

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS  
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO  
II SEMESTRE 2018**

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>Nombre de la Entidad</b>	<b>ALCALDÍA DE MANIZALES</b>		
<b>Ejecución del Seguimiento</b>	<b>De Julio 1 a Diciembre 31 de 2018</b>	<b>Fecha Entrega de Informe Final</b>	<b>Enero 30 de 2018</b>
<b>Objetivo del Seguimiento</b>	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.		
<b>Alcance del Seguimiento</b>	Realizar seguimiento y evaluación a los diferentes canales de comunicación implementados por 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 2018.		
<b>Marco Normativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Constitución Política "<b><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></b>"</li> <li>▪ La ley 1474 de Julio 12 de 2011 <b><u>ESTATUTO ANTICORRUPCION</u></b>, Artículo 76 el cual establece: "<b><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></b>"</li> <li>▪ La Ley 1437 de 2011 así: "<b><u>Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</u></b>, Artículo 8°. <b><u>Deber de información al público entre otros</u></b>".</li> </ul>		

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

Página 1

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS  
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO  
II SEMESTRE 2018**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley 1755 de 2015 "<u><i>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</i></u>".</li> <li>▪ Decreto 143 de 2004, capítulo III, artículo 8º, numeral 8. "<u><i>Recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que se formulen por parte de los ciudadanos en cumplimiento de la misión de la entidad, en los términos dispuestos en la ley</i></u>".</li> <li>▪ Artículo 15 (Ley 962 del 2005) "<u><i>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</i></u>".</li> <li>▪ Artículo 12 (Decreto 2623 del 2009) "<u><i>Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano</i></u>".</li> <li>▪ Artículo 16 (Ley 1266 de 2008) "<u><i>Peticiones, Consultas y Reclamos</i></u>".</li> <li>▪ Protocolos de servicio al cliente, definidos por la Alcaldía de Manizales.</li> </ul>
<b>Jefe de la Unidad de Control Interno</b>	<b>JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA</b>
<b>Funcionario que elabora el informe</b>	<b>MARIA EUGENIA CEBALLOS SALINAS</b>

**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.

## INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2018

- Verificación a las bases de datos registradas en el software llamado DIGIFILE donde son ingresadas tanto las Peticiones, Quejas, Reclamos "PQR'S" 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.

La Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales mediante los seguimientos realizados semestralmente confronta las acciones desarrolladas para brindar mejor atención a nuestros usuarios, que se ofrezca información clara, completa y oportuna a los ciudadanos, teniendo en cuenta los objetivos de calidad en la atención de las solicitudes radicadas.

### 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, la solicitud de los trámites, las solicitudes de información, las consultas y otras manifestaciones, de la misma forma permite integrar las diferentes bases de datos creados por la administración como:

- **Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR):** Se registran de forma inmediata en Ventanilla Única (Presencial o Telefónico).
- **La Ventanilla Única (V.U):** Esta herramienta nos 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 nos permite la protección, recuperación,

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS  
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO  
II SEMESTRE 2018**

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.
- **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 de: "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 generada por los líderes del proceso SERVICIO AL CLIENTE de la Alcaldía de Manizales, se pudo evidenciar que se encuentran registradas en los diferentes sistemas un total de **37.359** Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, y documentación en general durante el segundo semestre de 2018.

**Tabla N° 1 Sistemas de Servicio al Cliente**

<b>SISTEMAS DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
Ventanilla Única – <b>PQR'S</b>	2.122
Sistema de Gestión Electrónica Documental - <b>GED</b>	23.751
Sistema de Atención a la comunidad educativa o la ciudadanía en general - <b>SAC</b>	5.827
Oficina de Régimen Subsidiado Salud - <b>SAC</b>	38
Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – <b>SIAM</b> a la Secretaría Jurídica.	5.621
<b>TOTAL</b>	<b>37.359</b>

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS  
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO  
II SEMESTRE 2018**

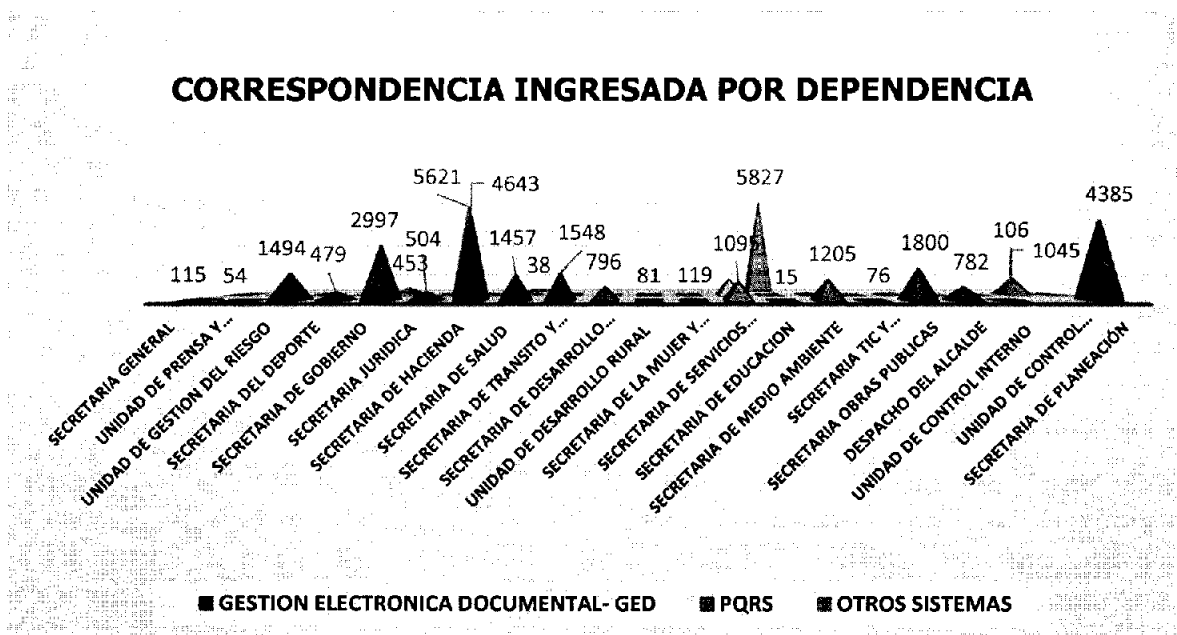
De acuerdo con la información contenida en los diferentes sistemas de atención al ciudadano se pudo establecer que dentro del periodo objeto de seguimiento (1 de julio al 31 de diciembre de 2018), la Alcaldía de Manizales presentó el siguiente comportamiento en cuanto a la correspondencia ingresada por dependencias (Ver tabla N° 2 y Gráfico N°1)

**Tabla N° 2 Correspondencia Ingresada por Dependencias**

DEPENDENCIA	GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED	PQR'S	OTROS SISTEMAS
SECRETARÍA GENERAL	115	0	
UNIDAD DE PRENSA Y DIVULGACIÓN	54	0	
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO	1494	30	
SECRETARÍA DEL DEPORTE	479	5	
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2997	451	
SECRETARÍA JURIDICA	504	7	SIAM - 5621
SECRETARÍA DE HACIENDA	4643	37	
SECRETARÍA DE SALUD	1457	126	SAC - 38
SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1548	136	
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	796	3	
UNIDAD DE DESARROLLO RURAL	81	0	
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	119	0	
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1095	22	
SECRETARÍA DE EDUCACION	15	11	SAC - 5827
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	1205	120	
SECRETARÍA TIC Y COMPETITIVIDAD	76	0	
SECRETARÍA OBRAS PUBLICAS	1800	118	
DESPACHO DEL ALCALDE	782	0	
UNIDAD DE CONTROL INTERNO	106	0	
UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	1.045	
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	4385	11	
<b>TOTAL</b>	<b>23.751</b>	<b>2.122</b>	<b>11.486</b>

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS  
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO  
II SEMESTRE 2018**

**Grafico N° 1**



Conforme al análisis planteado se pudo evidenciar que por el Sistema de Gestión Electrónica Documental - GED las dependencias más relevantes en cuanto al ingreso de correspondencia fueron la Secretaría de Hacienda donde se encuentran involucradas varias Unidades como son: Tesorería, Rentas, Bienes y Pensiones con un total de **4.643**, seguida por la Secretaría de Planeación con un total de **4.385**.

Para el Sistema de Ventanilla Única PQR'S, la oficina de Control Disciplinario Interno es la dependencia con mayor número de solicitudes ingresadas con un total de **1.045**, seguida por la Secretaría de Gobierno con un total de **451**.

El Sistema de Atención a la Comunidad Educativa o la Ciudadanía en General - SAC, arroja un resultado general de solicitudes de **5.827** toda vez que receptiona todo lo relacionado con la comunidad educativa de la ciudad de Manizales.

En relación al Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – **SIAM** de la Secretaría Jurídica se tienen en cuenta 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 **5.621**.

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS  
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO  
II SEMESTRE 2018**

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 de clasificar las solicitudes en diferentes modalidades tales como: Derechos de petición, las quejas, los reclamos, peticiones, otro tipo de PQR'S, consultas, denuncias, las solicitudes de información, consulta de información, manifestaciones o petición de trámite, felicitación, circulares, petición de información, invitaciones, tutelas, acciones populares, citaciones y otro tipo integrados en diferentes bases de datos creados por la administración; teniendo en cuenta los siguientes:

**Tabla N° 3 Clasificación de las Solicitudes**

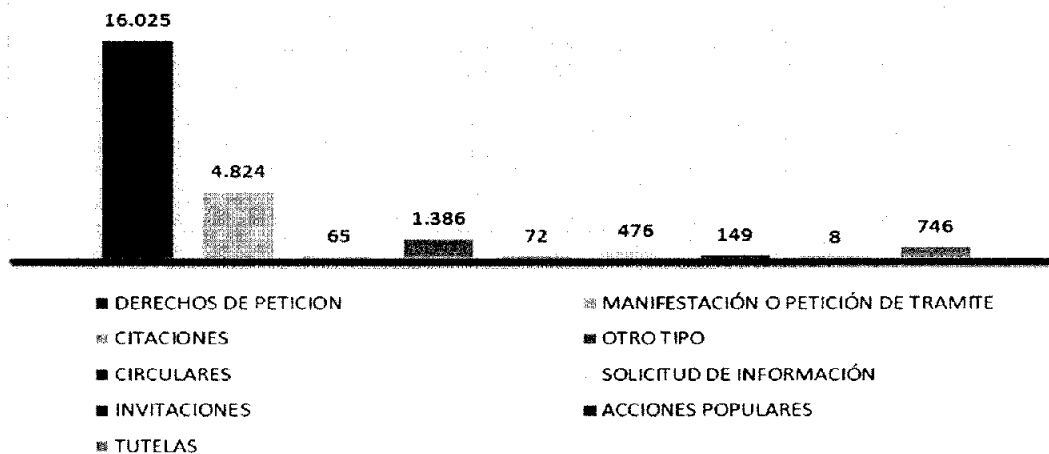
<b>GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"</b>	
DERECHOS DE PETICION	16.025
MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE	4.824
CITACIONES	65
OTRO TIPO	1.386
CIRCULARES	72
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	476
INVITACIONES	149
ACCION POPULAR	8
TUTELAS	746
<b>TOTAL</b>	<b>23.751</b>
<b>PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR'S"</b>	
QUEJAS	477
OTRO TIPO	360
PETICIONES	1.285
<b>TOTAL</b>	<b>2.122</b>
<b>SISTEMA DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA-SAC</b>	
DERECHOS DE PETICION DE CONSULTA	14
DERECHOS DE PETICION DE INFORMACION	573
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	428
TUTELAS	131
NO APLICA A PQR'S	43
TRAMITES	4.638
<b>TOTAL</b>	<b>5.827</b>

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS  
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO  
II SEMESTRE 2018**

<b>SISTEMA DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD REGIMEN SUBSIDIADO-SAC</b>	
DERECHOS DE PETICION	2
QUEJAS	36
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>
<b>SISTEMA DE INDICADORES DE LA ALCALDIA DE MANIZALES- SIAM SECRETARIA JURIDICA</b>	
D.P. DE INFORMACION	10
D.P DE CONSULTA O CONCEPTO	18
OTROS DOCUMENTOS	5.556
D.P DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS	7
RECURSOS DE APELACION	30
<b>TOTAL</b>	<b>5.621</b>

**Gráfico N° 2**

**GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED  
SEGUNDO SEMESTRE 2018**



De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que por el sistema de Gestión Electrónica Documental - GED ingresaron **16.500 PQR'S** (derechos de petición, solicitudes

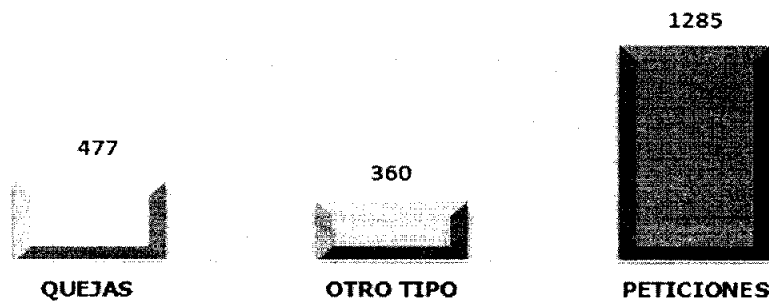


**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2018**

de información). Las manifestaciones o peticiones de trámite presentan un total de **4.824**. Es importante tener en cuenta que este sistema radica y direcciona hacia las dependencias adscritas a la Alcaldía de Manizales, exceptuando Régimen Subsidiado, Secretaría de Educación y Secretaría Jurídica. (Ver Gráfico N° 2)

**Gráfico N° 3**

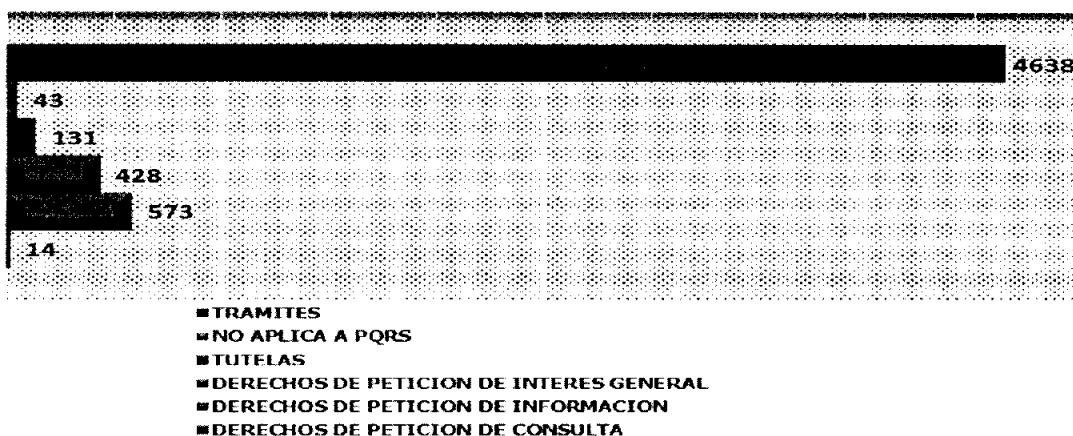
**PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018**



Para el caso del Sistema Ventanilla Única - PQR'S donde el ciudadano tiene la oportunidad de presentar directamente la petición por la página WEB de la Alcaldía de Manizales, se observa que las peticiones con un total de **1.285** son las más relevantes. (Ver gráfico N°3).

**Gráfico N° 4**

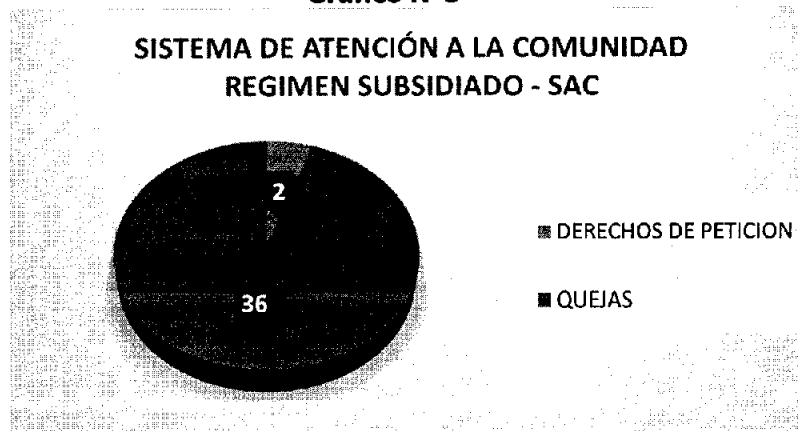
**SISTEMA DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA - SAC**



**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS  
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO  
II SEMESTRE 2018**

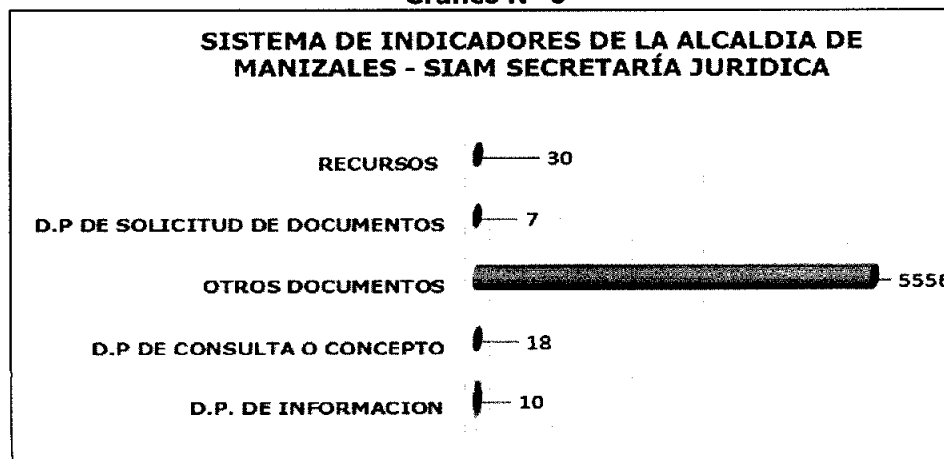
El Sistema de Atención a la Comunidad Educativa - SAC implementado por el Ministerio de Educación para el sector educativo permite que se realicen solicitudes de cualquier tipo de trámite, por tal razón se evidencia un total de **4.638** tramites siendo estos los de mayor relevancia en cuanto al análisis del sistema. (Ver gráfico N°4)

**Gráfico N°5**



De acuerdo a lo evidenciado en el Sistema de Atención a la Comunidad de Régimen Subsidiado - SAC, las quejas presentan mayor relevancia con un total de **36**, toda vez que el ciudadano direcciona a través de esta dependencia la solicitud de colaboración para los trámites ante las diferentes EPS, IPS de la ciudad. Lo anterior debido a que estas entidades no están dando respuesta oportuna y/o satisfactoria a la comunidad. (Ver gráfico N°5)

**Gráfico N° 6**



## INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2018

Las solicitudes ingresadas por el Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM de la Secretaría Jurídica, las de mayor relevancia son las caracterizadas como “Otros Documentos” con un total de **5.556**. (Ver gráfico N°6)

La Unidad de Control Interno teniendo en cuenta la información suministrada por los diferentes sistemas de la Alcaldía de Manizales, observó que ingresaron un total de **19.383** peticiones, quejas y reclamos – **PQR'S** como se puede observar en la tabla N° 4.

Es importante resaltar que la Unidad de Control Interno realizó seguimiento a la política de atención al ciudadano, en los procesos de auditoría establecidos en el Plan Anual de Auditorías vigencia 2018, en cuyos informes se han dejado hallazgos y observaciones con el objeto de que se elaboren acciones de mejora en cuanto a la respuesta al ciudadano.

**Tabla N° 4 Comparativo vigencia 2018**

<b>COMPARATIVO PQR'S VIGENCIA 2018</b>							
<b>SISTEMA</b>	<b>I SEMESTRE 2018</b>	<b>%</b>	<b>II SEMESTRE 2018</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>VARIACION #</b>	<b>VARIACION %</b>
<b>GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED</b>	16.447	86%	16.501	85%	32.948	54	0,33%
<b>VENTANILLA ÚNICA - PQR'S</b>	1.174	6%	1.762	9%	2.936	588	50%
<b>SISTEMA DE INDICADORES DE LA ALCALDIA DE MANIZALES-SIAM</b>	8	0,04%	35	0,19%	43	27	338%
<b>SISTEMA DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA-SAC</b>	1.498	8%	1.015	5%	2.513	-483	-32%
<b>SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD REGIMEN SUBSIDIADO - SAC</b>	75	0,4%	38	0,20%	113	-37	-49%
<b>UNIDAD DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	11	0,06%	32	0,17%	43	21	191%
<b>TOTAL</b>	<b>19.213</b>	<b>100%</b>	<b>19.383</b>	<b>100%</b>	<b>38.596</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

De acuerdo a la tabla N° 4 en donde se realizó un análisis comparativo a las PQR'S ingresadas durante la vigencia 2018 se evidenció que:

- Se presentaron aumentos en las PQR'S en los Sistemas GED, SIAM, Ventanilla Única PQR'S y Unidad de Control Interno Disciplinario.
- Se presentaron reducciones en las PQR'S del 32 % en el Sistema de Atención a la Comunidad Educativa - SAC y del 49% en el Sistema de Atención a la Comunidad Régimen Subsidiado – SAC.

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS  
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO  
II SEMESTRE 2018**

De acuerdo con lo manifestado por los operadores de los sistemas SAC, esta disminución se debe a que se han mejorado los servicios prestados. Así mismo el aumento de los PQR'S reportados en la ventanilla Única se debe a que el grupo de correspondencia identifica de manera clara el tipo de requerimiento del usuario.

**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 referente dar respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y la entidad.

Para ello se tomó una muestra aleatoria del 30% de la totalidad de las solicitudes ingresadas **37.359** por los diferentes sistemas de atención al ciudadano a través de la herramienta de "*Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población*". Arrojando los siguientes resultados:

**Tabla N° 5 Resultado de la Muestra**

<b>RESULTADOS DE VERIFICACION DE LAS SOLICITUDES INGRESADAS POR LOS DIFERENTES SISTEMAS</b>							
DEPENDENCIA	GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR'S		OTROS SISTEMAS		TOTAL
	EXTEMPORANEOS	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	OPORTUNOS	
SEC. GENERAL	2	34	0	0			36
UNIDAD DE PRENSA Y DIVULGACIÓN	2	16	0	0			18
UGR	80	365	5	7			457
DEPORTES	8	136	1	4			149
GOBIERNO	180	719	40	89			1028
JURIDICA	16	135	3	0	235	1449	1838
HACIENDA	268	1120	3	11			1402
SALUD	42	395	8	30	3	10	488
TRANSITO Y TRANSPORTE	35	429	6	35			505
DESARROLLO SOCIAL	12	227	1	2			242
DESARROLLO RURAL	1	24	0	0			25
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	2	35	0	0			37
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	20	308	8	7			343

Página 12

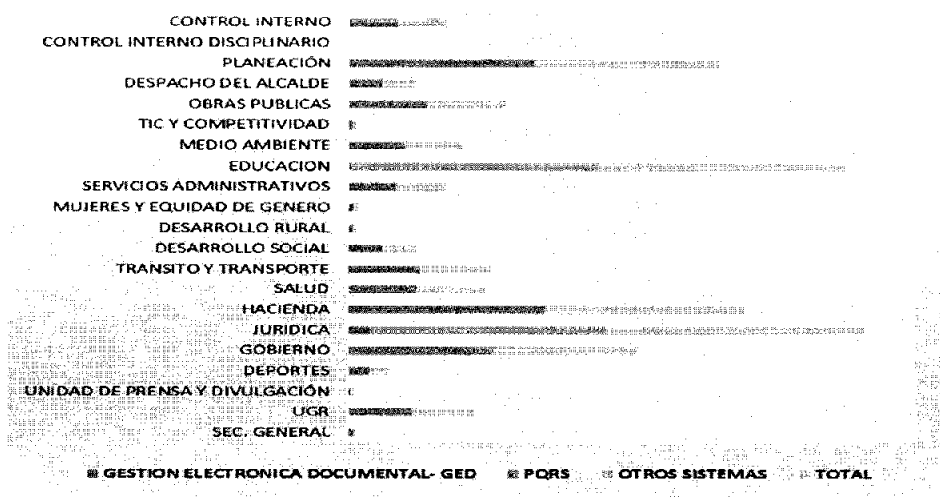


**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2018**

<b>EDUCACION</b>	2	13	1	4	13	1735	1768
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	67	295	9	30			401
<b>TIC Y COMPETITIVIDAD</b>	4	21	0	0			25
<b>OBRAS PUBLICAS</b>	80	460	10	9			559
<b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	18	216	0	0			234
<b>PLANEACIÓN</b>	65	1240	1	5			1311
<b>CONTROL INTERNO</b>	3	30	0	0			33
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	0	0	0	313			313
<b>TOTAL</b>	<b>907</b>	<b>6218</b>	<b>96</b>	<b>546</b>	<b>251</b>	<b>3194</b>	<b>11212</b>

Durante el proceso de seguimiento realizado para el segundo semestre de 2018 y una vez escogida la muestra en la GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED, PQR'S 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 que aún persiste incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos por la ley y la administración.

**Gráfico N° 7**  
**SOLICITUDES VERIFICADAS EN LOS DIFERENTES SISTEMAS**



USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES

Página 13



**ALCALDÍA DE MANIZALES**  
Calle 19 N. 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM  
Teléfono 887 97 00 Ext. 71500  
Código postal 170001  
Atención al cliente 018000 968988  
① Alcaldía de Manizales ② Ciudad Manizales  
[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)

**Más Oportunidades**

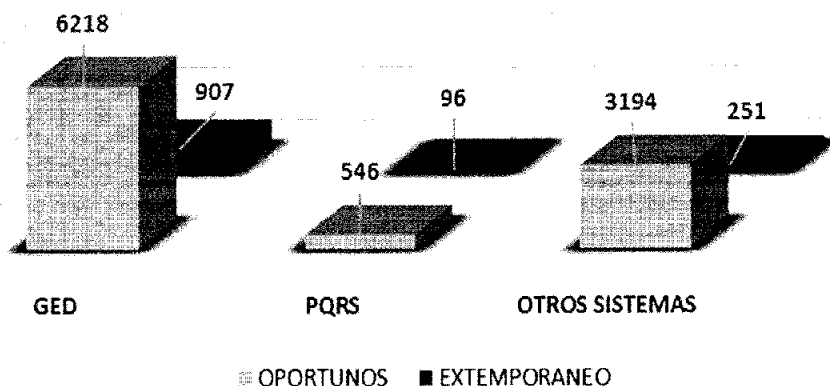
**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS  
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO  
II SEMESTRE 2018**

De acuerdo con la información descrita en la Tabla N° 5 y los Gráficos 7 y 8, se evidenció lo siguiente:

- El Sistema de Gestión Electrónica Documental- GED: Se observó que de un total de 7.125 solicitudes revisadas, a 907 solicitudes no se les dio respuesta de manera oportuna, lo que representa el 13%.
- Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR'S: Se observó que de un total de 642 solicitudes revisadas, a 96 requerimientos se les dio respuesta de manera extemporánea, lo que representa el 15%.
- Otros Sistemas (SAC – SIAM): Se observó que de un total de 3.445 solicitudes revisadas, 251 fueron resultas de manera extemporánea, lo que representa el 7%.

**Gráficos N° 8**

**PETICIONES VERIFICADAS EN LOS DIFERENTES  
SISTEMAS - MUESTRA 30%**



## INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2018

### 2.4 OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO

- Teniendo en cuenta los datos ingresados y verificados en los diferentes sistemas de la Alcaldía de Manizales, la Unidad de Control Interno encontró que algunas solicitudes no corresponden a la tipología por la cual fueron caracterizados en el Sistema de Gestión Documental – GED, de igual forma, se evidenciaron demoras en cuanto al flujo de información entre las dependencias, lo que dificultó dar respuesta de manera oportuna.
- Se evidencia que persisten debilidades en cuanto al cumplimiento de los términos de ley y los lineamientos establecidos para dar respuesta oportuna a la ciudadanía por parte de las diferentes dependencias de la administración municipal. Lo anterior, puede ocasionar sanciones por parte de los entes de control, reprocesos en las dependencias 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.
- Para el segundo semestre de 2018, se observa que los funcionarios aun presentan deficiencias en el manejo de los sistemas, toda vez, que al realizar la revisión de la información suministrada se presenta dificultad al momento de clasificarla, lo cual no genera credibilidad con lo reportado.
- En la revisión se evidenció que la Oficina de Control Disciplinario Interno maneja un sistema de planillas para realizar el control de la correspondencia. Sin embargo, de esta información no se evidencian mediciones que permitan determinar el número de PQR'S allegadas al proceso y los tiempos de respuesta a los mismos. Así mismo, al estar en planillas físicas es difícil identificar y analizar el tipo de información del proceso en cumplimiento de la norma. **"Ley 1474 de Julio 12 de 2011 Art. 76"**
- La Unidad de Control Interno viene realizando seguimiento a la política de servicio y atención al ciudadano de las diferentes Secretarías y/o Unidades, esto en el marco del proceso de auditoría. Para el segundo semestre de 2018, se observaron debilidades al interior de las Dependencias, para lo cual, se solicitaron acciones para mejorar los tiempos de respuesta, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por la ley y la Administración Municipal.
- De acuerdo a lo identificado en el proceso de seguimiento a la política de gestión documental y de atención al ciudadano, se observó que a un mismo documento se le está generando en el sistema varios radicados, lo cual genera duplicidad en la información.

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS  
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO  
II SEMESTRE 2018**

**RECOMENDACIONES**

- 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 recomienda generar acciones efectivas para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la ley y la administración, ya que a pesar de que se tienen dispuestos mecanismos de control y seguimiento a las solicitudes que ingresan por los diferentes sistemas estos no se están cumpliendo.
- Continuar con el fortalecimiento de 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 - PQR'S 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.
- Se sugiere revisar y ajustar en los sistemas lo pertinente a la duplicidad de peticiones y/o requerimiento, independientemente del número de copias o del número de veces que se redireccione.

Atentamente,



**JUAN CARLOS RAMÍREZ VALENCIA**  
Director Administrativo  
Unidad de Control Interno

Elaboró: María Eugenia Ceballos Salinas  
Revisó: JCRV