|  |
| --- |
| **1. INFORMACIÓN GENERAL** |
| **Nombre de la Entidad** | **ALCALDÍA DE MANIZALES** |
| **Ejecución del Seguimiento** | **Desde el 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2016** | **Fecha de entrega del informe final** | **3 de febrero de 2017** |
| **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 los requisitos legales de la política de Gestión documental y los procedimientos establecidos en el proceso de servicio al cliente.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, de acuerdo a las auditorías internas realizadas por la Unidad de Control Interno durante el segundo semestre de 2016. |
| **Marco Normativo** | * Artículo 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia.
* La ley 1474 de Julio12 de 2011 ***ESTATUTO ANTICORRUPCION***, Artículo 76 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***”.
* Artículo 23 de la ley 734 de 2002 ***CÓDIGO DISCIPLINARIO ÚNICO”***.
* Ley 1755 de 2015 “***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”****.*
* Artículo 15 (Ley 962 del 2005) ***"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".***
* Artículo 12 (Decreto 2623 del 2009) ***"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.".***
* Artículo 16 (Ley 1266 de 2008) ***“Peticiones, Consultas y Reclamos”.***
* Protocolos de servicio al cliente, definidos por la Alcaldía de Manizales.
 |
| **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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

En cumplimiento al Programa Anual de Auditorias elaborado y aprobado para la vigencia 2016, la Unidad de Control Interno realiza seguimientos al Proceso de servicio al Cliente, verificando el cumplimiento de los requisitos legales, procedimientos y directrices establecidas al interior de la Alcaldía de Manizales.

Este seguimiento se realiza tomando los diferentes canales de atención de los que se vale el ciudadano tanto interno como externo para ingresar los derechos de petición, las quejas, los reclamos, los trámites, las solicitudes de información, las consultas y manifestaciones, en la actualidad la Alcaldía de Manizales cuenta con los siguientes:

* Sistema 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.
* El Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED.
* Software llamado DIGIFILE donde son ingresadas las Peticiones, Quejas, Reclamos “PQRS”.
* El Sistema de Atención a la Comunidad-SAC para el sector Educativo y el Régimen Subsidiado de la Alcaldía de Manizales.
* Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM implementado para la Secretaría Jurídica.

**2.2. MUESTRA AUDITADA**:

* 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.

La Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales mediante los seguimientos realizados semestralmente confirma 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 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.

En cumplimiento al ***PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS-VIGENCIA 2016”*** que nos permite evaluar el componente de ***GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED Y PQRS*** en las diferentes secretarías de la Administración Central la Unidad de Control interno realizó verificación a la Política Documental a las Secretarías que correspondía auditar durante el segundo semestre de 2016, evidenciándose los consolidados totales arrojados por los diferentes sistemas que aplican en la Alcaldía de Manizales, como a continuación se describen:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No. AUDITORIA** | **DEPENDENCIA** | **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED** | **PQRS** | **OTROS SISTEMAS** | **TOTAL** |
| **10** | **DEPORTES** | **656** | **67** |  | **723** |
| **11** | **GOBIERNO** | **2596** | **960** |  | **3556** |
| **12** | **JURIDICA** | **0** | **0** | **821 (SIAM)** | **821** |
| **13** | **SALUD** | **2235** | **144** | **131 (SAC)** | **2510** |
| **14** | **TRANSITO Y TRANSPORTE** | **2816** | **50** |  | **2866** |
| **15** | **DESARROLLO SOCIAL** | **1226** | **8** |  | **1234** |
| **16** | **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | **1660** | **12** |  | **1672** |
| **17** | **EDUCACION** | **0** | **0** | **11876 (SAC)** | **11876** |
| **18** | **OBRAS PUBLICAS** | **3010** | **16** |  | **3026** |
| **TOTAL** |  | **14199** | **1257** | **12828** | **28284** |

1. **SECRETARÍA DEL DEPORTE:** Periodo consolidado del 6 de julio de 2015 al 15 de julio de 2016.

|  |
| --- |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** |
| DERECHOS DE PETICION | 48 |
| MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE | 55 |
| CITACIONES | 3 |
| OTRO TIPO | 13 |
| CIRCULARES | 9 |
| FELICITACION | 4 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 473 |
| INVITACIONES | 47 |
| SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTO | 1 |
| TUTELAS | 3 |
| **TOTAL** | **656** |

|  |
| --- |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR"** |
| QUEJAS | 6 |
| OTRO TIPO | 61 |
| **TOTAL** | **67** |

De acuerdo al análisis planteado se pudo evidenciar que las solicitudes de información son las más relevantes con un total de **473** en las solicitudes ingresadas por el Sistema de Gestión Electrónico Documental-GED y por el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR las Quejas con un total de **61** son las más trascendentales para esta Secretaría.

1. **SECRETARÍA DE GOBIERNO:** Periodo consolidado del 10 de julio de 2015 al 15 de julio de 2016.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** |
| DERECHOS DE PETICION | 292 |
| MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE | 516 |
| CITACIONES | 22 |
| OTRO TIPO | 4 |
| CIRCULARES | 12 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 1648 |
| INVITACIONES | 97 |
| SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTO | 4 |
| TUTELAS | 1 |
| **TOTAL** | **2596** |

|  |
| --- |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR"** |
| QUEJAS | 760 |
| PETICIONES | 200 |
| **TOTAL** | **960** |

De acuerdo con lo anterior, se observa que se presentaron **1648** solicitudes de información con mayor número de requerimientos en el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED y para el sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR **760**  lasquejas son las más representativas para esta Secretaría.

1. **SECRETARÍA JURIDICA:** Periodo consolidado del 21 de septiembre de 2015 al 5 de agosto de 2016

|  |
| --- |
| **POLITICA DOCUMENTAL SECRETARÍA JURIDICA** |
| **DERECHOS DE PETICION** |
|  De Consulta o Concepto | 47 |
|  De Solicitud de Documentos | 66 |
| De Información | 708 |
|  | **821** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| De acuerdo con lo evidenciado en el 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, destacándose entre ellas esta última con un total de **708.** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 1. **SECRETARÍA DE SALUD PUBLICA:** Periodo consolidado desde el 20 de julio de 2015 al 12 de agosto de 2016.

|  |
| --- |
| **POLITICA DOCUMENTAL SECRETARÍA SALUD** |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** |
| DERECHOS DE PETICION | 187 |
| MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE | 357 |
| CITACIONES | 29 |
| OTRO TIPO | 120 |
| CIRCULARES | 28 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 1417 |
| INVITACIONES | 97 |
| **TOTAL** | **2235** |

|  |
| --- |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR"** |
| QUEJAS | 120 |
| PETICIONES | 24 |
| **TOTAL** | **144** |

 |  |  |  |  |  |  |

De acuerdo con lo anterior, se observan **1417** solicitudes de información con mayor número de requerimientos en el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED y para el sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR **120,**  lasquejas son las más representativas para esta Secretaría.

Igualmente, se tiene implementado en la Oficina de Régimen Subsidiado de la Alcaldía de Manizales el Sistema de Atención a la Comunidad-SAC herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer las quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por temas relacionados con los Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud- SOGC, la Entidad Promotora de Salud - EPS, las Instituciones Prestadoras de Servicios- IPS y las Entidades de Salud del Estado -ESE, arrojando un resultado final de **131** quejas.

1. **SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE:** Periodo consolidado desde el 5 de octubre de 2015 al 2 de septiembre de 2016.

|  |
| --- |
| **POLITICA DOCUMENTAL SECRETARÍA TRANSITO Y TRANSPORTE** |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** |
| DERECHOS DE PETICION | 316 |
| MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE | 1791 |
| CITACIONES | 14 |
| OTRO TIPO | 22 |
| ACCION POPULAR | 3 |
| CIRCULARES | 6 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 535 |
| TUTELA | 69 |
| INVITACIONES | 60 |
| **TOTAL** | **2816** |

|  |
| --- |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR"** |
| QUEJAS | 42 |
| PETICIONES | 8 |
| **TOTAL** | **50** |

Teniendo en cuenta la información anterior se observa que a través del Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED, las solicitudes de trámites son las más relevantes registrándose un total de **1791** y para el Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR **42** quejas son las más notables

1. **SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL:** Periodo consolidado desde el 9 de noviembre de 2015 al 23 de septiembre de 2016.

|  |
| --- |
| **POLITICA DOCUMENTAL SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL** |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** |
| DERECHOS DE PETICION | 144 |
| MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE | 172 |
| CITACIONES | 9 |
| OTRO TIPO | 7 |
| CIRCULARES | 14 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 767 |
| CONSULTA DE INFORMACION | 1 |
| FELICITACION | 2 |
| TUTELA | 60 |
| INVITACIONES | 50 |
| **TOTAL** | **1226** |

|  |
| --- |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR"** |
| QUEJAS | 6 |
| PETICIONES | 2 |
| **TOTAL** | **8** |

Teniendo en cuenta la revisión realizada a través del Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED, las solicitudes de información son las más importantes para el ciudadano, registrándose un total de **767** y para el Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR **6** quejas son las más significativas.

1. **SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS:** Periodo consolidado desde 30 de noviembre de 2015 al 28 de octubre de 2016.

|  |
| --- |
| **POLITICA DOCUMENTAL SECRETARÍA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** |
| CIRCULARES | 7 |
| CITACIONES | 14 |
| DERECHOS DE PETICION | 98 |
| INVITACIONES | 35 |
| MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE | 265 |
| OTRO TIPO | 13 |
| PETICION DE INFORMACION | 3 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 1198 |
| TUTELA | 27 |
| **TOTAL** | **1660** |

|  |
| --- |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR"** |
| QUEJAS | 7 |
| PETICIONES | 5 |
| **TOTAL** | **12** |

Se puede evidenciar a través del Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED, las solicitudes de información son las más importantes para el ciudadano, registrándose un total de **1198** y para el Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR **7** quejas son las más significativas.

1. **SECRETARÍA DE EDUCACION:** Periodo consolidadodesde el 19 de octubre de 2015 al 18 de Noviembre de 2016.

|  |
| --- |
| **POLITICA DOCUMENTAL SECRETARÍA EDUCACION** |
| **PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS** |
| CIRCULARES | 2 |
| DERECHOS DE PETICION DE CONSULTA | 61 |
| DERECHOS DE PETICION DE INFORMACION | 1327 |
| DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL | 2333 |
| NO APLICA A PQR | 41 |
| OFICIOS | 7642 |
| TUTELA | 470 |
| **TOTAL** | **11876** |

Se puede evidenciar a través del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC, los derechos de petición de interés general con un total de **2333** son los más relevantes.

1. **SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS:** Periodo consolidadodesde el 17 de agosto de 2015 al 12 de Diciembre de 2016.

|  |
| --- |
| **POLITICA DOCUMENTAL SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS** |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** |
| CIRCULARES | 6 |
| CITACIONES | 48 |
| DERECHOS DE PETICION | 402 |
| FELICITACION | 1 |
| INVITACIONES | 76 |
| MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE | 556 |
| OTRO TIPO | 10 |
| PETICION DE INFORMACION | 10 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 1814 |
| ACCION POPULAR | 2 |
| TUTELA | 82 |
| CONSULTA DE INFORMACION | 3 |
| **TOTAL** | **3010** |

|  |
| --- |
| **PETICIONES,QUEJAS RECLAMOS "PQR"** |
| QUEJAS | 12 |
| PETICIONES | 4 |
| **TOTAL** | **16** |

Se puede evidenciar a través del Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED, las solicitudes de información son las más importantes para el ciudadano, registrándose un total de **1814** y para el Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR **12** quejas son las más significativas.

**2.3 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 PQRS 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 observan controles de tiempos permanentes de las solicitudes que ingresan a las Oficinas Régimen Subsidiado de la Secretaría de Salud del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud- SOGC, la Entidad Promotora de Salud - EPS, las Instituciones Prestadoras de Servicios- IPS y las Entidades de Salud del Estado -

**2.4 CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA**

Para el segundo semestre del año 2016 la Unidad de Control Interno en cumplimiento al ***PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS-VIGENCIA 2016”*** que nos permite evaluar el componente de ***GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED Y PQRS*** realizó verificación a los sistemas implementados por la Alcaldía de Manizales en el proceso de atención de servicio al cliente a las Secretarías de: DEPORTES, GOBIERNO, JURIDICA, SALUD , TRANSITO Y TRANSPORTE , DESARROLLO SOCIAL, SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, EDUCACION Y OBRAS PUBLICAS, arrojando un resultado total de documentos de **28284** delos cuales fueron ingresados por los Sistemas de Gestión Electrónica Documental- GED de **14199,** Peticiones, Quejas, Reclamos –PQR un total de **1257** y por los otros sistemas (Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM y Sistema de Atención a la Comunidad -SAC) un total de **12828.**

De acuerdo a lo establecido el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED tiene clasificada las solicitudes que ingresa el ciudadano como se describe a continuación:

|  |
| --- |
| **NOVEDADES SEGUNDO SEMESTRE DE 2016GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED** |
| **SOLICITUD****CLASIFICADA** | **DEPORTES** | **GOBIERRNO** | **JURIDICA** | ***SALUD*** | **TRANSITO Y****TRANSPORTE** | **DESARROLLO****SOCIAL** | **SERVICIOS****ADMIN.** | **EDUCA—** **CIÓN** | **OBRAS****PUBLICAS** | **TOTAL** | **%** |
| DERECHOS DE PETICION | 48 | 292 | 0 | 187 | 316 | 144 | 98 | 2394 | 402 | 3881 | 15% |
| MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE | 55 | 516 | 0 | 357 | 1791 | 172 | 265 | 0 | 556 | 3712 | 14% |
| CITACIONES | 3 | 22 | 0 | 29 | 14 | 9 | 14 | 0 | 48 | 139 | 1% |
| OTRO TIPO | 13 | 4 | 0 | 120 | 22 | 7 | 13 | 7683 | 10 | 7872 | 30% |
| CIRCULARES | 9 | 12 | 0 | 28 | 6 | 14 | 7 | 2 | 6 | 84 | 0% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 473 | 1648 | 0 | 1417 | 535 | 768 | 1201 | 1327 | 1827 | 9196 | 35% |
| **NOVEDADES SEGUNDO SEMESTRE DE 2016GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED** |
| **SOLICITUD****CLASIFICADA** | **DEPORTES** | **GOBIERRNO** | **JURIDICA** | ***SALUD*** | **TRANSITO Y****TRANSPORTE** | **DESARROLLO****SOCIAL** | **SERVICIOS****ADMIN.** | **EDUCA—** **CIÓN** | **OBRAS****PUBLICAS** | **TOTAL** | **%** |
| INVITACIONES | 47 | 97 | 0 | 97 | 69 | 50 | 35 | 0 | 76 | 471 | 2% |
| FELICITACION | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 7 | 0% |
| ACCIONES POPULARES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0% |
| SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTO | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0% |
| TUTELAS | 3 | 1 | 0 | 0 | 69 | 60 | 27 | 470 | 82 | 712 | 3% |
| **TOTAL** | **656** | **2596** | **0** | **2235** | **2822** | **1226** | **1660** | **11876** | **3010** | **26081** | **100%** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

De acuerdo con la información registrada en el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED, se observa, que en el periodo analizado, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar solicitudes ante la Alcaldía de Manizales, es el medio escrito reflejadas en las solicitudes de información con un total de **9196** (35%) seguidas por las solicitudes clasificadas como de otro tipo con un total de **7872** (30%), como se puede evidenciar en el cuadro anterior.

Como se puede observar la Secretaría Jurídica no ingresa solicitudes por el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED, toda vez que ellos manejan su propio sistema denominado el Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM, a la fecha de la revisión fueron identificados **821** de las cuales se han más relevantes las solicitudes de información con un total de **708.**

Para el Sistema de las Peticiones, Quejas, Reclamos-PQR, el ciudadano ingresa su solicitud por la página Web de la Alcaldía, clasificando la petición como a continuación se describe:

|  |
| --- |
| **PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS "PQR"** |
| **PETICION** **CLASIFICADA** | **DEPORTES** | **GOBIERNO** | **JURIDICA** | **SALUD** | **TRANSITO Y TRANSP** | **DESARROLLO SOCIAL** | **SERVICIOS ADTIVOS** | **EDUCACION** | **OBRAS PUBLICAS** | **TOTAL** | **%** |
| QUEJAS  | 6 | 760 | 0 | 120 | 42 | 6 | 7 | 0 | 12 | 953 | 46% |
| CONSULTAS |   |   | 47 |   |   |   |   |   |   | 47 | 2% |
| OTRO TIPO | 61 | 0 | 708 |   |   |   |   |   |   | 769 | 37% |
| PETICIONES | 0 | 200 | 66 | 24 | 8 | 2 | 5 | 0 | 4 | 309 | 15% |
| **TOTAL** | **67** | **960** | **821** | **144** | **50** | **8** | **12** | **0** | **16** | **2078** | **100%** |

Para el segundo semestre del 2016 de acuerdo a la auditorías realizadas por la Unidad de Control Interno, se pudo verificar en los periodos auditados que han ingresado por el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos **2078** de las cuales **953** (46%) corresponden a Quejas , el **769** (37%) están clasificadas como de Otro Tipo, seguidas por el **309** (15%) que son las Peticiones.

A la Secretaría de Educación, le fueron evaluados y revisados los tiempos, la oportunidad de las respuestas brindadas a los ciudadanos y al proceso servicio al cliente, evidenciándose el cumplimiento con todos los parámetros establecidos por el Ministerio de Educación mediante el Sistema de Atención al Ciudadano –SAC, evidenciándose a la fecha de verificación que de las **11876** las más representativas con las clasificadas como de otro tipo con un total de **7683** (30%), seguidas por los derechos de petición **2394** (15%).

Con el fin de ser verificado el cumplimiento de la política de gestión documental y servicio al cliente de la Alcaldía de Manizales, fue utilizada la herramienta de *“****Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población”*** a las **28284** solicitudes ingresadas a las Secretarías y/o Unidades antes descritas por el sistema de Gestión Electrónica Documental-GED , el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR y los otros Sistemas: Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM y Atención al Ciudadano –SAC, 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.

Durante el proceso auditor realizado para el segundo semestre de 2016 y una vez realizada la muestra del 30% al componente deGESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED Y PQRS de las Secretarías auditadas, le fueron evaluados y revisados 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 un importante grado de cumplimiento con todas las medidas creadas por la Alcaldía de Manizales a las **7989** solicitudes que fueron verificadas, aquellas que no cumplieron con éstos criterios fueron registradas en hallazgos de auditoria para que el responsable subsanara en un plan de mejoramiento el incumplimiento encontrado.

Evidenciándose que por el Sistema de Gestiona Electrónica Documental- GED fueron revisadas **4580,**  **1257** Peticiones, Quejas, Reclamos- PQR y por los otros sistemas (SAC-SIAM) **2152** de las Secretarías y/o Unidades auditadas una vez sacada la muestra aleatoria del 30% (Cuadro No.1):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No. AUDITORIA** | **DEPENDENCIA** | **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED** | **PQRS** | **OTROS SISTEMAS** | **TOTAL** |
| **10** | **DEPORTES** | **242** | **67** |  | **309** |
| **11** | **GOBIERNO** | **780** | **960** |  | **1740** |
| **12** | **JURIDICA** |  |  | **821** | **821** |
| **13** | **SALUD** | **500** | **144** | **131** | **775** |
| **14** | **TRANSITO Y TRANSPORTE** | **736** | **50** |  | **786** |
| **15** | **DESARROLLO SOCIAL** | **911** | **8** |  | **919** |
| **16** | **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | **411** | **12** |  | **423** |
| **17** | **EDUCACION** |  |  | **1200** | **1200** |
| **18** | **OBRAS PUBLICAS** | **1000** | **16** |  | **1016** |
| **TOTAL** |  | **4580** | **1257** | **2152** | **7989** |

**Cuadro No.1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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 a las **7989** se les realizó la trazabilidad en los sistemas, los tiempos de respuesta , 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 con el reporte generado por la verificación realizada a la Política Documental y al proceso del servicio al cliente, durante el tiempo programado para realizar las auditorias de las Secretarías: DEPORTES, GOBIERNO, JURIDICA, SALUD, TRANSITO Y TRANSPORTE, DESARROLLO SOCIAL, SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, EDUCACION Y OBRAS PUBLICAS, correspondientes al segundo semestre de 2016 se demuestra que el mayor número de solicitudes revisadas por el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED fue en la Secretaría de Obras Públicas con un total de **1000**, seguida por la Secretaría de Desarrollo Social, con un total de **911.**

Para el caso de la Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR el mayor número de verificación fue realizado a la Secretaría de Gobierno con **960** seguidas por la Secretaría de Salud con **144** y para los otros sistemas:Sistema de Atención a la Comunidad- SACfueron revisadas **131** en la Secretaría de Saludy **1200** en la Secretaría de Educacióny paraSistemas de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAMse revisaron las **821** registradas**.**

|  |
| --- |
| **COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2016** |
| **SISTEMA** | **PRIMER SEMESTRE 2016** | **SEGUNDO SEMESTRE 2016** |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED** | **22128** | **14199** |
| **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES-PQRS** | **1633** | **1257** |
| **OTROS SISTEMAS (SAC-SIAM)** | **257** | **12828** |
| **TOTAL** | **24018** | **28284** |

De acuerdo con el cuadro anterior durante el proceso de auditorías se realizó verificación al componente de ***GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED Y PQRS*** durante el primer semestre a las Secretarías y/o Unidades de PRENSA, TIC Y COMPETITIVIDAD,UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO,MEDIO AMBIENTE, CONTROL DISCIPLINARIO, HACIENDA, DESARROLLO RURAL SECRETARÍA GENERAL-MUJER, EQUIDAD DE GENERO- INFANCIA Y ADOLESCENCIA Y PLANEACION y para el segundo semestre a DEPORTES, GOBIERNO, JURIDICA, SALUD, TRANSITO Y TRANSPORTE, DESARROLLO SOCIAL, SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, EDUACION Y OBRAS PUBLICAS permitiéndonos evaluar las solicitudes ingresadas a la Alcaldía de Manizales durante los dos semestres del año 2016 y poder compararlos, arrojando los siguientes resultados:

El Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED disminuyo en un 42% y para el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR las solicitudes disminuyeron en un 3% para el segundo semestre , mientras que en los otros Sistemas SAC y SIAM las solicitudes aumentaron en un 45% en las Dependencias auditadas de acuerdo al Plan Anual de Auditorías vigencia 2016.

El componente de la Política de Gestión Documental en cada Secretaría auditada ha generado hallazgos donde cada una se hace responsable de incluirlos dentro del plan de mejoramiento producto de la auditoria interna.

La Unidad de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que la ciudadanía interpone ante la Alcaldía de Manizales, para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos:

|  |
| --- |
| **2.5 RECOMENDACIONES** |
| **No. 1** | Continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro, asignación de las peticiones ciudadanas, tanto en el Sistema de Gestión Electrónica Documental GED, en las Peticiones, Quejas y Reclamos PQR como en los otros sistemas SAC Y SIAM con el fin de realizar oportunamente el tratamiento a los requerimientos desde su ingreso en la Entidad hasta la finalización y cierre de la petición en los sistemas implementados para tal fin por la Alcaldía de Manizales.  |
| **No. 2** | Efectuar el análisis de las causas que ocasionaron que no se realizara el tratamiento y cierre respectivo de los requerimientos que presentaron días de vencimiento a través de los sistemas, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de las soliditudes. |
| **No. 3** | Monitorear el tratamiento a las peticiones de la ciudadanía frente a los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **No. 4** | Mejorar las actividades de control para asegurar la implementación del servicio en la página web entre el software DIGIFILE, el SAC y el SIAM, con el fin de que se registren todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la Alcaldía de Manizales a través de los Sistemas Integrados de la Política de Gestión Documental y servicio al cliente. |
| **No. 5** | Fortalecer la socialización de los sistemas que posee la Alcaldía para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso. |
| **No. 6** | 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. 7** | 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. 8** | Es conveniente que las respuestas brindadas al ciudadano cargadas en los sistemas de Peticiones, Quejas y Reclamos “PQRS” 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

Revisó: Andrea Restrepo Largo