

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

1. INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre de la Entidad	ALCALDÍA DE MANIZALES		
Ejecución del Seguimiento	De julio 1 a Diciembre 31 de 2017	Fecha de entrega del informe final	Febrero 20 de 2018
Objetivo del Seguimiento	Evaluar a través de los diferentes canales de comunicación el trámite y la oportunidad en las respuestas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, interpuestas por los ciudadanos ante la Alcaldía de Manizales.		
Alcance del Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación de los diferentes canales de comunicación que tiene implementados la Alcaldía de Manizales para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones que interponen los ciudadano a través de los medios establecidos para tal fin como: Ventanilla Única, pagina WEB, Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED, Sistema de Atención a la Comunidad-SAC y Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales-SIAM, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2017		
Marco Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política "<u>Será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.</u>" • La ley 1474 de Julio 12 de 2011 <u>ESTATUTO ANTICORRUPCION</u>, Artículo 76 el cual establece: "<u>La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.</u>" • Ley 1755 de 2015 "<u>Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</u>". • Artículo 15 (Ley 962 del 2005) "<u>Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos</u>". 		

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 12 (Decreto 2623 del 2009) "<u>Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.</u>" • Artículo 16 (Ley 1266 de 2008) "<u>Peticiones, Consultas y Reclamos.</u>" • Protocolos de servicio al cliente, definidos por la Alcaldía de Manizales.
Jefe de la Unidad de Control Interno	JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA
Funcionario que elabora el informe	MARIA EUGENIA CEBALLOS SALINAS

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

2.1. MUESTRA

- Verificación de bases de datos que se encuentran en los sistemas de VENTANILLA UNICA.
- Página WEB de la Alcaldía de Manizales donde tienen acceso los ciudadanos para presentar sus respectivas solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones, solicitudes de información y otro tipo de forma virtual.
- Base de datos suministrada por la Oficina de correspondencia de la Alcaldía de Manizales de las solicitudes que ingresan por el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED.
- Verificación a la bases de datos registradas en el software llamado DIGIFILE donde son ingresadas tanto las Peticiones, Quejas, Reclamos "PQRS" como la correspondencia del Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED de la Alcaldía de Manizales.
- Verificación de bases de datos de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia recibida por la Oficina de Régimen Subsidiado y radicadas en el aplicativo SAC.
- Seguimiento a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia recibida y radicadas en el aplicativo SAC, de la comunidad educativa o la ciudadanía en general.
- Verificación de la base de datos de los derechos de petición que ingresan por el Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM a la Secretaría Jurídica.

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2017

La Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales mediante los seguimientos realizados semestralmente, observó que se brinda atención a los usuarios ofreciendo información en cumplimiento al objetivo de calidad en la atención de las solicitudes que son radicadas bajo las siguientes modalidades reconocidas por los diferentes sistemas: Circulares, citaciones, derechos de petición, invitaciones, otro tipo, manifestaciones o peticiones de trámites, solicitudes de información, tutelas, solicitud devolución de impuestos.

2.2 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Alcaldía de Manizales cuenta con el software llamado DIGIFILE, que permite al ciudadano tanto interno como externo ingresar mediante correo electrónico los derechos de petición, las quejas, los reclamos, los trámites, las solicitudes de información, las consultas y manifestaciones, integrados en diferentes bases de datos, creados por la administración; teniendo en cuenta los siguientes:

- **Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR):** Se registran de forma inmediata en Ventanilla Única (Presencial o Telefónico).
- **La Ventanilla Única (V.U):** Esta herramienta permite realizar los trámites y servicios en línea en las diferentes dependencias de la Alcaldía, con el fin de que el ciudadano presente su solicitud fácilmente de una manera directa.
- **Gestión Electrónica Documental (GED):** Registro de Comunicaciones Oficiales o correspondencia que va directamente direccionada a una Secretaría o dependencia de la Administración Municipal. Esta herramienta permite la protección, recuperación, almacenamiento y control de documentos y/o registros establecidos como comunicaciones de forma automatizada.
- **Sistema de Atención a la Comunidad Educativa o la Ciudadanía en General-SAC:** Es un sistema del Ministerio de Educación Nacional que la Secretaría de Educación tiene implementado con el fin de que la comunidad realice solicitudes de trámites.

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

- **El Servicio de Atención a la Comunidad - SAC:** Encargada de atender a la comunidad usuaria de los servicios de salud y sirve de interlocución entre la Secretaría de Salud y los actores del Sistema de Seguridad Social, orientada al mejoramiento continuo del servicio público de salud, a través de la atención personalizada del usuario, promoviendo la participación y control social, y la gestión para la resolución de las quejas, peticiones y reclamos de manera oportuna y eficiente.
- **Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales - SIAM:** Implementado para la Secretaría Jurídica cuyo objetivo es: "Recibir, analizar y direccionar las peticiones" conformadas por los siguientes documentos: Consultas, solicitudes de documentos y solicitudes de información.

De acuerdo con la base de datos generadas por los líderes del proceso SERVICIO AL CLIENTE de la Alcaldía de Manizales, para el segundo semestre de 2017 se encuentran registradas en los diferentes sistemas un total de 26960 solicitudes, discriminados entre documentos, Peticiones, Quejas y Reclamos. (Ver Tabla N°1)

Tabla 1. Sistemas de Servicio al Cliente

SISTEMAS DE SERVICIO AL CLIENTE	TOTAL
Ventanilla Única - PQR'S	689
Sistema de Gestión Electrónica Documental - GED	16911
Sistema de Atención a la comunidad educativa o la ciudadanía en general - SAC	7857
Oficina de Régimen Subsidiado Salud - SAC.	96
Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM a la Secretaría Jurídica.	1407
TOTAL	26960

De acuerdo con la información contenida en los diferentes sistemas de atención al ciudadano se pudo establecer que dentro del periodo objeto de seguimiento (1 de julio al 31 de diciembre de 2017), la Alcaldía de Manizales presentó el siguiente comportamiento en cuanto a las solicitudes ingresadas por dependencias. (Ver Tabla 2 y Gráfica 1)

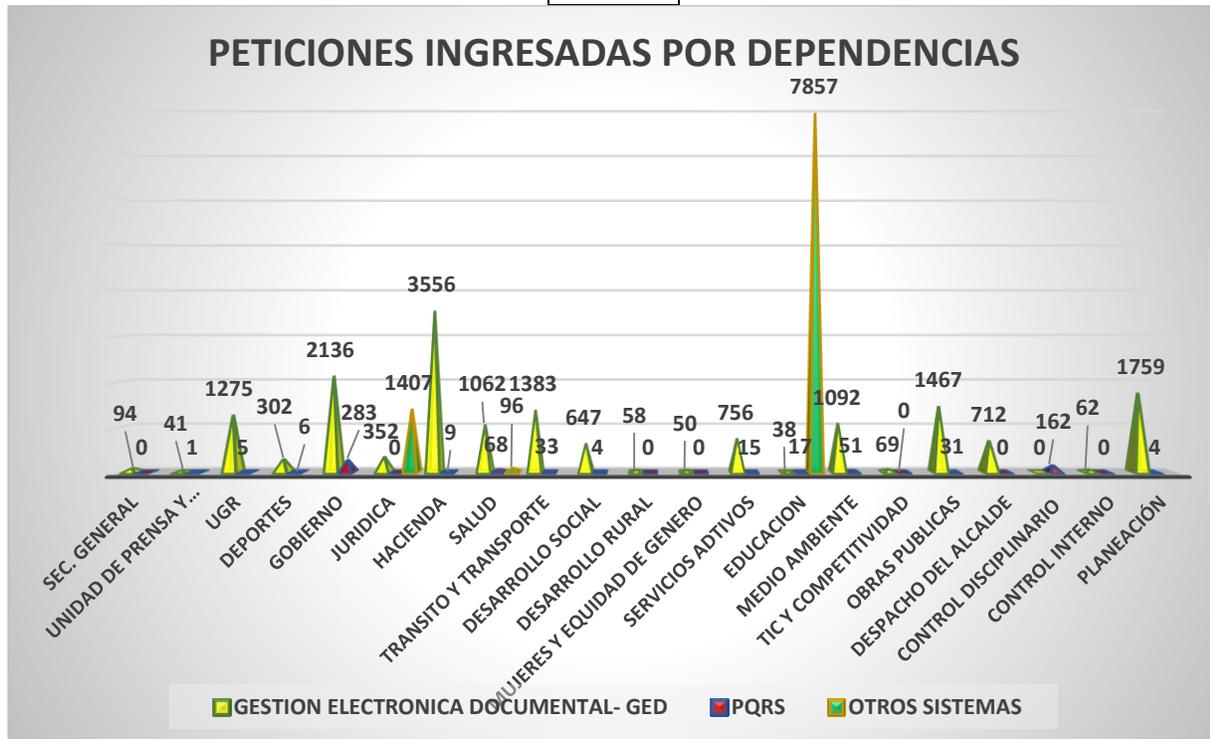
**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

Tabla 2. Datos Ingresados por Dependencias

DEPENDENCIA	GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED	PQR'S	OTROS SISTEMAS
SEC. GENERAL	94	0	
UNIDAD DE DIVULGACIÓN Y PRENSA	41	1	
UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO -UGR	1275	5	
SEC. DEL DEPORTES	302	6	
SEC. DE GOBIERNO	2136	283	
SEC. JURIDICA	352	0	1407 - SIAM
SEC. DE HACIENDA	3556	9	
SEC. DE SALUD	1062	68	96 - SAC
SEC. DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	1383	33	
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	647	4	
UNIDAD DE DESARROLLO RURAL	58	0	
SEC. DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO	50	0	
SEC. DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	756	15	
SEC. DE EDUCACIÓN	38	17	7857 - SAC
SEC. DE MEDIO AMBIENTE	1092	51	
SEC. DE TIC'S Y COMPETITIVIDAD	69	0	
SEC. DE OBRAS PÚBLICAS	1467	31	
DESPACHO DEL ALCALDE	712	0	
UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	162	
UNIDAD DE CONTROL INTERNO	62	0	
SEC. DE PLANEACIÓN	1759	4	
TOTAL	16911	689	9360

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

Gráfico N° 1



De acuerdo al análisis planteado se pudo evidenciar que por el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED las dependencias más relevantes en cuanto al ingreso de solicitudes es la Secretaría de Hacienda donde se encuentran involucradas varias Unidades como son: Tesorería, Rentas, Bienes y Pensiones con un total de 3556, seguida por la Secretaría de Gobierno con un total de 2136.

Para el Sistema de Ventanilla Única PQRS, la Secretaría de Gobierno con un total de 283 donde se tienen en cuenta las Inspecciones, Comisarias, la Unidad de Atención a Víctimas-CRAV, Unidad de Protección a la Vida-UPV entre otras, seguida de la oficina de Control Disciplinario Interno con un total de 162.

Para el caso de los otros Sistemas se puede observar que el Sistema de Atención a la comunidad educativa o la ciudadanía en general-SAC, arroja un resultado general de solicitudes de 7857 toda vez que receptiona todo lo relacionado con la comunidad educativa de la ciudad de Manizales.

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

En relación al Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – **SIAM** que es operado por a la Secretaría Jurídica tiene presentes todos los documentos que el ciudadano aporta para los expedientes que reposan en esta dependencia como las consultas de información, arrojando un total de solicitudes de 1407.

El software llamado DIGIFILE y los demás sistemas que actúan en las diferentes unidades de la Alcaldía de Manizales dentro de sus funciones, se encuentra la clasificación de las solicitudes en diferentes modalidades tales como: Derechos de petición, quejas, reclamos, otro tipo de PQRS, consultas, denuncia, solicitudes de información, consulta de información, manifestaciones o petición de trámite, felicitación, circulares, invitaciones, tutelas, acciones populares, citaciones y otro tipo, integrados en diferentes bases de datos creadas por la administración Municipal. (Ver Tabla 3)

Tabla 3. Clasificación de las Solicitudes

GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"	
DERECHOS DE PETICION	10158
MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE	3410
CITACIONES	46
OTRO TIPO	823
CIRCULARES	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1075
INVITACIONES	142
FELICITACION	5
ACCION POPULAR	20
TUTELAS	1226
TOTAL	16911
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS "PQR"	
QUEJAS	259
OTRO TIPO	215
PETICIONES	213
RECLAMOS	2
TOTAL	689

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD EDUCATIVA-SAC	
CIRCULARES	1
DERECHOS DE PETICION DE CONSULTA	25
DERECHOS DE PETICION DE INFORMACION	233
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	606
NO APLICA A PQR	71
TUTELAS	355
OFICIOS	6566
TOTAL	7857
SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD REGIMEN SUBSIDIADO-SAC	
DERECHOS DE PETICION	60
OTRO TIPO	7
MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE	20
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7
TUTELAS	2
TOTAL	96
SISTEMA DE INDICADORES DE LA ALCALDIA DE MANIZALES-SIAM SECRETARÍA JURIDICA.	
D.P. DE INFORMACION	11
D.P DE CONSULTA O CONCEPTO	2
D.P. DE DOCUMENTOS	3
OTROS DOCUMENTOS	1383
RECURSOS DE APELACIÓN	7
RECURSO DE REPOSICION	1
TOTAL	1047

Para el sistema de Gestión Electrónica documental - GED los derechos de petición, arrojan un resultado de 10158 seguidas por las manifestaciones o peticiones de trámite con un total de 3410, teniendo en cuenta que este sistema radica y direcciona hacia todas las dependencias adscritas a la Alcaldía de Manizales excepto Régimen Subsidiado, Secretaría de Educación y Secretaría Jurídica. (Ver gráfico N° 2).

Gráfico N° 2

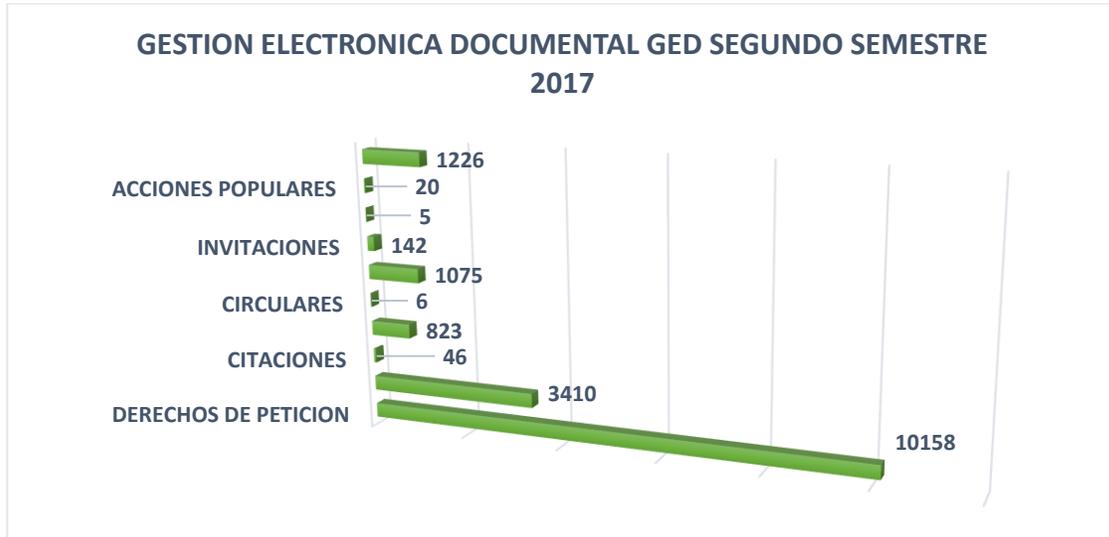
ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM
Telefono: 887 9700 Ext. 71500
Código Postal 170001
Atención al Cliente 018000 968988
www.manizales.gov.co

 Alcaldía de Manizales  Ciudad Manizales



**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**



Para el caso del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos-PQR donde el ciudadano tiene la oportunidad de presentar directamente la petición por la página WEB de la Alcaldía de Manizales, se observa que las Quejas con un total de 259 son las más relevantes. (Ver Gráfico N. 3)

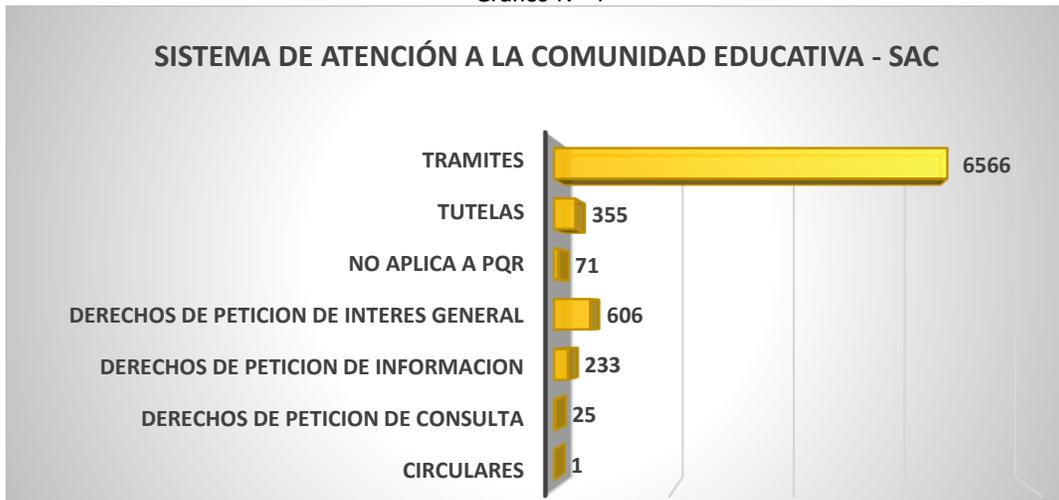
Gráfico N° 3



**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

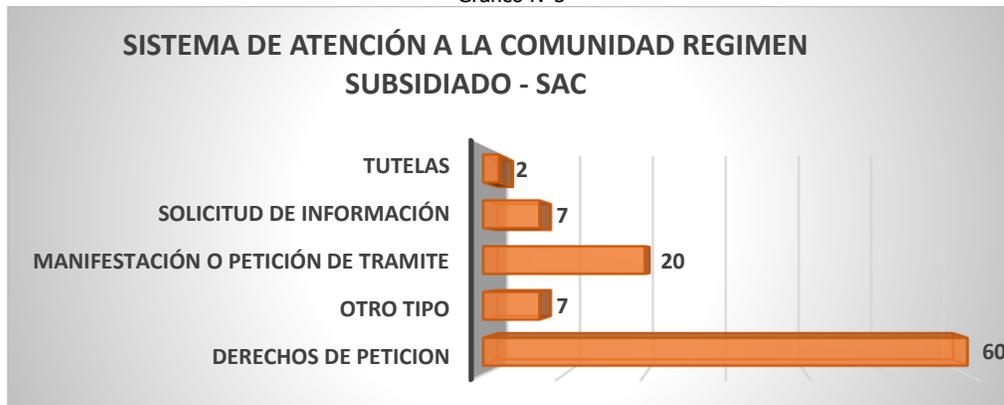
Con el Sistema de Atención a la Comunidad Educativa - SAC implementado por el Ministerio de Educación para el sector educativo permite que se realicen solicitudes de cualquier tipo de trámite, es por ello se evidencia un total de 6566 siendo esta las de mayor importancia. (Ver Gráfico N.4)

Gráfico N° 4



De acuerdo a lo evidenciado en el Sistema de Atención a la Comunidad de Régimen Subsidiado - SAC, los derechos de petición presentan su mayor relevancia con un total de 60 toda vez que el ciudadano siempre se direcciona a solicitar a esta dependencia colaboración para los trámites ante las diferentes EPS, IPS de la ciudad y debido a que estas entidades no están dando respuesta a la comunidad. (Ver Gráfico N.5)

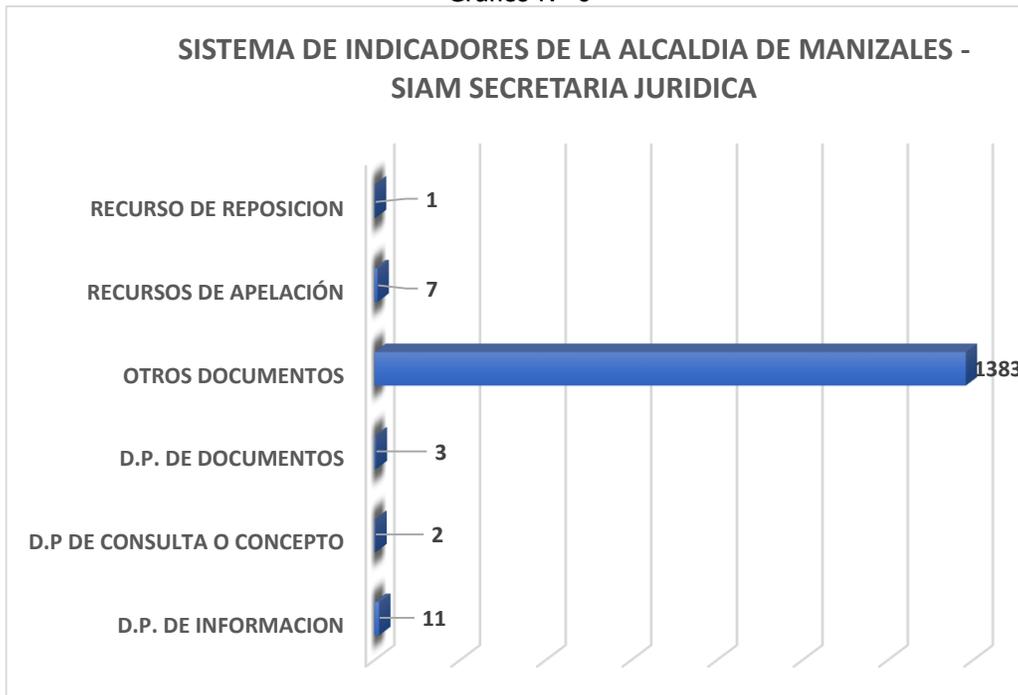
Gráfico N°5



**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

A las solicitudes ingresadas por el Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM de la Secretaría Jurídica, el sistema clasifica como otros documentos un total de 1383, siendo estos los más notables por su funcionalidad e importancia dentro del proceso de servicio al cliente. (Ver Gráfico N. 6)

Gráfico N° 6



2.3 SEGUIMIENTO TIEMPO DE RESPUESTA

Desde la Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales se realizó la trazabilidad al tiempo de respuesta por parte de los responsables de cada dependencia, teniendo como meta responder dentro de los términos y evidenciar la respuesta al petitionario en referenciaría a lo estipulado en el decreto 1755 de 2015.

Para ello se verificó una muestra aleatoria del 30% de la totalidad de las solicitudes ingresadas por los diferentes sistemas de atención al ciudadano a través de la herramienta de **"Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población"** a las 26960 solicitudes ingresadas por los diferentes sistemas, arrojando los siguientes resultados:

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

Tabla N° 4 Resultados de la Muestra

RESULTADOS DE LA VERIFICACION DE CORRESPONDENCIA EN LOS DIFERENTES SISTEMAS							
DEPENDENCIA	GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQRS		OTROS SISTEMAS		TOTAL
	EXTEMPORANEOS	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	OPORTUNOS	
SEC. GENERAL	23	71	0	0			94
UNIDAD DE DIVULGACIÓN Y PRENSA	11	30	0	1			42
UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO -UGR	167	215	0	5			387
SEC. DEL DEPORTE	26	64	1	5			96
SEC. DE GOBIERNO	218	422	55	45			740
SEC. JURIDICA	68	85	0	0	40	1367	1560
SEC. DE HACIENDA	320	431	2	7			760
SEC. DE SALUD	126	191	12	56	12	84	481
SEC. DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	175	240	6	27			448
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	57	136	2	2			197
UNIDAD DE DESARROLLO RURAL	8	42	0	0			50
SEC. DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	14	36	0	0			50
SEC. DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	72	153	2	13			240
SEC. DE EDUCACION	16	22	6	11	149	1422	1626
SEC. DE MEDIO AMBIENTE	132	195	12	39			378
SEC. DE TIC'S Y COMPETITIVIDAD	8	52	0	0			60
SEC. DE OBRAS PUBLICAS	183	257	9	22			471
DESPACHO DEL ALCALDE	47	166	0	0			213
SEC. DE PLANEACIÓN	176	351	1	3			531
UNIDAD DE CONTROL INTERNO	10	45	0	0			55
TOTAL	1857	3204	108	236	201	2873	8479

página 12

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

Durante el proceso de seguimiento realizado para el segundo semestre de 2017 y una vez escogida la muestra del 30% de lo registrado en la GESTIÓN ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED, PQRS Y OTROS SISTEMAS, se evaluó y reviso el proceso de cargue de la información, la oportunidad de las respuestas brindadas a los ciudadanos, la trazabilidad y los procedimientos diseñados para el tipo misional, proceso servicio al cliente, verificando los parámetros establecidos para su desarrollo e implementar acciones que conlleven al mejoramiento continuo de dichos procedimientos, evidenciándose un importante grado de cumplimiento con todas las medidas creadas por la Alcaldía de Manizales a las 8479 solicitudes que fueron verificadas.

De acuerdo con lo observado en el Sistema de Gestión Electrónica Documental – GED, se evidenciaron 3204 solicitudes resueltas de manera oportuna y 1857 extemporáneamente. De la misma forma, se observó que en el sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR's las 236 solicitudes fueron resueltas con oportunidad y 108 de manera extemporáneamente, de igual manera, los otros sistemas (SAC-SIAM) arrojaron como resueltas de manera oportuna 2873 y 201 con extemporaneidad. (Ver Tabla N.4 y Gráficos 7, 8 y 9)



Gráfico N° 7



Gráfico N° 8



Gráfico N° 9

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

2.4 OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO

Teniendo en cuenta los datos ingresados y verificados por lo diferentes sistemas de la Alcaldía de Manizales se observa un incremento del 16% en el segundo semestre de 2017 de los requerimientos ciudadanos, en comparación con el primer semestre; siendo el sistema de Gestión Electrónica Documental – GED el de mayor incremento con un 10% de solicitudes ingresadas, mientras que en el sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos se presentó una disminución del 3,8% de las solicitudes ingresadas.

- De acuerdo con la información ingresada en el Sistema de Gestión Electrónica Documental- GED, se observa que de un total de 5061 solicitudes verificadas 1857 solicitudes no fueron respondidas en los tiempos establecidos lo que representa que el 37% de las solicitudes fueron respondidas de manera extemporánea. De igual manera se observó que en el sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR de un total de 344 solicitudes verificadas a 108 se les dio respuesta de manera extemporánea lo que representa el 31% de las PQRS y para los otros sistemas (SAC – SIAM) de un total de 3074 solicitudes verificadas a 201 se les dio respuesta de manera extemporánea, lo que representa el 6.5% de las solicitudes. De acuerdo a lo observado se evidencia que existen debilidades en cuanto al cumplimiento de los términos de ley y los lineamientos establecidos para dar respuesta oportuna a la ciudadanía por parte de la Administración Municipal. Lo anterior evidenciado puede ocasionar posibles sanciones por parte de los entes de control, generar reproceso en otras áreas y el aumento de otros mecanismos por parte de la ciudadanía para hacer valer su derecho a la información como son el Derecho de Petición y la Tutela.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que al interior de las dependencias en las cuales se evidenció respuestas de manera extemporánea; se realicen acciones de mejoramiento con el objeto de dar cumplimiento a los tiempos establecidos por la Ley y la Administración Municipal. Recuerde que de esta forma se obtiene la confianza de la ciudadanía y la mejora de la comunicación.
- Fortalecer las competencias de los funcionarios responsables de emitir las respuesta a los ciudadanos en los diferentes sistemas implementados por la Alcaldía de Manizales: El Sistema de Gestión Electrónica Documental - GED, Ventanilla Única - PQRS y los otros sistemas SAC Y SIAM con el fin de mejorar la oportunidad en el tratamiento de los requerimientos desde su ingreso hasta el cierre de los mismos.

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD
A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2017**

- Es importante realizar un análisis de las causas que ocasionan las respuestas extemporáneas con el fin de dar un tratamiento efectivo a los requerimientos presentados por la ciudadanía y así generar acciones efectivas para su tratamiento y respuesta.
- La Unidad de Control Interno del Municipio de Manizales, recomienda crear mecanismos de control y seguimiento a las solicitudes que ingresan por los diferentes sistemas de la Administración, con el fin de que se pueda identificar el responsable de brindar la respuesta correspondiente, dar las alertas tempranas y mejorar la trazabilidad de la información, mejorando así la interacción de las áreas en procura de una respuesta efectiva y dentro de los términos que establece la ley.

Atentamente,

JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA
Director Administrativo
Unidad de Control Interno

Elaboró: María Eugenia Ceballos Salinas
Revisó: Juan Carlos Ramírez Valencia