

**SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN**



**CLAUDIA MILENA CÁRDENAS NARVÁEZ  
ANGELA ROSSANA LUNA URRUTIA**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
POPAYAN  
2010**

**SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN**



**CLAUDIA MILENA CÁRDENAS NARVÁEZ  
ANGELA ROSSANA LUNA URRUTIA**

**Trabajo de Grado para optar al Título de Administrador de Empresas**

**Asesor Académico  
Especialista: FREDY ALBERTO ZÚÑIGA GÓMEZ**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
POPAYAN  
2010**



## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de grado a mis queridos padres Yolanda y Jesús, a mis hermanos Jehyn, Yuly, Angel, Sebastián, a mi amado esposo Victor y a mi maravilloso hijo Santiago por todo su esfuerzo, amor, tolerancia, comprensión y apoyo durante toda mi carrera, los cuales fueron mi soporte en los momentos difíciles y mi aliciente para concluir a satisfacción todos estos años de arduo y denodado estudio.

Dedico este trabajo de grado a mi padre y mi hermana menor que desde el cielo me ayudaron para cumplir este sueño, a mi madre, mi hermana mayor, mi cuñado, mis sobrinas, mi esposo y a lo más hermoso que me ha dado la vida, mi hija Danna Valentina, gracias por toda la comprensión, compañía, soporte y amor que recibí durante estos años.

## **AGRADECIMIENTOS**

Damos infinitas gracias a Dios Todopoderoso por habernos permitido terminar nuestra carrera, por mostrarnos el camino correcto en cada instante, por fortalecer nuestro espíritu y perdonar nuestras faltas, por ampliarnos el horizonte y ayudarnos a culminar con éxito éste proyecto de vida.

A todos los profesores, un agradecimiento de todo corazón por sus enseñanzas y orientaciones, por su amistad y su apoyo profesional.

Damos gracias también a nuestros demás compañeros de carrera con quienes compartimos muchos momentos agradables e inolvidables, experiencias personales y lo más importante su amistad.

Finalmente damos gracias a la Dra. Pilar Oquendo Funcionaria de la Alcaldía Municipal de Popayán quien prestó su apoyo para que este proyecto se llevara a cabo, al igual que al profesor Fredy Zúñiga quien nos brindó su colaboración y asesoría en este trabajo de grado.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	18
1. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD	20
2. JUSTIFICACIÓN	21
3. OBJETIVOS	23
3.1 OBJETIVO GENERAL	23
3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
4. IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS TEÓRICOS – CONCEPTUALES Y REFERENCIALES	24
4.1 MARCO TEÓRICO	24
4.2 MARCO CONCEPTUAL	30
4.3 MARCO REFERENCIAL	32
5. CONTRIBUCIÓN DEL TRABAJO	35

6. LIMITACIONES	36
7. METODOLOGÍA	37
8. RESULTADOS ESPERADOS	39
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	40
10. RECURSOS NECESARIOS	41
11. DESARROLLO DEL TRABAJO	42
11.1 DIAGNOSTICO INICIAL	42
11.1.1 Talento Humano	42
11.1.2 Recursos Financieros	42
11.1.3 Sitio	42
11.1.4 Logística – Canal de Servicio Presencial	43
11.1.5 Logística – Canal de Servicio Virtual	43
11.1.6 Logística – Canal de Servicio Telefónico	44
11.1.7 Manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)	44
11. 2 SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	44
11.2.1 Instructivo de Atención al Ciudadano – Alcaldía de Popayán	44
11.2.1.1 Objetivo	47
11.2.1.2 Misión	47
11.2.1.3 Filosofía de Atención al Ciudadano	47
11.2.1.4 El servicio a la ciudadanía debe ser	48
11.2.1.5 Atributos de la Prestación del Servicio al Ciudadano	48
11.2.1.6 Algunas Definiciones	49
11.2.1.7 Requisitos y Tiempos de Respuesta	51

11.2.1.8	Término para Resolver	52
11.2.1.9	Desatención de las Peticiones	52
11.2.1.10	Desistimiento	52
11.2.1.11	Peticiones Incompletas	53
11.2.1.12	Canales de Comunicación	53
11.2.1.12.1	Atención Telefónica	53
11.2.1.12.2	Atención Presencial	57
11.2.1.12.3	Atención Virtual	58
11.2.1.12.4	Buzones de Sugerencias	59
11.2.2	Proyectos Elaborados en la Ficha Técnica MGA	59
11.2.3	Sitio	59
11.2.4	Logística – Canal de Servicio Presencial	60
11.2.5	Logística – Canal de Servicio Virtual	62
11.2.6	Logística – Canal de Servicio Telefónico	64
11.2.7	Manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)	65
11.2.7.1	Estudio de Observación Correspondencia Año 2009	65
11.2.7.1.1	Recopilación de Datos Correspondencia Año 2009	65
11.2.7.1.2	Cuantificación, Interpretación y Análisis de Datos Recopilados	68
12.	CONCLUSIONES	112
13.	RECOMENDACIONES	113
	ANEXOS	114
	BIBLIOGRAFÍA	197



## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Cronograma de Actividades	40
Tabla 2. Relación de Correspondencia Alcaldía Municipal de Popayán Año 2009	68
Tabla 3. Correspondencia Recibida Año 2009	69
Tabla 4. Correspondencia Contestada Año 2009	70
Tabla 6. Peticiones Año 2009	72
Tabla 5. Quejas Año 2009	73
Tabla 7. Reclamos Año 2009	75
Tabla 8. Derechos de Petición Año 2009	76
Tabla 9. Tutelas Año 2009	78
Tabla 10. PQRS – Aseo	79
Tabla 11. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Aseo	79
Tabla 12. Peticiones más Frecuentes – Aseo	81
Tabla 13. Queja más Frecuente – Aseo	82
Tabla 14. Tutela más Frecuente – Aseo	82

Tabla 15. PQRS – Control Interno	82
Tabla 16. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Control Interno	82
Tabla 17. Peticiones más Frecuentes – Control Interno	84
Tabla 18. Queja más Frecuente – Control Interno	84
Tabla 19. Derecho de Petición más Frecuente – Control Interno	85
Tabla 20. PQRS – Jurídica	85
Tabla 21. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Jurídica	85
Tabla 22. Peticiones más Frecuentes – Jurídica	87
Tabla 23. Queja más Frecuente – Jurídica	87
Tabla 24. Derecho de Petición más Frecuente – Jurídica	88
Tabla 25. Tutela más Frecuente – Jurídica	88
Tabla 26. PQRS – Educación	88
Tabla 27. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Educación	89
Tabla 28. Peticiones más Frecuentes – Educación	90
Tabla 29. Queja más Frecuente – Educación	91
Tabla 30. Derecho de Petición más Frecuente – Educación	91

Tabla 31. Tutela más Frecuente – Educación	91
Tabla 32. PQRS – General	92
Tabla 33. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: General	92
Tabla 34. Peticiones más Frecuentes – General	93
Tabla 35. Queja más Frecuente – General	94
Tabla 36. Derecho de Petición más Frecuente – General	94
Tabla 37. Tutela más Frecuente – General	94
Tabla 38. PQRS – Gobierno	95
Tabla 39. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Gobierno	95
Tabla 40. Peticiones más Frecuentes – Gobierno	96
Tabla 41. Queja más Frecuente – Gobierno	97
Tabla 42. Derecho de Petición más Frecuente – Gobierno	97
Tabla 43. Tutela más Frecuente – Gobierno	98
Tabla 44. PQRS – Infraestructura	98
Tabla 45. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Infraestructura	98
Tabla 46. Peticiones más Frecuentes – Infraestructura	100

Tabla 47. Queja más Frecuente – Infraestructura	100
Tabla 48. Derecho de Petición más Frecuente – Infraestructura	101
Tabla 49. Tutela más Frecuente – Infraestructura	101
Tabla 50. PQRS – Planeación	101
Tabla 51. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Planeación	102
Tabla 52. Peticiones más Frecuentes – Planeación	103
Tabla 53. Queja más Frecuente – Planeación	103
Tabla 54. Derecho de Petición más Frecuente – Planeación	104
Tabla 55. Tutela más Frecuente – Planeación	104
Tabla 56. PQRS – Salud	104
Tabla 57. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Salud	105
Tabla 58. Peticiones más Frecuentes – Salud	106
Tabla 59. Queja más Frecuente – Salud	106
Tabla 60. Derecho de Petición más Frecuente – Salud	107
Tabla 61. Tutela más Frecuente – Salud	107
Tabla 62. PQRS – Tránsito	107
Tabla 63. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Tránsito	108

Tabla 64. Peticiones más Frecuentes – Tránsito	109
Tabla 65. Queja más Frecuente – Tránsito	110
Tabla 66. Derecho de Petición más Frecuente – Tránsito	110

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Modelo Estándar de Control Interno	29
Figura 2. Estructura Organizacional – Alcaldía Municipal de Popayán	33
Figura 3. Mapa de Procesos – Alcaldía Municipal de Popayán	34

## LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. PQRS – Alcaldía de Popayán	69
Gráfica 2. Correspondencia Contestada Año 2009	71
Gráfica 3. Peticiones	72
Gráfica 4. Quejas	74
Gráfica 5. Reclamos	75
Gráfica 6. Derechos de Petición	77
Gráfica 7. Tutelas	78
Gráfica 8. PQRS – Aseo	80
Gráfica 9. PQRS – Control Interno	83
Gráfica 10. PQRS – Jurídica	86
Gráfica 11. PQRS – Educación	89
Gráfica 12. PQRS – General	92
Gráfica 13. PQRS – Gobierno	95
Gráfica 14. PQRS – Infraestructura	99

Gráfica 15. PQRS – Planeación	102
Gráfica 16. PQRS – Salud	105
Gráfica 17. PQRS – Tránsito	108



## LISTA DE IMÀGENES

	pág.
Imagen 1. Canal de Comunicación Presencial	61
Imagen 2. Página Web Alcaldía Municipal de Popayán	62
Imagen 3. Página Web Alcaldía Municipal de Popayán – Link Quejas y Reclamos	63
Imagen 4. Página Web Alcaldía Municipal de Popayán – Link Quejas y Reclamos – Formato para Enviar una Queja o Reclamo	63
Imagen 5. Canal de Comunicación Telefónico	64

## INTRODUCCIÓN

La importancia que han alcanzado las organizaciones en sus diversas vertientes relacionadas con el mundo actual, requiere una sólida información en todas las áreas que conforman la organización y las actividades humanas que estas necesitan.

La modernización, la innovación tecnológica, la calidad en los procesos, los cambios vertiginosos en todos los campos de las relaciones sociales, han conformado una tendencia creciente de las expectativas de la población por más y mejores servicios, por lo cual la Alcaldía Municipal de Popayán debe procurar que la atención a la ciudadanía sea eficiente y con prontitud, de manera tal que los derechos y expectativas de los ciudadanos sean intervenidas adecuadamente siendo subsanadas sus demandas y necesidades.

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Municipal y la prestación del servicio eficiente y con calidad permite un acercamiento más amable, cómodo y sencillo con la ciudadanía.

Es por ello y dando cumplimiento al plan de gobierno actual, que el Municipio de Popayán ha iniciado un proceso de mejoramiento en la calidad de los servicios por medio de la Implementación del Sistema Integrado de Gestión MECI y Calidad (SIG-MECI/NTCGP 1000) y lo expuesto en el Decreto No. 2623 del 13 Julio de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, donde se vincule a todos los servidores públicos en la construcción de directrices que permitan crecer juntos en el valor de lo público y se dé el cumplimiento del lema institucional: ¡Bienestar para Todos!.

Como estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad del Cauca, tuvimos

como propósito poner en práctica los conocimientos, técnicas y herramientas que el programa nos ofreció para establecer los parámetros necesarios que den cumplimiento a la Implementación del Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, en la Alcaldía Municipal de esta ciudad.

El proceso contó con el apoyo del asesor académico, especialista Fredy Alberto Zúñiga Gómez y la Profesional Universitaria de la Alcaldía de Popayán María del Pilar Oquendo Constaín.

Este trabajo contribuyó a mejorar la labor desempeñada por todos los que creemos que el servicio a la ciudadanía es la razón y finalidad de toda organización y permite el avance del proceso de mejora continua de la calidad en los servicios prestados.

## **1. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD.**

Mediante el proceso de Práctica Empresarial que se llevó a cabo en esta Entidad y la recopilación de estudios realizados anteriormente, se pudo determinar que en la Alcaldía Municipal de Popayán, tanto la atención al ciudadano como la prestación de los diferentes servicios, requieren de muchos trámites, que implican tiempo, incomodidad y dinero; lo cual es percibido por la comunidad como una gran deficiencia.

Por lo anterior fue necesario implementar una herramienta que permitiera a esta Entidad brindar al ciudadano una atención y servicio efectivo, se debieron generar los mecanismos adecuados para la atención de la ciudadanía de acuerdo a las disposiciones normativas, con miras a la eficiencia y calidad de la prestación del servicio y por ello a la satisfacción de la ciudadanía.

Es necesario que la Administración Municipal tenga un acercamiento a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública, consolida el mantenimiento y proyección de una organización.

El mecanismo requerido para contrarrestar esta gran deficiencia fue la implementación de un SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, basado en las normas y políticas expuestas por las entidades que rigen la administración pública en Colombia, sustentado mediante proyectos elaborados en la ficha técnica MGA, la cual se diligencia en esta entidad por medio del Banco de Proyectos.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La importancia de este trabajo radicó en su alto contenido práctico e investigativo; se decidió realizarlo en esta entidad, ya que en ella se desempeñan funciones y toma de decisiones que afectan a la comunidad de Popayán de la cual hacemos parte. Además se hizo énfasis en la importancia que tiene para una organización brindar un servicio efectivo que permita la satisfacción del ciudadano, esto fue la motivación para la implementación de un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, y no simplemente el cumplimiento a la normatividad que deben seguir las entidades públicas, lo cual debe verse como un reconocimiento pero nunca como un fin.

Por otro lado, es de carácter obligatorio para las entidades públicas y partiendo desde la misma Constitución Política de Colombia, crear un sistema nacional de servicio al ciudadano, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios (Ley 872 de diciembre 30 de 2003. “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios” y Departamento Nacional de Planeación, Decreto 2623 del 13 de julio de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”), ya que para toda organización estatal la razón de ser es el ciudadano y ninguna función administrativa o actividad estatal tiene justificación, sino está dirigida a garantizar los derechos y a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Con este trabajo se buscó que la coordinación de atención a la ciudadanía entregara a los servidores del municipio de Popayán los fundamentos básicos de la atención al ciudadano y brindara algunas herramientas que permitieran establecer canales de información y comunicación entre la Entidad y el Ciudadano y lograr disminuir el alto nivel de insatisfacción de la comunidad frente a la cantidad de trámites que debe realizar para ser escuchada.

Con ello se esperaba conseguir que la atención a la ciudadanía fuera un servicio homogéneo y que se proporcionara de la misma manera en cualquiera de las dependencias que conforman la Alcaldía Municipal de Popayán.

El Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, como su nombre lo indica es un sistema que permite brindar atención a los usuarios basada en los principios de respeto, educación, tolerancia y cordialidad por parte de los funcionarios de la entidad y dar solución a sus inquietudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos.

La ejecución de este trabajo sirvió para la aplicación de los diferentes conocimientos adquiridos en la Universidad, incursionando en el mundo real de las organizaciones y encontrando el fin práctico de nuestra profesión.

Fue un compromiso académico y personal y el producto de un esfuerzo fusionado y como equipo de trabajo quisimos hacer una excelente labor y sobre todo aprender en la práctica teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos, los cuales permitieron experimentar mediante este tipo de trabajo; logrando así, establecer las herramientas que requiere la Alcaldía de Popayán para implementar un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano; cumpliendo con las normas existentes.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Implementar un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, que permita a la Alcaldía Municipal de Popayán brindar un servicio al cliente efectivo y que cumpla con su satisfacción y expectativas.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Elaborar Proyectos en la ficha técnica MGA (Banco de Proyectos – Alcaldía), los cuales permitan el desembolso de dinero necesario para la adquisición de muebles y equipos de oficina.
- Determinar el sitio y logística necesarios para los canales de información y comunicación.
- Elaborar un instructivo con las pautas y condiciones necesarias para que los funcionarios de la Alcaldía brinden una efectiva atención al ciudadano.
- Realizar un Estudio de Observación, que permita recopilar y cuantificar los datos de la correspondencia año 2009.
- Interpretar y analizar los datos recopilados en el Estudio de Observación.
- Proponer recomendaciones que permitan a la entidad mejorar la recepción y control de la correspondencia para los siguientes años.

## 4. IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS TEÓRICOS – CONCEPTUALES Y REFERENCIALES.

### 4.1 MARCO TEÓRICO.

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA**

**Art. 2.** Son fines esenciales del Estado: **SERVIR A LA COMUNIDAD**, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.<sup>1</sup>

**Art. 13.** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas a favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física y mental, se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.<sup>2</sup>

**Art. 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador

---

<sup>1</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.. Art. 2. Fines esenciales del Estado. Pág. 9.

<sup>2</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.. Art. 13. Principio de igualdad. Pág. 10.



podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.<sup>3</sup>

**Art. 83.** Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.<sup>4</sup>

**Art. 84.** Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.<sup>5</sup>

**Art. 123.** Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.<sup>6</sup>

**Art. 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

---

<sup>3</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.. Art. 23. **Derecho a presentar peticiones y a su pronta resolución.** Pág. 11.

<sup>4</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.. Art. 83. Principio de la Buena Fe. Pág. 21.

<sup>5</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.. Art. 84. **Prohibición de exigir requisitos adicionales, permisos o licencias innecesarios.** Pág. 21.

<sup>6</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.. Art. 123. **Servidores Públicos.** Pág. 32.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.<sup>7</sup>

**Art. 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.<sup>8</sup>

- **LEY 489 DE 1998<sup>9</sup>**

**Art. 17.** Políticas de desarrollo administrativo. Las políticas de desarrollo administrativo formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y adoptadas por el Gobierno Nacional tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

1. Diagnósticos institucionales.

**2. Racionalización de trámites, métodos y procedimientos de trabajo.**

3. Ajustes a la organización interna de las entidades, relacionadas con la distribución de competencias de las dependencias o con la supresión, fusión o creación de unidades administrativas fundamentadas en la simplificación de los procedimientos identificados y en la racionalización del trabajo.

4. Programas de mejoramiento continuo de las entidades en las áreas de gestión, en particular en las de recursos humanos, financieros, materiales, físicos y tecnológicos, así como el desempeño de las funciones de planeación, organización, dirección y control.

---

<sup>7</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.. Art. 209. Principios de la función administrativa. Pág. 53.

<sup>8</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.. Art. 270. Sistemas de participación ciudadana. Pág. 73.

<sup>9</sup> **LEY 489 DE 1998.** “ por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.

5. Adaptación de nuevos enfoques para mejorar la calidad de los bienes y servicios prestados, metodologías para medir la productividad del trabajo e indicadores de eficiencia y eficacia.
6. Estrategias orientadas a garantizar el carácter operativo de la descentralización administrativa, la participación ciudadana y la coordinación con el nivel territorial.
7. Identificación de actividades obsoletas y de funciones que estén en colisión con otros organismos y entidades, que hubieren sido asignadas al nivel territorial, o que no correspondan al objeto legalmente establecido de las entidades.
8. Estrategias orientadas a fortalecer los sistemas de información propios de la gestión pública para la toma de decisiones.
9. Evaluación del clima organizacional, de la calidad del proceso de toma de decisiones y de los estímulos e incentivos a los funcionarios o grupos de trabajo.
- 10. Identificación de los apoyos administrativos orientados a mejorar la atención a los usuarios y a la resolución efectiva y oportuna de sus quejas y reclamos.**
- 11. Diseño de mecanismos, procedimientos y soportes administrativos orientados a fortalecer la participación ciudadana en general y de la población usuaria en el proceso de toma de decisiones, en la fiscalización y el óptimo funcionamiento de los servicios.**

**Parágrafo 1°.** Los Comités Sectoriales de desarrollo administrativo de conformidad con el artículo 19 de la presente ley, tendrán la obligatoriedad de presentar el plan respectivo dentro de los primeros sesenta (60) días de cada año y su ejecución estará sujeta a evaluación posterior por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública y la responsabilidad administrativa en el cumplimiento de dicho plan recaerá directamente sobre el titular de la entidad.

**Parágrafo 2°.** Los organismos y entidades de la Administración Pública concurrirán obligatoriamente al Departamento Administrativo de Función Pública en la formulación de las políticas de desarrollo administrativo y en su debida aplicación, de conformidad con las metodologías que éste establezca.

- **LEY 872 DE DICIEMBRE 30 DE 2003<sup>10</sup>**

**Art. 1.** Creación del sistema de gestión de la calidad. Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

- **NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

**7.2.3 Comunicación con el cliente.** La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a:

- a) la información sobre el producto y/o servicio,
- b) las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones,
- c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y
- d) mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable.

---

<sup>10</sup> **LEY 872 DE DICIEMBRE 30 DE 2003.** “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.

**8.2.1 Satisfacción del cliente.** Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

- **MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 1000:2005**

El Modelo Estándar de Control Interno para entidades del Estado, se genera tomando como base el artículo 1° de la Ley 87 de 1993, el cual se encuentra compuesto por una serie de Subsistemas, Componentes y Elementos de Control, establecidos en la Figura 1, ilustrando de esta manera los vínculos existentes entre cada uno de ellos, bajo el enfoque sistémico que establece la citada Ley.

Figura 1. Modelo Estándar de Control Interno



Fuente: DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública).

El Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- administrará y distribuirá para todas las entidades del Estado obligadas, los instrumentos necesarios para el diseño, desarrollo e implementación de cada uno de los Elementos, Componentes y Subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno.

- **DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION**

**Art. 1. SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AI CIUDADANO.** Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano -SNSC- como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.<sup>11</sup>

#### **4.2 MARCO CONCEPTUAL**

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.<sup>12</sup>

**Servicio al Cliente:** Es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad.<sup>13</sup>

**Logística:** se compone del conjunto de técnicas y medios destinados a gestionar el flujo de materiales y el flujo de información; con el objetivo de satisfacer las necesidades

---

<sup>11</sup> DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, Decreto 2623 del 13 de Julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".

<sup>12</sup> MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA.

<sup>13</sup> [www.infomipyme.com](http://www.infomipyme.com)

(bienes o servicios) de un cliente en calidad, cantidad, lugar momento en que el cliente determine.<sup>14</sup>

**Ciudadano:** Toda persona, natural o jurídica, que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.<sup>15</sup>

**Art. 3. Definición. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** Es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.<sup>16</sup>

**Art. 4. Alcance. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** Se constituye como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.<sup>17</sup>

**Art. 5. Objetivos. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** Tendrá los siguientes objetivos:

- a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.
- b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.<sup>18</sup>

---

<sup>14</sup> [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

<sup>15</sup> MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Alcaldía de Medellín.

<sup>16</sup> DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, Decreto 2623 del 13 de Julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". Art. 3. Definición: Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

<sup>17</sup> DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, Decreto 2623 del 13 de Julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". Art. 4. Alcance: Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

<sup>18</sup> DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, Decreto 2623 del 13 de Julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". Art. 5. Objetivos: Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

**Trámite:** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales hacen ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.<sup>19</sup>

**Quejas:** Es la expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.

Las quejas se tramitan como averiguaciones disciplinarias de conformidad con la ley 734 por expreso mandato legal.<sup>20</sup>

**Reclamos:** Es la expresión de insatisfacción, inconformidad, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de la entidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención en un servicio prestado y relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad.<sup>21</sup>

**Sugerencias:** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano tercero a la entidad para mejorar, agilizar, la calidad de los servicios, tramite y/o la atención al cliente.<sup>22</sup>

#### 4.3 MARCO REFERENCIAL

##### Misión

De acuerdo con lo establecido en el artículo 311 de la Constitución Nacional, el Municipio de Popayán, como entidad fundamental de la división política administrativa del Estado, le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes frente a sus habitantes, dándole

---

<sup>19</sup> MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Alcaldía de Medellín.

<sup>20</sup> MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Alcaldía de Medellín.

<sup>21</sup> MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Alcaldía de Medellín.

<sup>22</sup> MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Alcaldía de Medellín.



especial énfasis al desarrollo del ser humano como eje fundamental de la sociedad, con sentido de responsabilidad frente a las generaciones futuras, administrando los recursos públicos con justicia y equidad y con un alto sentido de pulcritud en su manejo.

### Visión

El Municipio de Popayán se caracterizará por ofrecer a todos sus habitantes la oportunidad de desarrollar las inmensas potencialidades de crecimiento individual y colectivo basadas en la cultura de la amabilidad, la solidaridad, el orgullo y el sentido de pertenencia, brindando espacios públicos de encuentro aptos para el disfrute con alegría y seguridad ciudadana, todo esto para compartirlo con los visitantes estudiantiles, turistas e inversionistas que contribuirán a dinamizar el crecimiento económico mediante el fortalecimiento empresarial y la generación de empleo, disminuyendo así la inequidad y consolidando el camino del progreso y la paz de la región y el país.

### Estructura Organizacional.

Figura 2. Estructura Organizacional – Alcaldía Municipal de Popayán



Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán.

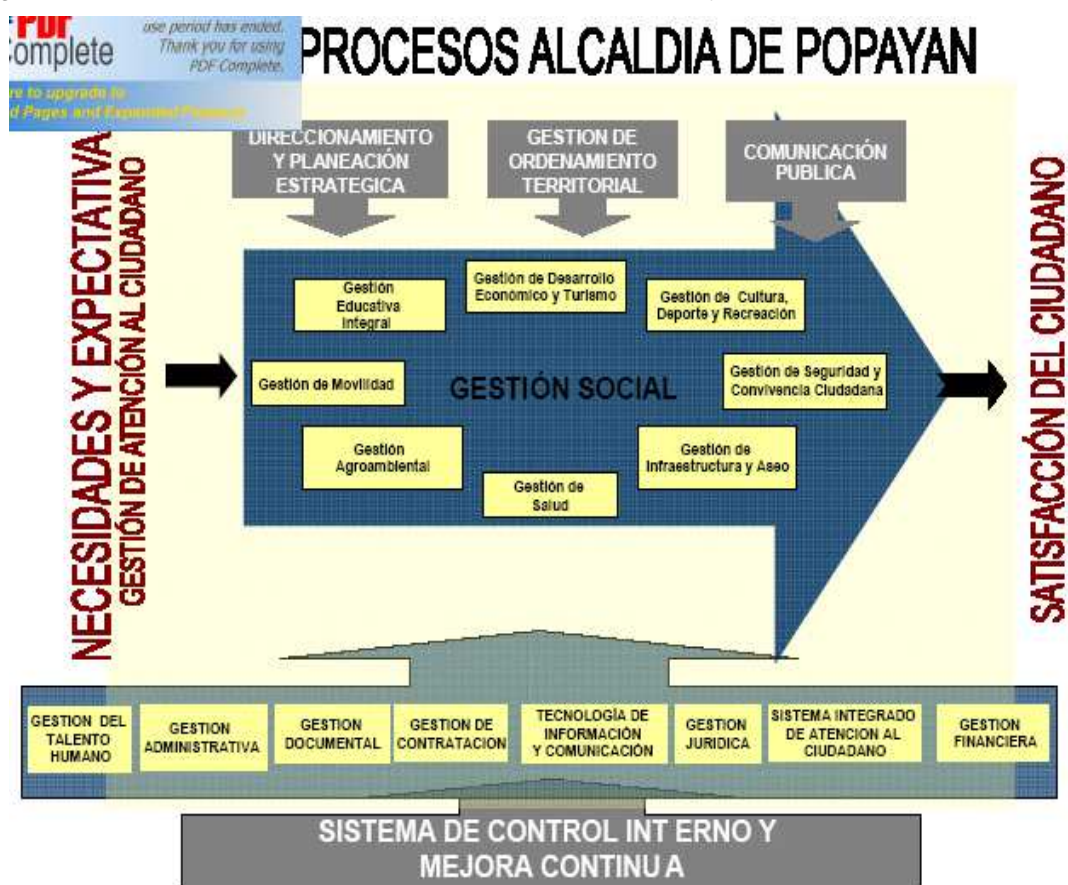
El Decreto No 125 de 2001, “expide el Manual Especifico de Funciones y Requisitos de los diferentes empleos de la planta de personal de la administración central del Municipio de Popayán”.

Quedando la Estructura Organizacional por Secretarías, Oficinas Asesoras, Unidades Administrativas.

Con la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad y MECI la estructura organizacional debe cambiar; encontrando que actualmente ya se ha establecido un Mapa de Procesos aprobado, mapa que se convierte en insumo, herramienta para cumplir con las actividades.

El mapa de Procesos diseñado está estructurado de la siguiente manera:

Figura 3. Mapa de Procesos – Alcaldía Municipal de Popayán



Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán.

## 5. CONTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

- Se desarrolló un importante aporte a la organización y a la vez se llevó a cabo procesos de aprendizaje tanto profesional, como personal y se dio cumplimiento a los objetivos propuestos.
- Se generaron herramientas que permitieron a esta Entidad, establecer un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, que logrará un acercamiento efectivo entre la Administración Pública y la Comunidad.
- Se contribuyó para que la Alcaldía Municipal de Popayán, mejore su desempeño y capacidad de proporcionar productos y/o servicios alrededor del Sistema Integrado de Atención al Ciudadano que responda a las necesidades y expectativas de la comunidad.

## 6. LIMITACIONES

- Por ser una Entidad Pública, se presentaron factores externos (paros, huelgas, protestas de orden público), que interrumpieron las actividades diarias.
- Debido a la carga laboral de los funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Popayán, se presentaron inconvenientes en el momento de acceder a la información y llevar a cabo las actividades propuestas.
- La entidad no contó con el espacio y logística suficientes para el desempeño de algunas actividades que realizaron las pasantes.
- Debido al recorte presupuestal de orden municipal, los recursos destinados para la Implementación del Sistema Integrado de Atención al Ciudadano fueron pocos y no permitieron cumplir a cabalidad con la implementación oportuna del mismo. Además, la puesta en marcha de éste también se vio afectado por los múltiples trámites y acuerdos que se presentan al interior de la entidad.

## **7. METODOLOGÍA.**

En la actualidad la administración adelanta este Proyecto con personal profesional, coordinado y supervisado por la Secretaría General, bajo la coordinación del Doctor Andrés Collazos, Secretario General.

Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

Lo anterior se tuvo en cuenta para cumplir con las actividades desarrolladas y que se realizaron de acuerdo al orden de importancia de las mismas.

Inicialmente se siguieron las indicaciones de la Dra. Pilar Oquendo (Asesora Empresarial) donde se diligenciaron proyectos por medio de la ficha técnica (MGA) asignada por el banco de proyectos de esta entidad, con el fin de acceder a los recursos financieros necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Atención al Ciudadano.

Para la siguiente actividad que fue Determinar el sitio y logística adecuados para ofrecer canales de información y comunicación presencial, virtual y telefónico, que permitieran orientar y agilizar las diligencias de los ciudadanos se hizo un estudio de observación, por las instalaciones de la Entidad, además se interrogó a los funcionarios acerca de los muebles y equipos de oficina con que contaba la entidad para la implementación de los diferentes canales.

Para la elaboración del Instructivo de Atención al Ciudadano se tuvieron en cuenta manuales realizados en otras alcaldías, además se contó con la orientación del asesor académico y las pautas hechas por el Departamento Nacional de Planeación.

Se hizo una Investigación Exploratoria para la realización del Estudio de Observación – Correspondencia Año 2009, inicialmente se estuvo en la oficina de Archivo para identificar

el funcionamiento de esta oficina, además se determinaron las Unidades Administrativas con que cuenta la Entidad y sus respectivas secretarías o funcionarios encargados de llevar la correspondencia. Posteriormente se envió una carta a las secretarías de cada Dependencia en donde se pedía el acceso a la correspondencia recibida durante el año 2009, luego se pasó por cada dependencia recopilando esta información, una vez recopilada, se realizó la cuantificación, interpretación y análisis

Finalmente, se hicieron las respectivas recomendaciones, que permita de alguna manera mejorar la Atención al Ciudadano en la Alcaldía Municipal.

## 8. RESULTADOS ESPERADOS

- Es de vital importancia que todos los niveles al interior sean conscientes de que el trabajo que se realizó, es de gran ayuda y genera valor agregado a la Alcaldía Municipal de Popayán.
- Cumplir tanto con el objetivo general, como con los objetivos específicos a cabalidad de una forma efectiva y en el tiempo programado.
- Se espera que por medio de este trabajo, una vez se identifiquen las falencias que tiene la Entidad frente a la Atención al Ciudadano, se tengan en cuenta y se implementen las recomendaciones dadas, para que se mejore el servicio prestado al ciudadano.
- Se espera que esta Pasantía, permita enriquecer los conocimientos teóricos y a través de la práctica adquirir experiencia profesional y personal.

## 9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla1. Cronograma de actividades

	ACTIVIDAD	NOV.	DICIEMBRE					ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
		S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6	S 7	S 8	S 9	S 10	S 11	S 12	S 13	S 14	S 15	S 16	S 17	S 18	S 19	S 20	S 21	S 22	S 23	S 24	S 25	
1	Presentación de la propuesta al Secretario General, Doctor Andrés Collazos.																										
2	Elaborar Proyectos en la ficha técnica MGA (Banco de Proyectos – Alcaldía), los cuales permitan el desembolso de dinero necesario para la adquisición de muebles y equipos de oficina.																										
3	Determinar el sitio y logística necesarios para los canales de información y comunicación.																										
4	Elaborar un instructivo con las pautas y condiciones necesarias para que los funcionarios de la Alcaldía brinden una efectiva atención al ciudadano.																										
5	Recopilación de datos correspondencia año 2009.																										
6	Conteo de datos recopilados.																										
7	Interpretación y análisis de datos recopilados.																										
8	Proponer recomendaciones que permitan a la entidad mejorar la recepción y control de la correspondencia para los siguientes años.																										
9	Informe Final.																										

Fuente: Elaboración propia.

El Proyecto inició actividades desde el día lunes 23 de Noviembre de 2009 y terminó el día lunes 31 de Mayo de 2010, cumpliendo con ocho horas diarias de lunes a viernes.



## 10. RECURSOS NECESARIOS

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR
Pasantes (\$800.000/mes)	2	8.000.000
Computadora e impresora	2	2.400.000
Papelería. (Cartas, papel membreteado, etc.)	2 resmas	20.000
Fotocopias	100	5.000
Acceso a Internet	5 meses	70.000
Documentos y archivos	—	—
Guía de modernización de entidades públicas	1	—
TOTAL		\$10.495.000

## **11. DESARROLLO DEL TRABAJO**

### **11.1 DIAGNOSTICO INICIAL**

#### **11.1.1 Talento Humano**

Los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Popayán, no cuentan con una estructura apropiada para atender al ciudadano, es decir, cumplen con sus funciones, pero sin tener en cuenta que el principal factor para la cual fue creada la entidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, ante esta grave falencia es necesario establecer correctivos que permitan solucionar este aspecto.

#### **11.1.2 Recursos Financieros**

Con las indicaciones del asesor empresarial se determinó que para acceder al desembolso de dinero y realizar la compra de muebles , equipo de oficina, buzones de sugerencias y carteleras, se deben elaborar proyectos diligenciados en la Ficha Técnica MGA, éstos se llevan al Banco de Proyectos en donde se revisan y aprueban según el monto indicado en el presupuesto municipal. Para realizar estos proyectos se contó con la asesoría de los funcionarios de esta oficina.

#### **11.1.3 Sitio**

Actualmente la Alcaldía no cuenta con un sitio adecuado para la Implementación de los diversos canales de prestación de servicio, donde se pueda atender personalmente a los ciudadanos de manera cómoda y ágil todas sus inquietudes, todas las gestiones que se

adelantan actualmente para llevar a cabo la Implementación del Sistema Integrado de Atención al Ciudadano se hacen desde la oficina del MECI, ubicada frente a la antigua Oficina de Tránsito, oficina que queda muy retirada de la entrada principal de la Alcaldía y por esta razón no es de fácil ubicación para la ciudadanía, además en esta zona la circulación de los ciudadanos es baja.

#### **11.1. 4 Logística – Canal de Servicio Presencial**

En primer lugar no se cuenta con el espacio y lugar suficiente para que el ciudadano de una manera cómoda y agradable se dirija a realizar sus quejas, reclamos o sugerencias, no existen equipos de oficina y muebles óptimos que brinden una excelente atención a la ciudadanía (Sillas, Escritorios, Computadores, entre otros).

En cuanto a la señalética, buzones de sugerencias y carteleras se encontró lo siguiente: Las únicas dependencias que cuentan con un buzón de sugerencias son la Secretaría de Educación y la Secretaría de Salud, los cuales no tienen el logo de la Alcaldía y no son identificados fácilmente, además no se lleva ningún control del tipo de inquietud que se diligencia en estos buzones parte de los ciudadanos.

La Señalética existente está muy deteriorada y desactualizada y ésta no ayuda a que el ciudadano localice de manera ágil y oportuna la oficina a la que se va a dirigir, además la mayoría de carteleras que se encuentran en la entidad no están en perfecto estado y llaman poco la atención del ciudadano, pues son utilizadas en su mayoría para dar información interna.

#### **11.1.5 Logística – Canal de Servicio Virtual**

La página web existente no se encuentra actualizada en su totalidad, muchos de los links que aparecen en ésta se encuentran inactivos, así mismo la gran mayoría de los

ciudadanos no conocen esta página, razón por la cual es poco visitada y aún más no se lleva un seguimiento y control de las quejas y reclamos que se puedan hacer por este medio.

#### **11.1.6 Logística – Canal de Servicio Telefónico**

Actualmente existe una línea telefónica 8 33 30 33 Ext. 333, la cual permite hacer llamadas y en ocasiones es activada para recibir llamadas, esta línea funciona a través de un menú que le da opciones con número de extensión para que se comunique con determinada dependencia, pero este menú es repetitivo y en realidad no está funcionando adecuadamente.

##### **11.1.1.7 Manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)**

Actualmente no se cuenta con una base de datos que permita revisar y controlar las PQRS que a diario llegan a la entidad, razón por la cual no existen estadísticas e indicadores con los cuales se pueda evaluar y mejorar el funcionamiento de cada dependencia, ante lo cual se decidió realizar un estudio de observación, recopilación, cuantificación y análisis de la correspondencia del año 2009.

### **11.2 SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **11.2.1 Instructivo Atención al Ciudadano – Alcaldía de Popayán.**

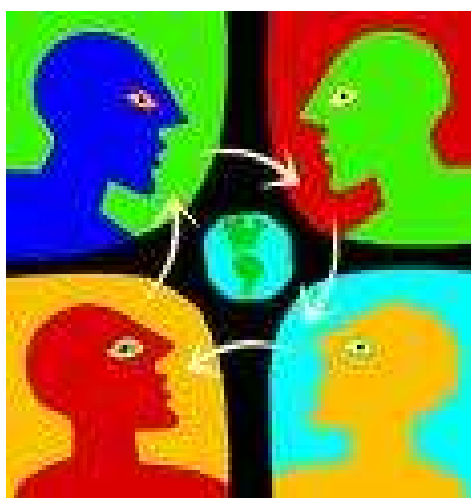
Este instructivo se elaboró con el objeto de entregar a los funcionarios de la Alcaldía de Popayán una herramienta que les permita saber cómo brindar un excelente servicio a la ciudadanía, desde el momento en que el ciudadano llega hasta su despedida, teniendo en

cuenta que la Atención que se presta actualmente no es la más amable y efectiva. Inicialmente en este instructivo se plasma el Objeto, Misión y la Filosofía de Atención ya establecidos por parte de Entidad, para que los funcionarios lo tengan en cuenta al momento de prestar el servicio y de esta manera contribuir al inicio de una cultura de Buena Atención al Ciudadano.



**ALCALDÍA DE POPAYÁN**  
**¡Bienestar para todos!**

### **INSTRUCTIVO ATENCIÓN AL CIUDADANO**



### **11.2.1.1 Objetivo**

Brindar atención al ciudadano basado en los principios de respeto, educación, tolerancia, cordialidad de parte de los funcionarios de la entidad y dar solución a sus inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias.<sup>23</sup>

### **11.2.1.2 Misión**

La Dependencia del Servicio al Ciudadano apoya al Secretario General en la formulación de políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios de la Administración municipal, orientados a los ciudadanos y ciudadanas del Municipio de Popayán y de acercamiento de la Alcaldía de Popayán a la ciudadanía.

Procura la consolidación del servicio al ciudadano en Popayán, que integra la ciudad blanca, culta, humana y moderna, garantizando un servicio Confiable, Amable, Digno y Efectivo a través de los diferentes canales de interacción ciudadana, con la participación de otras Empresas de la Administración central como EMTEL, Acueducto y Alcantarillado, Centro de Diagnostico Automotor, otras, que contribuyan con el mejoramiento continuo de los servicios prestados a la ciudadanía, con un equipo humano calificado y con vocación de servicio.<sup>24</sup>

### **11.2.1.3 Filosofía de Atención al Ciudadano<sup>25</sup>**

- 1) La ciudadanía es nuestra razón de ser
- 2) Para la ciudadanía la Administración Municipal debe ser:

---

<sup>23</sup> Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán

<sup>24</sup> Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán

<sup>25</sup> Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán

- a. Transparente
- b. Una sola
- c. Honesta
- d. Accesible: Ubicación, arquitectura, servicio
- e. Considerada

#### **11.2.1.4 El servicio a la ciudadanía debe ser**

- a. Digno
- b. Igualitario
- c. Respetuoso

#### **11.2.1.5 Atributos de la Prestación de Servicio al Ciudadano**

**Confianza y seguridad:** Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y concreta.

**Rapidez:** Capacidad para optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio.

**Empatía:** Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás, promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

**Amabilidad:** Es el comportamiento afable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.



**Competencia:** Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, necesaria para la realización del servicio.

**Credibilidad:** Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace.

**Accesibilidad:** Facilidad que el municipio le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que el lo desee.

**Comunicación:** Se debe informar al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

**Tolerancia:** Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

#### **11.2.1.6 Algunas Definiciones**

**Ciudadanía – Ciudadano:** Toda persona, natural o jurídica, que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Trámite:** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales hacen ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

**Petición:** Es un derecho o prerrogativa que la constitución prevé para que una persona presente o formule una solicitud respetuosa ante una autoridad pública ya sea de manera verbal o escrita, por motivos de interés general o particular.

**Queja:** Es la denuncia o comunicación que presentan los clientes, usuarios y/o partes interesadas ante la Administración municipal, manifestando su inconformidad en la manera de actuar, atender u omitir la prestación de un servicio que se le ha asignado a determinado funcionario; así como también es la información de presuntas irregularidades que atentan en la buena marcha de la entidad.

Es la expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.

Las quejas se tramitan como averiguaciones disciplinarias de conformidad con la ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único) por expreso mandato legal.

**Reclamo:** Es la solicitud realizada por la persona que inicialmente interpuso la queja por no tener oportunamente la respuesta, y el incumplimiento de un requisito pactado.

**Sugerencia:** Es una información que genera una mejora interna. Es una propuesta que se genera para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**Solicitud de Información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas la entidad y sus distintas dependencias.

**Derecho de Petición – Interés General:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y así mismo denunciar hechos arbitrarios que lesionen derechos de la comunidad, éste puede ser formulado verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**Derecho de Petición – Interés Particular:** El derecho de formular peticiones en interés particular está amparado con prerrogativas legales que constituyen verdaderas garantías para evitar su desconocimiento y lograr la efectividad y protección de los derechos individuales, cuando por ley o reglamento se requiera acreditar requisitos especiales, la relación de estos deberá fijarlos la entidad, en un lugar visible a público, de sus dependencias. LOS FUNCIONARIOS, NO ESTÀN FACULTADOS PARA EXIGIR A LOS PARTICULARES CONSTANCIAS, CERTIFICACIONES O DOCUMENTOS QUE OBREN EN LAS DEPENDENCIAS O ARCHIVOS DE LA RESPECTIVA ENTIDAD.

#### 11.2.1.7 Requisitos y Tiempos de Respuesta

##### **Derecho de Petición**

**Fundamento Constitucional:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta (Art. 23 C.N.).

**Artículo 5 C.C.A:** Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades verbalmente o por escrito a través de cualquier medio. Las escritas deberán contener por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- El objeto de la petición.
- Las razones en que se apoya.
- La relación de los documentos que se acompañan.
- La firma del peticionario.

#### **11.2.1.8 Término para Resolver**

**Derecho de Petición en Interés General:** Se resolverán dentro de los quince días siguientes a su recibo. Cuando no sea posible, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de demora y señalando la fecha en que se dará respuesta (Art. 6 C.C.A).

**Derecho de Petición en Interés Particular:** Deberán resolverse por las autoridades correspondientes en un término máximo de diez días, si en este lapso no se ha dado respuesta, se entenderá aceptado, en consecuencia el respectivo documento será entregado dentro de los tres días inmediatamente siguientes.

**Derecho de formulación de consultas:** Treinta (30) días, las respuestas no comprometerán la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución (Art. 25 C.C.A).

#### **11.2.1.9 Desatención de las Peticiones**

El no atender las Peticiones de manera concreta y oportuna constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes (Art. 7 C.C.A).

#### **11.2.1.10 Desistimiento**

La persona que formula la petición, puede desistir en cualquier tiempo de ellas, pero las autoridades pueden continuar oficiosamente si la consideran necesaria para el interés público, en tal caso, expedirán resolución motivada.

#### **11.2.1.11 Peticiones Incompletas**

Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se indicará al peticionario los documentos que falten, si insiste en su recibo, se dejará constancia expresa de las advertencias realizadas.

#### **11.2.1.12 Canales de Comunicación**

El municipio de Popayán, ha establecido y propiciado los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

La Alcaldía Municipal ha establecido los siguientes medios mediante los cuales el ciudadano puede solicitar los servicios que presta el municipio garantizando que éste quede satisfecho:

- Canal de Servicio Telefónico
- Canal de Servicio Presencial
- Canal de Servicio Virtual
- Buzones de sugerencias

##### **11.2.1.12.1 Atención Telefónica**

Es uno de los medios por donde se reciben llamadas que la ciudadanía utiliza para solicitar información, realizar las Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones etc.

## **La Importancia de la Atención Telefónica**

- El funcionario entra en contacto con el ciudadano, y a través de la voz se puede obtener información muy valiosa, inclusive sin necesidad de un contacto visual.
- Se puede obtener retroalimentación (feedback), de ambas partes (funcionario y ciudadano) por que se puede pasar de una simple pregunta a un intercambio de información y una comunicación.

## **Factores Principales en la Atención Telefónica**

**El Tono de Voz:** El funcionario debe tener en cuenta que no se cuenta con el contacto visual y es el único medio para proyectar la imagen que se quiere transmitir del municipio por ello, la voz debe tener un timbre agradable y estar en capacidad de adaptarse a los diferentes momentos:

**Inicio de contacto:** El funcionario debe utilizar un tono cálido y amable hacia la persona que está atendiendo.

**Momento de dar información:** Siempre se debe reflejar y mostrar seguridad.

**Cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo:** El funcionario debe tener seguridad en la voz y dar respuestas concretas y claras.

**Fin de información:** Ser concluyente.

**Despedida:** El funcionario debe utilizar un tono cálido y amable y debe utilizar frases como: estamos para servirle, con mucho gusto, gracias por utilizar nuestra línea telefónica.

**La Velocidad:** El funcionario debe utilizar un ritmo más lento en la atención telefónica, pues no se tiene al ciudadano en presencia, lo ideal es adaptar la velocidad a la velocidad del ciudadano que habla.

**Pronunciación:** El funcionario debe hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm aproximadamente del auricular.

### **Proceso de Atención Telefónica**

**La atención telefónica se divide en las fases siguientes:**

**1. Contacto inicial:** El funcionario debe tener en cuenta que en el contacto inicial, lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida a la ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio.

El saludo debe ser uniforme, independientemente del funcionario que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de tres partes:

1. Buenos días / tardes.
2. Alcaldía Municipal de Popayán, Secretaria de...
3. Se debe añadir el nombre del funcionario que recibe la llamada.
4. ¿En qué le puedo colaborar?

**2. Desarrollo de la información:** El funcionario después de iniciar el contacto con la ciudadanía, debe descubrir qué es lo realmente quiere, qué información necesita y por qué se motivó a acudir al municipio de Popayán.

Para ello es necesario:

- Escuchar atentamente
- Interpretar sus objeciones

- Realizar preguntas

El funcionario debe transmitir la información en forma eficaz, el mensaje se debe transmitir claramente, debe ser preciso y comprensible.

**3. Despedida:** Es el último detalle que el ciudadano se lleva del municipio. Por lo tanto el funcionario debe tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible).
- Le agradezco por haber recurrido al la Línea de Atención al Ciudadano del la Alcaldía Municipal de Popayán.
- Lo invito a que cuente con la Línea de Atención al Ciudadano del la Alcaldía Municipal de Popayán cuando lo necesite.

### **Reglas para tener en cuenta en la Atención Telefónica**

- Es importante que el funcionario que recepciona la llamada, de respuestas concretas y ágiles, en caso de no tener la respuesta ante determinada solicitud, debe trasladar la llamada y comunicar al ciudadano con la persona que pueda resolver sus inquietudes
- Hacer sentir a la ciudadanía que se esta atento, con un tono de voz empático de acogida.
- No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se este seguro de haber comprendido lo suficiente.



- No interrumpir al ciudadano cuando él está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes.
- Cuando el ciudadano hable, se debe hacerle entender que se le está escuchando mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación.

***Si un ciudadano que nos llama por primera vez recibe una mala imagen de la Entidad, es posible que no vuelva a utilizar los servicios de información telefónica***

#### **11.2.1.12.2 Atención Presencial**

Esta situación se presenta cuando la ciudadanía recurre personalmente al área de Atención al Ciudadano o a algunas de las dependencias de la Alcaldía de Popayán a solicitar algunos de los servicios, tramites, realizar una petición, queja, reclamo o sugerencia, entre otras.

#### **Factores Importantes en la Atención Presencial**

**La Voz:** La modulación del funcionario debe adaptarse a las diferentes situaciones para que la información sea comprensible para la ciudadanía, se debe vocalizar en forma clara para que el mensaje sea entendido.

**El Aspecto:** El funcionario debe tener una excelente presentación personal, en muchos casos ésta influye en la percepción que tiene la ciudadanía respecto al Municipio de Popayán. Con el aspecto físico se mostrará una imagen Corporativa con el distintivo del Municipio de Popayán (escarapela, uniforme, botón...).

**Expresividad en el Rostro:** Es fundamental que el funcionario mire a la persona que está hablando, demostrándole interés, escucharlo y reflejar seguridad en la información que se está dando, pues generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por otro lado, el funcionario debe sonreír en forma espontánea y no de manera falsa o forzada, esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

**La Postura:** El funcionario no debe mantener una postura rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

### **11.2.1.12.3 Atención Virtual**

Con la modernización del estado y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario tener unas pautas en cuanto a la pagina Web, ya que es un medio que la ciudadanía utiliza para acercarse al municipio y en unos años será el canal más utilizado por toda la comunidad y que como servidores públicos se debe difundir a toda la ciudadanía que es un medio eficiente.

Para dar trámite a las PQRS recibidas a través del canal virtual de la Alcaldía Municipal, el funcionario encargado debe ingresar a la pagina web – link quejas y reclamos, a través de una contraseña, revisar diariamente las inquietudes recibidas y reenviar a cada dependencia para dar respuesta a las mismas, controlando el término máximo de respuesta, además se debe dejar evidencia y obtener indicadores, a través de un registro o planilla e ir llevando una Base de Datos de los ciudadanos que se contactan a través de éste medio.

- La Web debe contener información clara, concisa y exacta.
- La información debe estar actualizada permanentemente.
- La Web debe ser el espejo de la Administración. Debe ser el punto cardinal y comunicador oficial de los desarrollos de la Alcaldía.

#### **11.2.1.12.4 Buzones de Sugerencias**

- Los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano, revisarán los buzones todos los días y deben proceder a clasificar si es sugerencia, queja o reclamo; redireccionarlas a cada dependencia inmediatamente, para este proceso también se debe llevar una planilla de registro y control que contenga: fecha de recepción, nombre de quien recibe, nombre del peticionario, clase y contenido de petición, fecha límite de respuesta, oficio de respuesta con número de archivo.

#### **11.2.2 Proyectos elaborados en la Ficha Técnica MGA**

Los proyectos que se elaboraron fueron cuatro (Ver anexos A, B, C y D), en donde se solicitó el monto para la compra de muebles, equipo de oficina, buzones, señalética y carteleras, en esta actividad se presentaron graves inconvenientes, ya que una vez desembolsado el dinero, la compra de lo nombrado anteriormente no se realizó a cabalidad, por lo cual el Sistema integrado de Atención al Ciudadano aún está en proceso de implementación.

#### **11.2.3 Sitio**

En la actualidad los ciudadanos payaneses realizan sus diligencias, inquietudes y demás en la oficina de archivo; en donde de manera muy cordial y amable son atendidos, la correspondencia llega directamente a esta oficina, donde se direccionan los oficios para cada Unidad Administrativa, pero esta correspondencia no es clasificada en Peticiones, Quejas, Reclamos o sugerencias y existe un inconveniente, debido a que esta oficina no debe encargarse de responder las inquietudes de los usuarios, para ello es necesario

colocar en funcionamiento en el menor tiempo el canal presencial u oficina de atención al ciudadano en la Alcaldía de Popayán.

En cuanto al lugar más propicio y/o adecuado para la implementación del canal presencial de atención al ciudadano, provisionalmente se ha escogido la oficina en donde actualmente funciona MECI – CALIDAD (donde quedaba antiguamente la unidad administrativa de Tránsito), ya que la entidad no cuenta con espacio e infraestructura suficiente para ubicar esta oficina, más adelante se ubicará en el lugar que fue determinado por los funcionarios de la Alcaldía, lugar que corresponde a “La Casona”, contiguo al Ferrocarril, este sitio servirá para que los ciudadanos puedan realizar de manera presencial sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Aunque los funcionarios de la entidad ya tienen decidido el lugar para establecer el canal presencial, se recomienda tener en cuenta la opinión en donde el lugar más propicio para la oficina de atención al ciudadano es la entrada principal de esta entidad, contiguo a la oficina de archivo, ya que lo que se busca es realizar las diligencias en un solo lugar, de manera concreta y en el menor tiempo posible. Cuando ya se tenga establecido una oficina en la entidad, se debe pensar en ubicar oficinas descentralizadas, que permitan a la ciudadanía acceder de manera más fácil y oportuna a los diferentes servicios que brinda la entidad.

#### **11.2.4 Logística – Canal de Servicio Presencial**

El trabajo realizado frente a esta actividad fue determinar el equipo de oficina y muebles (escritorios, computadores, mesas, sillas, entre otros) necesarios para que la comunidad encuentre un lugar agradable y cómodo donde pueda ser atendido como lo merece, de una forma ágil y oportuna. Además se hicieron caracterizaciones y cotizaciones de los diferentes equipos de oficina y demás, con el fin de diligenciar los proyectos en la ficha técnica MGA.

También se realizó la búsqueda de personas y entidades idóneas para el diseño de señalética, buzones de sugerencias, carteleras y demás, ya que cualquier tipo de petición, queja, reclamo o sugerencia puede ser tramitada a través estos diferentes medios, los cuales estarán ubicados en diferentes puntos estratégicos de la Alcaldía Municipal de Popayán, de esta manera serán radicadas y se les podrá dar el trámite oficial para la atención.

Imagen 1. Canal de Comunicación Presencial



Fuente: [www.google.com/imágenes](http://www.google.com/imágenes)

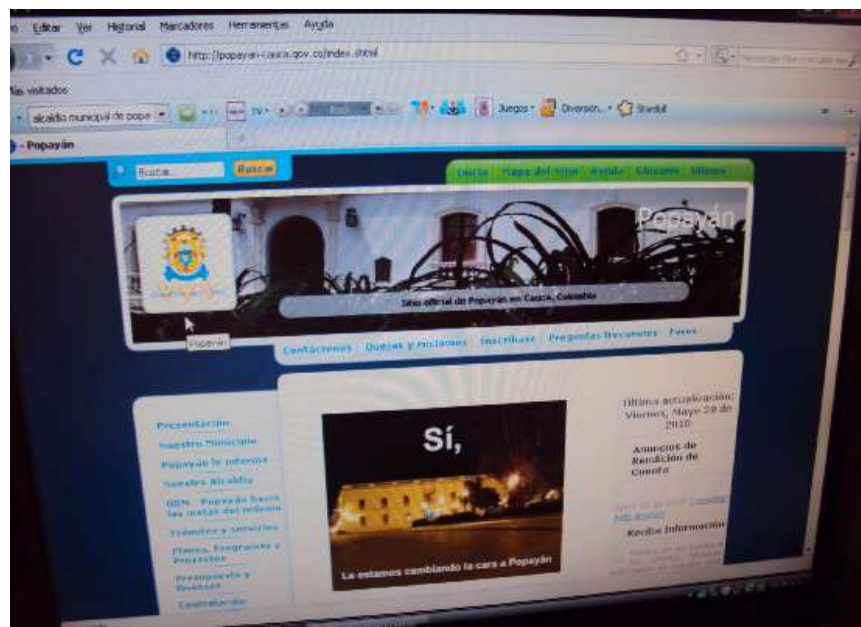
También, por medio de la señalética y carteleras el ciudadano puede recibir un mejor servicio, ya que estas herramientas permiten la ubicación e información necesarias para realizar sus trámites y resolver sus inquietudes.

Para evidenciar los avances realizados en cuanto a estas herramientas (Ver anexos E, F, G, H, I, J, K, L, y M), en donde se plasman las características y materiales de los buzones de sugerencias, carteleras y señalética escogidos por la Alcaldía Municipal de Popayán.

### 11.2.5 Logística – Canal de Servicio Virtual

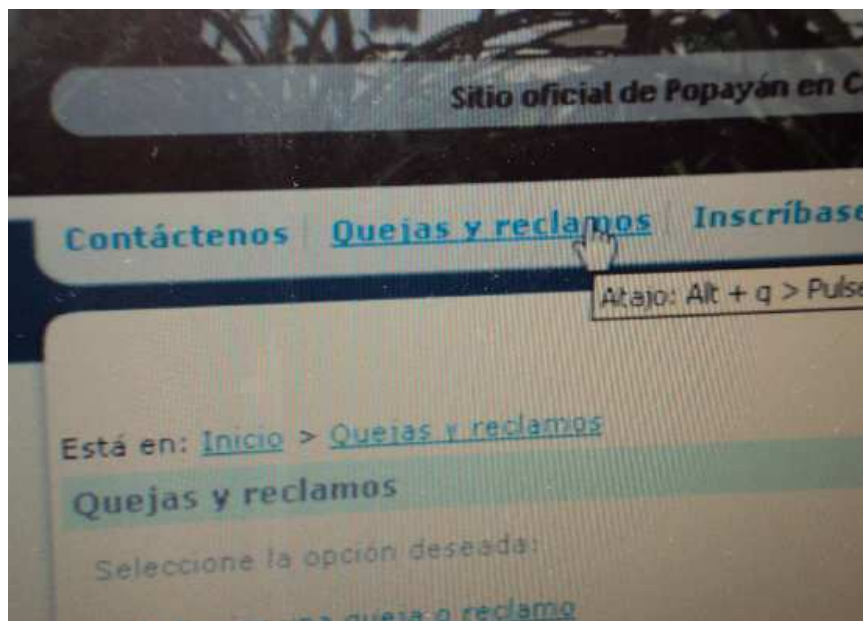
A través de la página en Internet [www.popayan-cauca.gov.co](http://www.popayan-cauca.gov.co), link Quejas y reclamos, usted tiene la posibilidad de realizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes necesarias, como se podrá apreciar en las siguientes imágenes.

Imagen 2. Pagina Web Alcaldía Municipal de Popayán



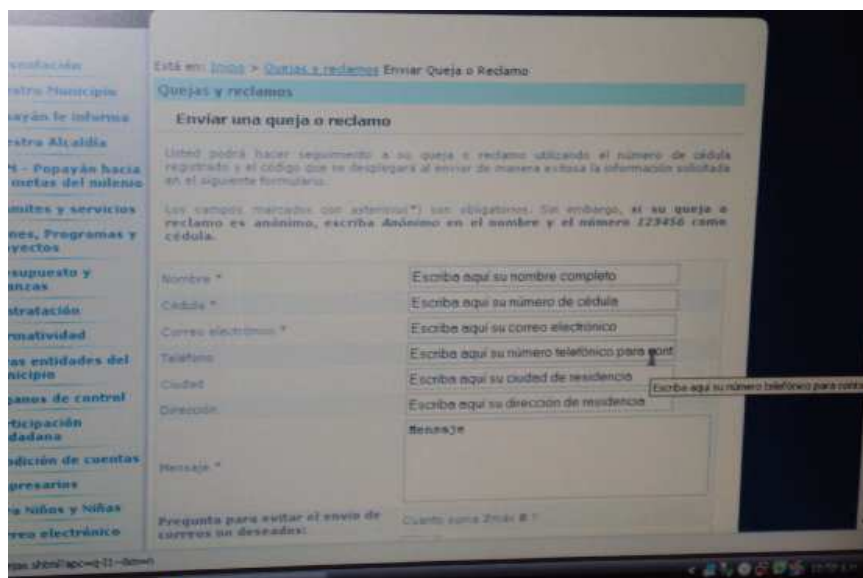
Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán

Imagen 3. Pagina Web Alcaldía Municipal de Popayán – Link Quejas y Reclamos



Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán

Imagen 4. Pagina Web Alcaldía Municipal de Popayán – Link Quejas y Reclamos – Formato para enviar una queja o reclamo.



Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán

Para obtener la evaluación y el control de las diligencias realizadas por este medio, se debe establecer un formato en donde se registren estadísticas e indicadores periódicamente, además se deben asignar personas que reciban, diligencien y respondan las inquietudes de manera concreta y oportuna.

### **11.2.6 Logística – Canal de Servicio Telefónico**

Es un Canal que tiene como objeto, la recepción y emisión de llamadas de voz, de una manera sistemática y planificada, utilizando para ello personal entrenado y tecnología adecuada.

Para la atención del ciudadano se ha establecido la Línea transparente 018000913891 y el teléfono 8 22 01 57 de donde son remitidas las llamadas a la diferentes dependencias para que los ciudadanos sean atendidos oportunamente, las cuales tienen un horario de atención de 8:00 a 12:00 a.m y 2:00 a 6:00 p.m., de lunes a viernes, ya que la compra del conmutador que permita recibir, remitir y responder las llamadas debidamente esta en proceso.

Imagen 5. Canal de Comunicación Telefónico



Fuente: [www.google.com/imágenes](http://www.google.com/imágenes)



### **11.2.7 Manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)**

Debido a la evidente falencia que tiene la entidad en el momento de evaluar y controlar las diferentes PQRS que llegan a cada dependencia, se hizo necesario realizar un trabajo de campo, el cual consistió en hacer el levantamiento de datos referentes a la correspondencia que recibió a diario cada unidad administrativa durante el año 2009. Esto permitió indicar la cantidad y trámite que se le daba a las quejas, reclamos, peticiones, solicitudes y demás.

#### **11.2.7.1 Estudio de Observación Correspondencia Año 2009**

##### **11.2.7.1.1 Recopilación de Datos Correspondencia Año 2009**

El trabajo de campo consistió inicialmente en observar el funcionamiento del área de archivo, en cuanto a la recepción y entrega de la correspondencia de la Alcaldía Municipal. Posteriormente se recopiló la correspondencia del año 2009 en cada una de las dependencias de la Alcaldía Municipal de Popayán.

La primera fuente de información permitió determinar:

**Personas encargadas de la recepción y entrega de correspondencia en cada unidad administrativa:** Secretarias ó funcionario de cada dependencia.

#### **Unidades Administrativas:**

- Aseo
- Jurídica
- Control Interno
- Umata
- Planeación

- Secretaría de Salud
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría General
- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Movilidad y/o tránsito
- Secretaría de Hacienda

Se logró acceder a la mayoría de la información en cada unidad administrativa, sin embargo ocurrieron un par de inconvenientes en la Secretaría de Hacienda, la cual no tiene esta información debidamente organizada y sistematizada. En cuanto a la unidad administrativa de Umata perdió la información sistematizada, debido a un problema en el equipo de cómputo.

**Políticas de Gestión Documental (oficina de archivo):**

- Las secretarías o un funcionario de cada dependencia recogen la correspondencia, en la mañana se hace a las 8:30 a.m. y en la tarde a las 2:30 p.m.
- Para la recepción y control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias externas, se toma el nombre de la persona que deja el oficio, el número de radicación, el número de teléfono, la dirección, la fecha en que se recibe y la persona quien la recibe.
- Para la recepción y control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias internas, se guarda una copia del oficio.

**Nota:** Cuando el Alcalde no se encuentra no se pueden radicar los documentos que llegan al Despacho.

- Las planillas de correspondencia que se llenan, se sacan para archivarlas en carpetas debidamente marcadas con el nombre de cada unidad administrativa.
- Se recomienda que la correspondencia de cada trimestre se guarde y se deje copia de seguridad para que no se presenten inconvenientes con la misma.

La segunda fuente información permitió recopilar la correspondencia diligenciada en cada unidad administrativa, durante el año 2009 (Ver CD de Datos).

### 11.2.7.1.2 Cuantificación, Interpretación y Análisis de Datos Recopilados.

Tabla 2. Relación de Correspondencia – Alcaldía Municipal de Popayán año 2009

Fuente: Elaboración Propia

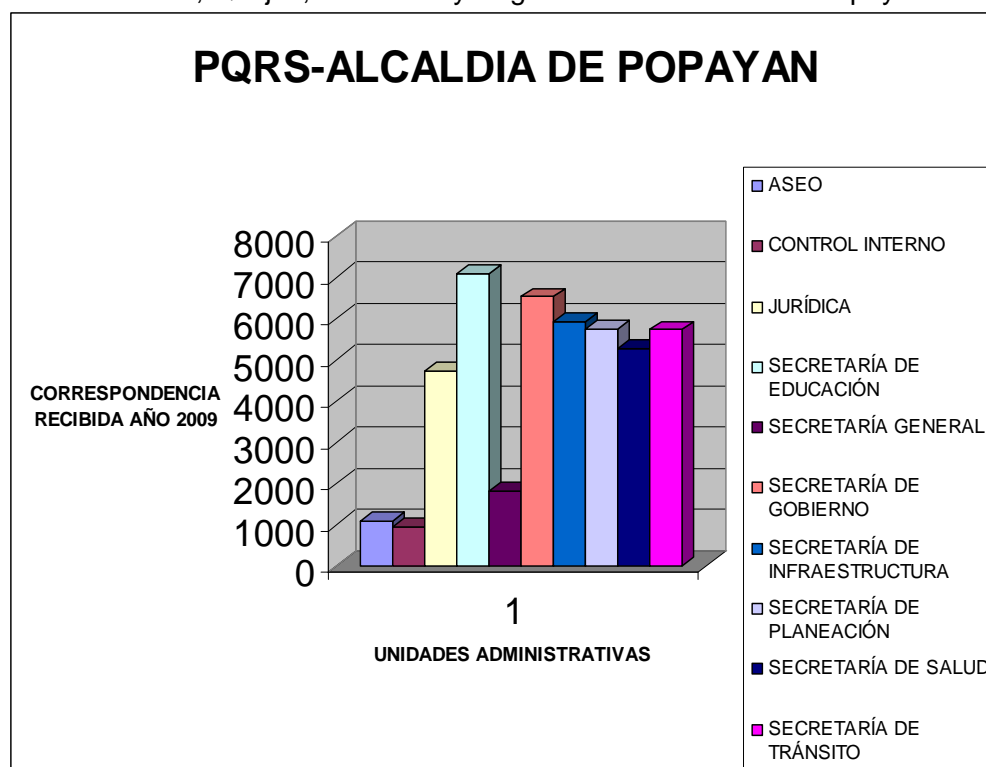
UNIDAD ADMINISTRATIVA	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	CORRESPONDENCIA CONTESTADA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
ASEO	1084	940	762	322	0	0	0
CONTROL INTERNO	945	435	913	8	0	24	0
JURÍDICA	4725	4419	4676	1	0	23	25
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	7097	7012	6618	9	1	368	101
SECRETARÍA GENERAL	1826	938	996	426	328	76	0
SECRETARÍA DE GOBIERNO	6520	6461	5893	70	0	458	99
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	5920	2300	2644	2060	976	240	0
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	5741	2019	2029	576	1176	1768	192
SECRETARÍA DE SALUD	5272	651	4716	50	110	319	77
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	5724	3700	2054	1080	1700	850	40
<b>TOTAL</b>	<b>44854</b>	<b>28875</b>	<b>31301</b>	<b>4602</b>	<b>4291</b>	<b>4126</b>	<b>534</b>

Tabla 3. Correspondencia Recibida Año 2009

UNIDAD ADMINISTRATIVA	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	PORCENTAJE %
ASEO	1084	2.4
CONTROL INTERNO	945	2.2
JURÍDICA	4725	10.6
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	7097	15.8
SECRETARÍA GENERAL	1826	4.0
SECRETARÍA DE GOBIERNO	6520	14.6
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	5920	13.0
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	5741	12.8
SECRETARÍA DE SALUD	5272	11.8
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	5724	12.8
<b>TOTAL</b>	<b>44854</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Alcaldía de Popayán



Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En cuanto a la correspondencia recibida se identifica que la Secretaría de Educación es la dependencia que más oficios recibe con 7097, lo que corresponde al 15.8%, seguida de Gobierno con 6520 e Infraestructura con 5920, lo que representa el 14.6% y 13% respectivamente. Las unidades administrativas que reciben menor correspondencia son Aseo con 1084 y Control Interno con 945 lo que representa el 2.4% y 2.2% respectivamente.

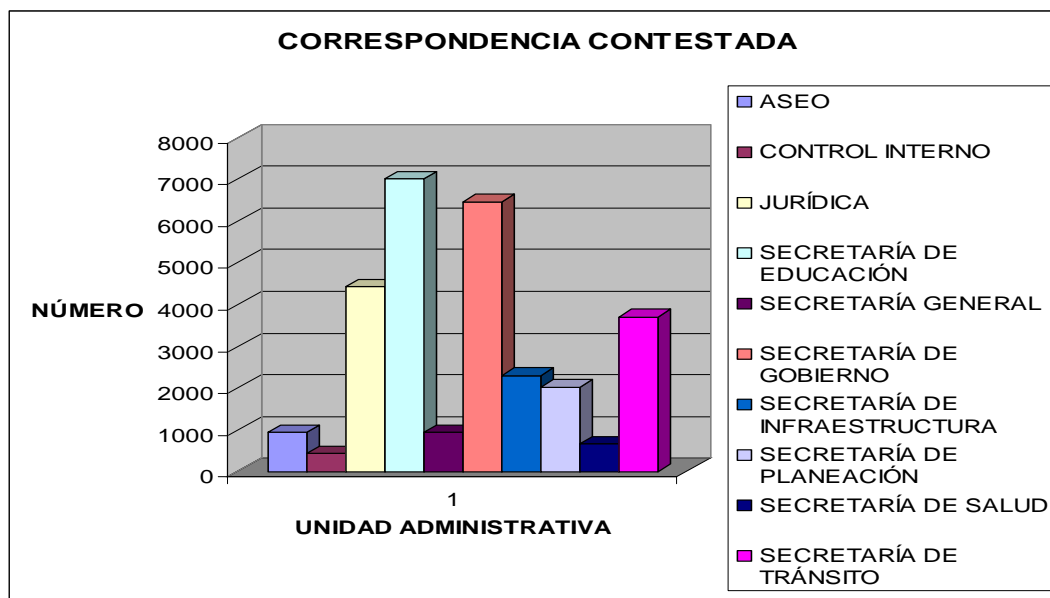
Esto indica que las Secretarías de Educación, Gobierno e Infraestructura son las Dependencias a las que más acude la ciudadanía para satisfacer sus diferentes necesidades e inquietudes. Más adelante se explicará cual es el tipo de diligencias que más realizan los usuarios en cada una de estas unidades administrativas.

Tabla 4. Correspondencia Contestada Año 2009

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>CORRESPONDENCIA CONTESTADA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>ASEO</b>	940	3,3
<b>CONTROL INTERNO</b>	435	1,5
<b>JURÍDICA</b>	4419	15,3
<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>	7012	24,1
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	938	3,2
<b>SECRETARÍA DE GOBIERNO</b>	6461	22,4
<b>SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA</b>	2300	8
<b>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>	2019	7
<b>SECRETARÍA DE SALUD</b>	651	2,3
<b>SECRETARÍA DE TRÁNSITO</b>	3700	12,9
<b>TOTAL</b>	<b>28875</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 2. Correspondencia Contestada



Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En cuanto a la correspondencia contestada se identifica que la Secretaría de Educación es la dependencia que más oficios contesta con 7012, lo que corresponde al 24,1%, seguida de Gobierno con 6461 correspondientes al 22,48 %; las unidades administrativas que contestan menos oficios son Control Interno con 435 y Salud con 651, lo que representa el 1,5% y 2,3% respectivamente.

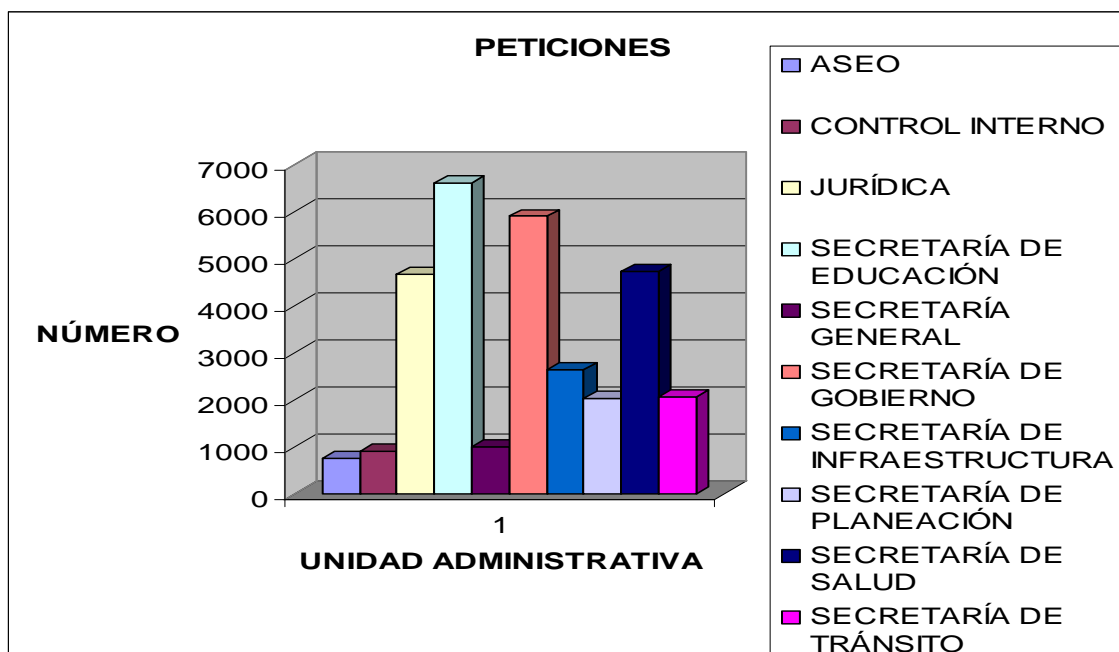
Esto indica que la Secretaría de Educación y de Gobierno son las Dependencias más interesadas y efectivas para responder las Peticiones, Quejas y Reclamos de los ciudadanos, a diferencia de la Secretaría de salud en donde se evidencia la falta de eficiencia en el momento de contestar las inquietudes y solicitudes de la comunidad. En cuanto a Control Interno el índice bajo de correspondencia contestada es debido al bajo número de correspondencia recibida, es decir que esta dependencia es efectiva en el momento de contestar su correspondencia.

Tabla 5. Peticiones Año 2009

UNIDAD ADMINISTRATIVA	PETICIONES	PORCENTAJE %
ASEO	762	2,4
CONTROL INTERNO	913	2,9
JURÍDICA	4676	15
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	6618	21,1
SECRETARÍA GENERAL	996	3,2
SECRETARÍA DE GOBIERNO	5893	18,9
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	2644	8,4
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2029	6,5
SECRETARÍA DE SALUD	4716	15
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	2054	6,6
<b>TOTAL</b>	<b>31301</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 3. Peticiones



Fuente: Elaboración Propia



## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En relación a las Peticiones, se puede determinar que la Secretarías de Educación y Gobierno son las unidades administrativas que más peticiones reciben con 6618 que representa el 21.1% y 5893 correspondiente al 18.9% respectivamente. En cuanto a las dependencias que menos peticiones reciben se encuentran Control Interno con 913 que indica el 2.9% y Aseo con 762, al cual le corresponde el 2.4%.

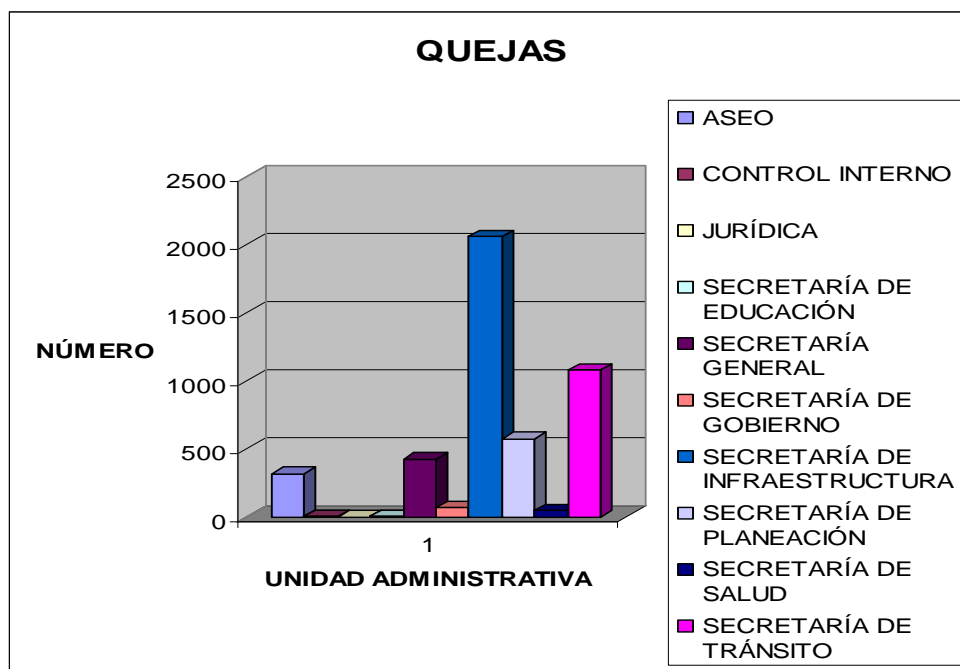
Por medio de la interpretación de los datos anteriores, se puede determinar que la Secretarías de Educación y de Gobierno son determinantes para el funcionamiento de la Alcaldía Municipal, ya que por medio de estas la comunidad realiza sus peticiones, lo cual conlleva a establecer una opinión relevante acerca de la atención al ciudadano que se presta en la entidad.

Tabla 6. Quejas Año 2009

UNIDAD ADMINISTRATIVA	QUEJAS	PORCENTAJE %
ASEO	322	7
CONTROL INTERNO	8	0,18
JURÍDICA	1	0,03
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	9	0,19
SECRETARÍA GENERAL	426	9,2
SECRETARÍA DE GOBIERNO	70	1,5
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	2060	44,8
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	576	12,5
SECRETARÍA DE SALUD	50	1,1
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	1080	23,5
<b>TOTAL</b>	<b>4602</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 4. Quejas



Fuente: Elaboración Propia

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Las Unidades Administrativas que mayor número de Quejas presentan son la Secretaría de Infraestructura con 2060, correspondiente al 44.8%, seguido de la Secretaría de Tránsito con 1080, que representa el 23.5% de las quejas recibidas en el año 2009. En relación con las dependencias que menor número de quejas recibió en el año 2009 están Jurídica y Control Interno con 1 y 8 respectivamente, en porcentaje representa el 0.03% y 0.18% para cada una.

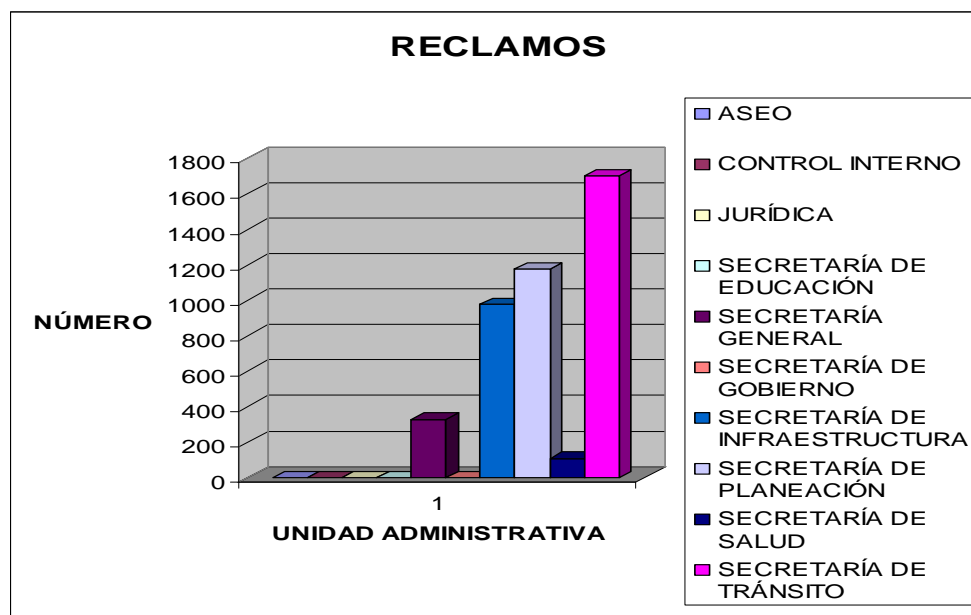
Esto indica que la Alcaldía de Popayán en conjunto, presta una efectiva atención al ciudadano, ya que aproximadamente la mitad de quejas se concentra en una sola área, ante la cual se deben determinar el tipo de queja que se presenta y establecer correctivos. Más adelante se mostrará la clase de quejas que se identifican en cada dependencia.

Tabla 7. Reclamos Año 2009

UNIDAD ADMINISTRATIVA	RECLAMOS	PORCENTAJE %
ASEO	0	0
CONTROL INTERNO	0	0
JURÍDICA	0	0
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	0,02
SECRETARÍA GENERAL	328	7,58
SECRETARÍA DE GOBIERNO	0	0
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	976	22,7
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1176	27,5
SECRETARÍA DE SALUD	110	2,6
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	1700	39,6
<b>TOTAL</b>	<b>4291</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 5. Reclamos



Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Las Unidades Administrativas que mayor número de Reclamos presentan son la Secretaría de Tránsito con 1700, correspondiente al 39.6%, seguido de Planeación con 1176, que representa el 27.5% de los reclamos recibidos en el año 2009. En relación con las dependencias que menor número de reclamos recibió en el año 2009 están Aseo, Jurídica, Control Interno y Secretaría de Gobierno con 0 reclamos, lo que representa el 0%.

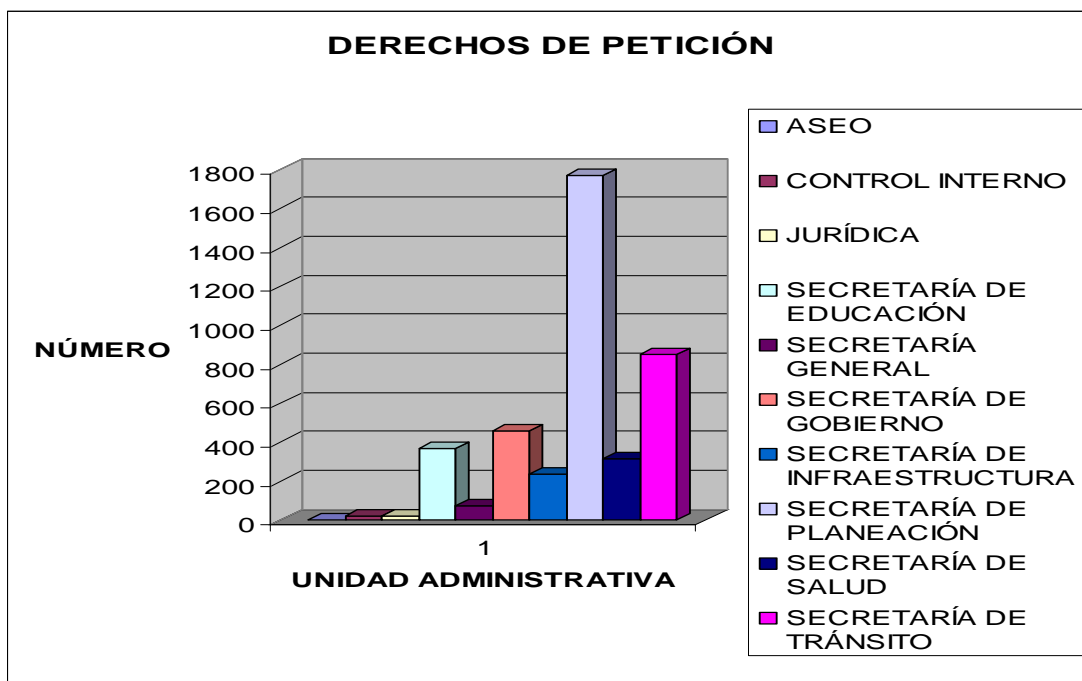
Esto indica que la Alcaldía de Popayán en conjunto, presta una efectiva atención al ciudadano, ya que aproximadamente el 40% de los reclamos se concentra en el área de Tránsito, ante la cual se debe realizar un análisis y hacer correcciones, además hay que destacar que durante un año en 4 dependencias no se presentó ningún reclamo y la Secretaría de educación solo recibió un reclamo. Más adelante se mostrará el tipo de reclamos que se han presentado en cada dependencia.

Tabla 8. Derechos de Petición año 2009

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>ASEO</b>	0	0
<b>CONTROL INTERNO</b>	24	0,58
<b>JURÍDICA</b>	23	0,55
<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>	368	8,9
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	76	1,84
<b>SECRETARÍA DE GOBIERNO</b>	458	11,1
<b>SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA</b>	240	5,8
<b>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>	1768	42,93
<b>SECRETARÍA DE SALUD</b>	319	7,7
<b>SECRETARÍA DE TRÁNSITO</b>	850	20,6
<b>TOTAL</b>	<b>4126</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 6. Derechos de Petición



Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Las Unidades Administrativas que mayor número de Derechos de Petición presentan son Planeación con 1768, que representa el 42.93%, seguido por la Secretaría de Tránsito con 850, correspondiente al 20.6%, de un total de 4126 Derechos de Petición presentados durante el año 2009. En relación con las dependencias que menor número de Derechos de Petición recibió están Aseo, Jurídica y Control Interno con 0, 23 y 24, que representan el 0%, 0.55% y 0.58% respectivamente.

Esto indica que la Alcaldía de Popayán funciona como un sistema que presta una efectiva atención al ciudadano, ya que aproximadamente el 43% de los Derechos de Petición presentados están en el área de Planeación, ante la cual se debe realizar un análisis y hacer correcciones. Se debe rescatar el funcionamiento de áreas como Aseo, Control

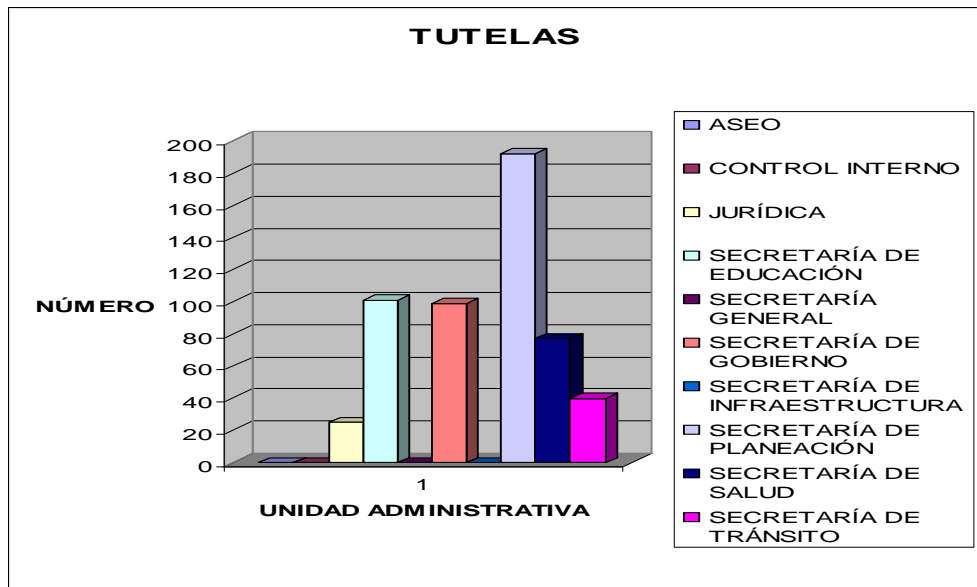
Interno y Jurídica, las cuales presentan menor cantidad de ítems recibidos, lo que indica una buena prestación del servicio y atención al ciudadano en la ciudad de Popayán.

Tabla 9. Tutelas Año 2009

UNIDAD ADMINISTRATIVA	TUTELAS	PORCENTAJE %
ASEO	0	0
CONTROL INTERNO	0	0
JURÍDICA	25	4,7
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	101	18,9
SECRETARÍA GENERAL	0	0
SECRETARÍA DE GOBIERNO	99	18,5
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	0	0
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	192	36
SECRETARÍA DE SALUD	77	14,4
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	40	7,5
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 7. Tutelas



Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Las Unidades Administrativas que mayor número de Tutelas presentan son Planeación, seguida por Secretaría de Educación y Secretaría de Gobierno con 192, 101 y 99, las cuales representan porcentajes como 36, 18.9 y 18.5 respectivamente. Las dependencias que no recibieron Tutelas para el año 2009 son Aseo, Control Interno, Secretaría General y Secretaría de Gobierno con 0 Tutelas, lo que representa el 0%.

Esto indica que la Alcaldía de Popayán en cuanto al diligenciamiento de las Tutelas presenta una gran Falencia, la cual se puede evitar o contrarrestar implementando un Sistema de Atención al Ciudadano efectivo, Sin embargo se debe destacar que durante un año en 4 dependencias no se recibió ninguna Tutela. Más adelante se mostrará el tipo de Tutelas que se han presentado en cada dependencia.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA: ASEO

Tabla 10. PQRS – Aseo

UNIDAD ADMINISTRATIVA	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	CORRESPONDENCIA CONTESTADA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
ASEO	1084	940	762	322	0	0	0

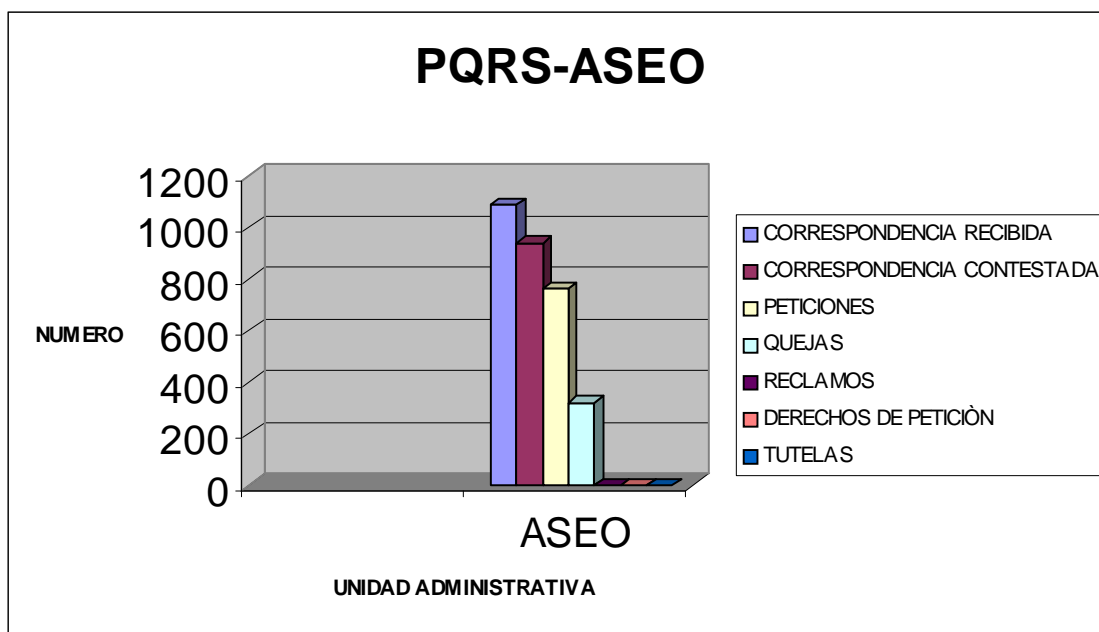
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11. Correspondencia Recibida - Unidad Administrativa: Aseo

ITEMS	NÚMERO	PORCENTAJE %
PETICIONES	762	70,3
QUEJAS	322	29,7
RECLAMOS	0	0
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0
TUTELAS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1084</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 8. PQRS - Aseo



Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En el año 2009 la correspondencia recibida por la dependencia de Aseo estuvo representada por las Peticiones y Quejas con 762 y 322, representadas en 70,3 % 29,7% respectivamente, en este año no se presentó ningún Reclamo, Derechos de Petición o Tutelas.

Esto indica que la oficina de Aseo fue una de las más eficientes, sin embargo, al ver la correspondencia recibida se puede determinar que la ciudadanía no acude frecuentemente a esta dependencia.

En las siguientes tablas se identifican las Peticiones, Quejas, Derechos de Petición y Tutelas más frecuentes de cada Unidad Administrativa:

Las tablas se han clasificado de la siguiente manera:



**Tipo de Correspondencia:** Se refiere a la correspondencia recibida con más frecuencia durante el año 2009 en esta Unidad Administrativa.

**Frecuencia:** El número de veces que se repite el tipo de correspondencia.

**Porcentaje:** Es la relación entre la Frecuencia y el total de Peticiones, Quejas, Derechos de Petición y Tutelas recibidas en cada una de las Unidades Administrativas.

**Procedencia:** Se refiere a la persona(s), grupo o entidad que hace llegar la correspondencia.

**Responsable:** Se refiere al Funcionario encargado de contestar la correspondencia recibida.

Tabla 12. Peticiones más Frecuentes - Aseo

TIPO DE CORRESPONDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE
INFORMACIÓN	89	11,6	- COMUNIDAD - FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	- TESORERÍA - IND. Y COMERCIO - EJEC. FISCALES
REMISIÓN DE DOCUMENTOS	76	9,9	- FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	- TESORERÍA - IND. Y COMERCIO - EJEC. FISCALES
CANCELACIÓN DE REGISTRO O MATRÍCULA MERCANTIL	35	4,5	COMUNIDAD	IND. Y COMERCIO
SOLICITUD DE PRESCRICIÓN	16	2,0	COMUNIDAD	EJEC. FISCALES
<b>TOTAL</b>		<b>28%</b>		

Fuente Elaboración Propia

Tabla 13. Queja más Frecuente - Aseo

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE (S)
ASEO	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA 0	0	NO SE IDENTIFICA PROCEDENCIA	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14. Tutela más Frecuente – Aseo

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE (S)
ASEO	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA 0	0	JUZGADOS	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE

Fuente: Elaboración Propia

### **UNIDAD ADMINISTRATIVA: CONTROL INTERNO**

Tabla 15. PQRS – Control Interno

UNIDAD ADMINISTRATIVA	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	CORRESPONDENCIA CONTESTADA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
CONTROL INTERNO	945	435	913	8	0	24	0

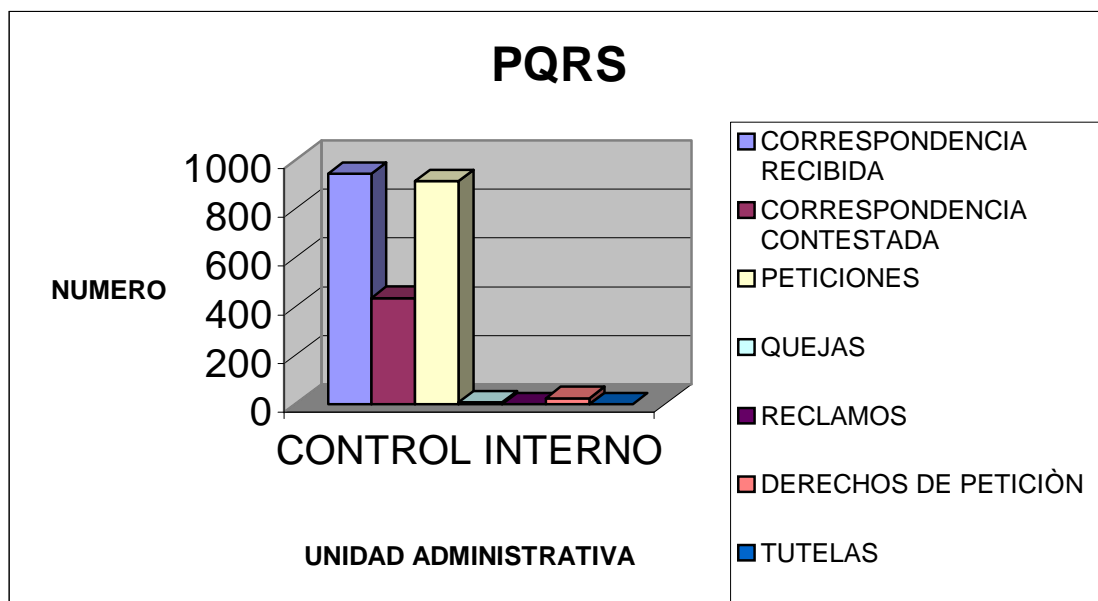
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 16. Correspondencia Recibida - Unidad Administrativa: Control Interno

ITEMS	NÚMERO	PORCENTAJE %
PETICIONES	913	96,6
QUEJAS	8	0,9
RECLAMOS	0	0
DERECHOS DE PETICIÓN	24	2,5
TUTELAS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>945</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 9. PQRS – Control Interno



Fuente: Elaboración Propia

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En el año 2009 la correspondencia recibida por la dependencia de Control Interno estuvo representada por las Peticiones con 913, equivalentes al 96,6%.

Esto indica que la oficina de Control Interno como su nombre lo indica tiene más influencia interna que externa, es decir no tiene mayor impacto directo sobre las necesidades o inquietudes de la ciudadanía.

Tabla 17. Peticiones más Frecuentes – Control Interno

TIPO DE CORRESPONDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE
OFICIOS Y COPIAS DE OFICIOS	336	36,8	JEFES DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	JEFE CONTROL INTERNO (LEONARDO MUÑOZ)
RESPUESTA A OFICIOS	120	13,1	JEFES DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	JEFE CONTROL INTERNO (LEONARDO MUÑOZ)
CIRCULARES	65	7,1	JEFES DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	JEFE CONTROL INTERNO (LEONARDO MUÑOZ)
INFORMACIÓN	45	4,9	JEFES DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	JEFE CONTROL INTERNO (LEONARDO MUÑOZ)
<b>TOTAL</b>		<b>61,9%</b>		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18. Queja más Frecuente – Control Interno

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE (S)
<b>CONTROL INTERNO</b>	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA <b>0</b>	0	PROCURADOR PROVINCIAL (MARTÍN LUNA MENESES)	JEFE INMEDIATO (LEONARDO MUÑOZ)

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19. Derecho de Petición más Frecuente - Control Interno

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE (S)
<b>CONTROL INTERNO</b>	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA 0	0	RODRIGO NARVÁEZ (PRESIDENTE JAC VILLA DEL VIENTO)	JEFE INMEDIATO (LEONARDO MUÑOZ)

Fuente: Elaboración Propia

**UNIDAD ADMINISTRATIVA: JURÍDICA**

Tabla 20. PQRS – Jurídica

UNIDAD ADMINISTRATIVA	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	CORRESPONDENCIA CONTESTADA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
JURÍDICA	4725	4419	4676	1	0	23	25

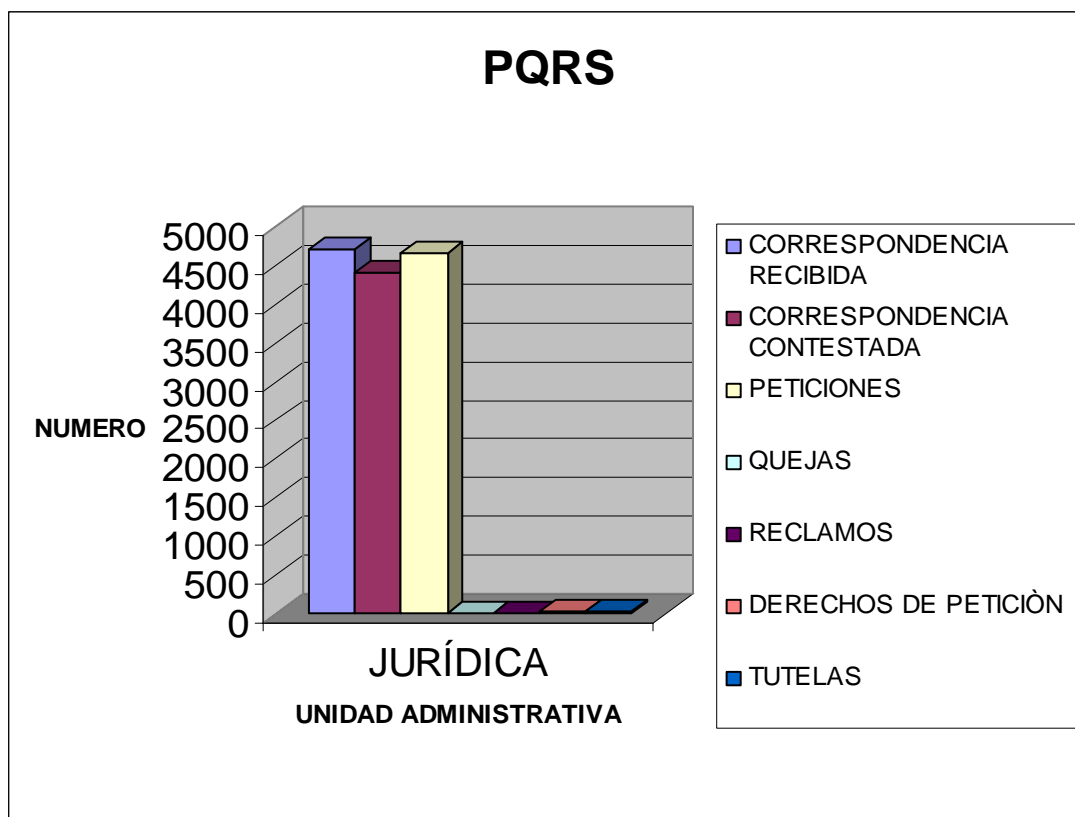
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 21. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Jurídica

ITEMS	NÚMERO	PORCENTAJE %
<b>PETICIONES</b>	4676	99
<b>QUEJAS</b>	1	0,02
<b>RECLAMOS</b>	0	0
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	23	0,46
<b>TUTELAS</b>	25	0,52
<b>TOTAL</b>	<b>4725</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 10. PQRS – Jurídica



Fuente: Elaboración Propia

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En el año 2009 la correspondencia recibida por la dependencia de Control Interno estuvo representada por las Peticiones con 4676, equivalentes al 99%,

Esto indica que el funcionamiento de la oficina de Jurídica consiste en resolver directamente las peticiones de la entidad y principalmente las de la comunidad de la ciudad de Popayán.

Tabla 22. Peticiones más Frecuentes - Jurídica

TIPO DE CORRESPONDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE
CONTRATACIÒN	425	9,0	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE
REMISIÒN DE DOCUMENTOS	127	2,7	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE
INFORMACIÒN	50	1,0	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE
ACCIÒN POPULAR	41	0,8	JUZGADOS	- DR. CUELLAR - DRA. BASTIDAS
<b>TOTAL</b>		<b>13,5</b>		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 23. Queja más Frecuente - Jurídica

TIPO DE CORRESPONDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE
<b>JURÍDICA</b>	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA <b>0</b>	0	NO SE IDENTIFICA PROCEDENCIA	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 24. Derecho de Petición más Frecuente – Jurídica

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>JURÍDICA</b>	CONTRATACIÓN <b>3</b>	13,0	NO SE IDENTIFICA PROCEDENCIA	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 25. Tutela más Frecuente – Jurídica

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>JURÍDICA</b>	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA <b>0</b>	0	JUZGADOS	DR. CUELLAR DRA. BASTIDAS

Fuente: Elaboración Propia

### **UNIDAD ADMINISTRATIVA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

Tabla 26. PQRS – Educación

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>CORRESPONDENCIA CONTESTADA</b>	<b>PETICIONES</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	<b>TUTELAS</b>
EDUCACIÓN	7097	7012	6618	9	1	368	101

Fuente Elaboración Propia

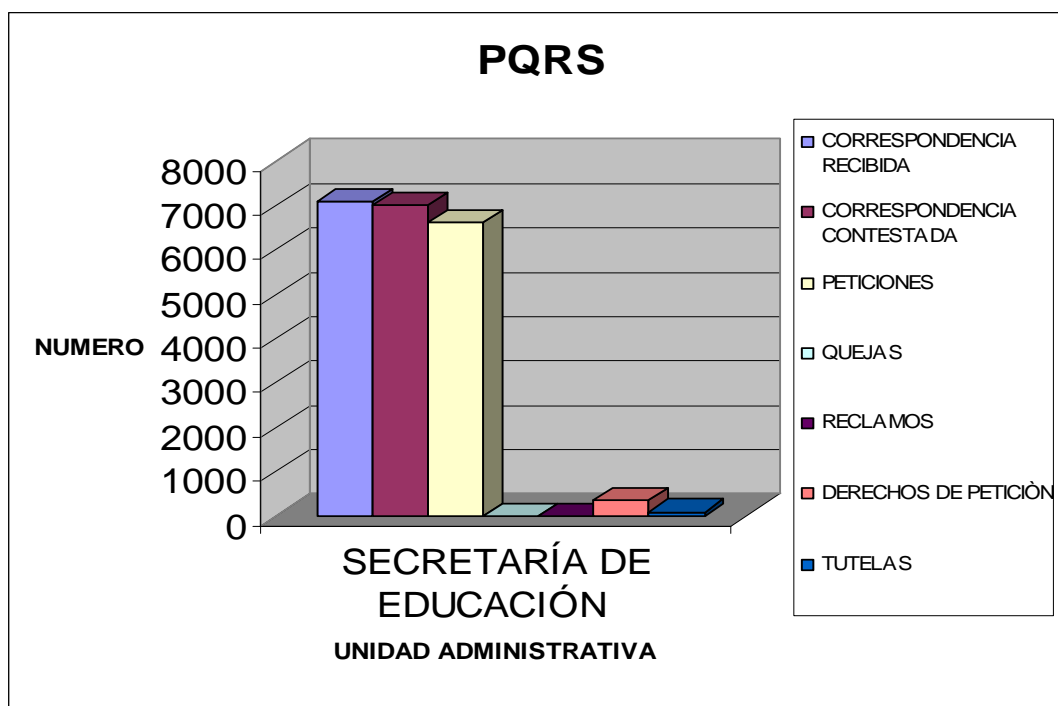


Tabla 27. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Educación

ITEMS	NÚMERO	PORCENTAJE %
<b>PETICIONES</b>	6618	93,3
<b>QUEJAS</b>	9	0,12
<b>RECLAMOS</b>	1	0,01
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	368	5,14
<b>TUTELAS</b>	101	1,43
<b>TOTAL</b>	<b>7097</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 11. PQRS – Educación



Fuente: Elaboración Propia

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En el año 2009 la correspondencia recibida por la Secretaría de Educación corresponde principalmente a las Peticiones con 6618, representadas en 93.3%.

Al igual que otras unidades administrativas, la Secretaría de Educación recibe principalmente Peticiones Internas y Externas, lo que significa que es parte fundamental para el desempeño y atención al ciudadano en la Alcaldía de Popayán.

Tabla 28. Peticiones más Frecuentes – Educación

<b>TIPO DE CORRESPONDENCIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
REMISIÓN DE DOCUMENTOS	1646	24,8	RECTORES DE LAS DIFERENTES INSTITUCIONES EDUCATIVAS	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE
NOMBRAMIENTOS	197	2,9	RECTORES DE LAS DIFERENTES INSTITUCIONES EDUCATIVAS	CARLOS ERAZO
RESOLUCIONES	145	2,1	DOCENTES	ESCALAFÓN
CERTIFICACIÓN PARA ESCALAFÓN	72	1,0	DOCENTES	ESCALAFÓN
<b>TOTAL</b>		<b>30,8%</b>		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 29. Queja más Frecuente - Educación

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	CONTRA DOCENTES Y RECTORES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS <b>5</b>	55,5	COMUNIDAD (PADRES DE FAMILIA)	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 30. Derecho de Petición más Frecuente - Educación

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	CERTIFICACIÓN DE ASENSO AL ESCALAFÓN NACIONAL <b>29</b>	7,8	DOCENTES	ESCALAFÓN

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 31. Tutela más Frecuente - Educación

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES <b>32</b>	31,7	JUZGADOS	FOMAG

Fuente: Elaboración Propia

**UNIDAD ADMINISTRATIVA: SECRETARÍA GENERAL**

Tabla 32. PQRS – General

UNIDAD ADMINISTRATIVA	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	CORRESPONDENCIA CONTESTADA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
GENERAL	1826	938	996	426	328	76	0

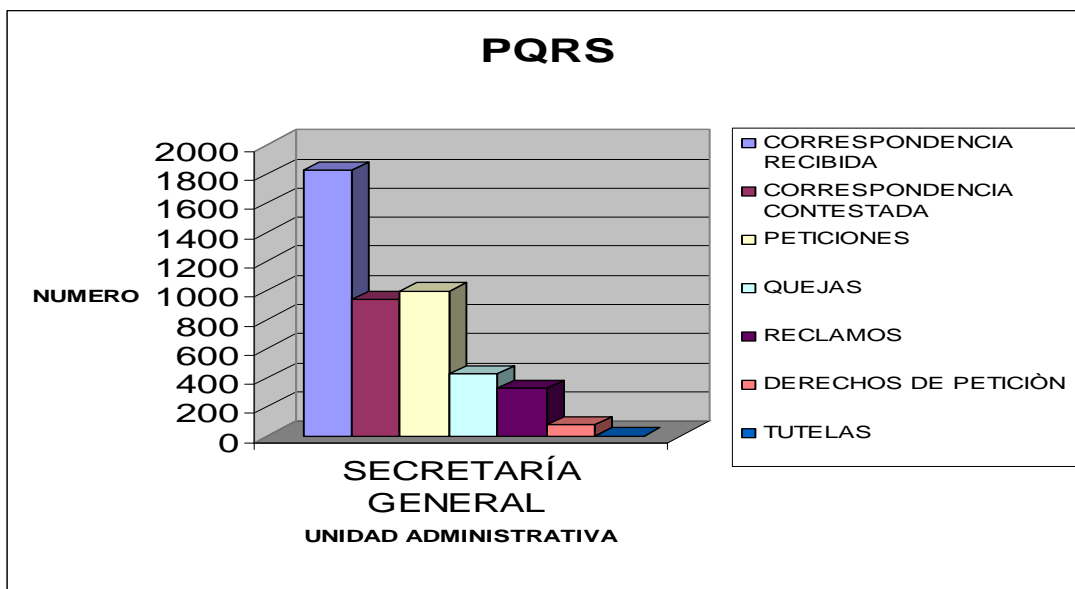
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 33. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: General

ITEMS	NÚMERO	PORCENTAJE %
PETICIONES	996	54,5
QUEJAS	426	23,4
RECLAMOS	328	18
DERECHOS DE PETICIÓN	76	4,10
TUTELAS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1826</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 12. PQRS - General



Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En el año 2009 la correspondencia recibida por Secretaría General estuvo representada por las Peticiones y Quejas con 996 y 426, equivalentes al 54,5% y 23,4% respectivamente.

En esta dependencia se debe realizar un análisis exhaustivo, debido al alto número de quejas recibidas durante el año 2009.

Tabla 34. Peticiones más frecuentes - General

TIPO DE CORRESPONDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE
REMISIÓN DE DOCUMENTOS	188	18,8	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	DR. CENARIO RODRIGUEZ
INFORMACIÓN	139	13,9	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE
CERTIFICACIONES	19	1,9	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	- DR. CENARIO RODRÍGUEZ - DRA. SILVIA CHARA
VACACIONES	17	1,7	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	DR. CENARIO RODRÍGUEZ
<b>TOTAL</b>		<b>36,3</b>		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 35. Queja más Frecuente - General

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA <b>0</b>	0	CONTROL INTERNO (LEONARDO MUÑOZ)	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 36. Derecho de Petición más Frecuente - General

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA <b>0</b>	0	RAMIRO ANTONIO NAVIA (ALCALDE)	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 37. Tutela más Frecuente - General

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA <b>0</b>	0	JUZGADOS	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE

Fuente: Elaboración Propia

**UNIDAD ADMINISTRATIVA: SECRETARÍA DE GOBIERNO**

Tabla 38. PQRS – Gobierno

UNIDAD ADMINISTRATIVA	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	CORRESPONDENCIA CONTESTADA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
GOBIERNO	6520	6461	5893	70	0	458	99

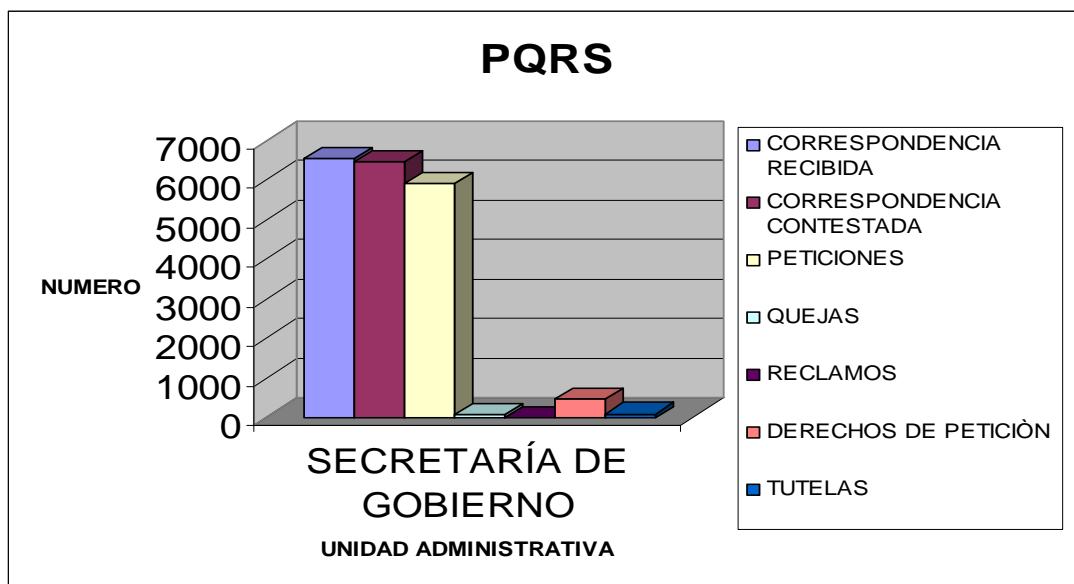
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 39. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Gobierno

ITEMS	NÚMERO	PORCENTAJE %
PETICIONES	5893	90,4
QUEJAS	70	1,07
RECLAMOS	0	0
DERECHOS DE PETICIÓN	458	7,03
TUTELAS	99	1,5
<b>TOTAL</b>	<b>6520</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 13. PQRS – Gobierno



Fuente: Elaboración Propia

## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En el año 2009 la correspondencia recibida por la Secretaría de Gobierno estuvo representada por las Peticiones con 5893, equivalentes al 90,4%.

En esta dependencia se debe destacar la eficiencia en el momento de contestar la correspondencia recibida, sin embargo se debe analizar el número de Tutelas recibidas, ya que son bastantes, al compararla con otra dependencia.

Tabla 40. Peticiones más Frecuentes - Gobierno

TIPO DE CORRESPONDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE
PERMISO PARA ACTIVIDADES	765	12,9	COMUNIDAD	RAFAEL VILLA
REMISIÓN DE DOCUMENTOS	574	9,7	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	- NELSON BALTAN - VERÓNICA FLOREZ - LILIANA MUÑOZ
INFORMACIÓN	553	9,3	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	- VERÓNICA FLOREZ - LILIANA MUÑOZ - GUILLERMO VIVAS
COPIA DE OFICIOS	121	2,0	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	- VERÓNICA FLOREZ - GABRIEL ZAMBRANO
<b>TOTAL</b>		<b>33,9</b>		

Fuente: Elaboración Propia



Tabla 41. Queja más Frecuente - Gobierno

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>GOBIERNO</b>	INSEGURIDAD, ESPACIO PÚBLICO, ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES <b>29</b>	41,4	COMUNIDAD	- VICTOR FULY - VERÓNICA FLOREZ - FREDY PAZ

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 42. Derecho de Petición más Frecuente - Gobierno

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>GOBIERNO</b>	SEGURIDAD, REUBICACIÓN <b>83</b>	18,12	COMUNIDAD	- NELSON BALTAN - VERÓNICA FLOREZ - RUBEN GÓMEZ - CARMEN I. SARRIA

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 43. Tutela más Frecuente - Gobierno

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE (S)
<b>GOBIERNO</b>	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA <b>0</b>	0	JUZGADOS	- CLAUDIA HURTADO - VERÓNICA FLOREZ - CIELO FÁTIMA

Fuente: Elaboración Propia

**UNIDAD ADMINISTRATIVA: SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA**

Tabla 44: PQRS - Infraestructura

UNIDAD ADMINISTRATIVA	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	CORRESPONDENCIA CONTESTADA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS
INFRAESTRUCTURA	5920	2300	2644	2060	976	240	0

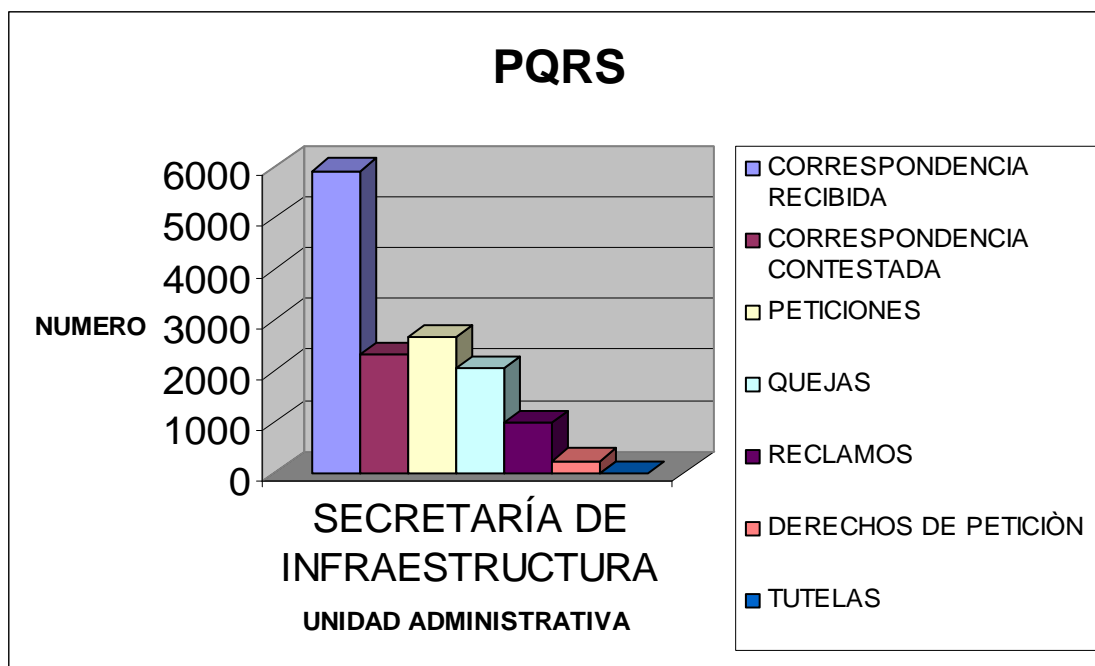
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 45. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Infraestructura

ITEMS	NÚMERO	PORCENTAJE %
<b>PETICIONES</b>	2644	44,7
<b>QUEJAS</b>	2060	34,8
<b>RECLAMOS</b>	976	16,45
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	240	4,05
<b>TUTELAS</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5920</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 14. PQRS - Infraestructura



Fuente: Elaboración Propia

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En el año 2009 la correspondencia recibida por la Secretaría de Infraestructura estuvo representada por Peticiones y Quejas con 2644 y 2060, equivalentes al 44.7% y 34.8% respectivamente.

En esta dependencia se debe realizar un análisis exhaustivo, debido al alto número de quejas recibidas durante el año 2009.

Tabla 46. Peticiones más Frecuentes - Infraestructura

<b>TIPO DE CORRESPONDENCIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
PAVIMENTO DE CALLES, ALUMBRADO PÚBLICO, PODA (ÁRBOLES Y CESPED), RECOLECCIÓN DE BASURAS	175	6,6	COMUNIDAD	- ING. HERMES MOLANO - ING. EDINSON HOYOS - ING. FERNANDO TOBAR
INFORMACIÓN	167	6,3	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE
OBSERVACIONES SELECCIÓN ABREVIADA	118	4,4	NO SE IDENTIFICA PROCEDENCIA	ING. FERNANDO TOBAR
SUBSANA DOCUMENTOS LICITACIÓN PÚBLICA	75	2,8	CONSORCIOS	DRA. MARÍA DEL CARMEN CASAS
<b>TOTAL</b>		<b>20,1</b>		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 47. Queja más Frecuente - Infraestructura

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE CALLES <b>20</b>	0,9	COMUNIDAD	ING. HERMES

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 48. Derecho de Petición más Frecuente - Infraestructura

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE CALLES <b>22</b>	9,1	COMUNIDAD	FERNANDO TOBAR

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 49. Tutela más Frecuente - Infraestructura

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA <b>0</b>	0	JUZGADOS	MARÍA FERNANDA VALLEJO

Fuente: Elaboración Propia

**UNIDAD ADMINISTRATIVA: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

Tabla 50. PQRS – Planeación

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>CORRESPONDENCIA CONTESTADA</b>	<b>PETICIONES</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	<b>TUTELAS</b>
PLANEACIÓN	5741	2019	2029	576	1176	1768	192

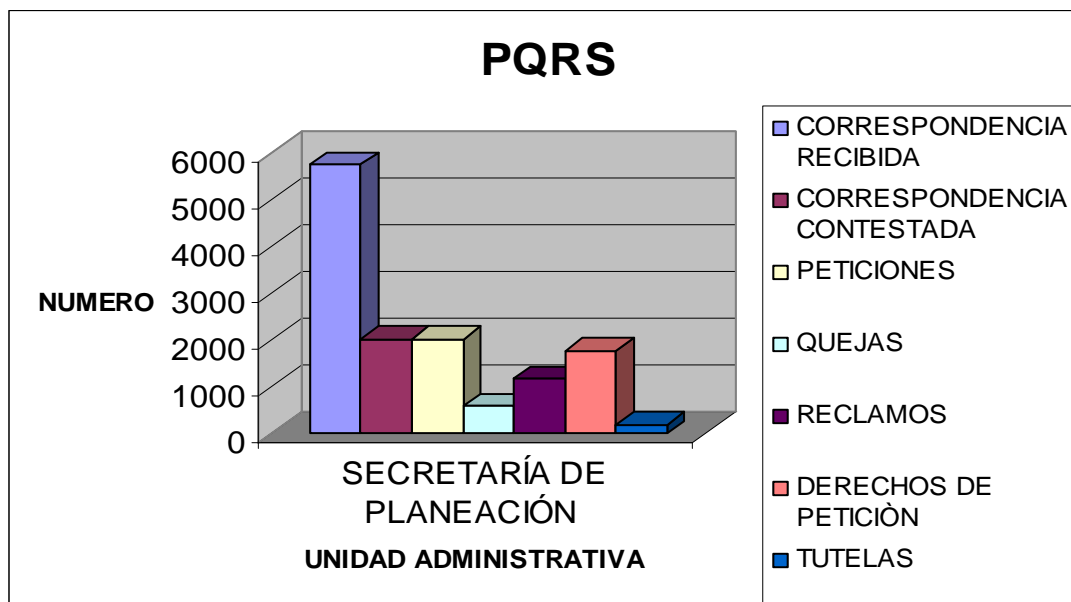
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 51. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Planeación

ITEMS	NUMERO	PORCENTAJE %
<b>PETICIONES</b>	2029	35,3
<b>QUEJAS</b>	576	10,05
<b>RECLAMOS</b>	1176	20,5
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	1768	30,8
<b>TUTELAS</b>	192	3,35
<b>TOTAL</b>	<b>5741</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 15. PQRS - Planeación



Fuente: Elaboración Propia

### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En el año 2009 la correspondencia recibida por Planeación estuvo representada por las Peticiones, Derechos de Petición y Reclamos con 2029, 1768 y 1176, equivalentes a 35.3%, 30,8% y 20.5% respectivamente.

Las Peticiones y los Derechos de Petición son los ítems fundamentales para el funcionamiento de esta oficina, además se debe analizar los reclamos recibidos durante el año 2009, ya que representan un gran porcentaje de la correspondencia recibida.

Tabla 52. Peticiones más Frecuentes - Planeación

TIPO DE CORRESPONDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE
REMISIÓN DE DOCUMENTOS	63	3,1	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	- DIANA LARA - CONTROL URBANÍSTICO - JOHANA CORAL
CERTIFICACIONES	45	2,2	COMUNIDAD	CONTROL URBANISTICO
INFORMACIÓN	34	1,6	FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	- DIANA LARA - CONTROL URBANÍSTICO - ARQ. JULIÁN ZULUAGA
VISITA ESTRATIFICACIÓN	25	1,2	COMUNIDAD	ROGER JIMENEZ
<b>TOTAL</b>		<b>8,1</b>		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 53. Queja más Frecuente – Planeación

UNIDAD ADMINISTRATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE (S)
<b>PLANEACIÓN</b>	ABUSOS <b>16</b>	2,7	COMUNIDAD	CONTROL URBANISTICO

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 54. Derecho de Petición más Frecuente – Planeación

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	ESTRATIFICACIÓN <b>29</b>	1,6	COMUNIDAD	ROGER JIMÉNEZ

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 55. Tutela más Frecuente – Planeación

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA <b>0</b>	0	JUZGADOS	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE

Fuente: Elaboración Propia

**UNIDAD ADMINISTRATIVA: SECRETARÍA DE SALUD**

Tabla 56. PQRS – Salud

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>CORRESPONDENCIA CONTESTADA</b>	<b>PETICIONES</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	<b>TUTELAS</b>
SALUD	5272	651	4716	50	110	319	77

Fuente: Elaboración Propia

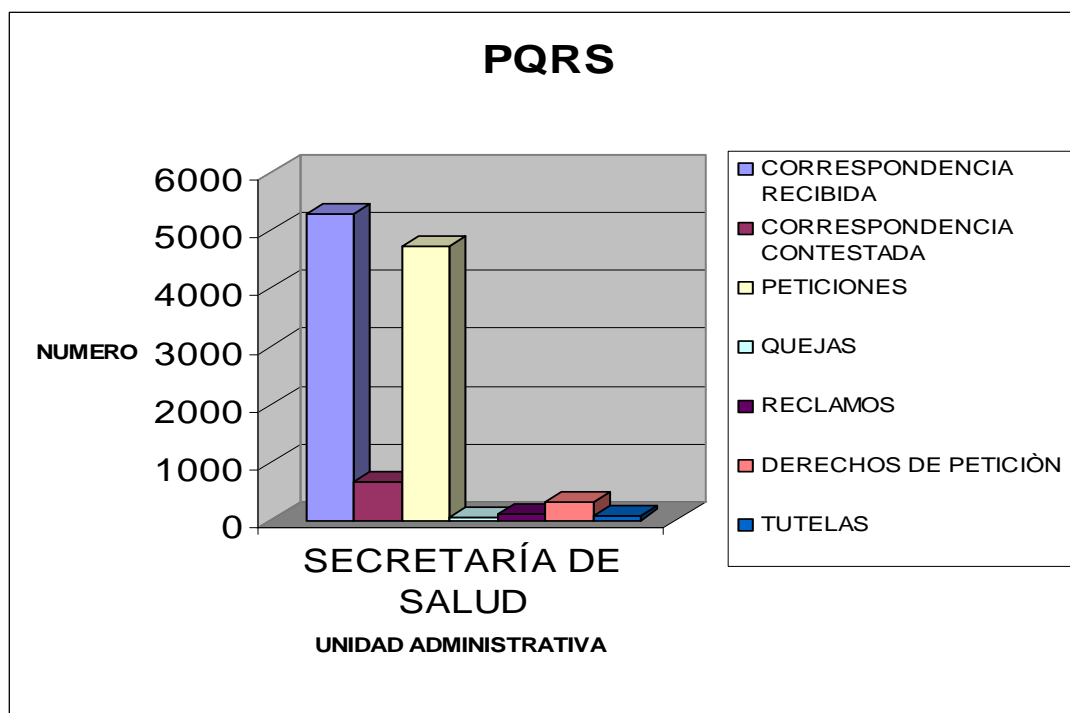


Tabla 57. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Salud

ITEMS	NÚMERO	PORCENTAJE %
<b>PETICIONES</b>	4716	89,4
<b>QUEJAS</b>	50	0,95
<b>RECLAMOS</b>	110	2,14
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	319	6,05
<b>TUTELAS</b>	77	1,46
<b>TOTAL</b>	<b>5272</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 16. PQRS – Salud



Fuente: Elaboración Propia

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En el año 2009 la correspondencia recibida por la Secretaría de Salud corresponde principalmente a las Peticiones con 4716, representadas en 89.4%.

Al igual que otras unidades administrativas, la Secretaría de Salud recibe principalmente Peticiones Internas y Externas, lo que significa que es parte fundamental para el desempeño y atención al ciudadano en la Alcaldía de Popayán. Sin embargo esta Secretaría presenta una gran falencia en cuanto a la correspondencia contestada, ya que durante el año 2009 contestó una mínima parte de la correspondencia recibida, ante lo cual la ciudadanía esta muy insatisfecha.

Tabla 58. Peticiones más Frecuentes – Salud

<b>TIPO DE CORRESPONDENCIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
VISITA SANITARIA	158	3,3	COMUNIDAD	AMBIENTE
INFORMACIÓN	67	1,4	- COMUNIDAD - EPS	DUBAN QUINTERO
VINCULACIÓN RÉGIMEN SUBSIDIADO	62	1,3	COMUNIDAD	- ANA MIREZA - DUBAN QUINTERO
DESVINCULACIÓN RÉGIMEN SUBSIDIADO	46	0,9	COMUNIDAD	- OSCAR HERNANDEZ
<b>TOTAL</b>		<b>6,9</b>		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 59. Queja más Frecuente – Salud

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>SALUD</b>	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA <b>0</b>	0	COMUNIDAD	AMBIENTE

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 60. Derecho de Petición más Frecuente – Salud

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>SALUD</b>	REGIMEN SUBSIDIADO DE SALUD <b>24</b>	7,5	COMUNIDAD	- OSCAR HERNANDEZ - DUBAN QUINTERO - JAVIER PALTA

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 61. Tutela más Frecuente – Salud

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>SALUD</b>	NO SE IDENTIFICA FRECUENCIA <b>0</b>	0	COMUNIDAD	DUBAN QUINTERO

Fuente: Elaboración Propia

**UNIDAD ADMINISTRATIVA: SECRETARÍA DE TRÁNSITO**

Tabla 62. PQRS – Tránsito

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	<b>CORRESPONDENCIA CONTESTADA</b>	<b>PETICIONES</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	<b>TUTELAS</b>
TRÁNSITO	5724	3700	2054	1080	1700	850	40

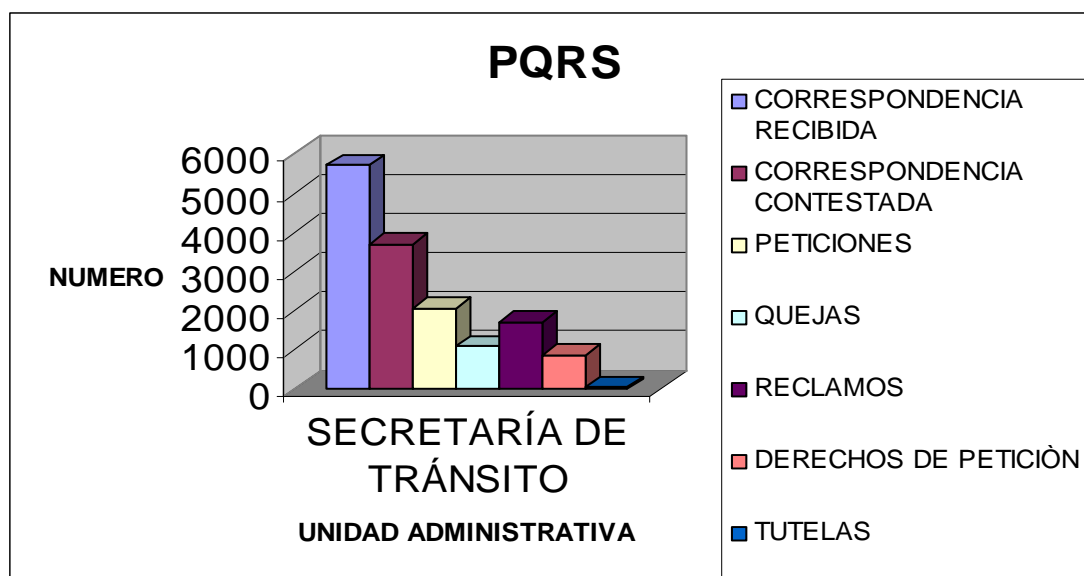
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 63. Correspondencia Recibida – Unidad Administrativa: Tránsito

ITEMS	NÚMERO	PORCENTAJE %
PETICIONES	2054	35,9
QUEJAS	1080	18,9
RECLAMOS	1700	29,7
DERECHOS DE PETICIÓN	850	14,8
TUTELAS	40	0,70
<b>TOTAL</b>	<b>5724</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 17. PQRS – Tránsito



Fuente: Elaboración Propia

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

En el año 2009 la correspondencia recibida por la Secretaría de Tránsito estuvo representada por las Peticiones, Reclamos y Quejas con 2054, 1700 y 1080, equivalentes al 35.9%, 29.7% y 18.9% respectivamente.

Al igual que otras unidades administrativas, la Secretaría de Tránsito recibe principalmente Peticiones Internas y Externas, lo que significa que es parte fundamental para el desempeño y atención al ciudadano en la Alcaldía de Popayán. Sin embargo esta Secretaría presenta una gran falencia en cuanto a la cantidad de Reclamos y Quejas recibidas durante el año 2009, ante lo cual se debe realizar un análisis y establecer correctivos si es necesario

Tabla 64. Peticiones más Frecuentes – Tránsito

TIPO DE CORRESPONDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PROCEDENCIA	RESPONSABLE
IMPUTACIONES	269	13,0	RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE
CERTIFICADO DE TRADICIÓN DE VEHÍCULO	132	6,4	- DIAN - DIRECCIÓN DE ESTUPEFACIENTES - MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE - FICALIA	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE
INFORMACIÓN	59	2,8	SIMIT	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE
EMBARGO DE VEHÍCULOS	39	1,8	NO SE IDENTIFICA PROCEDENCIA	NO SE IDENTIFICA RESPONSABLE
<b>TOTAL</b>		<b>24%</b>		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 65. Queja más Frecuente – Tránsito

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>TRÁNSITO</b>	EXONERACIÓN DE COMPARENDOS <b>203</b>	18,7	COMUNIDAD	NESTOR AMEZQUITA

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 66. Derecho de Petición más Frecuente – Tránsito

<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>	<b>PROCEDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE (S)</b>
<b>TRÁNSITO</b>	EXONERACIÓN DE COMPARENDOS <b>2</b>	0,2	COMUNIDAD	NESTOR AMEZQUITA

Fuente: Elaboración Propia

### **11.2.7.1.3 Diseño de Formatos para Correspondencia**

Una vez se realizó el análisis de la correspondencia del año 2009, se pudo determinar que los formatos que se llevan actualmente para recibir la correspondencia en cada una de las Unidades Administrativas, no arrojan información concreta, además no se puede identificar claramente el directo responsable de dar respuesta, así como los tiempos de respuesta, el trámite correspondiente que se debe dar y la frecuencia con que se recibe, por esta razón se diseñaron formatos con el propósito de mejorar estos aspectos (Ver anexos N y Ñ)

## 12. CONCLUSIONES

- A pesar que se cumplió a cabalidad con las actividades planeadas inicialmente, no se logró colocar en marcha el Sistema Integrado de Atención al Ciudadano como tal, debido al exceso de trámites y acuerdos que se manejan al interior de la entidad, lo que implica mucho tiempo y dedicación, además no se contaba con poder de mando para influir en la determinación de los procesos.
- Se pudo comprobar que en esta entidad pública las propuestas de control y mejoramiento en ocasiones no se cumplen o no se llevan a la práctica, ya que la burocracia y la jerarquía son más importantes que la visión de cambio.
- Pese a las barreras encontradas a lo largo del trabajo de Pasantía fue una experiencia enriquecedora para la vida personal y sobre todo profesional, puesto que se desempeñaron los múltiples roles que se deben tomar en el diario vivir de una empresa.



### 13. RECOMENDACIONES

- Para que la Implementación y funcionamiento del Sistema Integrado de Atención al Ciudadano sea exitoso, se debe aplicar un proceso administrativo concreto (planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar) que arroje estadísticas e indicadores que permitan realizar planes de mejoramiento continuos.
- Una vez puesto en marcha el Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, se debe dar a conocer a la comunidad de Popayán, por medio de un proceso de información debidamente organizado, que logre que los usuarios accedan a los diferentes canales de servicio.

# **ANEXOS**

# **ANEXO A**

## **Ficha Técnica MGA**

**Proyecto: Sistema de Quejas y Soluciones**



Libertad y Orden

**República de Colombia**  
**Departamento Nacional de Planeación**  
**Dirección de Inversiones y Finanzas Públicas**  
**Grupo Asesor de la Gestión de Programas y Proyectos**  
**de Inversión Pública, Gapi**



**Metodología General para la Identificación, Preparación y Evaluación de Proyectos**

Estado del Proyecto	
---------------------	--

**1. Identificación del Proyecto**

Código Banco de Proyectos	<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>															
Nombre del Proyecto	IMPLANTACION Sistema de Quejas y Soluciones Edificio CAM Carrera 6 No. 4 - 21															

**1.1 Entidad Proponente del Proyecto**

Nombre Entidad						
Persona Responsable						
Cargo						
Teléfono						
Dirección						
Ciudad	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Indicativo</td> <td></td> <td>Teléfono</td> <td></td> </tr> </table>		Indicativo		Teléfono	
	Indicativo		Teléfono			
E-Mail						
Fecha de Elaboración del Estudio Con el siguiente formato dd/mm/aaaa						

**1.2 Entidad Ejecutora del Proyecto**

Nombre Entidad						
Persona Responsable						
Cargo						
Teléfono						
Dirección						
Ciudad	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Indicativo</td> <td></td> <td>Teléfono</td> <td></td> </tr> </table>		Indicativo		Teléfono	
	Indicativo		Teléfono			
E-Mail						
Fecha de Elaboración del Estudio Con el siguiente formato dd/mm/aaaa						

<b>2 Clasificación del Proyecto</b>				
<b>2.1 Presupuestal</b>				
<b>2.1.1 Tipo Especifico de Gasto de Inversión</b>	<b>0221</b>	0221 Adquisición y/o producción de equipos, materiales,		
<b>2.1.2 Sector</b>	<b>1501</b>	1501 Asistencia Directa a la Comunidad		
<b>2.2 Plan de Desarrollo Nacional (Estrategia)</b>	<b>35</b>	35. Ciudades Amables		
<b>2.3 Plan de Desarrollo Departamental (estrategia-objetivo)</b>	<b>0</b>	0		
<b>2.4 Plan de Desarrollo Municipal</b>	<b>2.1.12</b>	2112 Gestión de respuesta a Peticiones, Quejas y Redamos		
<b>3. Clasificación Fondo Nacional de Regalías</b>				
<b>Código del FNR</b>				
<b>3.1 Entidades Solicitantes y Ejecutoras del Proyecto</b>				
<b>S/E*</b>	<b>Entidad</b>	<b>Región</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
Entidad Solicitante	0	0	0	0
Entidad Ejecutora	0	0	0	0
* S- Entidad solicitante; E- Entidad ejecutora.				
<b>3.2 Tipo de Regalías</b>				
<b>Origen Recurso* / Código Presupuestal</b>	<b>Valor en Miles de Pesos</b>		<b>Descripción / Nombre</b>	
* El origen del recurso puede ser: Regalías Directas, de escalonamiento o partida presupuestal				
<b>4. Problema o Necesidad</b>				
<b>Descripción de la situación existente en relación con el problema</b>				
A través de encuestas realizadas anteriormente, se ha detectado que los canales de información y comunicación con los que cuenta la Administración Municipal son deficientes, ya que los ciudadanos deben hacer muchos trámites y diligencias ante sus diferentes				
<b>5. Objetivo General del Proyecto</b>				
Implantación de un Sistema de Quejas y Soluciones en la Alcaldía Municipal de Popayán.				
<b>6. Información Ambiental</b>				
¿Se requiere Licencia Ambiental?	No			
No. Licencia Ambiental	0			
Fecha de Aprobación	0/01/1900			
Entidad que expide la Licencia	0			

<b>7. Descripción del Proyecto</b>	
Sistema de registro, gestión y seguimiento de la información de peticiones, quejas y reclamos, reorganización administrativa, capacitación, reconocimientos institucionales.	

<b>8. Zona o área afectada por el problema o necesidad</b>						
Región	Departamento	Municipio/Distrito	Clase del Centro de Poblado	Resguardo Indígena	Localización Específica	Otros
Occidente	Cauca	Popayán	CM-Cabecera Municipal	0	Edificio CAM Carrera 6 No. 4-21	0

<b>9. Características demográficas de la Población Objetivo</b>			
			Fuente:
Nro. Habitantes afectados por el problema.		258.653	DANE, censo población y vivienda 2005
Necesidades básicas insatisfechas (NBI) %		22,20%	DANE, censo población y vivienda 2005
Producto Interno Bruto (PIB) Regional		1,74%	Dane, cuentas regionales de Colombia 2001 - 2006
PIB Percapita Regional		\$ 3.626.615	Dane, cuentas regionales de Colombia 2001 - 2006
Tasa de Desempleo Regional		18,30%	Dane censo 2005
Descripción de la Población		Participación	
		Nro. de Personas	Fuente:
Edad	0 a 14 años	68.068	DANE, censo población y vivienda 2005
	15 a 19 años	25.475	DANE, censo población y vivienda 2005
	20 a 59 años	140.729	DANE, censo población y vivienda 2005
	Mayor de 60 años	24.385	
	Total Población por Edad	258.653	DANE, censo población y vivienda 2005
Género	Masculino	122.608	DANE, censo población y vivienda 2005
	Femenino	136.045	
	Total Población por Género	258.653	DANE, censo población y vivienda 2005
Estrato	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
	5	0	
	6	0	
	Total Población por Estrato	0	
Grupos Étnicos	Población Indígena	7.401	DANE, censo población y vivienda 2005
	Población Afrocolombiana	7.541	DANE, censo población y vivienda 2005
	Población Raizal	0	
	Población ROM	0	
	Total Grupos Étnicos	68.068	DANE, censo población y vivienda 2005
Población Infantil		0	
Tercera Edad		24.381	DANE, censo población y vivienda 2005
Personas con Discapacidades		4.831	DANE, 2006 dirección de censos y demografía.
Población Desplazados		0	
Otros		0	

<b>10. Zona o área donde se ubica la población objetivo</b>						
<b>Región</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio/Distrito</b>	<b>Clase del Centro de Poblado</b>	<b>Resguardo Indígena</b>	<b>Localización Específica</b>	<b>Otros</b>
Occidente	Cauca	Popayán	CM-Cabecera Municipal	0	Edificio CAM Cr. 60 No. 4-21	

<b>11. Localización Geográfica del Proyecto</b>						
<b>Zona (Ubicación)</b>						
<b>Región</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio / Distrito</b>	<b>Clase del Centro de Poblado</b>	<b>Resguardo Indígena</b>	<b>Localización Específica</b>	<b>Otros</b>
Occidente	Cauca	Popayán	CM-Cabecera	0	Edificio CAM	0

12. Ingresos Anuales de Operación (en Miles de Pesos)										
Ventas					2009			2010		
Concepto	Descripción	Unidad	Bienes Producidos	RPC	0			1		
					Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
0	0	0	0	0	0	\$ -	\$ -	0	\$ -	\$ -
Vr de Salvamento										\$ -
Valor Total Ventas + Salvamento						\$ -			\$ -	
Beneficios					2009			2010		
Concepto	Descripción	Unidad	Bienes Producidos	RPC	0			1		
					Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Otros Beneficios	Sistema de Quejas y Soluciones	número	Otros	0,8	1	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	1	\$ 6.500,00	\$ 6.500,00
Valor Total Beneficios						\$ 5.000,00			\$ 6.500,00	
Valor Total Ingresos y Beneficios						\$ 5.000,00			\$ 6.500,00	



13. Fuentes de Financiación (en Miles de Pesos)			2009	2010	Totales
			0	1	
<b>Etapa de Preinversión</b>					
<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Recurso</b>			
0	0	0	\$ -		\$ -
<b>Total Etapa de Preinversión</b>			\$ -		\$ -
<b>Etapa de Ejecución</b>					
<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Recurso</b>			
Municipal	Popayán	Recursos Propios	\$ 10.000,00	\$ -	\$ 10.000,00
<b>Total Etapa de Ejecución</b>			\$ 10.000,00	\$ -	\$ 10.000,00
<b>Etapa de Mant.y Operación</b>					
<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Recurso</b>			
0	0	0		\$ -	\$ -
<b>Total Etapa de Mant.y Operación</b>				\$ -	\$ -
<b>Total de la Alternativa</b>			\$ 10.000,00	\$ -	\$ 10.000,00

<b>14. Flujo de Caja a Precios Constantes a Precios de Mercado</b>		
<b>Años Calendario</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Periodos</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Ingresos de Operación (+)</b>	\$ 5.000,00	\$ 6.500,00
<b>Costos de Operación (-)</b>		\$ -
<b>Intereses sobre Créditos (-)</b>	\$ -	\$ -
<b>Costos de Preinversión y Ejecución (-)</b>	\$ 10.000,00	\$ -
Preinversión	\$ -	
Ejecución	\$ 10.000,00	\$ -
<b>Créditos (+)</b>	\$ -	\$ -
<b>Amortización a Créditos (-)</b>	\$ -	\$ -
<b>Flujo de Caja a Precios Constantes</b>	\$ -5.000,00	\$ 6.500,00

15. Resumen Evaluación Financiera, Económica o Social y Ponderación del Uso de Factores de Origen Nacional y Extranjero de las Alternativas.															
Evaluación						Ponderación de Factores									
Financiera			Económica o Social			Mano de Obra		Materiales		Maq. Y Equipo					
A tasa de oportunidad de mercado			Descontada a tasa económica y social del 12%			NAL	EXT	NAL	EXT	NAL	EXT				
VPNF	TIR	CAE	VPNES	TIRES	CAEES	NAL	EXT	NAL	EXT	NAL	EXT				
\$	1.229,04	30,00%	\$	10.435,00	\$	942,86	40,54%	\$	8.624,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%

16. Datos Complementarios del Proyecto						
Datos Guia Sectorial de la Metodología Utilizada						
Nombre		Número		Fecha		
0		0		00/01/1900		
Estudios Adicionales que Respalda la Formulación del Proyecto.						
Título	Autor	Entidad	Fecha	Se Pueden Consultar en	Observaciones	
0	0	0	00/01/1900	0	0	
Licencias y Permisos						
Descripción	Estado	Fecha solicitud	Fecha aprobación	Entidad emisora	Observaciones	
0	0	00/01/1900	00/01/1900	0	0	
Estado del Proyecto	Nro. de Años					
Ejecución	2					

Componente o Categoría del Gasto	Descripción de la Actividad	Unidades	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Participación (%) del total		Meta Física	Meta Física
								%	Acum. %
<b>Etapa de Preinversión</b>									
					\$ -	0,00%	P		0,00%
<b>E. Total Preinversión Programado</b>					\$ -	0,00%		0,00%	0,00%
<b>Etapa Inversión</b>									
Dotación	DVD	número	2,00	\$ 100,00	\$ 200,00	2,00%	P	2,00%	2,00%
Dotación	Mesa para Televisor	número	2,00	\$ 120,00	\$ 240,00	2,40%	P	2,40%	2,40%
Dotación	Mesa cuadrada con cuatro asientos	número	1,00	\$ 500,00	\$ 500,00	5,00%	P	5,00%	5,00%
Dotación	Escritorio	número	2,00	\$ 500,00	\$ 1.000,00	10,00%	P	10,00%	10,00%
Dotación	Silla ejecutiva reclinable	número	1,00	\$ 125,00	\$ 125,00	1,25%	P	1,25%	1,25%
Dotación	Teléfono Inalámbrico	número	1,00	\$ 90,00	\$ 90,00	0,90%	P	0,90%	0,90%
Dotación	Tablero en acrílico	número	1,00	\$ 70,00	\$ 70,00	0,70%	P	0,70%	0,70%
Dotación	Cartelera adecuación	número	15,00	\$ 85,00	\$ 1.275,00	12,75%	P	12,75%	12,75%
Dotación	Cartillas impresas	número	150,00	\$ 10,00	\$ 1.500,00	15,00%	P	15,00%	15,00%
Dotación	Volantes	número	10.000,00	\$ 0,04	\$ 400,00	4,00%	P	4,00%	4,00%
Dotación	Buzones	número	24,00	\$ 100,00	\$ 2.400,00	24,00%	P	24,00%	24,00%
Dotación	Televisores Plasma	número	2,00	\$ 1.100,00	\$ 2.200,00	22,00%	P	22,00%	22,00%
<b>G. Total Inversión Programado</b>					\$ 10.000,00	100,00%		100,00%	100,00%
<b>Etapa Mantenimiento y Operación</b>									
<b>0</b>									
					\$ -	0,00%	P		
<b>I. Total Mantenimiento y Operación Programado</b>					\$ -	0,00%			
<b>K. Total Programado (E+G+I)</b>					\$ 10.000,00	100,00%		100,00%	100,00%

18.1. Indicadores de Impacto									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2009	2010
								0	1
Obligatorio	0400I018 Tiempo De Respuesta Al Usuario	0400I018	Tru, Tiempo De Respuesta Al Usuario En Un Periodo T1 - To; Tr1, Tiempo De Respuesta Al Usuario Final; Tro, Tiempo De Respuesta Al Usuario Inicial.	Tru = Tr1 - Tro	No	Anual	P	1,00	0,00
							E	0	0
18.2. Indicadores de Producto									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2009	2010
								0	1
Obligatorio	1000P520 Porcentaje De Aumento En Las Consultas Realizadas Al Sui	1000P520	Frente Al Año Anterior Muestra Si En El Año Actual Se Presenta Aumento O Disminución En El Uso Del Sui Como Herramienta De Consulta Por Parte De Los Usuarios, Prestadores Y/o Parte	Variación De La Utilización Del Sui = ((no. De Consultas Realizadas Año Actual / No. De Consultas Realizadas Año An	Porcentaje	Anual	P	1,00	0,00
							E	0	0
18.3 Indicadores de Gestión									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2009	2010
								0	1
Oblatorio	1000G501 Respuesta A	1000G501	Respuesta Lograda	Rr = Nsa * 100 / Nsr	%	Anual	P	1,00	0,00

	Requerimientos O Solicitudes		A Los Requerimientos Y Solicitudes Realizados En Un Per N. Donde, Rr, % Respuesta A Requerimientos O Solicitudes; Nsa, Nro Requerimientos O Solicitudes Atendidas; Nsr, Nro Tot Requerimientos O Solicitudes Recibidas.				E		0	0
<b>18.4 Indicadores de Ciencia y Tecnología</b>										
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2009	2010	
								0	1	
Obligatorio	CYT000 EL PROYECTO NO REALIZARA NINGUNA ACTIVIDAD DE CIENCIA, TECNOLOGIA O INNOVACION	CYT000	0	0	%	Anual	P	1,00	0,00	
							E	0	0	
<b>18.5 Indicadores de Generación de Empleo</b>										
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2009	2010	
								0	1	
Obligatorio	GEI007 NUMERO DE EMPLEOS GENERADOS	GEI007	EG=EMPLEO GENERADO; MOE=MANO OBRA EMPLEADA; TMOD=TOTAL MANO OBRA DISPONIBLE	EG=MOE/TMOD	No.	Anual	P	1,00	0,00	
							E	0	0	
<b>18.6 Indicadores de Eficiencia (Ejecución Presupuesta)</b>										
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2009	2010	
								0	1	
Obligatorio	Cumplimiento del	FIC001	Cumplimiento del	CGP = RE * 100 /	%	Anual	P			

	gasto público		gasto público	RP			E	0	0
<b>18.7 Otros Indicadores</b>									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2009	2010
								0	1
	00	0	0	0	0	0	P	0,00	0,00
							E	0	0

**19. Concepto de Viabilidad**  
**19.1 En relación con los componentes del Proyectos**

Aspectos a Conceptuar (Estudios)	Análisis del Municipio	Análisis del Departamento	Análisis de la Nación
Legal			
Mercado			
Localización			
Técnico			
Institucional – Organizacional			
Ambiental			
Desastres			
Comunitarios			
Financiero			

<b>19.2 En Relación a la Identificación, Preparación y Evaluación del Proyecto</b>			
Concepto	Análisis del Municipio	Análisis del Departamento	Análisis de la Nación
1. El Problema está bien Definido			
2. La Alternativa Seleccionada Soluciona el Problema Definido.			
3. Los Costos Estimados son Razonables			
4. Es función de la Entidad Responsable del Proyecto solucionar este problema.			
5. La Ficha está Correctamente Diligenciada			
6. El Proyecto es consistente con los Planes, Política y Programas.			
7. El Proyecto es Sostenible			
8. El proyecto es Viable			

**19.3 Concepto y Observaciones**

--

**19.4 Motivación de la Viabilidad o No Viabilidad**

--

19.5 Criterios de Priorización de Proyectos	Calificación
<p><b>Se proponen los siguientes criterios, los cuales deberán ser calificados por el viabilizador, en la ficha de Estadísticas Básicas de Inversión, EBI, mediante la ponderación de alto 70-100; medio 40-69; bajo 0-39:</b></p>	
1. Grado de bienestar común que proporciona el proyecto (se puede estimar con base en el manifiesto de la comunidad por la ejecución del proyecto, el cuál está plasmado en la metodología en el estudio de aspectos	
2. Grado de respuesta del proyecto a la necesidad o problema identificado de la comunidad (se estima con base en el diagnóstico presentado y el número de beneficiarios frente al total de habitantes de la localidad del proyecto. Define la importancia relativa en términos de cantidad de beneficiarios)	



3. Grado de contribución del proyecto al desarrollo de la economía local (se estima con base en el estudio de mercado de la metodología y los resultados de las evaluaciones económica y social del proyecto).	
4. Beneficios indirectos del proyecto (se mide o se califica al conocer los impactos indirectos y el objetivo del	
5. Impactos ambientales (se puede calificar con mayor puntaje a aquellos que presentan impactos ambientales	
6. El proyecto beneficia una zona con altos índices de NBI	
7. El proyecto se encuentra en ejecución (a la respuesta Si, se le otorgan 100 puntos y a la respuesta No, 0	
8. El proyecto se financia o cofinancia con recursos de crédito externo o cooperación técnica internacional (a la respuesta Si, se le otorgan 100 puntos y a la respuesta No, 0 puntos)	
Puntaje total =	<b>0</b>

#### 19.6 Responsable de la Emisión de Viabilidad

##### A. Municipio

Funcionario Responsable	
Cargo	
Institución	
E-Mail	
Ciudad y Fecha	
Telefono	

##### B. Departamento

Funcionario Responsable	
Cargo	
Institución	
E-Mail	
Ciudad y Fecha	
Telefono	

##### C. Nación

Funcionario Responsable	
Cargo	
Institución	
E-Mail	
Ciudad y Fecha	
Telefono	

#### 19.7 Control Posterior de Viabilidad

Funcionario Responsable			
Subdirección o Grupo		Dirección	
Teléfono		Fecha	
Previo Concepto DNP			

## **ANEXO B**

### **Ficha Técnica MGA**

**Proyecto: Sistema Integrado de Atención al  
Ciudadano**



Libertad y Orden

**República de Colombia**  
**Departamento Nacional de Planeación**  
**Dirección de Inversiones y Finanzas Públicas**  
**Grupo Asesor de la Gestión de Programas y Proyectos**  
**de Inversión Pública, Gapi**



**Metodología General para la Identificación, Preparación y Evaluación de Proyectos**

Estado del Proyecto

**1. Identificación del Proyecto**

Código Banco de Proyectos

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nombre del Proyecto

	IMPLANTACION SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO NORTE DE LA CIUDAD
--	--

**1.1 Entidad Proponente del Proyecto**

Nombre Entidad				
Persona Responsable				
Cargo				
Teléfono				
Dirección				
Ciudad		Indicativo		Teléfono
E-Mail				
Fecha de Elaboración del Estudio Con el siguiente formato dd/mm/aaaa				

**1.2 Entidad Ejecutora del Proyecto**

Nombre Entidad				
Persona Responsable				
Cargo				
Teléfono				
Dirección				
Ciudad		Indicativo		Teléfono
E-Mail				
Fecha de Elaboración del Estudio Con el siguiente formato dd/mm/aaaa				

<b>2. Clasificación del Proyecto</b>		
<b>2.1 Presupuestal</b>		
2.1.1 Tipo Específico de Gasto de Inversión	0111	0111 Construcción de Infraestructura propia del sector
2.1.2 Sector	1501	1501 Asistencia Directa a la Comunidad
2.2 Plan de Desarrollo Nacional (Estrategia)	35	35. Ciudades Amables
2.3 Plan de Desarrollo Departamental (estrategia-objetivo)	0	0
2.4 Plan de Desarrollo Municipal	2.1.11	2111. GESTION DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD

<b>3. Clasificación Fondo Nacional de Regalías</b>				
<b>Código del FNR</b>				
<b>3.1 Entidades Solicitantes y Ejecutoras del Proyecto</b>				
<b>S/E*</b>	<b>Entidad</b>	<b>Región</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
Entidad Solicitante	0	0	0	0
Entidad Ejecutora	0	0	0	0

\* S- Entidad solicitante; E- Entidad ejecutora.

<b>3.2 Tipo de Regalías</b>		
<b>Origen Recurso* / Código Presupuestal</b>	<b>Valor en Miles de Pesos</b>	<b>Descripción / Nombre</b>

\* El origen del recurso puede ser: Regalías Directas, de escalonamiento o partida presupuestal

<b>4. Problema o Necesidad</b>
<b>Descripción de la situación existente en relación con el problema</b>
LA ALCALDIA MUNICIPAL DE POPAYÁN NO CUENTA CON SEDES DESCENTRALIZADAS, QUE PERMITAN A LA CIUDADANIA REALIZAR SUS DIFERENTES TRÁMITES Y DILIGENCIAS, DE FORMA MÁS RAPIDA Y CERCANA.

<b>5. Objetivo General del Proyecto</b>
SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN ALCIUDADANO.

<b>6. Información Ambiental</b>	
¿Se requiere Licencia Ambiental?	No
No. Licencia Ambiental	0
Fecha de Aprobación	0/01/1900
Entidad que expide la Licencia	0

<b>7. Descripción del Proyecto</b>
CREAR UN SISTEMA QUE PERMITA EL ACERCAMIENTO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL CON LA COMUNIDAD.

8. Zona o área afectada por el problema o necesidad						
Región	Departamento	Municipio/Distrito	Clase del Centro de Poblado	Resguardo Indígena	Localización Específica	Otros
Occidente	Cauca	Popayán	CM-Cabecera Municipal	0	Norte de la ciudad	0

9. Características demográficas de la Población Objetivo			
		Fuente:	
Nro. Habitantes afectados por el problema.		258.653	DANE, censo población y vivienda 2005
Necesidades básicas insatisfechas (NBI) %		22,20%	DANE, censo población y vivienda 2005
Producto Interno Bruto (PIB) Regional		1,74%	Dane, cuentas regionales de Colombia 2001 -2006
PIB Per capita Regional		\$ 3.626.615	Dane, cuentas regionales de Colombia 2001 -2006
Tasa de Desempleo Regional		18,30%	Dane, censo 2005
Descripción de la Población		Participación	
		Nro. de Personas	Fuente:
Edad	0 a 14 años	68.068	DANE, censo población y vivienda 2005
	15 a 19 años	25.475	DANE, censo población y vivienda 2005
	20 a 59 años	140.729	DANE, censo población y vivienda 2005
	Mayor de 60 años	24.381	
	Total Población por Edad	258.653	DANE, censo población y vivienda 2005
Género	Masculino	122.608	DANE, censo población y vivienda 2005
	Femenino	136.045	
	Total Población por Género	258.653	DANE, censo población y vivienda 2005
Estrato	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
	5	0	
	6	0	
	Total Población por Estrato	0	
Grupos Étnicos	Población Indígena	7.401	DANE, censo población y vivienda 2005
	Población Afrocolombiana	7.541	DANE, censo población y vivienda 2005
	Población Raizal	0	
	Población ROM	0	
	Población Mayoritaria	14.942	
	Total Grupos Étnicos	68.068	DANE, censo población y vivienda 2005
Población Infantil		0	
Tercera Edad		24.381	DANE, censo población y vivienda 2005
Personas con Discapacidades		4.831	DANE, 2006 dirección de censos y demografía
Población Desplazados		0	
Otros		0	

10. Zona o área donde se ubica la población objetivo						
Región	Departamento	Municipio/Distrito	Clase del Centro de Poblado	Resguardo Indígena	Localización Específica	Otros
Occidente	Cauca	Popayán	CM-Cabecera Municipal	0	Norte de la ciudad	0

11. Localización Geográfica del Proyecto						
Zona (Ubicación)						
Región	Departamento	Municipio / Distrito	Clase del Centro de Poblado	Resguardo Indígena	Localización Específica	Otros
Occidente	Cauca	Popayán	CM-Cabecera	0	NORTE DE LA CIUDAD	0

12. Ingresos Anuales de Operación (en Miles de Pesos)					2010			2011		
Ventas					0			1		
Concepto	Descripción	Unidad	Bienes Producidos	RPC	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
0	0	0	0	0	0	\$ -	\$ -	0	\$ -	\$ -
Vr de Salvamento										\$ -
Valor Total Ventas + Salvamento						\$ -			\$ -	
Beneficios					2010			2011		
Concepto	Descripción	Unidad	Bienes Producidos	RPC	0			1		
					Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Otros Beneficios	SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	número	Otros	0,8	1	\$ 70.000,00	\$ 70.000,00	1	\$ 80.000,00	\$ 80.000,00
Valor Total Beneficios						\$ 70.000,00			\$ 80.000,00	
Valor Total Ingresos y Beneficios						\$ 70.000,00			\$ 80.000,00	

13. Fuentes de Financiación (en Miles de Pesos)			2010	2011	Totales
			0	1	
<b>Etapa de Preinversión</b>					
<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Recurso</b>			
0	0	0	\$ -		\$ -
<b>Total Etapa de Preinversión</b>			\$ -		\$ -
<b>Etapa de Ejecución</b>					
<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Recurso</b>			
Municipal	Popayán	Recursos Propios	\$ 130.000,00	\$ -	\$ 130.000,00
<b>Total Etapa de Ejecución</b>			\$ 130.000,00	\$ -	\$ 130.000,00
<b>Etapa de Mant.y Operación</b>					
<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Recurso</b>			
0	0	0		\$ -	\$ -
<b>Total Etapa de Mant.y Operación</b>				\$ -	\$ -
<b>Total de la Alternativa</b>			\$ 130.000,00	\$ -	\$ 130.000,00



<b>14. Flujo de Caja a Precios Constantes a Precios de Mercado</b>		
<b>Años Calendario</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Periodos</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Ingresos de Operación (+)</b>	\$ 70.000,00	\$ 80.000,00
<b>Costos de Operación (-)</b>		\$ -
<b>Intereses sobre Créditos (-)</b>	\$ -	\$ -
<b>Costos de Preinversión y Ejecución (-)</b>	\$ 130.000,00	\$ -
Preinversión	\$ -	
Ejecución	\$ 130.000,00	\$ -
<b>Créditos (+)</b>	\$ -	\$ -
<b>Amortización a Créditos (-)</b>	\$ -	\$ -
<b>Flujo de Caja a Precios Constantes</b>	\$ -60.000,00	\$ 80.000,00

15. Resumen Evaluación Financiera, Económica o Social y Ponderación del Uso de Factores de Origen Nacional y Extrajero de las Alternativas.															
Evaluación						Ponderación de Factores									
Financiera			Económica o Social			Mano de Obra		Materiales		Maq. Y Equipo					
A tasa de oportunidad de mercado			Descontada a tasa económica y social del 12%												
VPNF	TIR	CAE	VPNES	TIRES	CAEES	NAL	EXT	NAL	EXT	NAL	EXT				
\$	16.923,08	33,33%	\$	135.200,00	\$	-4.907,14	3,14%	\$	132.216,00	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

16. Datos Complementarios del Proyecto						
Datos Guia Sectorial de la Metodología Utilizada						
Nombre		Número		Fecha		
0		0		00/01/1900		
Estudios Adicionales que Respaldan la Formulación del Proyecto.						
Título	Autor	Entidad	Fecha	Se Pueden Consultar en	Observaciones	
0	0	0	00/01/1900	0	0	
Licencias y Permisos						
Descripción	Estado	Fecha solicitud	Fecha aprobación	Entidad emisora	Observaciones	
0	0	00/01/1900	00/01/1900	0	0	
Estado del Proyecto	Nro. de Años					
Ejecución	2					

Componente o Categoría del Gasto	Descripción de la Actividad	Unidades	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Participación (%) del total		Meta Física	Meta Física
								%	Acum. %
<b>Etapa de Preinversión</b>									
					\$ -	0,00%	P		0,00%
<b>E. Total Preinversión Programado</b>					\$ -	0,00%		0,00%	0,00%
<b>Etapa Inversión</b>									
Obra Física	COMPRA DE LOTE, CONSTRUCCION DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y MANTENIMIENTO	número	1,00	\$ 40.000,00	\$ 40.000,00	100,00%	P	100,00%	100,00%
<b>G. Total Inversión Programado</b>					\$ 40.000,00	100,00%		100,00%	100,00%
<b>Etapa Mantenimiento y Operación</b>									
0									
					\$ -	0,00%	P		
<b>I. Total Mantenimiento y Operación Programado</b>					\$ -	0,00%			
<b>K. Total Programado (E+G+I)</b>					\$ 40.000,00	100,00%		100,00%	100,00%

18. Programación de Metas de Indicadores									
18.1. Indicadores de Impacto									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011
								0	1
Obligatorio	1000I002 Participacion Ciudadana	1000I002	Participacion Ciudadana En Los Diferentes Procesos Gestion La Misma Dentro Las Politicas Propuestas Por El Estado (veedurías, Proy.s Desarrollo, Etc; Para Permitir Analizar La Democracia Del Estado) En Un Per N. Donde, Pc, % Participación	$Pc = Pp * 100 / Tpp$	%	Anual	P	1,00	0,00
							E	0	0
18.2. Indicadores de Producto									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011
								0	1
Obligatorio	0400P016 Puntos De Acceso Comunitario Instalados	0400P016	Pac, Puntos De Acceso Comunitario Instalados En Un Periodo N; Np, Numero Total De Puntos De Acceso Comunitario Instalados; Ntpp, Numero Total De Puntos De Acceso Comunitario Programados En El Mismo Periodo.	$Pac = Np * 100 / Ntpp$	%	Anual	P	1,00	0,00
							E	0	0
18.3 Indicadores de Gestión									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011
								0	1
Obligatorio	1000G501	1000G501	Respuesta Lograda	$Rr = Nsa * 100 / Nsr$	%	Anual	P	1,00	0,00

	Respuesta Requerimientos Solicitudes	A O		A Los Requerimientos Y Solicitudes Realizados En Un Per N. Donde, Rr, % Respuesta A Requerimientos O Solicitudes; Nsa, Nro Requerimientos O Solicitudes Atendidas; Nsr, Nro Tot Requerimientos O Solicitudes Recibidas.				E		0	0
<b>18.4 Indicadores de Ciencia y Tecnología</b>											
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011		
								0	1		
Obligatorio	CYT000 EL PROYECTO NO REALIZARA NINGUNA ACTIVIDAD DE CIENCIA, TECNOLOGIA O INNOVACION	CYT000	0	0	%	Anual	P	1,00	0,00		
							E	0	0		
<b>18.5 Indicadores de Generación de Empleo</b>											
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011		
								0	1		
Obligatorio	GEI007 NUMERO DE EMPLEOS GENERADOS	GEI007	EG=EMPLEO GENERADO; MOE=MANO OBRA EMPLEADA; TMOD=TOTAL MANO OBRA DISPONIBLE	EG=MOE/TMOD	No.	Anual	P	1,00	0,00		
							E	0	0		
<b>18.6 Indicadores de Eficiencia (Ejecución Presupuesta)</b>											
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011		
								0	1		
Obligatorio	Cumplimiento del	FIC001	Cumplimiento del	CGP = RE * 100 /	%	Anual	P				

	gasto público		gasto público	RP			E	0	0
<b>18.7 Otros Indicadores</b>									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011
								0	1
	00	0	0	0	0	0	P	1,00	0,00
							E	0	0

**19. Concepto de Viabilidad**  
**19.1 En relación con los componentes del Proyectos**

Aspectos a Conceptuar (Estudios)	Análisis del Municipio	Análisis del Departamento	Análisis de la Nación
Legal			
Mercado			
Localización			
Técnico			
Institucional – Organizacional			
Ambiental			
Desastres			
Comunitarios			
Financiero			

**19.2 En Relación a la Identificación, Preparación y Evaluación del Proyecto**

Concepto	Análisis del Municipio	Análisis del Departamento	Análisis de la Nación
1. El Problema está bien Definido			
2. La Alternativa Seleccionada Soluciona el Problema Definido.			
3. Los Costos Estimados son Razonables			
4. Es función de la Entidad Responsable del Proyecto solucionar este problema.			
5. La Ficha está Correctamente Diligenciada			
6. El Proyecto es consistente con los Planes, Política y Programas.			
7. El Proyecto es Sostenible			
8. El proyecto es Viable			

**19.3 Concepto y Observaciones**

--

**19.4 Motivación de la Viabilidad o No Viabilidad**

--

19.5 Criterios de Priorización de Proyectos	Calificación
<p><b>Se proponen los siguientes criterios, los cuales deberán ser calificados por el viabilizador, en la ficha de Estadísticas Básicas de Inversión, EBI, mediante la ponderación de alto 70-100; medio 40-69; bajo 0-39:</b></p>	
1. Grado de bienestar común que proporciona el proyecto (se puede estimar con base en el manifiesto de la comunidad por la ejecución del proyecto, el cuál está plasmado en la metodología en el estudio de aspectos	
2. Grado de respuesta del proyecto a la necesidad o problema identificado de la comunidad (se estima con base en el diagnóstico presentado y el número de beneficiarios frente al total de habitantes de la localidad del proyecto. Define la importancia relativa en términos de cantidad de beneficiarios)	

3. Grado de contribución del proyecto al desarrollo de la economía local (se estima con base en el estudio de mercado de la metodología y los resultados de las evaluaciones económica y social del proyecto).	
4. Beneficios indirectos del proyecto (se mide o se califica al conocer los impactos indirectos y el objetivo del	
5. Impactos ambientales (se puede calificar con mayor puntaje a aquellos que presentan impactos ambientales	
6. El proyecto beneficia una zona con altos índices de NBI	
7. El proyecto se encuentra en ejecución (a la respuesta Si, se le otorgan 100 puntos y a la respuesta No, 0	
8. El proyecto se financia o cofinancia con recursos de crédito externo o cooperación técnica internacional (a la respuesta Si, se le otorgan 100 puntos y a la respuesta No, 0 puntos)	
Puntaje total =	<b>0</b>

**19.6 Responsable de la Emisión de Viabilidad**

<b>A. Municipio</b>	
Funcionario Responsable	
Cargo	
Institución	
E-Mail	
Ciudad y Fecha	
Telefono	

<b>B. Departamento</b>	
Funcionario Responsable	
Cargo	
Institución	
E-Mail	
Ciudad y Fecha	
Telefono	

<b>C. Nación</b>	
Funcionario Responsable	
Cargo	
Institución	
E-Mail	
Ciudad y Fecha	
Telefono	

**19.7 Control Posterior de Viabilidad**

Funcionario Responsable			
Subdirección o Grupo		Dirección	
Teléfono		Fecha	
Previo Concepto DNP			



## **ANEXO C**

### **Ficha Técnica MGA**

**Proyecto: Implantación del Sistema de Quejas  
y Reclamos**



**Metodología General para la Identificación, Preparación y Evaluación de Proyectos**

Estado del Proyecto	
---------------------	--

<b>1. Identificación del Proyecto</b>	
<b>Código Banco de Proyectos</b>	<input type="text"/>
<b>Nombre del Proyecto</b>	IMPLANTACION SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS Edificio CAM - Crr. 6 # 4-21 Municipio de Popayán

<b>1.1 Entidad Proponente del Proyecto</b>					
<b>Nombre Entidad</b>	ALCALDIA DE POPAYÁN				
<b>Persona Responsable</b>	ANDRESS COLLAZOS ROBLES				
<b>Cargo</b>	SECRETARIO GENERAL				
<b>Teléfono</b>	8333033				
<b>Dirección</b>	CALLE 6 No. 4-21				
<b>Ciudad</b>	POPAYÁN	<b>Indicativo</b>	91	<b>Teléfono</b>	8333033
<b>E-Mail</b>	<a href="http://www.popayan-cauca.gov.co">www.popayan-cauca.gov.co</a>				
<b>Fecha de Elaboración del Estudio</b> Con el siguiente formato dd/mm/aaaa	21/01/2010				

<b>1.2 Entidad Ejecutora del Proyecto</b>					
<b>Nombre Entidad</b>	ALCALDIA DE POPAYÁN				
<b>Persona Responsable</b>	ANDRESS COLLAZOS ROBLES				
<b>Cargo</b>	SECRETARIO GENERAL				
<b>Teléfono</b>	8333033				
<b>Dirección</b>	CALLE 6 No. 4-21				
<b>Ciudad</b>	POPAYÁN	<b>Indicativo</b>	91	<b>Teléfono</b>	8333033
<b>E-Mail</b>	<a href="http://www.popayan-cauca.gov.co">www.popayan-cauca.gov.co</a>				
<b>Fecha de Elaboración del Estudio</b> Con el siguiente formato dd/mm/aaaa	21/01/2010				

<b>2. Clasificación del Proyecto</b>		
<b>2.1 Presupuestal</b>		
<b>2.1.1 Tipo Específico de Gasto de Inversión</b>	<b>0211</b>	0211 Adquisición y/o producción de equipos, materiales,
<b>2.1.2 Sector</b>	<b>1501</b>	1501 Asistencia Directa a la Comunidad
<b>2.2 Plan de Desarrollo Nacional (Estrategia)</b>	<b>35</b>	35. Ciudades Amables
<b>2.3 Plan de Desarrollo Departamental (estrategia-objetivo)</b>	<b>0</b>	0
<b>2.4 Plan de Desarrollo Municipal</b>	<b>2.1.12</b>	2112 Gestión de Respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos

<b>3. Clasificación Fondo Nacional de Regalías</b>				
<b>Código del FNR</b>				
<b>3.1 Entidades Solicitantes y Ejecutoras del Proyecto</b>				
<b>S/E*</b>	<b>Entidad</b>	<b>Región</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
Entidad Solicitante	0	0	0	0
Entidad Ejecutora	0	0	0	0

\* S- Entidad solicitante; E- Entidad ejecutora.

<b>3.2 Tipo de Regalías</b>		
<b>Origen Recurso* / Código Presupuestal</b>	<b>Valor en Miles de Pesos</b>	<b>Descripción / Nombre</b>

\* El origen del recurso puede ser: Regalías Directas, de escalonamiento o partida presupuestal

<b>4. Problema o Necesidad</b>
<b>Descripción de la situación existente en relación con el problema</b>
LA ENTIDAD NO CUENTA CON UN SISTEMA QUE ATIENDA AGILMENTE LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD DE POPAYÁN, LO CUAL OCASIONA UN ACERCAMIENTO NULO E INCONFORME ENTRE LA ALCALDÍA Y LOS CIUDADANOS.

<b>5. Objetivo General del Proyecto</b>
IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN

<b>6. Información Ambiental</b>	
¿Se requiere Licencia Ambiental?	No
No. Licencia Ambiental	0
Fecha de Aprobación	0/01/1900
Entidad que expide la Licencia	0

<b>7. Descripción del Proyecto</b>
CONSISTE EN LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA QUE PERMITA DAR RESPUESTA CONCRETA Y OPORTUNA A LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LA CIUDADANIA

8. Zona o área afectada por el problema o necesidad						
Región	Departamento	Municipio/Distrito	Clase del Centro de Poblado	Resguardo Indígena	Localización Específica	Otros
Occidente	Cauca	Popayán	0	0	Edificio CAM - Crr. 6 # 4-21 Municipio de Popayán	0

9. Características demográficas de la Población Objetivo			
		Fuente:	
Nro. Habitantes afectados por el problema.		258.653	DANE, censo población y vivienda 2005
Necesidades básicas insatisfechas (NBI) %		22,20%	DANE, censo población y vivienda 2005
Producto Interno Bruto (PIB) Regional		1,74%	Dane, cuentas regionales de Colombia 2001 - 2006
PIB Per cápita Regional		\$ 3.626.615	Dane, cuentas regionales de Colombia 2001 - 2006
Tasa de Desempleo Regional		18,30%	Dane, censo 2005
Descripción de la Población		Participación	
		Nro. de Personas	Fuente:
Edad	0 a 14 años	68.068	DANE, censo población y vivienda 2005
	15 a 19 años	25.475	DANE, censo población y vivienda 2005
	20 a 59 años	140.729	DANE, censo población y vivienda 2005
	Mayor de 60 años	24.381	
	Total Población por Edad	258.653	DANE, censo población y vivienda 2005
Género	Masculino	122.608	DANE, censo población y vivienda 2005
	Femenino	136.045	
	Total Población por Género	258.653	DANE, censo población y vivienda 2005
Estrato	1	00	
	2	00	
	3	00	
	4	00	
	5	00	
	6	0	
	Total Población por Estrato	00	
Grupos Étnicos	Población Indígena	7.401	DANE, censo población y vivienda 2005
	Población Afrocolombiana	7.541	DANE, censo población y vivienda 2005
	Población Raizal	00	
	Población ROM	00	
	Población Mayoritaria	14.942	
	Total Grupos Étnicos	68.068	DANE, censo población y vivienda 2005
Población Infantil		00	
Tercera Edad		24.381	DANE, censo población y vivienda 2005
Personas con Discapacidades		4.831	DANE, 2006 dirección de censos y demografía
Población Desplazados		00	
Otros		00	

10. Zona o área donde se ubica la población objetivo						
Región	Departamento	Municipio/Distrito	Clase del Centro de Poblado	Resguardo Indígena	Localización Específica	Otros
Occidente	Cauca	Popayán	CM-Cabecera Municipal	0	Edificio CAM - Crr. 6 # 4-21Municipio de Popayán	0

11. Localización Geográfica del Proyecto						
Zona (Ubicación)						
Región	Departamento	Municipio / Distrito	Clase del Centro de Poblado	Resguardo Indígena	Localización Específica	Otros
Occidente	Cauca	Popayán	CM-Cabecera	0	Edificio CAM Municipio de Popayán	0

12. Ingresos Anuales de Operación (en Miles de Pesos)										
Ventas					2010			2011		
Concepto	Descripción	Unidad	Bienes Producidos	RPC	0			1		
					Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
0	0	0	0	0	0	\$ -	\$ -	0	\$ -	\$ -
Vr de Salvamento										\$ -
Valor Total Ventas + Salvamento						\$ -			\$ -	
Beneficios					2010			2011		
Concepto	Descripción	Unidad	Bienes Producidos	RPC	0			1		
					Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Otros Beneficios	LA IMPLANTACION DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS BENEFICIARA A LA COMUNIDAD DE BOBAYAN DE	número	Otros	0,8	1	\$ 8.500,00	\$ 8.500,00	1	\$ 9.000,00	\$ 9.000,00
Valor Total Beneficios						\$ 8.500,00			\$ 9.000,00	
Valor Total Ingresos y Beneficios						\$ 8.500,00			\$ 9.000,00	

13. Fuentes de Financiación (en Miles de Pesos)			2010	2011	Totales
			0	1	
<b>Etapa de Preinversión</b>					
<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Recurso</b>			
0	0	0	\$ -		\$ -
<b>Total Etapa de Preinversión</b>			\$ -		\$ -
<b>Etapa de Ejecución</b>					
<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Recurso</b>			
Municipal	Popayán	Recursos Propios	\$ 15.000,00	\$ -	\$ 15.000,00
<b>Total Etapa de Ejecución</b>			\$ 15.000,00	\$ -	\$ 15.000,00
<b>Etapa de Mant.y Operación</b>					
<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Recurso</b>			
0	0	0		\$ -	\$ -
<b>Total Etapa de Mant.y Operación</b>				\$ -	\$ -
<b>Total de la Alternativa</b>			\$ 15.000,00	\$ -	\$ 15.000,00

<b>14. Flujo de Caja a Precios Constantes a Precios de Mercado</b>		
<b>Años Calendario</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Periodos</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Ingresos de Operación (+)</b>	\$ 8.500,00	\$ 9.000,00
<b>Costos de Operación (-)</b>		\$ -
<b>Intereses sobre Créditos (-)</b>	\$ -	\$ -
<b>Costos de Preinversión y Ejecución (-)</b>	\$ 15.000,00	\$ -
Preinversión	\$ -	
Ejecución	\$ 15.000,00	\$ -
<b>Créditos (+)</b>	\$ -	\$ -
<b>Amortización a Créditos (-)</b>	\$ -	\$ -
<b>Flujo de Caja a Precios Constantes</b>	\$ -6.500,00	\$ 9.000,00



15. Resumen Evaluación Financiera, Económica o Social y Ponderación del Uso de Factores de Origen Nacional y Extrajero de las Alternativas.											
Evaluación						Ponderación de Factores					
Financiera			Económica o Social			Mano de Obra		Materiales		Maq. Y Equipo	
A tasa de oportunidad de mercado			Descontada a tasa económica y social del 12%								
VPNF	TIR	CAE	VPNES	TIRES	CAEES	NAL	EXT	NAL	EXT	NAL	EXT
\$ 2.153,85	38,46%	\$ 15.600,00	\$ -1.311,43	-6,98%	\$ 16.284,80	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%

16. Datos Complementarios del Proyecto					
Datos Guia Sectorial de la Metodología Utilizada					
Nombre		Número		Fecha	
0		0		00/01/1900	
Estudios Adicionales que Respaldan la Formulación del Proyecto.					
Título	Autor	Entidad	Fecha	Se Pueden Consultar en	Observaciones
0	0	0	00/01/1900	0	0
Licencias y Permisos					
Descripción	Estado	Fecha solicitud	Fecha aprobación	Entidad emisora	Observaciones
0	0	00/01/1900	00/01/1900	0	0
Estado del Proyecto	Nro. de Años				
Ejecución	2				

Componente o Categoría del Gasto	Descripción de la Actividad	Unidades	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Participación (%) del total		Meta Física	Meta Física
								%	Acum. %
<b>Etapa de Preinversión</b>									
					\$ -	0,00%	P		0,00%
<b>E. Total Preinversión Programado</b>					\$ -	0,00%		0,00%	0,00%
<b>Etapa Inversión</b>									
Dotación	BUZONES DE SUGERENCIAS	número	16,00	\$ 150,00	\$ 2.400,00	88,24%	P	13,33%	13,33%
Dotación	FORTALECER EL PROCESO	número	1,00	\$ 320,00	\$ 320,00	11,76%	P	86,67%	86,67%
Dotación	Valor Total Componente	0	0,00	\$ 2.500,00	\$ -	0,00%	P	0,00%	0,00%
<b>G. Total Inversión Programado</b>					\$ 2.720,00	100,00%		100,00%	100,00%
<b>Etapa Mantenimiento y Operación</b>									
0									
					\$ -	0,00%	P		
<b>I. Total Mantenimiento y Operación Programado</b>					\$ -	0,00%			
<b>K. Total Programado (E+G+I)</b>					\$ 2.720,00	100,00%		100,00%	100,00%

18. Programación de Metas de Indicadores									
18.1. Indicadores de Impacto									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011
								0	1
Obligatorio	0400I018 Tiempo De Respuesta Al Usuario	0400I018	Tru, Tiempo De Respuesta Al Usuario En Un Periodo T1 - To; Tr1, Tiempo De Respuesta Al Usuario Final; Tro, Tiempo De Respuesta Al Usuario Inicial.	Tru = Tr1 - Tro	No	Anual	P	1,00	0,00
							E	0	0
18.2. Indicadores de Producto									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011
								0	1
Obligatorio	1000P520 Porcentaje De Aumento En Las Consultas Realizadas Al Sui	1000P520	Frente Al Año Anterior Muestra Si En El Año Actual Se Presenta Aumento O Disminución En El Uso Del Sui Como Herramienta De Consulta Por Parte De Los Usuarios, Prestadores Y/o Parte	Variación De La Utilización Del Sui = (no. De Consultas Realizadas Año Actual / No. De Consultas Realizadas Año An	Porcentaje	Anual	P	1,00	0,00
							E	0	0
18.3 Indicadores de Gestión									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011
								0	1
Obligatorio	1000G501	1000G501	Respuesta Lograda	Rr = Nsa * 100 / Nsr	%	Anual	P	1,00	0,00

	Respuesta Requerimientos Solicitudes	A O		A Los Requerimientos Y Solicitudes Realizados En Un Per N. Donde, Rr, % Respuesta A Requerimientos O Solicitudes; Nsa, Nro Requerimientos O Solicitudes Atendidas; Nsr, Nro Tot Requerimientos O Solicitudes Recibidas.				E		0	0
<b>18.4 Indicadores de Ciencia y Tecnología</b>											
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011		
								0	1		
Obligatorio	CYT000 EL PROYECTO NO REALIZARA NINGUNA ACTIVIDAD DE CIENCIA, TECNOLOGIA O INNOVACION	CYT000	0	0	%	Anual	P	1,00	0,00		
							E	0	0		
<b>18.5 Indicadores de Generación de Empleo</b>											
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011		
								0	1		
Obligatorio	GEI007 NUMERO DE EMPLEOS GENERADOS	GEI007	EG=EMPLEO GENERADO; MOE=MANO OBRA EMPLEADA; TMOD=TOTAL MANO OBRA DISPONIBLE	EG=MOE/TMOD	No.	Anual	P	1,00	0,00		
							E	0	0		
<b>18.6 Indicadores de Eficiencia (Ejecución Presupuestal)</b>											
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011		
								0	1		
Obligatorio	Cumplimiento del	FIC001	Cumplimiento del	CGP = RE * 100 /	%	Anual	P				

	gasto público		gasto público	RP			E	0	0
<b>18.7 Otros Indicadores</b>									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011
								0	1
	00	0	0	0	0	0	P	0,00	0,00
							E	0	0

**19. Concepto de Viabilidad**  
**19.1 En relación con los componentes del Proyectos**

Aspectos a Conceptuar (Estudios)	Análisis del Municipio	Análisis del Departamento	Análisis de la Nación
Legal			
Mercado			
Localización			
Técnico			
Institucional – Organizacional			
Ambiental			
Desastres			
Comunitarios			
Financiero			

<b>19.2 En Relación a la Identificación, Preparación y Evaluación del Proyecto</b>			
Concepto	Análisis del Municipio	Análisis del Departamento	Análisis de la Nación
1. El Problema está bien Definido			
2. La Alternativa Seleccionada Soluciona el Problema Definido.			
3. Los Costos Estimados son Razonables			
4. Es función de la Entidad Responsable del Proyecto solucionar este problema.			
5. La Ficha está Correctamente Diligenciada			
6. El Proyecto es consistente con los Planes, Política y Programas.			
7. El Proyecto es Sostenible			
8. El proyecto es Viable			

**19.3 Concepto y Observaciones**

--

**19.4 Motivación de la Viabilidad o No Viabilidad**

--

19.5 Criterios de Priorización de Proyectos	Calificación
<b>Se proponen los siguientes criterios, los cuales deberán ser calificados por el viabilizador, en la ficha de Estadísticas Básicas de Inversión, EBI, mediante la ponderación de alto 70-100; medio 40-69; bajo 0-39:</b>	
1. Grado de bienestar común que proporciona el proyecto (se puede estimar con base en el manifiesto de la comunidad por la ejecución del proyecto, el cuál está plasmado en la metodología en el estudio de aspectos	
2. Grado de respuesta del proyecto a la necesidad o problema identificado de la comunidad (se estima con base en el diagnóstico presentado y el número de beneficiarios frente al total de habitantes de la localidad del proyecto. Define la importancia relativa en términos de cantidad de beneficiarios)	

3. Grado de contribución del proyecto al desarrollo de la economía local (se estima con base en el estudio de mercado de la metodología y los resultados de las evaluaciones económica y social del proyecto).	
4. Beneficios indirectos del proyecto (se mide o se califica al conocer los impactos indirectos y el objetivo del	
5. Impactos ambientales (se puede calificar con mayor puntaje a aquellos que presentan impactos ambientales	
6. El proyecto beneficia una zona con altos índices de NBI	
7. El proyecto se encuentra en ejecución (a la respuesta Si, se le otorgan 100 puntos y a la respuesta No, 0	
8. El proyecto se financia o cofinancia con recursos de crédito externo o cooperación técnica internacional (a la respuesta Si, se le otorgan 100 puntos y a la respuesta No, 0 puntos)	
Puntaje total =	<b>0</b>

**19.6 Responsable de la Emisión de Viabilidad**

<b>A. Municipio</b>	
Funcionario Responsable	
Cargo	
Institución	
E-Mail	
Ciudad y Fecha	
Telefono	

<b>B. Departamento</b>	
Funcionario Responsable	
Cargo	
Institución	
E-Mail	
Ciudad y Fecha	
Telefono	

<b>C. Nación</b>	
Funcionario Responsable	
Cargo	
Institución	
E-Mail	
Ciudad y Fecha	
Telefono	

**19.7 Control Posterior de Viabilidad**

Funcionario Responsable			
Subdirección o Grupo		Dirección	
Teléfono		Fecha	
Previo Concepto DNP			

# **ANEXO D**

## **Ficha Técnica MGA**

**Proyecto: Señalética Alcaldía Municipal de  
Popayán**





**Metodología General para la Identificación, Preparación y Evaluación de Proyectos**

Estado del Proyecto

**1. Identificación del Proyecto**

Código Banco de Proyectos

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nombre del Proyecto

IMPLANTACION Sistema de Quejas y Soluciones que incluya señalética, buzones y carteleras. Edificio CAM

**1.1 Entidad Proponente del Proyecto**

Nombre Entidad	ALCALDÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN				
Persona Responsable	ANDRESS COLLAZOS ROBLES				
Cargo	SECRETARIO GENERAL				
Teléfono	8333033				
Dirección	Carrera 6 No. 4-21				
Ciudad	POPAYÁN	Indicativo	91	Teléfono	8333033
E-Mail	<a href="http://www.popayan-cauca.gov.co">www.popayan-cauca.gov.co</a>				
Fecha de Elaboración del Estudio Con el siguiente formato dd/mm/aaaa	14/05/2010				

**1.2 Entidad Ejecutora del Proyecto**

Nombre Entidad	ALCALDÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN				
Persona Responsable	ANDRESS COLLAZOS ROBLES				
Cargo	SECRETARIO GENERAL				
Teléfono	8333033				
Dirección	Carrera 6 No. 4-21				
Ciudad	POPAYÁN	Indicativo	91	Teléfono	8333033
E-Mail	<a href="http://www.popayan-cauca.gov.co">www.popayan-cauca.gov.co</a>				
Fecha de Elaboración del Estudio Con el siguiente formato dd/mm/aaaa	14/05/2010				

**2. Clasificación del Proyecto**

**2.1 Presupuestal**

2.1.1 Tipo Específico de Gasto de Inversión	0211	0211 Adquisición y/o producción de equipos, materiales,
---	------	---

2.1.2 Sector	1501	1501 Asistencia Directa a la Comunidad
--------------	------	--

2.2 Plan de Desarrollo Nacional (Estrategia)	35	35. Ciudades Amables
--	----	----------------------

2.3 Plan de Desarrollo Departamental (estrategia-objetivo)	0	0
--	---	---

2.4 Plan de Desarrollo Municipal	2.1.12	2112 Gestión de Respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos
----------------------------------	--------	---

<b>3. Clasificación Fondo Nacional de Regalías</b>				
<b>Código del FNR</b>				
<b>3.1 Entidades Solicitantes y Ejecutoras del Proyecto</b>				
<b>S/E*</b>	<b>Entidad</b>	<b>Región</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
Entidad Solicitante	0	0	0	0
Entidad Ejecutora	0	0	0	0

\* S- Entidad solicitante; E- Entidad ejecutora.

<b>3.2 Tipo de Regalías</b>		
<b>Origen Recurso* / Código Presupuestal</b>	<b>Valor en Miles de Pesos</b>	<b>Descripción / Nombre</b>

\* El origen del recurso puede ser: Regalías Directas, de escalonamiento o partida presupuestal

<b>4. Problema o Necesidad</b>
<b>Descripción de la situación existente en relación con el problema</b>
A través de encuestas realizadas anteriormente, se ha detectado que los canales de información y comunicación con los que cuenta la Administración Municipal son deficientes, ya que los ciudadanos deben hacer muchos trámites y diligencias ante sus diferentes

<b>5. Objetivo General del Proyecto</b>
Implantación de un Sistema de Quejas y Soluciones, que incluya señalética, buzones y carteleras en la Alcaldía Municipal de Popayán.

<b>6. Información Ambiental</b>	
¿Se requiere Licencia Ambiental?	No
No. Licencia Ambiental	0
Fecha de Aprobación	0/01/1900
Entidad que expide la Licencia	0

<b>7. Descripción del Proyecto</b>
Permite brindar atención a los ciudadanos, basados en los principios de respeto, tolerancia y cordialidad y dar solución a sus PQRS, además se logra que haya una mejor señalización e información para que los ciudadanos realicen sus diligencias.

8. Zona o área afectada por el problema o necesidad						
Región	Departamento	Municipio/Distrito	Clase del Centro de Poblado	Resguardo Indígena	Localización Específica	Otros
Occidente	Cauca	Popayán	CM-Cabecera Municipal	0	Edificio CAM Carrera 6 No. 4-21	0

9. Características demográficas de la Población Objetivo			
		Fuente:	
Nro. Habitantes afectados por el problema.		258.653	DANE, censo población y vivienda 2005
Necesidades básicas insatisfechas (NBI) %		22,20%	DANE, censo población y vivienda 2005
Producto Interno Bruto (PIB) Regional		1,74%	Dane cuentas regionales de Colombia 2001 - 2006
PIB Percapita Regional		\$ 3.626.615	Dane cuentas regionales de Colombia 2001 - 2006
Tasa de Desempleo Regional		18,30%	Dane censo 2005
Descripción de la Población		Participación	
		Nro. de Personas	Fuente:
Edad	0 a 14 años	68.068	DANE, censo población y vivienda 2005
	15 a 19 años	25.475	DANE, censo población y vivienda 2005
	20 a 59 años	140.729	DANE, censo población y vivienda 2005
	Mayor de 60 años	24.381	
	Total Población por Edad	258.653	DANE, censo población y vivienda 2005
Género	Masculino	122.608	DANE, censo población y vivienda 2005
	Femenino	136.045	
	Total Población por Género	258.653	DANE, censo población y vivienda 2005
Estrato	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
	5	0	
	6	0	
	Total Población por Estrato	0	
Grupos Étnicos	Población Indígena	7.401	DANE, censo población y vivienda 2005
	Población Afrocolombiana	7.541	DANE, censo población y vivienda 2005
	Población Raizal	0	
	Población ROM	0	
	Población Mayoritaria	14.942	
Total Grupos Étnicos	68.068	DANE, censo población y vivienda 2005	
Población Infantil		0	
Tercera Edad		24.381	DANE, censo población y vivienda 2005
Personas con Discapacidades		4.831	DANE, 2006 dirección de censos y demografía
Población Desplazados		0	
Otros		0	

10. Zona o área donde se ubica la población objetivo						
Región	Departamento	Municipio/Distrito	Clase del Centro de Poblado	Resguardo Indígena	Localización Específica	Otros
Occidente	Cauca	Popayán	CM-Cabecera Municipal	0	Edif. CAM Cra. 6 No. 4-21	0

11. Localización Geográfica del Proyecto						
Zona (Ubicación)						
Región	Departamento	Municipio / Distrito	Clase del Centro de Poblado	Resguardo Indígena	Localización Específica	Otros
Occidente	Cauca	Popayán	CM-Cabecera	0	Edif. CAM	0

12. Ingresos Anuales de Operación (en Miles de Pesos)					2010			2011		
Ventas					0			1		
Concepto	Descripción	Unidad	Bienes Producidos	RPC	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
0	0	0	0	0	0	\$ -	\$ -	0	\$ -	\$ -
Vr de Salvamento										\$ -
Valor Total Ventas + Salvamento						\$ -			\$ -	
Beneficios					2010			2011		
Concepto	Descripción	Unidad	Bienes Producidos	RPC	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Otros Beneficios	Implantación de un sistema de Quejas y Soluciones, que incluya señalética, buzón y cartelero en la Alameda	número	Otros	0,8	1	\$ 17.000,00	\$ 17.000,00	1	\$ 17.500,00	\$ 17.500,00
Valor Total Beneficios						\$ 17.000,00			\$ 17.500,00	
Valor Total Ingresos y Beneficios						\$ 17.000,00			\$ 17.500,00	

13. Fuentes de Financiación (en Miles de Pesos)			2010	2011	Totales
			0	1	
<b>Etapa de Preinversión</b>					
<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Recurso</b>			
0	0	0	\$ -		\$ -
<b>Total Etapa de Preinversión</b>			\$ -		\$ -
<b>Etapa de Ejecución</b>					
<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Recurso</b>			
Municipal	Popayán	Recursos Propios	\$ 30.062,00	\$ -	\$ 30.062,00
<b>Total Etapa de Ejecución</b>			\$ 30.062,00	\$ -	\$ 30.062,00
<b>Etapa de Mant.y Operación</b>					
<b>Tipo de Entidad</b>	<b>Entidad</b>	<b>Tipo de Recurso</b>			
0	0	0		\$ -	\$ -
<b>Total Etapa de Mant.y Operación</b>				\$ -	\$ -
<b>Total de la Alternativa</b>			\$ 30.062,00	\$ -	\$ 30.062,00

<b>14. Flujo de Caja a Precios Constantes a Precios de Mercado</b>		
<b>Años Calendario</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Periodos</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Ingresos de Operación (+)</b>	\$ 17.000,00	\$ 17.500,00
<b>Costos de Operación (-)</b>		\$ -
<b>Intereses sobre Créditos (-)</b>	\$ -	\$ -
<b>Costos de Preinversión y Ejecución (-)</b>	\$ 30.062,00	\$ -
Preinversión	\$ -	
Ejecución	\$ 30.062,00	\$ -
<b>Créditos (+)</b>	\$ -	\$ -
<b>Amortización a Créditos (-)</b>	\$ -	\$ -
<b>Flujo de Caja a Precios Constantes</b>	\$ -13.062,00	\$ 17.500,00

15. Resumen Evaluación Financiera, Económica o Social y Ponderación del Uso de Factores de Origen Nacional y Extrajero de las Alternativas.											
Evaluación						Ponderación de Factores					
Financiera			Económica o Social			Mano de Obra		Materiales		Maq. Y Equipo	
A tasa de oportunidad de mercado			Descontada a tasa económica y social del 12%								
VPNF	TIR	CAE	VPNES	TIRES	CAEES	NAL	EXT	NAL	EXT	NAL	EXT
\$ 3.708,48	33,98%	\$ 31.369,70	\$ 2.183,02	35,70%	\$ 26.787,02	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

16. Datos Complementarios del Proyecto					
Datos Guia Sectorial de la Metodología Utilizada					
Nombre		Número		Fecha	
0		0		00/01/1900	
Estudios Adicionales que Respaldan la Formulación del Proyecto.					
Título	Autor	Entidad	Fecha	Se Pueden Consultar en	Observaciones
0	0	0	00/01/1900	0	0
Licencias y Permisos					
Descripción	Estado	Fecha solicitud	Fecha aprobación	Entidad emisora	Observaciones
0	0	00/01/1900	00/01/1900	0	0
Estado del Proyecto	Nro. de Años				
Ejecución	2				



Componente o Categoría del Gasto	Descripción de la Actividad	Unidades	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Participación (%) del total		Meta Física %	Meta Física Acum. %
<b>Etapa de Preinversión</b>									
					\$ -	0,00%	P		0,00%
<b>E. Total Preinversión Programado</b>					\$ -	0,00%		0,00%	0,00%
<b>Etapa Inversión</b>									
Dotación	Señalética Estandar	número	153,00	\$ 85,00	\$ 13.005,00	43,26%	P	43,26%	43,26%
Dotación	Señalética Tropezón Frontal Subdirectorío	número	19,00	\$ 293,00	\$ 5.567,00	18,52%	P	18,52%	18,52%
Dotación	Tropezón Piramidal	número	6,00	\$ 490,00	\$ 2.940,00	9,78%	P	9,78%	9,78%
Dotación	Señalética Directorío Entrada Principal	número	1,00	\$ 1.870,00	\$ 1.870,00	6,22%	P	6,22%	6,22%
Dotación	Buzones de Sugerencias	número	24,00	\$ 95,00	\$ 2.280,00	7,58%	P	7,58%	7,58%
Dotación	Carteleras	número	24,00	\$ 150,00	\$ 3.600,00	11,98%	P	11,98%	11,98%
Dotación	Asesoría	número	1,00	\$ 800,00	\$ 800,00	2,66%	P	2,66%	2,66%
<b>G. Total Inversión Programado</b>					\$ 30.062,00	100,00%		100,00%	100,00%
<b>Etapa Mantenimiento y Operación</b>									
0									
					\$ -	0,00%	P		
<b>I. Total Mantenimiento y Operación Programado</b>					\$ -	0,00%			
<b>K. Total Programado (E+G+I)</b>					\$ 30.062,00	100,00%		100,00%	100,00%

18. Programación de Metas de Indicadores									
18.1. Indicadores de Impacto									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011
								0	1
Obligatorio	0400I018 Tiempo De Respuesta Al Usuario	0400I018	Tru, Tiempo De Respuesta Al Usuario En Un Periodo T1 - Tro; Tr1, Tiempo De Respuesta Al Usuario Final; Tro, Tiempo De Respuesta Al Usuario Inicial.	Tru = Tr1 - Tro	No	Anual	P	1,00	0,00
							E	0	0
18.2. Indicadores de Producto									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011
								0	1
Obligatorio	1000P520 Porcentaje De Aumento En Las Consultas Realizadas Al Sui	1000P520	Frente Al Año Anterior Muestra Si En El Año Actual Se Presenta Aumento O Disminución En El Uso Del Sui Como Herramienta De Consulta Por Parte De Los Usuarios, Prestadores Y/o Parte	Variación De La Utilización Del Sui =((no. De Consultas Realizadas Año Actual / No. De Consultas Realizadas Año An	Porcentaje	Anual	P	1,00	0,00
							E	0	0
18.3 Indicadores de Gestión									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011
								0	1
Obligatorio	1000G501	1000G501	Respuesta Lograda	Rr = Nsa * 100 / Nsr	%	Anual	P	1,00	0,00

	Respuesta Requerimientos Solicitudes	A O		A Los Requerimientos Y Solicitudes Realizados En Un Per N. Donde, Rr, % Respuesta A Requerimientos O Solicitudes; Nsa, Nro Requerimientos O Solicitudes Atendidas; Nsr, Nro Tot Requerimientos O Solicitudes Recibidas.				E		0	0
<b>18.4 Indicadores de Ciencia y Tecnología</b>											
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011		
								0	1		
Obligatorio	CYT000 EL PROYECTO NO REALIZARA NINGUNA ACTIVIDAD DE CIENCIA, TECNOLOGIA O INNOVACION	CYT000	0	0	%	Anual	P	1,00	0,00		
							E	0	0		
<b>18.5 Indicadores de Generación de Empleo</b>											
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011		
								0	1		
Obligatorio	GEI007 NUMERO DE EMPLEOS GENERADOS	GEI007	EG=EMPLEO GENERADO; MOE=MANO OBRA EMPLEADA; TMOD=TOTAL MANO OBRA DISPONIBLE	EG=MOE/TMOD	No.	Anual	P	1,00	0,00		
							E	0	0		
<b>18.6 Indicadores de Eficiencia (Ejecución Presupuesta)</b>											
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011		
								0	1		
Obligatorio	Cumplimiento del	FIC001	Cumplimiento del	CGP = RE * 100 /	%	Anual	P				

	gasto público		gasto público	RP			E	0	0
<b>18.7 Otros Indicadores</b>									
Criterio	Nombre	Código	Descripción	Formula	Unidad de Medida	Periodicidad de Medición	Progr. Meta	2010	2011
								0	1
	00	0	0	0	0	0	P	0,00	0,00
							E	0	0

**19. Concepto de Viabilidad**  
**19.1 En relación con los componentes del Proyectos**

Aspectos a Conceptuar (Estudios)	Análisis del Municipio	Análisis del Departamento	Análisis de la Nación
Legal			
Mercado			
Localización			
Técnico			
Institucional – Organizacional			
Ambiental			
Desastres			
Comunitarios			
Financiero			

<b>19.2 En Relación a la Identificación, Preparación y Evaluación del Proyecto</b>			
Concepto	Análisis del Municipio	Análisis del Departamento	Análisis de la Nación
1. El Problema está bien Definido			
2. La Alternativa Seleccionada Soluciona el Problema Definido.			
3. Los Costos Estimados son Razonables			
4. Es función de la Entidad Responsable del Proyecto solucionar este problema.			
5. La Ficha está Correctamente Diligenciada			
6. El Proyecto es consistente con los Planes, Política y Programas.			
7. El Proyecto es Sostenible			
8. El proyecto es Viable			

**19.3 Concepto y Observaciones**

--

**19.4 Motivación de la Viabilidad o No Viabilidad**

--

19.5 Criterios de Priorización de Proyectos	Calificación
<b>Se proponen los siguientes criterios, los cuales deberán ser calificados por el viabilizador, en la ficha de Estadísticas Básicas de Inversión, EBI, mediante la ponderación de alto 70-100; medio 40-69; bajo 0-39:</b>	
1. Grado de bienestar común que proporciona el proyecto (se puede estimar con base en el manifiesto de la comunidad por la ejecución del proyecto, el cual está plasmado en la metodología en el estudio de aspectos	
2. Grado de respuesta del proyecto a la necesidad o problema identificado de la comunidad (se estima con base en el diagnóstico presentado y el número de beneficiarios frente al total de habitantes de la localidad del proyecto. Define la importancia relativa en términos de cantidad de beneficiarios)	

3. Grado de contribución del proyecto al desarrollo de la economía local (se estima con base en el estudio de mercado de la metodología y los resultados de las evaluaciones económica y social del proyecto).	
4. Beneficios indirectos del proyecto (se mide o se califica al conocer los impactos indirectos y el objetivo del	
5. Impactos ambientales (se puede calificar con mayor puntaje a aquellos que presentan impactos ambientales	
6. El proyecto beneficia una zona con altos índices de NBI	
7. El proyecto se encuentra en ejecución (a la respuesta Si, se le otorgan 100 puntos y a la respuesta No, 0	
8. El proyecto se financia o cofinancia con recursos de crédito externo o cooperación técnica internacional (a la respuesta Si, se le otorgan 100 puntos y a la respuesta No, 0 puntos)	
Puntaje total =	0

**19.6 Responsable de la Emisión de Viabilidad**

<b>A. Municipio</b>	
Funcionario Responsable	
Cargo	
Institución	
E-Mail	
Ciudad y Fecha	
Telefono	

<b>B. Departamento</b>	
Funcionario Responsable	
Cargo	
Institución	
E-Mail	
Ciudad y Fecha	
Telefono	

<b>C. Nación</b>	
Funcionario Responsable	
Cargo	
Institución	
E-Mail	
Ciudad y Fecha	
Telefono	

**19.7 Control Posterior de Viabilidad**

Funcionario Responsable			
Subdirección o Grupo		Dirección	
Teléfono		Fecha	
Previo Concepto DNP			

## **ANEXO E**

### **Presupuesto Señalética Alcaldía de Popayán**



#### OFICINAS ALCALDIA DE POPAYAN

**REF: SEÑALETICA ESTÁNDAR EN VIDRIO LAMINADO 2 mm. / 3 mm.**

**Medida 16 x 28 cm. (Según maqueta enviada)**

El diseño consta de una base en vidrio laminado de 3 mm. de 16 x 28 cm., con inserción en impresión digital de alta resolución donde va impreso el escudo de la alcaldía y una laminilla de 6 mm. de ancho x 16 mm. de largo aprox. en aluminio como separador. Dos perforaciones para encajar la placa de la sección.

La parte de los números de oficina de 11,76 x 7 cm. aproximadamente, en dos partes formando un ángulo de 20o o 30o, pegados sobre la base, vidrio laminado de 2 mm. opalizado (mate) y números en reserva brillante.

La parte de la sección (secretaría) en vidrio laminado de 2 mm. de 19 x 7 cm., dos perforaciones y dos distanciadores para fijarlo en la base, con texto en sistema braille una franja mate y el texto en alto relieve brillante.

Todos los vidrios van pulidos con arista - La base va pegada a la superficie con cinta 3M doble fax de espuma (dependiendo del estado de la superficie en la cual se va a instalar).

**Vr. Unitario \$85.000**

**REF: SEÑALETICA TROPEZON PIRAMIDAL PARA AREAS DE CIRCULACION MULTIPLE EN VIDRIO LAMINADO 2 mm. / 3 mm. Medida 90 x 60 cm.**

El diseño consta de una base en tubo metálico redondo con textura pintura de aluminio.

La parte de ubicación va en vidrio laminado de 3 mm. en dos partes formando un ángulo de 20o ó 30o, pegados sobre una base de tubo redondo metálico con textura pintura de aluminio. Cada nave tiene 35 x 80 cm. aproximadamente, con inserción en impresión digital de alta resolución donde va impreso la información de las rutas de ubicación. Estas naves son intercambiables con el mismo sistema de la señalética estándar.

Tiene múltiples perforaciones y distanciadores para fijarlo en la base nave piramidal de vidrio laminado. Pulido con arista.

**Vr. Unitario \$490.000**

**REF: SEÑALETICA TROPEZON FRONTAL PARA SUBDIRECTORIOS EN VIDRIO LAMINADO 2 mm. / 3 mm. Medida 35 x 40 cm.**

El diseño consta de una base en vidrio laminado de 3 mm. de 35 X 40 cm. aproximadamente, con inserción en impresión digital de alta resolución donde va impreso el escudo de la alcaldía, la información de las rutas de ubicación. Esta nave es intercambiable con el mismo sistema de la señalética estándar.

Tiene múltiples perforaciones y distanciadores para fijarlo en la base nave piramidal de vidrio laminado. Pulido con arista.

**Vr. Unitario \$293.000**



## **ANEXO F**

### **Presupuesto Señalética Alcaldía de Popayán**



**REF: SEÑALETICA DIRECTORIO ENTRADA PRINCIPAL EN VIDRIO LAMINADO**

**4 mm. / 4 mm. Medida 180 x 130 cm.**

El diseño consta de una base en vidrio laminado de 4+4 mm. de 180 x 130 cm., con inserción en impresión digital de alta resolución donde va impreso el escudo de la alcaldía y el encabezado principal con toda la distribución de la información de las rutas de ubicación en general de la alcaldía de Popayán. Tiene múltiples perforaciones y distanciadores para fijarlo. Pulido con arista.

**Vr. Unitario \$1.870.000**

**REF: BUZON DE SUGERENCIAS - HABLADOR**

**Medida 35 cm. de altura x 23 cm. de frente x 20 cm. de profundidad**

El diseño esta elaborado en acrílico de color calibre 2.4. elaborando una caja de 23 cm. de frente x 20 cm. de alto y 20 cm. de profundidad. Lleva una ranura para introducción de sugerencias. Tiene un anclaje doble en acrílico en la parte frontal hacia un costado para candado de seguridad. La tapa va sujeta por dos bisagras transparentes. En la parte superior va una cartera transparente de 23 cm. de frente x 10 cm. de alto y 4 cm. de profundidad aprox. Convirtiéndose en un hablador para depositar piezas de comunicación masiva (volantes, plegables, etc.).

Esta pieza queda multifuncional, con imagen institucional y concientización de su uso, en impresión digital de alta resolución

**Vr. Unitario \$95.000**

**REF: REACONDICIONAMIENTO DE CARTELERAS**

**Medida Según modelos preelaborados.**

El diseño esta elaborado de acuerdo a la maqueta preelaborada el cual se acondiciona según propuesta enviada. La propuesta incluye revestimiento polímero para marcos de color. Su aleta superior va en poliestileno con impresión digital de alta resolución, para ubicación de logo de la alcaldía y encabezado principal. El área de utilización para la difusión de información esta elaborada en espumas compactas que sostiene el sistema de adherencia (chinchas, moscas, tachuelas, cintas adhesivas, etc.).

**Vr. Unitario \$150.000**

**NOTA:** Todas las piezas anteriormente mencionadas no llevan el slogan de la administración actual, para que tengan vigencia permanente durante varias administraciones, si así lo deciden.

## **ANEXO G**

### **Ficha Tècnica Vidrio Laminado de Resistencia**



## FICHA TÉCNICA VIDRIO LAMINADO DE RESISTENCIA

En los nuevos requerimientos de exigencia de calidad en el mundo, el vidrio laminado esta resolviendo todas necesidades, convirtiendose en una herramienta idonea para las nuevas tendencias y brindando soluciones creativas.

El vidrio laminado es el resultado de la unión de dos o más placas de vidrio. Este material combina las propiedades especificas del vidrio, tales como la transparencia y la durabilidad, con cualidades de adherencia al vidrio, elasticidad, resistencia a los impactos, protección, además de ofrecer múltiples posibilidades de color.

Es por esto que, ante un golpe sobre un vidrio laminado, la película absorbe la energía del choque, y, por su flexibilidad, mantiene su adherencia al cristal. Estas son las propiedades que convierten al vidrio laminado en una excelente barrera de protección.

La aplicación de nuestros diseños se basa fundamentalmente en criterios funcionales, estéticos y económicos. La utilización del vidrio como un material estructural es cada día más popular, ya que sólo el vidrio puede combinar belleza, durabilidad y transparencia, cumpliendo con los requerimientos estéticos y funcionales de diseño de las obras modernas.

Su gran ventaja comparado con ciertos materiales como: la madera, tejidos, acrilicos, pinturas, papel, y otros más, que al ser expuestos al medio ambiente y la manipulación, sufren cambios y deformaciones, con este sistema el material no sufren ningún tipo de alteración.

En cuanto al color, proporciona una gran resistencia con el paso del tiempo, durabilidad y uniformidad combinados con una amplia gama de colores solidos, semitraslucidos y traslucidos.

Las inserciones digitales, utilizando imágenes de alta calidad, crean un abanico muy amplio de posibilidades de comunicación visual para decorar cualquier tipo de entorno, ya sea comercial, empresarial o institucional. El uso de Inserciones de Tejidos, Papel y Mallas Metálicas en el Laminado de Vidrios, día a día están tomando mayor protagonismo en el Diseño de Interiores, gracias a su originalidad y múltiples posibilidades

Calle 35 No. 11F-17 Tel. 371 5856  
Cels.: 314 737 7478 - 311 378 2080  
garajedigital1@gmail.com garaje-digital@hotmail.com

## **ANEXO H**

### **Buzón de Sugerencias más hablador**



## BUZÓN DE SUGERENCIAS MAS HABLADOR

### REF: BUZON DE SUGERENCIAS - HABLADOR

**Medida 35 cm. de altura x 23 cm. de frente  
x 20 cm. de profundidad**

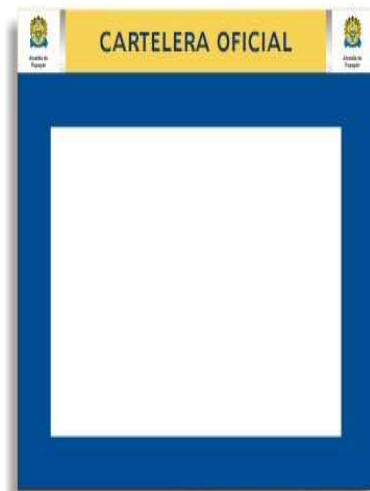
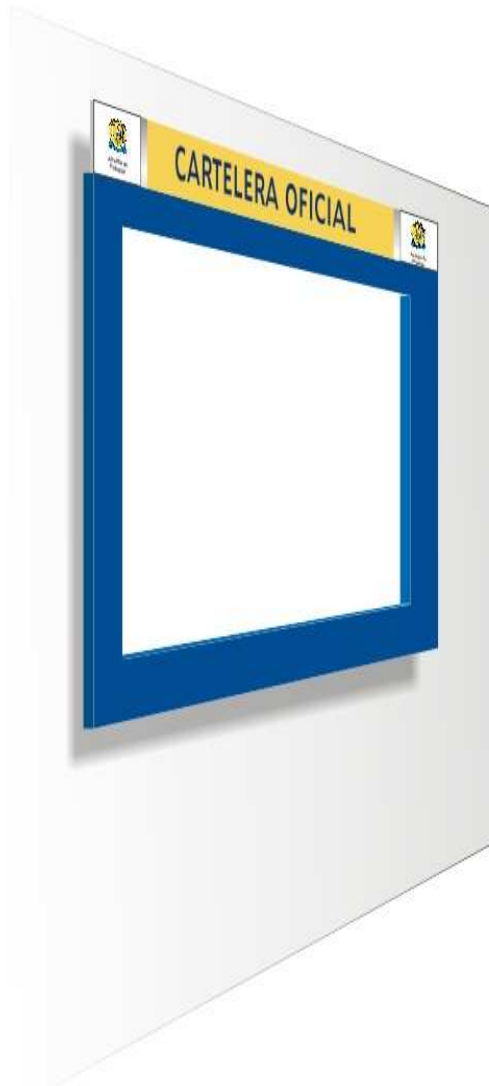
El diseño esta elaborado en acrílico de color calibre 2.4. elaborando una caja de 23 cm. de frente x 20 cm. de alto y 20 cm. de profundidad. Lleva una ranura para introducción de sugerencias. Tiene un anclaje doble en acrílico en la parte frontal hacia un costado para candado de seguridad. La tapa va sujeta por dos bisagras transparentes. En la parte superior va una cartera transparente de 23 cm. de frente x 10 cm. de alto y 4 cm. de profundidad aprox. Convirtiéndose en un hablador para depositar piezas de comunicación masiva (volantes, plegables, etc.).

Esta pieza queda multifuncional, con imagen institucional y concientización de su uso, en impresión digital de alta resolución

Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán

# **ANEXO I**

## **Carteleras**



**REF: REACONDICIONAMIENTO DE CARTELERAS  
Medida Según modelos preelaborados.**

El diseño está elaborado de acuerdo a la maqueta preelaborada el cual se acondiciona según propuesta enviada. La propuesta incluye revestimiento polímero para marcos de color. Su aleta superior va en poliestileno con impresión digital de alta resolución, para ubicación de logo de la alcaldía y encabezado principal. El área de utilización para la difusión de información está elaborada en espumas compactas que sostiene el sistema de adherencia (chinchas, moscas, tachuelas, cintas adhesivas, etc.).

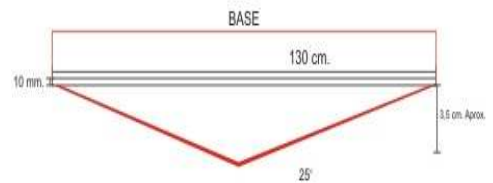


**ANEXO J**  
**Directorio Entrada Principal**



## DIRECTORIO ENTRADA PRINCIPAL

DIRECTORIO GENERAL		DIRECTORIO GENERAL	
<b>PRIMER PISO</b>			
PRIMER PATIO			
RECEPCIÓN			
DESPACHO GESTOR SOCIAL.....	OF. 001		
PRENSA.....	OF. 002		
SISTEMAS.....	OF. 008		
PERSONERÍA.....	OF. 012		
SEGUNDO PATIO			
SECRETARÍA DE GOBIERNO.....	OF. 022		
SALON DE SECCIONES CONCEJO MUNICIPAL.....	OF. 024		
SECRETARÍA GENERAL.....	OF. 031		
PERSONERÍA.....	OF. 045		
<b>SEGUNDO PISO</b>			
PRIMER PATIO			
DESPACHO DEL ALCALDE Y SECRETARIO PRIVADO.....	OF. 001		
ASESORÍA JURÍDICA.....	OF. 002		
TESORERÍA Y CONTABILIDAD CONCEJO MUNICIPAL.....	OF. 008		
SALON DE SESIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL.....	OF. 012		
SEGUNDO PATIO			
ARCHIVO DEL CONCEJO MUNICIPAL.....	OF. 022		
DESPACHO COMISION 2DA, 3ra, 4TA.....	OF. 024		
COMISION 1ra.....	OF. 031		
SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO MUNICIPAL.....	OF. 045		



**REF: SEÑALÉTICA DIRECTORIO ENTRADA PRINCIPAL EN VIDRIO LAMINADO 4 mm. / 4 mm.**

**Medida 180 x 130 cm.**

El diseño consta de una base en vidrio laminado de 4+4 mm. de 180 x 130 cm., con inserción en impresión digital de alta resolución donde va impreso el escudo de la alcaldía y el encabezado principal con toda la distribución de la información de las rutas de ubicación en general de la alcaldía de Popayán .

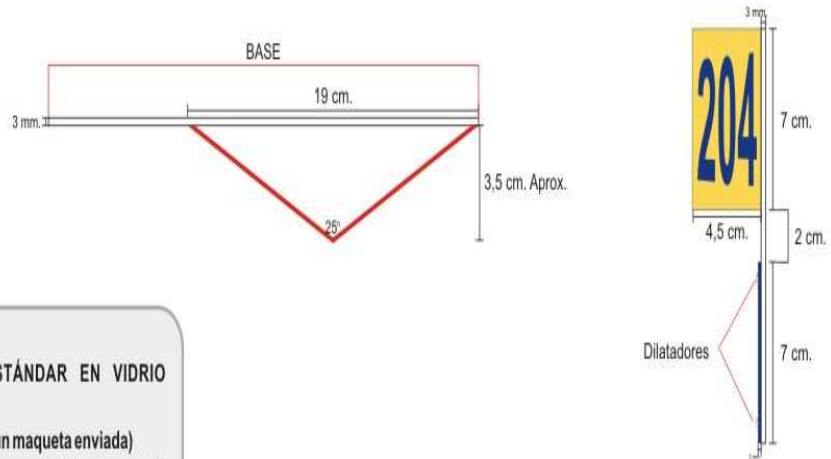
Tiene múltiples perforaciones y distanciadores para fijarlo. Pulido con arista.

Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán

# **ANEXO K**

## **Señalética Estandar**

**SEÑALÉTICA ESTANDAR**



**REF: SEÑALÉTICA ESTÁNDAR EN VIDRIO LAMINADO 2 mm./3 mm.**

**Medida 16 x 28 cm. (Según maqueta enviada)**

El diseño consta de una base en vidrio laminado de 3 mm. de 16 x 28 cm., con inserción en impresión digital de alta resolución donde va impreso el escudo de la alcaldía y una laminilla de 6 mm. de ancho x 16 mm. de largo aprox. en aluminio como separador. Dos perforaciones para encajar la placa de la sección.

La parte de los números de oficina de 11,76 x 7 cm. aproximadamente, en dos partes formando un ángulo de 20o o 30o, pegados sobre la base, vidrio laminado de 2 mm. opalizado (mate) y números en reserva brillante.

La parte de la sección (secretaría) en vidrio laminado de 2 mm. de 19 x 7 cm., dos perforaciones y dos distanciadores para fijarlo en la base, con texto en sistema braille una franja mate y el texto en alto relieve brillante.

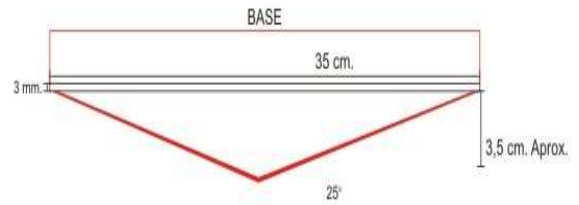
Todos los vidrios van pulidos con arista - La base va pegada a la superficie con cinta 3M doble fax de espuma (dependiendo del estado de la superficie en la cual se va a instalar).



## **ANEXO L**

### **Trapezón Frontal para Subdirectorios**

**TROPEZÓN FRONTAL PARA SUBDIRECTORIOS**



**REF: SEÑALETICA TROPEZON FRONTAL PARA SUBDIRECTORIOS EN VIDRIO LAMINADO 2 mm. / 3 mm.**

**Medida 35 x 40 cm.**

El diseño consta de una base en vidrio laminado de 3 mm. de 35 X 40 cm. aproximadamente, con inserción en impresión digital de alta resolución donde va impreso el escudo de la alcaldía, la información de las rutas de ubicación. Esta nave es intercambiable con el mismo sistema de la señalética estándar.

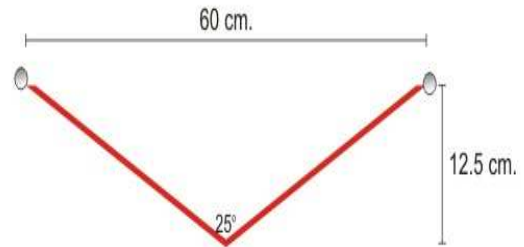
Tiene múltiples perforaciones y distanciadores para fijarlo en la base nave piramidal de vidrio laminado. Pulido con arista.

**ANEXO M**

**Trapezón Piramidal para Área  
de Circulación Múltiple**



### TROPEZÓN PIRAMIDAL PARA AREAS DE CIRCULACIÓN MULTIPLE



**SEÑALETICA TROPEZON PIRAMIDAL PARA AREAS DE CIRCULACION MULTIPLE EN VIDRIO LAMINADO 2 mm. / 3 mm.  
Medida 90 x 60 cm.**


El diseño consta de una base en tubo metálico redondo con textura pintura de aluminio.  
La parte de ubicación va en vidrio laminado de 3 mm. en dos partes formando un ángulo de 20o ó 30o, pegados sobre una base de tubo redondo metálico con textura pintura de aluminio. Cada nave tiene 35 x 80 cm. aproximadamente, con inserción en impresión digital de alta resolución donde va impreso la información de las rutas de ubicación. Estas naves son intercambiables con el mismo sistema de la señalética estándar.  
Tiene múltiples perforaciones y distanciadores para fijarlo en la base nave piramidal de vidrio laminado. Pulido con arista.

Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán



## **ANEXO N**

### **Formato para recepcionar y Tramitar la Correspondencia en los Buzones de Sugerencias**

	<b>FORMATO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Código: SAC-FO-003
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 00

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**CÉDULA DE CIUDADANÍA:** \_\_\_\_\_

**CORREO ELECTRÓNICO:** \_\_\_\_\_

**DIRECCIÓN:** \_\_\_\_\_

**TELÉFONO:** \_\_\_\_\_

**UNIDAD ADMINISTRATIVA:** \_\_\_\_\_

**TIPO DE MENSAJE:**

**Petición:** \_\_\_\_\_

**Queja:** \_\_\_\_\_

**Reclamo:** \_\_\_\_\_

**Sugerencia:** \_\_\_\_\_

**Solicitud:** \_\_\_\_\_

**MENSAJE:**

---

**Alcaldía Municipal de Popayán**  
**Edificio C.A.M. Carrera 6 # 4-21, Teléfono: 8333033**  
**[www.popayan.gov.co](http://www.popayan.gov.co) – Línea Transparente: 01800091389**

## **ANEXO Ñ**

### **Formato para Recepcionar y Tramitar la Correspondencia en cada Unidad Administrativa**



ALCALDÍA DE POPAYÁN

FORMATO CORRESPONDENCIA

Código: SAC-FO-004

PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

Versión: 00

No.	FECHA	RADICACIÓN	TIPO DE CORRESPONDENCIA	PROCEDENCIA	ASUNTO	DESTINATARIO Y CARGO	TRÁMITE	OBSERVACIÓN
1	MAY - 25 - 2010	001	DERECHO PETICIÓN	DE JUAN PÉREZ	Envía oficio por preocupación de la comuna 6, de los barrios Loma de la Virgen y Jorge Eliécer Gaitán por los altos grados de delincuencia e inseguridad.	JOSE LUNA (INSPECTOR)	Se dio respuesta mediante oficio No. 002 del 31-06-2010, al señor Juan Pérez, se envió oficio No. 003 del 31-06-2010, al Capitán Gustavo González.	Se archiva en el fólder de Quejas por Inseguridad.

Alcaldía Municipal de Popayán  
Edificio C.A.M. Carrera 6 # 4-21, Teléfono: 8333033  
[www.popayan.gov.co](http://www.popayan.gov.co) – Línea Transparente: 01800091389

## BIBLIOGRAFÍA.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, Esquilo Ltda. (1991), Bogotá.

Documento NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004.

Documento MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO - MECI 1000:2005.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, Decreto 2623 del 13 de Julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".

MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Alcaldía de Medellín.

GUÍA METODOLÓGICA DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL EN LOS ORGANISMOS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Escuela Superior De Administración Pública – Departamento Administrativo De La Función Pública. Octubre (2007), Bogotá D.C.

### Sitios Web.

- [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)
- [www.google.com.co](http://www.google.com.co)
- [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)
- [www.infomipyme.com](http://www.infomipyme.com)