
Gobierno	990	526	954	287	2.757
planeacion	199	384	52	611	1.246
General	70	387	18	109	584
Salud	638	802	85	170	1.695
Transito	2.798	1.121	252	779	4.950
Infraestructura	100	344	28	120	592
Secretaría desarrollo a	203	34	8	23	268
Deporte y Cultura	85	24	7	42	158
Hacienda	183	948	67	102	1.300
Educacion	17	290	5		312
Gestion Riesgo desas	110	402	17	81	610
Despacho Alcalde	106	64	7	1	178
Secretaria de la mujer	17	6	1	2	26
Sistemas	4			1	5
Prensa	3	3			6
Acueducto- alcantarilla	1	6			7
ServiAseo Popayan		12			12
EMTEL S.A.		4			4
gobierno			1		1
Control Interno	5				5
Totales	5.595	5.405	1.508	2.366	14.874

Fuente: Formato Control a pqrsd recibidas

Análisis:

a. La unidad administrativa con el mayor número de p.q.r en estado de Alarma es la Secretaría de Transito con el 18,81 % del total en estado Alarma.

b. De un total de 22 u.a., 3 no presentan p.q.r en estado de Alarma, a saber: ServiAseo, Gobierno y Emtel S.A.



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 7 de 18

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

U.A	Buzones	presencial	web	Total general
Juridica			153	153
Tesorería General			5	5
Gobierno		15	2.742	2.757
planeacion	1	17	1.228	1.246
General		3	581	584
Salud		10	1.685	1.695
Transito		1	4.949	4.950
Infraestructura		1	591	592
agroambiental-			268	268
Deporte y Cultura		1	157	158
Hacienda		1	1.299	1.300
Educacion			312	312
Gestion Riesgo desastres			610	610
Despacho Alcalde			178	178
Secretaria de la			26	26
Sistemas			5	5
Prensa			6	6
alcantarillado de			7	7
ServiAseo Popayan			12	12
EMTEL S.A.			4	4
gobierno			1	1
Control Interno			5	5
Total general	1	49	14.824	14.874

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: El medio utilizado con mayor frecuencia fue el canal web con un peso del 99,66%.

2. Reporte consolidado de las unidades administrativas

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

El siguiente es el consolidado del estado de las respuestas a las pqr, a fecha de corte 31 de diciembre de 2020, 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	16.600	42,5%
Alarma	10.917	27,9%
Archivo de Gestión	9.704	24,8%
En Trámite	1.864	4,8%
Totales:	39.085	100,0%



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 8 de 18

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

Análisis: Las pqr "Respondida" son las de mayor peso porcentual con el 42,5 % y las pqr en estado de "En Trámite" representan el 4,8% 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 31 de diciembre de 2020:

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

	U.A	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total	PESO %
1	Atención al Ciudadano	5.595	5.405	2.366	1.508	14.874	38,06%
2	Control Interno			128		128	0,33%
3	Deporte y Cultura		229	408	2	639	1,63%
4	Educación		167	223		390	1,00%
5	Tránsito	2.689	301	3.840	297	7.127	18,23%
6	Despacho	70	140	723	1	934	2,39%
7	Infraestructura	17	987	680	14	1.698	4,34%
8	Hacienda	118	493	4.445	9	5.061	12,95%
9	Jurídica	13	168	1.415		1.596	4,08%
10	Planeación	198	354	684	1	1.237	3,16%
11	Salud	1.190	316	995	13	2.514	6,43%
12	Prensa			19		19	0,05%
13	Sistemas	23	54	31		108	0,28%
14	General	960	200	280		1.440	3,68%
15	Gestión del Riesgo	44	809	304	19	1.176	3,01%
16	S. Mujer		81	59		140	0,36%
	Totales	10.917	9.704	16.600	1.864	39.085	100,00%
	PESO PORCENTUAL	27,9%	24,8%	42,5%	4,8%	100,0%	

Fuente: Formato Control a pqrsc recibidas.

Análisis:

a. De un total de 18 u.a. que deben reportar información, 16 lo hicieron a la fecha de evaluación lo que representa un 88,9% de eficacia. No presentaron la información las Secretarías DAFE y Gobierno.

b. Las unidades que sobrepasan el 10% del peso porcentual del total de pqr que se gestionan en la entidad, son Tránsito, Hacienda y Atención al Ciudadano, es decir, que son las que tramitan los mayores volúmenes de información respecto a los documentos que ingresan a la entidad.

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



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 9 de 18

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.

U.A	Alarma	Peso % alarma por u.a.	Peso% diferencia u.a.
Atención al Ciudadano	5.595	51,25%	48,75%
Control Interno		0,00%	100,00%
Deporte y Cultura		0,00%	100,00%
Educación		0,00%	100,00%
Tránsito	2.689	24,63%	75,37%
Despacho	70	0,64%	99,36%
Infraestructura	17	0,16%	99,84%
Hacienda	118	1,08%	98,92%
Jurídica	13	0,12%	99,88%
Planeación	198	1,81%	98,19%
Salud	1.190	10,90%	89,10%
Prensa		0,00%	100,00%
Sistemas	23	0,21%	99,79%
General	960	8,79%	91,21%
Gestión del Riesgo	44	0,40%	99,60%
S. Mujer		0,00%	100,00%
Totales	10.917	100,00%	

Análisis.

a. La Oficina de Atención al Ciudadano es la unidad con mayor número de pqr en estado de alarma con una participación del 51,25%, le siguen en su orden 2 dependencias que sobrepasan el 10% del total de pqr en dicho estado. Por el contrario, 5 de las 18 u.a. no poseen documentos en alarma, tal como lo muestra la tabla.

b. 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.”

2-2 Comparativo del estado de las p.q.r.s.d. años 2019-2020

Se presenta a continuación el comportamiento del indicador de las p.q.r. para el 2 periodo comparativo 2019-2020:

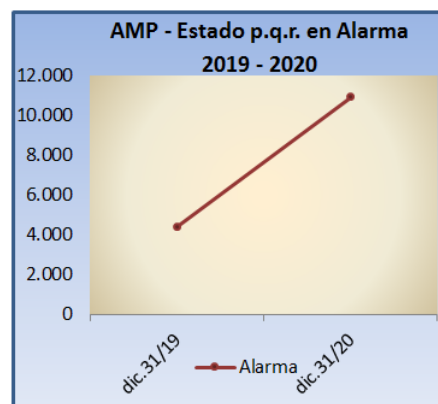


Creo en
POPAYÁN

Tabla 8. Comparativo estado de las p.q.r.s.d. 2019-2020

Estado respuesta	Cantidad pqr		Variacion %
	dic.31/19	dic.31/20	
En tramite	356	1.864	423,60% Incremento
Alarma	4.406	10.917	147,78% Incremento
Respondida	28.137	16.600	-41,00% Diminución
Archivo de gestion	17.329	9.704	-44,00% Diminución
Totales:	50.228	39.085	

Disminución general 2019-2020: -22,18%



Análisis.

a. El resultado del análisis comparativo de los años 2019 al 2020 arroja, en términos generales, una disminución del 22,18% en el total de documentos que ingresaron a la entidad para su trámite.

b. Los documentos en “trámite” y “Alarma”, registraron incremento significativo tal como lo muestra la tabla.

c. 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 un incremento del 147,78% del año 2019 al 2020, situación anormal porque va en contra de la tendencia decreciente que requiere este tipo de indicador. Se reitera la preocupación por el incremento de las p.q.r. en estado de alarma con un peso del 27,9% sobre el total de radicados que ingresaron a la entidad.

3. Reporte 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 6 de enero de 2021, que muestra la cantidad de documentos depositados en las carpetas de dicho sistema, es decir, sin depurar o culminar el procedimiento respectivo. La situación normal corresponde a aquella en que solamente en dichas carpetas se encuentren dispuestos aquellos documentos que se hallen en trámite.



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN		GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		Versión: 07
			Página 11 de 18

Tabla 9. Estado de los documentos en ORFEO

Carpetas ORFEO	Cantidad radicados	
	ene.6/21	peso %
Entrada	28.757	38,9%
Docs. internos	21.850	29,6%
Salida	16.247	22,0%
Resoluciones	5.281	7,2%
Contratos	1.456	2,0%
Decretos	191	0,3%
Circulares	49	0,1%
Totales:	73.831	100,0%

Fuente: Reportes de las Bandejas de usuarios del ORFEO.

Análisis: Los radicados sin depurar con mayor peso en relación al total de documentos depositados en las carpetas del ORFEO, son los de “Entrada” con el 38,9%, “Documentos internos” con el 0,1% y “Salida” con el 22,0%.

A continuación se muestra, por unidad administrativa, el detalle de la información que registra el ORFEO en relación a la cantidad de documentos depositados en las carpetas de dicho sistema, es decir, sin depurar o culminar el procedimiento respectivo.

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

No.	u.a.	Entrada	Salida	Docs. internos	Resoluciones	Decretos	Circulares	Contratos	Totales	Peso %
1	S.Gobierno	12.140	4.472	3.008	1.537	35	6	1	21.199	28,71%
2	S.Salud	2.993	1.689	5.253	61	0	5	0	10.001	13,55%
3	S.Infraestructura	4.114	3.514	2.188	51	2	2	0	9.871	13,37%
4	S.Planeacion	1.950	1.705	2.966	160	0	14	0	6.795	9,20%
5	Of.Juridica	1.434	813	1.821	1.104	4	6	1.455	6.637	8,99%
6	S.Transito	3.921	1.578	602	18	0	3	0	6.122	8,29%
7	S.Educacion	82	220	1.850	2.074	11	2	0	4.239	5,74%
8	S.General	869	614	1.069	25	0	8	0	2.585	3,50%
9	S.DAFE	574	650	1.127	64				2.415	3,27%
10	S.Deporte-Cultura	130	255	985	7	0	1	0	1.378	1,87%
11	Of.Gest.riesgo desastres	172	443	631	8	0	0	0	1.254	1,70%
12	Despacho Alcalde	302	224	121	169	139	2	0	957	1,30%
13	S.Hacienda	56	66	44	3	0	0	0	169	0,23%
14	S.Mujer	1	0	132	0	0	0	0	133	0,18%
15	Of.Control Interno	10	1	27	0	0	0	0	38	0,05%
16	Sistemas	5	3	26	0	0	0	0	34	0,05%
17	Prensa	4	0	0	0	0	0	0	4	0,01%
Totales:		28.757	16.247	21.850	5.281	191	49	1.456	73.831	100,00%
Peso porcentual:		38,9%	22,0%	29,6%	7,2%	0,3%	0,1%	2,0%	0,0%	100,0%

Fuente: Reportes del sistema de información ORFEO.



Creo en
POPAYÁN

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: Secretarías de Gobierno, Salud, Infraestructura, Planeación, Tránsito y Oficina Jurídica. 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.

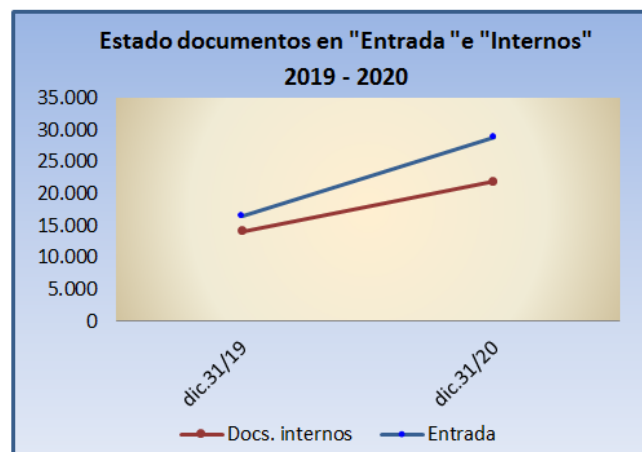
3-2 Comparativo del estado de documentos en ORFEO años 2019-2020

El siguiente es el comparativo de la cantidad de documentos en ORFEO para este periodo.

Tabla 11. Estado de los documentos en ORFEO años 2019-2020

Carpeta ORFEO	Cantidad radicados		Variación %
	dic.31/19	dic.31/20	
Contratos	1.512	1.456	-3,70% disminución
Circulares	40	49	22,50% incremento
Resoluciones	4.031	5.281	31,01% incremento
Salida	10.674	16.247	52,21% incremento
Docs. internos	14.079	21.850	55,20% incremento
Decretos	111	191	72,07% incremento
Entrada	16.406	28.757	75,28% incremento
Totales:	46.853	73.831	

Incremento 2019-2020: 57,58%



Análisis:

- El resultado del análisis comparativo de los años 2019 al 2020 arroja, en términos generales, un incremento del 57,58% en la cantidad de documentos en las carpetas del ORFEO, situación contraria al periodo anterior (2018-2019) que presentó una disminución del 10,48%.
- Los documentos de las carpetas "Entrada" y "Documentos internos" registraron incremento tal como lo muestra la gráfica, situación también contraria al periodo anterior 2018-2019 donde ambos presentaron disminuciones.



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 13 de 18

c. Los documentos de la carpeta "Contratos" fueron los únicos que presentaron disminución.

4. Verificación de radicados de respuesta contra radicados de entrada

De una muestra tomada de 125 radicados de entrada, se muestra a continuación el resultado de la verificación de “inconforme” en las respuestas dadas en tres de las unidades administrativas de la entidad.

Tabla 12. Resultado Inconforme de radicados de respuesta contra radicados de entrada

u.a.	Nos.radicado entrada	Nos.radicado respuesta	Verificación	Observaciones
Educacion	20201150191502		inconforme	En la Secretaria de Educacion no se puede verificar el cruce de informacion. Dan la misma rta para diferentes peticiones.Todas estan en archivo de gestion por ese motivo no se dio numero de radicado y esto no permite ver la respuesta al ciudadano. Se archivan porque ya se dieron conocimientos a los funcionarios para que den respuesta a solicitudes presentadas.
Educacion	20201150192792		inconforme	Se archiva informaci??n ya que se remiti?? a los funcionarios encargados para que den tramite respectivo a los requerimientos.
Educacion	20201150193702		inconforme	Se archiva porque se envio informacion a los funcionarios competentes
Educacion	20201150193742		inconforme	Se archivan porque ya se dieron conocimientos a los funcionarios para que den respuesta a solicitudes presentadas.
Educacion	20201150198482		inconforme	Requerimientos que se envian para radicar por sac, gracias
Educacion	20201150200122		inconforme	Se archiva informaci??n ya que se remiti?? a los funcionarios encargados para que den tramite respectivo a los requerimientos.
Educacion	20201150200172		inconforme	Se archiva informaci??n ya que se remiti?? a los funcionarios encargados para que den tramite respectivo a los requerimientos.
Educacion	20201150201652		inconforme	Se archiva informaci??n ya que se remiti?? a los funcionarios encargados para que den tramite respectivo a los requerimientos.
Educacion	20201150201902		inconforme	Se archiva informaci??n ya que se remiti?? a los funcionarios encargados para que den tramite respectivo a los requerimientos.
Educacion	20201150208442		inconforme	Se archiva requerimientos, ya que se fueron enviados a las dependencias encargadas.
Planeacion	20201150167522	20201950169471	inconforme	El numero de radicado que dan como rta no coincide con la solicitud.
Sec. DAFE	20201150153982	20202100141021	inconforme	El numero de radicado no existe.

Fuente: Reportes del formato Control a pqr recibidas año 2020 de las u.a. y del ORFEO.



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 14 de 18

Tabla 13. Resultado general

Verificación	Cantidad radicados respuesta	Peso %
Inconformes	12	9,6%
Conformes	113	90,4%
Totales:	125	100,0%

Análisis:

El 9,6% de la muestra presenta inconformidad, situación que se puede ocasionar, primero, porque el contenido del radicado de respuesta registrado no corresponde con el asunto del radicado de entrada; segundo, porque se registró erróneamente el número del radicado de respuesta en el formato Control a pqr recibidas y, tercero, porque no hay forma de verificar el contenido de la respuesta como ocurre con la Secretaria de Educación debido a que sus respuestas se producen exclusivamente a través del sistema de información SAC plataforma distinta al ORFEO que maneja la administración central.

IV. NO CONFORMIDADES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El comparativo de los **años 2019 y 2020** presenta una disminución del 22,18% en el **total de documentos** que ingresaron a la entidad por los diferentes canales para su trámite, situación que ha venido mostrando una tendencia a la baja en razón a que para los años 2018-2019 también se produjo una disminución del 27,74%.

El **año 2020** las **pqr** en estado de **alarma** registran un peso del 27,9% sobre el total de radicados que ingresaron a la entidad, cifra superior a la registrada en el 2019 que fue del 8,8%.

El comparativo de los **años 2019 y 2020**, muestra que las **pqr** en estado de **Alarma** tuvieron un incremento del 147,78%, situación anormal porque va en contra de la tendencia decreciente que requiere este tipo de indicador y contraria a lo sucedido en el periodo 2018-2019 donde hubo una disminución del 50,52% de las pqr en estado de alarma.

2. El comparativo de los **años 2019 y 2020** muestra un incremento del 57,58% en la cantidad de documentos en las **carpetas del ORFEO**, situación contraria a los años 2018-2019 que presentó una disminución del 10,48%.

3. Aunque la muestra analizada no es representativa, la verificación realizada al **cruce de la consistencia entre los radicados de entrada y sus respuestas**, señala que el 9,6% de la muestra presenta inconformidad, situación que se puede deber, primero, a que el contenido del radicado de respuesta registrado no corresponde con el asunto del radicado de entrada; segundo, a que se registró erróneamente el número del radicado de respuesta en el formato Control a pqr recibidas y, tercero, porque no hay forma de verificar el contenido de la respuesta como ocurre con la Secretaria de Educación debido a que sus respuestas se producen exclusivamente a través del sistema de información SAC plataforma distinta al ORFEO que maneja la administración central.



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 15 de 18

4. Las Secretaría de Gobierno y la de DAFE no dieron cumplimiento a la entrega del reporte de información solicitado al cierre del 2020, hecho que da lugar a informar de tal situación al Grupo de Control Disciplinario interno para lo de su competencia por incumplimiento a este deber normativo que, en el caso de Gobierno, es reiterativo en 3 años consecutivos 2018, 2019 y 2020.

5. Una de las situaciones preocupantes, que hasta el momento no ha sido superada y que se corrobora con el alto indicador del 27,9% de pqr en estado de Alarma para el año 2020, es decir, pqr que carecen de registro de respuesta por parte de la entidad, consiste en la tardanza injustificada y violatoria del derecho constitucional y legal de obtener respuesta oportuna y de fondo a las mismas.

Caso a citar es el de la petición 20201130016292 del 16 enero de 2020, suscrita por un grupo de servidores públicos no sindicalizados de la entidad dirigido al Señor Alcalde y al Secretario General, la cual fue, por parte de la Secretaria General, reasignada al Jefe de la Oficina Jurídica el 31 de enero de 2020 con radicado 20201100027963 y, por parte del Despacho del Alcalde, archivada el 11 de junio de 2020 con el comentario de que fue entregada al Dr. Luis Zambrano.

Luego de recordar e insistir en la respuesta al derecho de petición a través de correos electrónicos remitidos a la Oficina Jurídica el 14 y 17 de julio de 2020 y del oficio 20201150205332 enviado a la Secretaria General y la Oficina Jurídica el 21 de julio de 2020, finalmente el 12 de agosto del mismo año, luego de transcurrir aproximadamente 7 meses desde la fecha de la petición, la Oficina Jurídica emitió la respuesta mediante oficio 20201800224643.

Resulta preocupante que en el registro de Control de las pqr recibidas en la Oficina Jurídica, reportado con corte a junio 30 de 2020 al Grupo de Gestión de Atención a la comunidad, aparece como "Respondida" la solicitud del oficio 20201100027963 que contenía a su vez la petición 20201130016292 pero no registra radicado ni fecha alguna de tal respuesta. Esto representa una presunta falta de coherencia, objetividad y falta a la verdad de parte de la funcionaria que administra esta información en el control y tratamiento a las pqr, además, que fuera de ser extemporánea la respuesta, denota falta de cuidado y de seguimiento al Derecho constitucional de Petición por parte de los funcionarios asignados para dar su respuesta, lo que da lugar a la consecuente notificación que corresponde trasladar al organismo de control disciplinario interno.

En el mismo sentido y como agravante de lo anterior, la Oficina Jurídica en su Control a las pqr recibidas tampoco hizo el descargo de la petición en comento, puesto que en el reporte de la información a fecha de corte diciembre 14 de 2020, luego de que inicialmente apareciera como "Respondida" la petición, ahora aparece en "Alarma" y el Estado de la respuesta es "Archivo de gestión", es decir, que además de ser contradictorios los registro hechos por la funcionaria, aparece sin registro de respuesta alguna, omitiendo, en consecuencia, la respuesta que se produjo desde la misma Oficina Jurídica con el radicado 20201800224643.

Esto denota además una falta de control de parte de la funcionaria que ejerce la función del control a las pqr, en razón a que las respuestas que se producen a diario sobre los radicados recibidos por la unidad administrativa y con los cuales deben estar asociadas, no registran en el asunto, como lo evidencia por lo menos este caso, el radicado correspondiente que se atiende, motivo por el cual es imposible asociar posteriormente los documentos.



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 16 de 18

6. El canal virtual de recepción de pqr que la entidad tiene implementado a través de un formulario web del ORFEO, tiene una limitante en la capacidad de cargue de los anexos consistente en que a fecha de verificación 4 de noviembre de 2020, admitía 4 MB por cada uno de los 4 anexos que, como máximo, permite anexar la plataforma, con el agravante que inclusive, en la prueba realizada, un documento con peso de 3.963 KB no fue posible anexarlo.

Como un punto de referencia, se tiene que la Sede Electrónica de Trámites del sitio web de la entidad dispone de una capacidad hasta de 150 MB para el cargue de cada uno de los anexos que requiere cada uno de los trámites de esta plataforma, situación contradictoria puesto que por no ser menos importante el canal virtual de pqr, este carece de una capacidad similar.

A la fecha del presente informe, la capacidad se encuentra incrementada a 5 MB. Sin embargo, sigue siendo insuficiente en consideración a que los documentos que requiere el peticionario anexar en la mayoría de los casos sobrepasan dicho límite.

Como consecuencia de esta insuficiente capacidad, el peticionario se ve en dificultades con la información complementaria de la p.q.r. que está tratando de radicar y, por consiguiente, puede desistir de hacerlo o quedar incompleta la petición por la imposibilidad de subir el anexo, situación que conlleva a su vez a que la entidad no pueda atender de manera objetiva la petición porque al no disponer del anexo, que es parte integral de la misma, ésta quedaría sin resolver o se respondería transgrediendo los requisitos que debe reunir, incurriendo, por tanto, en incumplimiento a los preceptos del Derecho de petición contenidos en la Ley 1755 de 2015.

La Secretaria General sobre esta dificultad, remitió el 20 de agosto de 2020, solicitud con carácter urgente al Asesor de Sistemas con el fin de corregir las fallas que presentaba el formulario virtual del ORFEO, sin que se hubiera obtenido respuesta formal alguna.

7. El servicio de conversación instantánea “chat” con la comunidad que se tiene implementado en el sitio web de la entidad fue deficiente durante el año 2020, debido a la intermitencia en su funcionamiento por fallas técnicas (observación presentada también en el informe de evaluación al tratamiento de las pqr año 2019), por la no disposición continua de una funcionaria que lo atendiera en el horario establecido y por la no apropiación de los funcionarios que atienden el servicio de los deberes del numeral 8.3.2 Protocolo Administración del Chat contenido en el Procedimiento Protocolo para la Atención al Ciudadano, complementario con la Carta de Trato Digno al Ciudadano de la entidad.

Muestra de lo anterior se dio con una consulta sencilla realizada a través del chat el 3 de septiembre de 2020 realizada por un funcionario de la Oficina de Control Interno, en la cual la atención de la funcionaria encargada en ese momento fue contraria a lo dispuesto en el Protocolo referido y displicente al no responder la observación que se le hizo.

Además, la opción que dice tener la aplicación web del chat de remitir al e-mail del visitante el texto de la conversación, no funciona, porque se hizo la prueba con el correo personal del funcionario de Control Interno y no se recibió ninguna información.

También se evidencia que además del chat, operado a través de la plataforma “Live Chat”, se tiene dispuesto un Messenger operado a través del aplicativo “Mlbew Messenger” que por falta de una



Creo en
POPAYÁN

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 17 de 18

continúa y oportuna atención a los mensajes que dejan los peticionarios, no está cumpliendo su propósito. Prueba de esto consistió en solicitud remitida en dic.17/20 desde la Oficina de Control Interno a Atención al Ciudadano en la cual se solicitaba informar la razón concreta de la no disponibilidad de la operación del CHAT en ese momento.

8. El link “Contáctenos” de la pestaña “Información al ciudadano” contiene información deficiente e imprecisa que amerita por parte de la Coordinadora de Gestión de Atención a la comunidad, la revisión y revelación de información correcta y veraz que garantice en ese espacio la consulta objetiva de la comunidad.

Las deficiencias consisten, primero, en que el link ahí registrado de enlace al formulario virtual de pqr, no funciona; segundo, no tiene registrados los datos del horario de atención del Chat y, tercero, el canal telefónico registra un número no válido actualmente para esta comunicación.

9. Sobre el acceso o pestaña en la pantalla inicial del sitio web de la entidad para el "Correo electrónico - Correo institucional para la Alcaldía Municipal de Popayán", no se tiene clara su funcionalidad debido a que, en prueba realizada, al seleccionar este acceso se abre el contenido del correo institucional de la Oficina de Control Interno y no lo que debe corresponder a la información de las cuentas de correo electrónico disponibles actualmente en la entidad para la recepción de las pqr, es decir, atencionalciudadano@popayan.gov.co y pqr@popayan.gov.co

10. En más de uno de los accesos del sitio web de la entidad sigue apareciendo el teléfono 8333033 como otra línea de atención del canal telefónico dispuesta junto a la línea 8243075, esta última que efectivamente atiende el Grupo de Atención a la Comunidad. Se conoce de tiempo atrás que aquel número no ha estado ni está actualmente en operación.

11. 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 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



Creo en
POPAYÁN

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

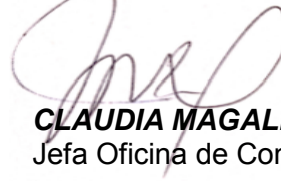
efectivas, de tal forma que conminen al cumplimiento de los dos deberes señalados. Así, dentro del ejercicio de la función de interventoría y supervisión que ellos ejercen sobre los contratistas vinculados por prestación de servicios, las medidas se aplicarían supeditando la aprobación de las actas de 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
Oficina de Control Interno

Vo.Bo.



CLAUDIA MAGALI HURTADO H.
Jefa Oficina de Control Interno

Proyectaron: Magali Cifuentes y Luis Alberto Molano
Febrero 15 de 2021



Creo en
POPAYÁN