

	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 2017

Diciembre de 2017



	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.	Área de Atención y servicio al ciudadano.....	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.....	10
7.	Secretaria de Gobierno.....	10
8.	Área de Prensa.....	11
9.	Oficina de Control Interno.....	11
10.	Área de Sistemas.....	12
11.	Oficina de Planeación.....	12
12.	Secretaria de Salud.....	13
13.	Secretaria General.....	13
14.	Secretaria de Infraestructura.....	14
15.	Secretaria de Educación.....	14
16.	Secretaria de Hacienda.....	15
17.	UMATA.....	16
18.	Consolidado general del estado de las respuestas a las pqr sd.....	17
19.	Comparativo 2016-2017 del estado de la respuesta a las pqr recibidas.....	18
IV.	ESTADO DE LOS DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE INFORMACION ORFEO	19
1.	Consolidado general del estado de documentos en el ORFEO.....	19
2.	Comparativo 2016-2017 del estado de los documentos en ORFEO	23

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

V. ESTADO DE OTROS MECANISMOS DE CONTROL	24
1. Carta de trato digno.....	24
2. Política para el tratamiento de datos personales.....	24
3. Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	24
4. Protocolo de atención al ciudadano.....	25
5. Chat.....	25
6. Área de atención y servicio al ciudadano.	25
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25

	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



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

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.

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. Área de Atención y servicio al ciudadano.

La siguiente es la información reportada por el área de atención y servicio al ciudadano a fecha de corte 30 de noviembre de 2017:



	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

Valores absolutos

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Acción judicial	38	6	12	2	58
Denuncia	6		10	3	19
Felicitación		1	1		2
Informativo		21			21
Petición	153	29	138	11	331
Queja	57	7	61	3	128
Reclamo		2			2
Sugerencia	1	2			3
Total general	255	68	222	19	564

Fuente: Formato Control a pqrzd recibidas.

Análisis: el 45,21% 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

Valores absolutos

Tipificación	Total Alarma	Total Archivo de gestión	Total Respondida	Total En trámite	Total general
Acueducto y alcantarillado de Popayan			1		1
Deporte y Cultura	3		4		7
Despacho Alcalde	1	3	19	2	25
Educacion	2	2	7	1	12
General		25	5		30
Gestion Riesgo de desastres		1	3		4
Gobierno	23	3	53		79
Hacienda		8	9		17
Infraestructura	2	9	19	1	31
Juridica		4	1		5
Planeación	48	2	21	6	77
Prensa		1			1
Salud	35	7	70	3	115
ServiAseo Popayan		1	1		2
sistemas	1	1	2		4
Tesorería General	1				1
Transito	139	1	5	6	151
Umata			2		2
Total general	255	68	222	19	564

Fuente: Formato Control a pqrzd recibidas.

Análisis: La unidad administrativa que mayor cantidad de p.q.r que recibe la Secretaría de Transito con el 26,77% 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

Tipificación	Total Alarma	Total Archivo de gestión	Total Respondida	Total En trámite	Total general
Acueducto y alcantarillao de Popayan			1		1
Deporte y Cultura	3		4		7
Despacho Alcalde	1	3	19	2	25
Educacion	2	2	7	1	12
General		25	5		30
Gestion Riesgo de desastres		1	3		4
Gobierno	23	3	53		79
Hacienda		8	9		17
Infraestructura	2	9	19	1	31
Juridica		4	1		5
Planeacion	48	2	21	6	77
Prensa		1			1
Salud	35	7	70	3	115
ServiAseo Popayan		1	1		2
sistemas	1	1	2		4
Tesorería General	1				1
Transito	139	1	5	6	151
Umata			2		2
Total general	255	68	222	19	564

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis:

1-La unidad Administrativa con más p.q.r en alarma es la Secretaría de Transito, con el 24,65% del total.

2-De un total de 18 Unidades administrativas, 7 unidades (General, Hacienda, Despacho Alcalde, Prensa, y Umata) no presentan p.q.r en alarma

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

U.A	Presencial	Web	Buzones	Telefonico	Total general
Acueducto y alcantarillao de		1			1
Deporte y Cultura		7			7
Despacho Alcalde		25			25
Educacion		12	1		13
General	2	27	1		30
Gestion Riesgo de desastres		4			4
Gobierno	7	70	1		78
Hacienda	1	14	2		17
Infraestructura	1	27	2	1	31
Juridica		5			5
Planeacion	7	70			77
Prensa		1			1
Salud	15	94	6		115
ServiAseo Popayan		2			2
sistemas		4			4
Tesorería General		1			1
Transito	1	149	1		151
Umata		2			2
Total general	34	515	14	1	564

CAMBIO POPAYAN

	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 91,31% del total

2. Oficina Gestión del riesgo de desastres

La siguiente es la información reportada por la Oficina de Gestión del Riesgo a fecha de corte 30 de noviembre de 2017:

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

Tipificación	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Sugerencia	2			2
Informativo	306	36		342
Felicitación	1	1		2
Petición	556	726	18	1300
Total general	865	763	18	1646

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: Ningún radicado de las p.q.r. se encuentra en estado de Alarma, estos registros se refieren a los ingresados por el canal presencial y el canal web.

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 2017:

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

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

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Queja			1		1
Sugerencia		1			1
Informativo	1	862	116	1	980
Felicitación		6			6
Petición	41	116	1.071		1.228
Total general	42	985	1.188	1	2.216

Fuente: Formato Control a pqrzd recibidas.

Análisis: El 1,90% 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, es decir, no registra información proveniente del canal virtual.

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

Tipificación	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Informativo	574	1		575
Petición	1	139	1	141
Total general	575	140	1	716

Fuente: Formato Control a pqrzd recibidas.

Análisis: Ningún radicado de las p.q.r. se encuentra en estado de Alarma, estos registros se refieren a la mayoría que han ingresado por el canal presencial y uno el canal web.

5. Oficina Jurídica.

No presento información alguna a la Oficina de Atención al Ciudadano, pese a que se solicitó información mediante circular N° 20171100000466 del 30-03-17, al correo: juridica@popayan.gov.co, el día 28-11-17, de forma verbal a la contratista Yohana de la Oficina Jurídica el día 22-12-17, haciendo caso omiso.



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

6. Secretaria de Transito.

La siguiente es la información reportada por la Secretaria de Tránsito a fecha de corte 30 de noviembre 2017:

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

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Queja	2		10		12
Sugerencia		1			1
Informativo	132	100	26		258
Felicitación		1	1		2
Petición	3211	265	5114	115	8705
Acción judicial	71	1	311		383
Total general	3416	368	5462	115	9361

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: el 36,49% 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 y por buzones.

7. Secretaria de Gobierno.

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

La siguiente es la información reportada por la Secretaria de Gobierno a fecha de corte 31 de octubre de 2017:

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Queja	3		3		6
Sugerencia	3	1			4
Acción judicial			2		2
Denuncia				1	1
Informativo	52	1.218	50		1.320
Felicitación	1	11			12
Petición	3.555	1.142	3.179	5	7.882
Total general	3.614	2.372	3.235	6	9.227

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: el 39%17% de las p.q.r. se encuentran en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que



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

no debe haber radicado alguno en esta situación. Estos registros se refieren a los ingresados por el canal presencial, canal web.

8. Área de Prensa.

La siguiente es la información reportada por el área de Prensa a fecha de corte 30-noviembre de 2017:

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

Tipificación	Archivo de gestión	Respondida	Total general
Informativo	49	5	54
Petición	3	104	107
Total general	52	109	161

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: Ningún radicado de las p.q.r se encuentra en estado de Alarma, esos registros se refieren exclusivamente a los ingresados por el canal presencial, es decir, no registra información proveniente del canal virtual.

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 2017:

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

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	Total general
Queja	1			1
Informativo	2	260	83	345
Petición	1	13	27	41
Reclamo			1	1
Total general	4	273	111	388

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: el 1,03 % se encuentra en estado de Alarma, contraviniendo el precepto que no debe haber radicado alguno en esta situación, estos registros se refieren exclusivamente a los ingresados por el canal presencial, es decir, no registra información proveniente del canal virtual.



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

10. Área de Sistemas.

La siguiente es la información reportada por el área de Sistemas a fecha de corte 28 de noviembre de 2017:

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

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Informativo		155	36		191
Petición	12	1	114	3	129
Total general	12	156	150	3	320

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: el 3,44% de las 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 exclusivamente a los ingresados por el canal presencial, es decir, no registra información proveniente del canal virtual.

11. Oficina de Planeación.

La siguiente es la información reportada por la Oficina de Planeación desde 21 de julio a fecha de corte 30 noviembre de 2017:

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

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Informativo		883	85		968
Felicitación		1			1
Petición	286	393	5.186	31	5.896
Acción judicial	1	3	6		10
Total general	287	1.280	5.277	31	6.875

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: el 4,17% de las 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 y canal web.



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

12. Secretaria de Salud.

La siguiente es la información reportada por la Secretaria de Salud a fecha de corte 1 de diciembre de 2017:

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

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Queja	8		15	5	28
Informativo		1.732	108		1.840
Petición	976		2.102	131	3.209
Acción judicial	18		40		58
Total general	1.002	1.732	2.265	136	5.135

Fuente: Formato Control a pqrsc recibidas.

Análisis: el 19,51% de las 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 y canal web.

13. Secretaria General.

La siguiente es la información reportada por la Secretaria de Salud a fecha de corte 30 de noviembre de 2017:

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

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	Total general
Informativo	88	335	115	538
Petición	545	1.384	2.060	3.989
Total general	633	1.719	2.175	4.527

Fuente: Formato Control a pqrsc recibidas.

Análisis: Ningún radicado de las p.q.r se encuentra en estado de Alarma, estos registros se refieren exclusivamente a los ingresados por el canal presencial, es decir, no registra información proveniente del canal virtual.

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

14. Secretaria de Infraestructura.

La siguiente es la información reportada por la Secretaria de Salud a fecha de corte 30 de noviembre de 2017:

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

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Queja		4	3		7
Sugerencia		2	1		3
Informativo	1	786	166		953
Felicitación		6			6
Petición	381	986	1.910	2	3.279
Acción judicial	1	2	8		11
Total general	383	1.786	2.088	2	4.259

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: el 8,99% de las 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, es decir, no registra información proveniente del canal virtual.

15. Secretaria de Educación.

La siguiente es la información reportada por la Secretaria de Educación del 24 de julio a fecha de corte 30 de noviembre de 2017:

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

Tipificación	alarma	respondida	en tramite	Total general
sugerencia	2	96	3	101
peticion	71	4856	346	5273
felicitation		5		5
Queja o Reclamo		12	5	17
Total general	73	4969	354	5396

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.



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

Análisis: el 1,35% de las 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 exclusivamente a los ingresados por el canal presencial, canal web y telefónico

16. Secretaria de Hacienda.

La siguiente es la información reportada por la **sección de predial**, perteneciente a la Secretaria de Hacienda del 23 de enero a fecha de corte 30 de noviembre de 2017:

Tabla 19. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Alarma	Respondida	En trámite	Archivo de gestión	Total general
Informativo		6		2	8
Petición	173	3.527	4		3.704
Reclamo		2			2
Total general	173	3.535	4	2	3.714

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: el 4,66% de las 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 exclusivamente al canal presencial, es decir, no registra información proveniente del canal virtual.

La siguiente es la información reportada por la **sección de Industria y Comercio**, perteneciente Secretaria de Hacienda, del 4 de julio a fecha de corte 30 de noviembre de 2017:

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

Tipificación	Alarma	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Sugerencia	1				1
Informativo	174	331	202		707
Petición	107	94	91	9	301
Total general	282	425	293	9	1.009

Fuente: Formato Control a pqrds recibidas.

Análisis: el 27,95% de las 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 exclusivamente al canal



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

presencial, es decir, no registra información proveniente del canal virtual.

La siguiente es la información reportada por la **sección de Tesorería**, perteneciente Secretaria de Hacienda, del 10 de enero a fecha de corte 30 de noviembre de 2017:

Tipificación	Archivo de gestión	Respondida	Total general
Queja	1		1
Informativo	342	42	384
Felicitación	2		2
Petición	126	244	370
Acción judicial	24	20	44
Total general	495	306	801

Fuente: Formato Control a pqrsc recibidas.

Análisis: Ningún radicado de las p.q.r se encuentra en estado de Alarma, esos registros se refieren exclusivamente a los ingresados por el canal presencial, es decir, no registra información proveniente del canal virtual.

17.UMATA.

La siguiente es la información reportada por la UMATA a fecha de corte 30 de noviembre de 2017:

Tabla 22. Consolidado estado de las p.q.r.s.d. recibidas

Tipificación	Archivo de gestión	Respondida	En trámite	Total general
Sugerencia		1		1
Informativo	686	86		772
Felicitación		1		1
Petición	181	455	1	637
Total general	867	543	1	1411

Fuente: Formato Control a pqrsc recibidas.

Análisis: Ningún radicado de las p.q.r se encuentra en estado de Alarma, estos registros se refieren exclusivamente a los ingresados por el canal presencial, es decir, no registra información proveniente del canal virtual.

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

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

El siguiente es el estado de las respuestas a las pqr clasificado por unidad administrativa responsable a las fechas de corte especificada.

Tabla 23. Consolidado general estado de las respuestas a las p.q.r.s.d. por u.a.

No.	u.a.	Fecha de corte informacion	Alarma	Archivo de gestion	Respondida	En tramite	Total	Peso %
1	Secretaria de Transito	30-nov-17	3416	368	5462	115	9.361	16,2%
2	Secretaria de Gobierno	30-nov-17	3614	2372	3235	6	9.227	16,0%
3	Oficina de Planeacion	30-nov-17	287	1280	5277	31	6.875	11,9%
4	Secretaria de Hacienda	30-nov-17	455	4455	601	13	5.524	9,6%
5	Secretaria de Educacion	30-nov-17	73	0	4969	354	5.396	9,4%
6	Secretaria de Salud	30-nov-17	24	1828	3192	58	5.102	8,8%
7	Secretaria General	30-nov-17	633	1719	2175	0	4.527	7,8%
8	Secretaria de Infraestructura	30-nov-17	383	1786	2088	2	4.259	7,4%
9	Secretaria del Deporte y Cultura	30-nov-17	42	985	1188	1	2.216	3,8%
10	Oficina Gestion del riesgo de desastres	30-nov-17	0	865	763	18	1.646	2,9%
11	UMATA	30-nov-17	0	867	543	1	1.411	2,4%
12	Despacho del Alcalde	30-nov-17	0	575	140	1	716	1,2%
13	Area de Atención y servicio al ciudadano	30-nov-17	255	68	222	19	564	1,0%
14	Oficina de Control Interno	30-nov-17	3	273	111	1	388	0,7%
15	Area de Sistemas	30-nov-17	11	156	150	3	320	0,6%
16	Area de Prensa	30-nov-17	0	52	109	0	161	0,3%
17	Oficina Juridica	no remitió reporte	0	0	0	0	0	0,0%
Totales:			9.196	17.649	30.225	623	57.693	100,0%
Peso porcentual:			15,9%	30,6%	52,4%	1,1%	100,0%	

Vive el
CAMBIO POPAYAN

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

Fuente: Formato Control a pqrscd recibidas.

Análisis:

1. De un total de 17 u.a. que deben reportar información, 15 lo hicieron conforme a requisitos y 1 (Hacienda) no lo presentó consolidado, lo que arroja un 94% de eficacia. Se aclara que, por parte de la Secretaria de Hacienda, presentaron información 3 de sus dependencias, a saber: Industria y comercio, Predial y Tesorería. No presentó la información para esta segunda evaluación, la Oficina Jurídica.
2. El siguiente es el orden por peso porcentual del estado de las pqr en la entidad a las fechas de cortes especificadas; en alarma 15,94%, archivo de gestión 30,59%, respondidas 52,39% y en trámite 1,08%, 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: Transito, Gobierno y Planeación, con el 16,2%, 16,0% y 11,9%, respectivamente, de las cuales, Gobierno, también presenta la mayor cantidad de pqr en estado alarma.
4. Las unidades administrativas: Gestión del Riesgo, Umata, Despacho del Alcalde y Prensa, no presentan pqr en estado de alarma.
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 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. Comparativo 2016-2017 del estado de la respuesta a las pqr recibidas

El Comparativo 2016-2017 del estado de las respuestas a las pqr recibidas no se establece de manera acorde para este informe, en razón a que los periodos no son comparables, es decir, 2017 dispone de corte a nov.30, mientras que el año 2016 solamente registra corte a jun.30. No obstante, a efectos de visualizar la tendencia, se presenta, a continuación, el comportamiento del indicador de documentos en estado de “Alarma” para la entidad para el periodo 2016-2017.





	Cantidad pqr	Cantidad pqr
Estado respuesta	jun.30/16	nov.30/17
Alarma	8.945	9.196
Archivo de gestion	5.683	17.649
Respondida	33.094	30.225
En tramite	912	623
Totales:	48.634	57.693



Análisis:

El Comparativo 2016-2017 del **estado en Alarma** de las pqr recibidas, es decir, de aquellas pqr que no registran respuesta a la fecha de corte evaluada, para el periodo analizado, muestra un **incremento del 2,8%**, situación contraria a la tendencia que requiere este tipo de indicador, el cual debe ser Decreciente.

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

1. Consolidado general del estado de documentos en el ORFEO.

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, en su mayoría, sin depurar, procesados a través del sistema de información documental ORFEO por cada unidad administrativa, a fecha de corte 29 de diciembre de 2017.

Tabla 25. Consolidado general estado documentos sin depurar en el ORFEO.

No.	u.a.	Entrada	Salida	Docu- mentos Internos	Resoluci- ones	Decretos	Circular es	Contrat- os	Devuelto- s	TOTAL
1	Oficina de Planeacion	3771	4961	4000	409	14	18	0	286	13.459
2	Secretaria Infraestructura	5008	3108	1965	51	2	2	1	3	10.140
3	Secretaria de Gobierno	2730	3424	2473	508	43	3	1	81	9.263
4	Secretaria de Salud	1234	1252	3012	65	5	31	0	4	5.603
5	Secretaria de Transito	1892	1106	929	17	4	1	0	9	3.958
6	Secretaria de Educacion	693	228	442	1780	28	5	0	4	3.180
7	Oficina Juridica	719	117	381	1307	4	3	520	5	3.056
8	Secretaria General	897	864	1227	54	0	6	0	1	3.049
9	Secretaria de Hacienda	446	335	446	40	7	19	0	3	1.296
10	UMATA	64	108	463	6	1	0	0	2	644
11	Secretaria del Deporte y Cultura	131	70	410	2	0	0	0	1	614
12	Area de Prensa	24	4	188	0	0	0	0	1	217
13	Area de Sistemas	18	17	128	0	0	4	0	0	167
14	Despacho del Alcalde	48	13	32	14	19	0	0	1	127
15	Oficina Gestion riesgo desastres	5	61	41	0	0	0	0	0	107
16	Oficina de Control Interno	0	3	4	0	0	0	0	0	7
	Totales:	17.680	15.671	16.141	4.253	127	92	522	401	54.887

Fuente: Reportes del sistema de información ORFEO.

Análisis:

1. De un total de 16 u.a. disponibles con información en ORFEO, se extrajo su información respectiva a la fecha de corte especificada.

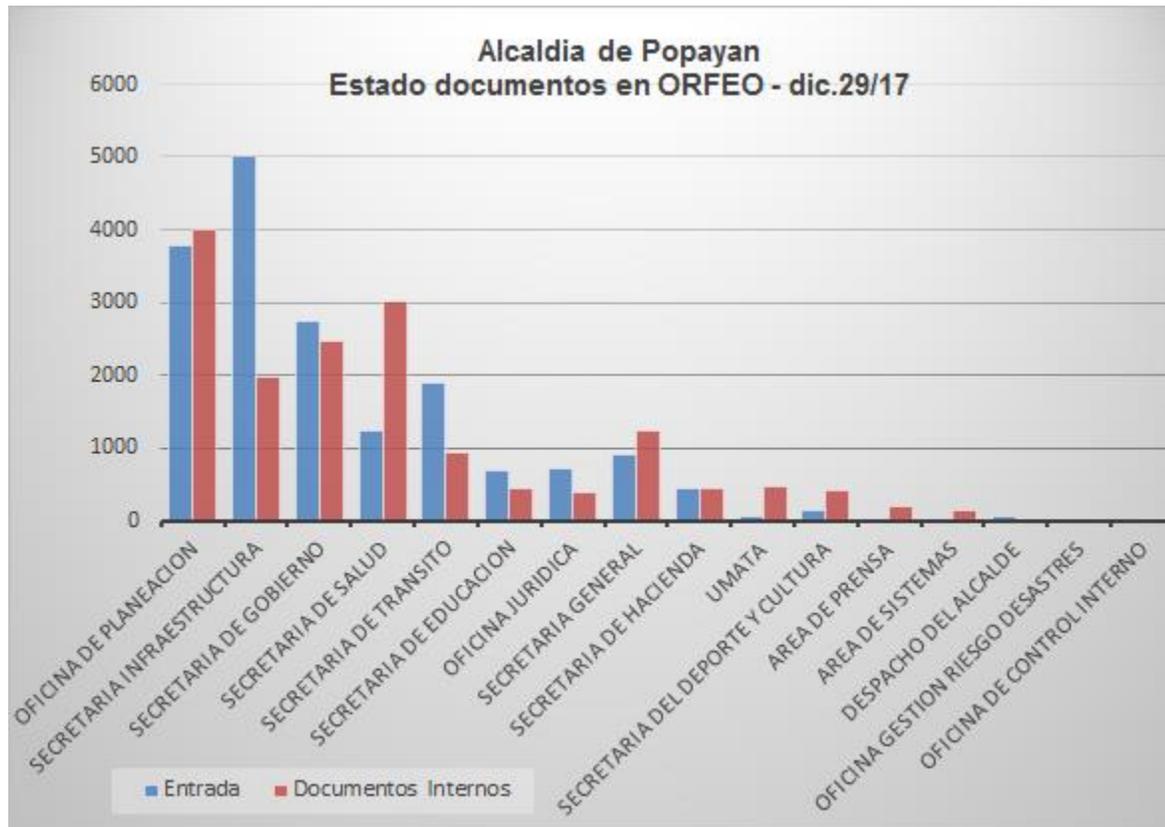
2. Aunque es claro que en todas las u.a. existen en cualquier momento, documentos en las carpetas de las series o tipos documentales que manejan a través del ORFEO, sigue siendo reiterada la preocupación por la cantidad considerable de documentos que registran las carpetas de este sistema de información en aquellas unidades administrativas que poseen desde un número superior a 100 do-

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

cumentos hasta aquellas que llegan a sobrepasar los 1.000 documentos. Por tanto, solamente 1 dependencia registra cantidad inferior a 100 documentos (Control Interno).

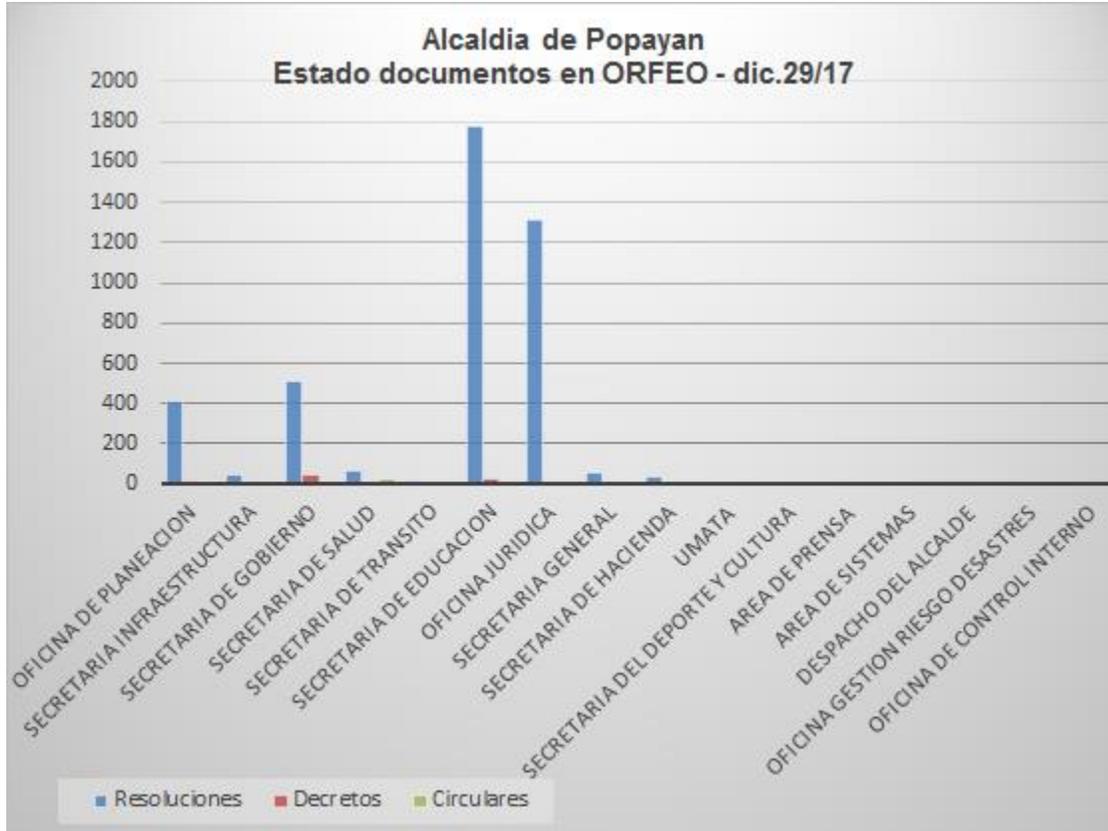
Lo anterior, debido a la falta de depuración de tales cantidades de documentos por parte de los funcionarios, en cada una de las dependencias, que se encuentran actualmente como usuarios activos del sistema, es decir, documentos sin reasignar, sin archivar o sin solicitar anulación.

Grafico 3. Estado de las carpetas Entrada y Documentos internos.



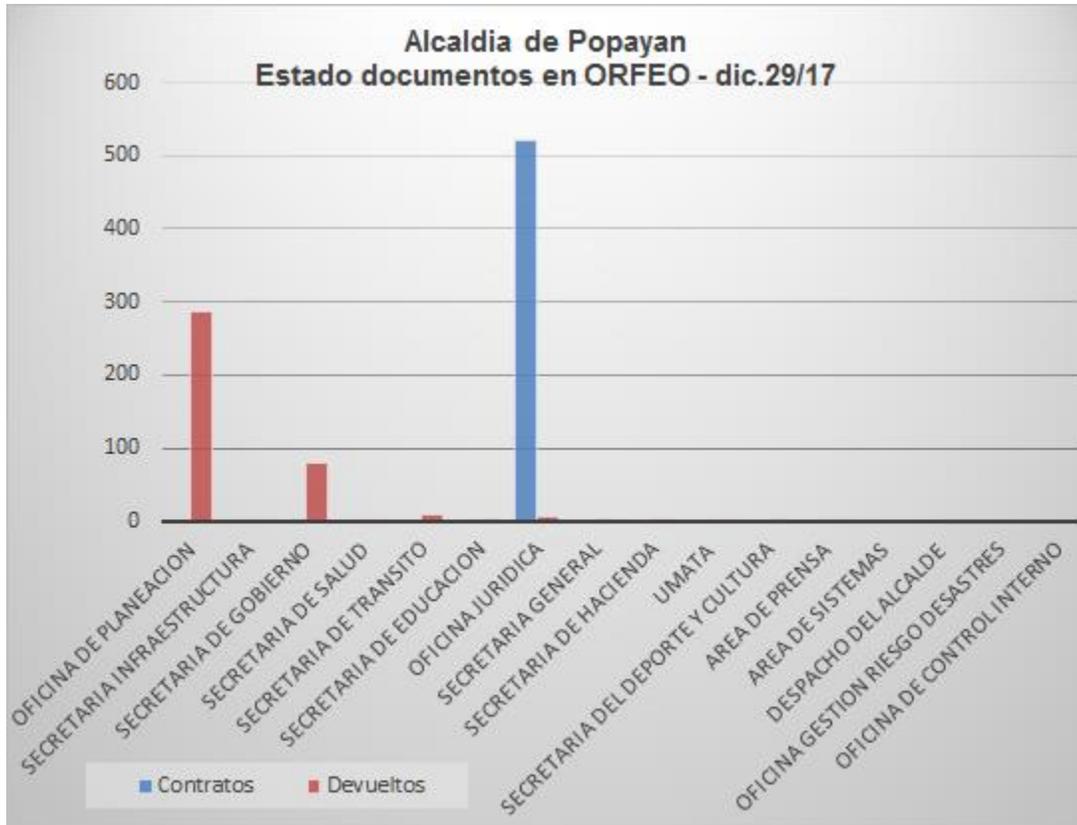
Fuente: Reportes del sistema de información ORFEO.

Grafico 4. Estado de las carpetas Resoluciones, Decretos y Circulares.



Fuente: Reportes del sistema de información ORFEO.

Grafico 5. Estado de las carpetas Contratos y Devueltos.



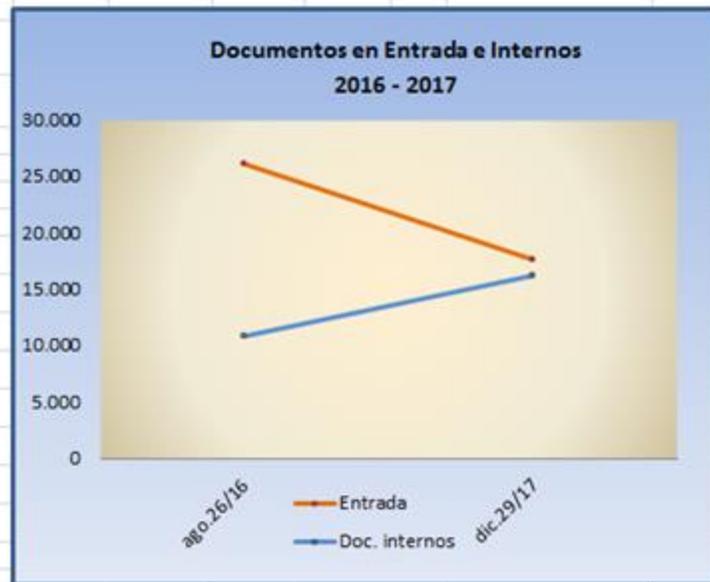
Fuente: Reportes del sistema de información ORFEO.

2. Comparativo 2016-2017 del estado de los documentos en ORFEO

El Comparativo 2016-2017 del estado de los documentos en ORFEO no se establece de manera acorde para este informe, en razón a que los periodos no son comparables, es decir, 2017 registra corte a dic.29, mientras que el año 2016 lo registra a nov.21. No obstante, a efectos de visualizar la tendencia, se presenta a continuación, el comportamiento del indicador de documentos registrados en bandeja de Entrada y Documentos internos para el periodo 2016-2017.



	Cantidad radicados	Cantidad radicados
Carpetas ORFEO	ago.26/16	dic.29/17
Entrada	26.104	17.680
Salida	18.949	15.671
Doc. internos	10.886	16.141
Resoluciones	6.166	4.253
Decretos	753	127
Circulares	67	92
Contratos	247	522
Devueltos	342	401
Totales:	63.514	54.887



Análisis:

El Comparativo 2016-2017 del estado para los indicadores de **bandeja Entrada** y de los **Documentos internos** del ORFEO, para el periodo analizado, muestra, una **disminución del 32,3%** y un **incremento del 48,3%**, respectivamente, situación normal para el primer indicador por ser decreciente y, contraria, para el segundo indicador porque requiere, igualmente, ser Decreciente.

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.

2. Política para el tratamiento de datos personales.

A la fecha del presente informe, este documento prosigue en revisión, razón por la cual no se dispone aún para su adopción y publicación respectivas.

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

	ALCALDIA DE POPAYAN	GCI-200
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Versión: 07
		Página 25 de 28

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.

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. Área de atención y servicio al ciudadano.

El área de atención y servicio al ciudadano cuenta actualmente 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.
- ✓ Una pantalla led para visualizar información institucional, actualmente se cuenta con un video facilitado por el Programa nacional de atención al ciudadano del DNP.
- ✓ 1 archivador
- ✓ 1 digiturno
- ✓ 1 línea telefónica 8243075
- ✓ 12 Sillas para atención al público

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La siguiente es la información que refleja el consolidado de la entidad en relación a la cantidad de radicados con su estado de respuesta a noviembre 30 de 2017:



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

Tabla 24. Consolidado del estado de las respuestas a las pqr.

Estado respuesta	Cantidad pqr	peso %
	nov.30/17	
Alarma	9.196	16%
Archivo de gestion	17.649	31%
Respondida	30.225	52%
En tramite	623	1%
	57.693	

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

2. El Comparativo 2016-2017 del **estado en Alarma** de las pqr recibidas, es decir, de aquellas pqr que no registran respuesta a la fecha de corte evaluada, para el periodo analizado, muestra un **incremento del 2,8%**, situación contraria a la tendencia que requiere este tipo de indicador, el cual debe ser Decreciente.

3. La recomendación respecto al aspecto álgido de la cifra considerable de radicados en Alarma, 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, 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 ex-temporáneas (alarma) y, consecuentemente, aplicar los correctivos necesarios para evitar incurrir en ello.

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 **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.”*

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

4. La siguiente es la información que refleja el consolidado de la entidad en relación a la cantidad de radicados contenidos en las carpetas del sistema ORFEO que, en su mayoría, adolecen de falta de depuración, a diciembre 29 de 2017:

Tabla 25. Estado consolidado de los documentos en ORFEO.

Carpetas ORFEO	Cantidad radicados	peso %
	dic.29/17	
Entrada	17.680	32,2%
Salida	15.671	28,6%
Documentos Internos	16.141	29,4%
Resoluciones	4.253	7,7%
Decretos	127	0,2%
Circulares	92	0,2%
Contratos	522	1,0%
Devueltos	401	0,7%
Totales:	54.887	

Fuente: Reportes del sistema de información ORFEO.

5. El Comparativo 2016-2017 del estado para los indicadores de **bandeja Entrada** y de los **Documentos internos** del ORFEO, para el periodo analizado, muestra, una **disminución del 32,3% y un incremento del 48,3%**, respectivamente, situación normal para el primer indicador por ser decreciente y, contraria, para el segundo indicador porque requiere, igualmente, ser Decreciente.

6. La recomendación respecto a la falta de depuración de los documentos que registra el sistema de información ORFEO, consiste en retomar lo expuesto en el numeral 3 de la Circular 20162000112633, a efectos de que *“... 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.”*

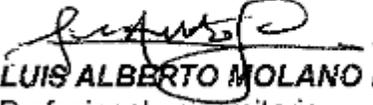
1. La unidad administrativa que no dio cumplimiento al reporte de la información consolidada a través del formato preestablecido, fue la Oficina Jurídica hecho que da lugar a informar de tal situación a la Personería municipal para lo de su competencia, por incumplimiento a un deber normativo en el suministro de información para reporte oficial.
2. Es necesario por parte del proceso competente de la entidad, culminar la implementación de la “Política para el tratamiento de datos personales”, deber contenido en la Ley 1581 de 2012 y su



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

decreto reglamentario 1377 de 2013 para su incorporación y aplicación dentro de los procedimientos administrativos que corresponda.

Elaboró:


LUIS ALBERTO MOLANO LOPEZ
Profesional universitario

Febrero 14 de 2018

Vive el
CAMBIO POPAYÁN*