|  |
| --- |
| **1. INFORMACIÓN GENERAL** |
| **Nombre de la Entidad** | **ALCALDÍA DE MANIZALES** |
| **Ejecución del Seguimiento** | **Desde el 1 de Enero al 30 de Junio de 2016** | **Fecha de entrega del informe final** | **27 de Julio de 2016** |
| **Objetivo del Seguimiento** | Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio12 de 2011, el cual establece: “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.” La Ley 1437 de 2011 así: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 8°. *Deber de* información al público entre otros”, el artículo 23 de la ley 734 de 2002 código disciplinario único”, Art.31 de la 1755 de 2015 y a la ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción |
| **Alcance del Seguimiento** | Verificar el cumplimiento de la política de Gestión documental y atención al ciudadano, midiendo la oportunidad de respuestas de los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, que han ingresado a la Alcaldía de Manizales, por cualquiera de los medios de comunicación que los integran, durante el periodo comprendido del 1 de enero hasta el 30 de junio de 2016. |
| **Jefe de la Unidad de Control Interno** | **ANDREA RESTREPO LARGO** |
| **Funcionario que elabora el informe** | **GLORIA ESPERANZA RESTREPO GARAY** |

|  |
| --- |
| **2. RESULTADOS DEL INFORME** |

**2.1.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

* 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.
* 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 “PQR’S” como la correspondencia del Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED de la Alcaldía de Manizales.

**2.1.2 MUESTRA AUDITADA**

La Alcaldía de Manizalescuenta con un 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; en la actualidad se tienen establecidos los siguientes módulos:

**Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) :** Se registran de forma inmediata en Ventanilla Única (Presencial o Telefónico), Atención al Usuario, Página WEB de la Alcaldía de Manizales, Redes Sociales de la Alcaldía de Manizales (Facebook, Twitter y YouTube) y en cualquier Secretaría en la que se encuentre el ciudadano.

 **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, y fue creada con el fin de dar cumplimiento al Decreto 0160 de 2014 “*Por medio del cual se adopta la nueva plataforma estratégica de la Administración Central del Municipio de Manizales”*

**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, almacenamiento y control de documentos y/o registros establecidos como comunicaciones de forma automatizada.

Con el fin de ser verificado el cumplimiento de la política de gestión documental y servicio al cliente, fue incluido el ***“PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS-VIGENCIA 2016”*** que nos permite mediante el componente de ***GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED Y PQR’S,*** confirmar que permanentemente trabajemos para brindar mejor atención a nuestros usuarios, ofrezcamos una información clara, completa y oportuna, que nuestro objetivo sea de calidad en la atención, con el seguimiento permanente que realiza la Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales obtenemos resultados que buscarán que cada Secretaría auditada adopte un Plan de Mejoramiento, con acciones medibles que permitan solucionar las observaciones y deficiencias encontradas.

Para el segundo semestre de 2016 se programó el seguimiento a las PQR’S en las siguientes Secretarías de la Alcaldía de Manizales:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No. AUDITORIA** | **DEPENDENCIA** | **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED** | **PQR’S** | **TOTAL** |
| **1** | **UNIDAD DE DIVULGACIÓN Y PRENSA** | **68** | **0** | **68** |
| **2** | **SECRETARÍA DE TIC’S Y COMPETITIVIDAD** | **184** | **0** | **184** |
| **3** | **UNIDAD GESTION DEL RIESGO – UGR** | **13309** | **1362** | **14671** |
| **4** | **SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE** | **2400** | **14** | **2414** |
| **5** | **UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO** | **0** | **257** | **257** |
| **6** | **SECRETARÍA DE HACIENDA** | **1112** | **61** | **1173** |
| **7** | **UNIDAD DE DESARROLLO RURAL** | **191** | **4** | **195** |
| **8** | **SECRETARÍA GENERAL – OFICINA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO – OFICINA DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD** | **571** | **2** | **573** |
| **9** | **SECRETARÍA DE PLANEACIÓN** | **4293** | **190** | **4483** |
| **TOTAL**  |  | **22128** | **1890** | **24018** |

Mediante los sistemas que tiene implementados de servicio al cliente la Alcaldía de Manizales, el peticionario tanto interno como externo puede radicar su solicitud, las cuales son radicadas bajo las siguientes modalidades reconocidas por el sistema: Circulares, citaciones, derechos de petición, invitaciones, otro tipo, manifestaciones o peticiones de trámites, solicitudes de información, tutelas, solicitud devolución de impuestos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a las auditorías realizadas durante el primer semestre de 2016:

1. **UNIDAD DE DIVULGACION Y PRENSA:** Periodo de verificación del 21 de marzo de 2015 al 19 de febrero de 2016.

|  |
| --- |
| **GESTIÓN ELECTRÓNICA DOCUMENTAL "GED" PRENSA** |
| CIRCULARES | 2 |
| CITACIONES | 1 |
| DERECHOS DE PETICION | 1 |
| INVITACIONES | 5 |
| OTRO TIPO | 5 |
| Manifestación O PETICION DE TRAMITE | 7 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | **47** |
| **TOTAL** | **68** |
|  |

1. **SECRETARÍA DE TIC’S Y COMPETITIVIDAD:** Periodo de verificación del 16 de marzo de 2015 al 4 de marzo de 2016.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED" TIC Y COMPETITIVIDAD** |
| CIRCULARES | 6 |
| CITACIONES | 1 |
| DERECHOS DE PETICION | 1 |
| FELICITACION | 1 |
| INVITACIONES | 37 |
| OTRO TIPO | 16 |
| Manifestación O PETICION DE TRAMITE | 15 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | **107** |
| **TOTAL** | **184** |

1. **UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO - UGR:** Periodo de verificación del 7 de mayo de 2015 al 23 de marzo de 2016.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICION** | **SISTEMA DE INFORMACION** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| DERECHOS DE PETICION | **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** | 1097 | 8% |
| MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE | 3265 | 25% |
| OTRO TIPO | 185 | 1% |
| PETICION DE INFORMACION | 3 | 0% |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 7967 | 60% |
| SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTOS | 93 | 1% |
| TUTELAS | 699 | 5% |
| **TOTAL** |   | **13309** | **100%** |
| CONSULTA | **PETICIONES,QUEJAS Y RECLAMOS "PQR"** | 3 | 0% |
| MANIFESTACION  | 7 | 1% |
| OTRO TIPO | 306 | 23% |
| PETICION DE INFORMACION | 3 | 0% |
| QUEJAS | 1031 | 76% |
| RECLAMO | 12 | 1% |
| **TOTAL** |  | **1362** | **100%** |
|  |
|  |

1. **SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE:** Periodo de verificación del 28 de mayo de 2015 al 8 de abril de 2016.

|  |
| --- |
| **POLITICA DOCUMENTAL MEDIO AMBIENTE** |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** |
| DERECHOS DE PETICION | 271 |
| MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE | 294 |
| CITACIONES | 20 |
| OTRO TIPO | 10 |
| CIRCULARES | 9 |
| PETICION DE INFORMACION | 9 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 1469 |
| INVITACIONES | 48 |
| TUTELAS | 263 |
| FELICITACION | 2 |
| SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTO | 4 |
| ACCIONES POPULARES | 1 |
| **TOTAL** | **2400** |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR"** |
| QUEJAS | 12 |
| OTRO TIPO | 2 |
| **TOTAL** | **14** |

1. **UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO:**  Periodo de verificación del 13 de abril de 2015 al 29 de abril de 2016

|  |
| --- |
| **CORRESPONDENCIA -PQR’SCONTROL DISCIPLINARIO-2016** |
| PETICIONES | 67 |
| QUEJAS | 190 |
| **TOTAL** | **257** |

1. **SECRETARÍA DE HACIENDA:** Periodo de verificación del 22 de junio de 2015 al 27 de mayo de 2016.

|  |
| --- |
| **POLITICA DOCUMENTAL HACIENDA** |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** |
| DERECHOS DE PETICION | 45 |
| MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE | 216 |
| CITACIONES | 11 |
| OTRO TIPO | 11 |
| CIRCULARES | 3 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 752 |
| INVITACIONES | 35 |
| TUTELAS | 36 |
| SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTO | 2 |
| ACCIONES POPULARES | 1 |
| **TOTAL** | **1112** |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR"** |
| QUEJAS | 58 |
| OTRO TIPO | 3 |
| **TOTAL** | **61** |

1. **UNIDAD DE DESARROLLO RURAL:** Periodo de verificación del 27 de abril de 2015 al 10 de junio de 2016.

|  |
| --- |
| **POLITICA DOCUMENTAL DE DESARROLLO RURAL** |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** |
| DERECHOS DE PETICION | 12 |
| MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE | 24 |
| CITACIONES | 4 |
| OTRO TIPO | 2 |
| CIRCULARES | 13 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 111 |
| FELICITACION | 1 |
| INVITACIONES | 24 |
| **TOTAL** | **191** |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR"** |
| QUEJAS | 3 |
| OTRO TIPO | 1 |
| **TOTAL** | **4** |

1. **SECRETARÍA GENERAL – OFICINA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO – OFICINA DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD:** Periodo de verificación vigencia 2015 y el 27 de mayo de 2016

|  |
| --- |
| **POLITICA DOCUMENTAL SECRETARÍA GENERAL –OFICINA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO – OFICINA DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD** |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** |
| DERECHOS DE PETICION | 28 |
| MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE | 70 |
| CITACIONES | 22 |
| OTRO TIPO | 10 |
| CIRCULARES | 23 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 302 |
| INVITACIONES | 112 |
| TUTELAS | 4 |
| **TOTAL** | **571** |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR’S"** |
| QUEJAS | 1 |
| PETICION  | 1 |
| **TOTAL** | **2** |

1. **SECRETARÍA DE PLANEACION:** Periodo de verificación del 31 de agosto de 2015 hasta el 1 de julio de 2016

|  |
| --- |
| **POLITICA DOCUMENTAL SECRETARÍA PLANEACION** |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** |
| DERECHOS DE PETICION | 337 |
| MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE | 646 |
| CITACIONES | 20 |
| OTRO TIPO | 20 |
| CIRCULARES | 6 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 2613 |
| INVITACIONES | 74 |
| ACCIONES POPULARES | 2 |
| SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTO | 6 |
| TUTELAS | 569 |
| **TOTAL** | **4293** |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR"** |
| OTRO TIPO DE TRAMITE | 189 |
| LICENCIA DE INTERVENCION | 1 |
| **TOTAL** | **190** |
|  |

**2.1.3 FORTALEZAS**

* Se evidencia el buen manejo que se está dando por parte de los funcionarios responsables en las Secretarías y/o unidades auditadas del manejo de las PQR’S y los GED en el software llamado DIGIFILE, que permite al ciudadano tanto interno como externo evidenciar la trazabilidad de su solicitud en el sistema.
* Se evidencian controles de tiempos permanentes de la correspondencia que ingresan a las Oficinas de Control Urbano de la Secretaría de Planeación como a la Unidad de Control Disciplinario

**2.1.4 CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA**

Para el periodo auditado correspondiente a la muestra tomada en cada Secretaría y unidad de la Alcaldía de Manizales, la oficina de servicio al cliente recibió un total de documentos ingresados por el Sistema de Gestión Electrónica Documental- GED de **22128** de los cuales el 60% (13380) son las Solicitudes de Información, el 21% (4537) son las Manifestaciones o Petición de Tramites y el 8% (1792) derechos de petición, siendo estos los más relevantes.

Es de aclarar La Unidad de Control Disciplinario Interno cuenta con sistemas para que los ciudadanos hagan valer sus derechos como: La Acción de Tutela, La acción de cumplimiento, La acción Popular, La acción de grupo, quejas y demás de carácter legal, estas son recepcionadas directamente, con procedimientos definidos y alarmas de control que permiten: radicar, direccionar, definir fechas de vencimiento de términos, realizar los respectivos seguimientos por parte de los funcionarios de la Unidad.

Dado lo anterior esta Unidad no radica su correspondencia por el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED por la complejidad de los temas que manejan, muchos de ellos con reserva legal.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOVEDADES PRIMER SEMESTRE DE 2016GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL GED** | **PRENSA** | **TICS Y COMP** | **UGR** | **MEDIO AMB** | **CONTROL DIS** | **HACIENDA** | **DLLO RURAL** | **SRIA GENERAL** | **PLANEACION** | **TOTAL** | **%** |
| DERECHOS DE PETICION | 1 | 1 | 1097 | 271 |   | 45 | 12 | 28 | 337 | 1792 | 8% |
| MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE | 7 | 15 | 3265 | 294 |   | 216 | 24 | 70 | 646 | 4537 | 21% |
| CITACIONES | 1 | 1 |   | 20 |   | 11 | 4 | 22 | 20 | 79 | 0% |
| OTRO TIPO | 5 | 16 | 185 | 10 |   | 11 | 2 | 10 | 20 | 259 | 1% |
| CIRCULARES | 2 | 6 |   | 9 |   | 3 | 13 | 23 | 6 | 62 | 0% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 47 | 107 | 7970 | 1478 |   | 752 | 111 | 302 | 2613 | 13380 | 60% |
| INVITACIONES | 5 | 37 |   | 48 |   | 35 | 24 | 112 | 74 | 335 | 2% |
| FELICITACION |   | 1 |   | 2 |   |   | 1 |   |   | 4 | 0% |
| ACCIONES POPULARES |   |   |   | 1 |   | 1 |   |   | 2 | 4 | 0% |
| SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTO |   |   | 93 | 4 |   | 2 |   |   | 6 | 105 | 0% |
| TUTELAS |   |   | 699 | 263 |   | 36 |   | 4 | 569 | 1571 | 7% |
| **TOTAL** | **68** | **184** | **13309** | **2400** | **0** | **1112** | **191** | **571** | **4293** | **22128** | **100%** |

Para el sistema de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones PQR'S , se registraron por la página Web de la Alcaldía **1890** de las cuales 69% (1295) corresponden a Quejas, el 27% (501) están clasificadas como de Otro Tipo, seguidas por el 1% (12) que son los Reclamos.

Se puede observar que la Unidad de Prensa como la Secretaría de Tics y Competitividad a la fecha del presente seguimiento no le ha sido ingresada al sistema ninguna clase de PQR’S

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR"** | **PRENSA** | **TIC’S Y COMP** | **UGR** | **MEDIO AMB** | **CONTROL DIS** | **HACIENDA** | **DLLO RURAL** | **SRIA GENERAL** | **PLANEACION** | **TOTAL** | **%** |
| QUEJAS  |   |   | 1031 | 12 | 190 | 58 | 3 | 1 |   | 1295 | 69% |
| RECLAMOS |   |   | 12 |   |   |   |   |   |   | 12 | 1% |
| CONSULTAS |   |   | 3 |   |   |   |   |   |   | 3 | 0% |
| MANIFESTACIONES |   |   | 7 |   |   |   |   |   |   | 7 | 0% |
| OTRO TIPO |   |   | 306 | 2 |   | 3 | 1 |   | 189 | 501 | 27% |
| PETICIONES |   |   | 3 |   | 67 |   |   | 1 | 1 | 72 | 4% |
| **TOTAL** | **0** | **0** | **1362** | **14** | **257** | **61** | **4** | **2** | **190** | **1890** | **100%** |

Con el fin de ser verificado el cumplimiento de la política de gestión documental y atención al ciudadano, se utilizó la herramienta de *“****Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población”*** a las **24018** solicitudes ingresadas a las Secretarías y/o Unidades antes descritas por el sistema de Gestión Electrónica Documental-GED y PQR’S arrojando muestra optima del **30%** de verificación a las más representativas y las menos distintivas se revisaron en su totalidad , midiendo así la oportunidad de respuesta a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias que han ingresado a la Alcaldía de Manizales por cualquiera de los medios implementados para tal fin.

Del total del universo de registros se tomó una muestra aleatoria del 30% (cuadro anexo) arrojando un numero de **4781** solicitudes auditadas que fueron ingresadas por el Sistema de Gestiona Electrónica Documental- GED y **557** Peticiones, Quejas, Reclamos Y Solicitudes-PQR’S que fueron auditadas de las Secretarías y/o Unidades, evaluando y revisando los procesos 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 el cumplimiento con todas las medidas creadas por la Alcaldía de Manizales, arrojando los siguientes resultados:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No. AUDITORIA** | **DEPENDENCIA** | **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED** | **PQR’S** | **TOTAL** |
| **1** | **UNIDAD DE PRENSA** | **68** | **0** | **68** |
| **2** | **TIC Y COMPETITIVIDAD** | **184** | **0** | **184** |
| **3** | **UNIDAD GESTION DEL RIESGO** | **1002** | **29** | **1031** |
| **4** | **MEDIO AMBIENTE** | **1421** | **14** | **1435** |
| **5** | **CONTROL DISCIPLINARIO** | **0** | **257** | **257** |
| **6** | **HACIENDA** | **286** | **61** | **347** |
| **7** | **DESARROLLO RURAL** | **191** | **4** | **195** |
| **8** | **SECRETARÍA GENERAL-OFICINA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO – OFICINA DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD** | **332** | **2** | **334** |
| **9** | **PLANEACION** | **1297** | **190** | **1487** |
| **TOTAL** |  | **4781** | **557** | **5338** |

Se pudo constatar el cumplimiento normativo que este proceso realiza frente a los requisitos de la Ley de Transparencia, Gobierno en Línea, Estatuto Anticorrupción y los procedimientos legales vigentes relacionados con las solicitudes ingresadas a los sistemas implementados por la Alcaldía de Manizales.

Desde la Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales se realizó la trazabilidad al tiempo de respuesta por parte de los responsables (Según cuadro anexo), teniendo como meta responder dentro de los términos, evidenciar la respuesta anexa y que las respuestas que se emitan al peticionario sean claras, precisas y concisas.

De acuerdo a la gráfica anterior la Secretaría del Medio Ambiente con 1421 y 14 (27%), la Secretaría de Planeación con 1297 y 190 (28%) y la Unidad de Gestión del Riesgo con 1002 y 29 (19%) son las más relevantes; algunas dependencias no reciben PQR’S como es el caso de la Unidad de Prensa, Secretaría de TIC’S y Competitividad y en una cifra no representativa están la Unidad de Desarrollo Rural, Secretaría General (Oficina de la Mujer y Equidad de Género y Oficina de la Infancia, Adolescencia y Juventud) para el el caso de la Unidad de Control Disciplinario a la fecha del seguimiento no ha sido incluida en el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED toda vez que la documentación que allí se recepciona ha sido considerada de reserva legal.

Con respecto al seguimiento realizado en el segundo semestre del 2015 donde fueron auditadas las Secretarías de: **HACIENDA, OBRAS PÚBLICAS, JURÍDICA, SALUD, PLANEACIÓN, TRÁNSITO Y TRANSPORTE, GOBIERNO, EDUCACIÓN. DESARROLLO SOCIAL Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** se observa un incremento considerable en todas las novedades reportadas por el seguimiento al cumplimiento de la política de gestión documental y atención al ciudadano de la Alcaldía de Manizales.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SISTEMA** | **SEGUNDO SEMESTRE 2015** | **PRIMER SEMESTRE 2016** |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED** | **4003** | **22128** |
| **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES – PQR’S** | **2352** | **1890** |
| **TOTAL** | **6355** | **24018** |

|  |
| --- |
| **2.1.5 RECOMENDACIONES** |
| **No. 1** | Es importante que toda respuesta que se emita al peticionario sea clara, precisa y concisa. |
| **No. 2** | Valdría la pena que toda solicitud recibida por correo electrónico y/o escritas; relacionadas con consultas, peticiones informativas, solicitudes, reclamaciones y quejas, deban ser respondidas directamente por el funcionario responsable de cada Dependencia, siempre y cuando no requieran un compromiso institucional. |
| **No. 3** | Es conveniente darle operatividad al buzón de quejas, sugerencias, reclamos y solicitudes instalado a la entrada de la Alcaldía lo cual facilita identificar oportunidades de mejora. |
| **No. 4** | Sería adecuado que el servicio brindado al ciudadano siempre este enmarcado dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos, que las respuestas no sean evasivas*,* o la simple afirmación de que el asunto se encuentra en revisión o en trámite.Por lo tanto toda solicitud debe resolverse de fondo. |

|  |  |
| --- | --- |
| **No. 5** | Es importante que las respuestas a las solicitudes que ingresan por el sistema sean anexadas, con el fin de poder evidenciar la trazabilidad y brindar al ciudadano una información confiable y oportuna. |
| **No. 6** | Es conveniente que las respuestas brindadas al ciudadano cargadas en los sistemas de Peticiones, Quejas y Reclamos “PQR’S” y el de Gestión Electrónica Documental “GED” lleven la respectiva firma con el fin de que tenga su respectiva validez. |

Atentamente,



Elaboró: Gloria Esperanza Restrepo Garay