

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
I SEMESTRE 2019**

1. INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre de la Entidad	ALCALDÍA DE MANIZALES		
Ejecución del Seguimiento	Del 1 Enero al 30 de Junio de 2019	Fecha de entrega del informe final	29 de Julio de 2019
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 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 ciudadanos 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 enero al 30 de junio de 2019.		
Marco Normativo	▪ 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>" ▪ La Ley 1437 de 2011 así: "<u>Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</u>, Artículo 8º. "<u>Deber de información al público entre otros</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>". ▪ Decreto 143 de 2004, capítulo III, artículo 8º, numeral 8.		

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
I SEMESTRE 2019**

	<u>"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".</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>. ▪ 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>"Petición, 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 "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.

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE 2019

- 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, para 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, 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

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE 2019

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 generadas 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 **29.208** Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes y documentación en general durante el primer semestre de 2019.

Tabla N° 1 Sistemas de Servicio al Cliente

SISTEMAS DE SERVICIO AL CLIENTE	TOTAL
Ventanilla Única - PQR'S	1.817
Sistema de Gestión Electrónica Documental - GED	19.838
Sistema de Atención a la comunidad educativa o la ciudadanía en general - SAC	3.969
Oficina de Régimen Subsidiado Salud - SAC.	34
Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM a la Secretaría Jurídica.	3.550
TOTAL	29.208

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 enero al 30 de junio de 2019), la Alcaldía de Manizales presentó el siguiente comportamiento en cuanto a las solicitudes ingresadas por dependencias (Ver tabla N° 2 y Gráfico N°1)

Tabla N° 2 Datos Ingresados por Dependencias

DEPENDENCIA	GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED	PQR'S	OTROS SISTEMAS
SECRETARÍA GENERAL	56	0	0
UNIDAD DE PRENSA Y DIVULGACIÓN	32	0	0
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO	1.696	64	0

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
I SEMESTRE 2019**

SECRETARÍA DEL DEPORTE	407	3	0
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2.459	323	0
SECRETARÍA JURIDICA	423	0	SIAM - 3550
SECRETARÍA DE HACIENDA	3.906	102	0
SECRETARÍA DE SALUD	1.359	81	SAC - 34
SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1.198	94	0
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	759	1	0
UNIDAD DE DESARROLLO RURAL	57	0	0
SECRETARÍA DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	85	0	0
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	840	10	0
SECRETARÍA DE EDUCACION	809	9	SAC - 3969
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	1.198	129	0
SECRETARÍA TIC Y COMPETITIVIDAD	57	0	0
SECRETARÍA OBRAS PUBLICAS	1.687	111	0
DESPACHO DEL ALCALDE	646	0	0
UNIDAD DE CONTROL INTERNO	59	0	0
UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	883	0
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2.105	7	0
TOTAL	19.838	1.817	7.553

USO OFICIAL ALCALDÍA DE MANIZALES



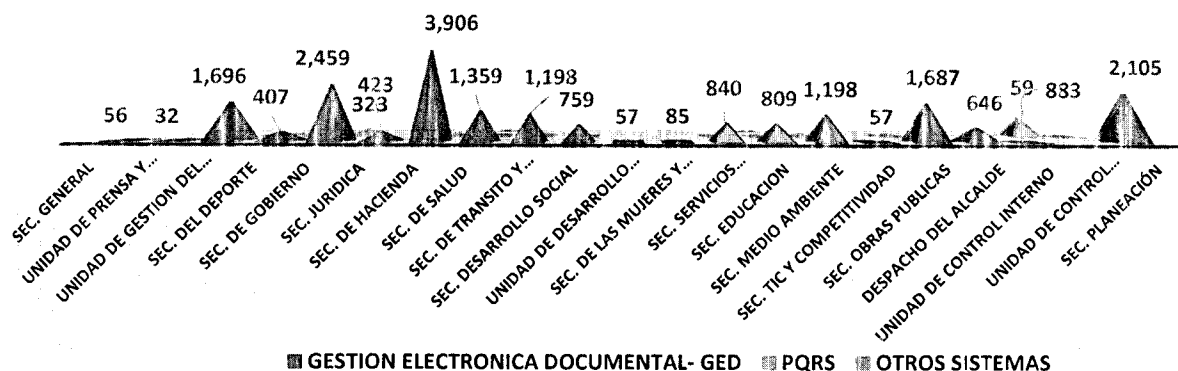
ALCALDIA DE MANIZALES
Calle 19 N 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM
Teléfono 887 97 00 Ext 71500
Código postal 170001
Atención al cliente 018000 968988
Alcaldía de Manizales Ciudad Manizales
www.manizales.gov.co

**Más
Oportunidades**

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE 2019

Grafico N° 1

PETICIONES INGRESADAS POR DEPENDENCIA



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 solicitudes fueron la Secretaría de Hacienda donde se encuentran involucradas varias Unidades como son: Tesorería, Rentas, Bienes y Pensiones con un total de **3.906**, seguida por la Secretaría de Gobierno con un total de **2.459**.

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 **883**, seguida por la Secretaría de Gobierno con un total de **323**.

El Sistema de Atención a la Comunidad Educativa - SAC, arroja un resultado general de solicitudes de **3.969** toda vez que recepciona todo lo relacionado con la comunidad educativa de la ciudad de Manizales.

En relación al Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – **SIAM** a la Secretaría Jurídica se tienen 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 **3.550**.

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

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
I SEMESTRE 2019**

otro tipo integrados en diferentes bases de datos creados por la administración; teniendo en cuenta los siguientes:

Tabla N° 3 Clasificación de las Solicitudes

GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"	
DERECHOS DE PETICION	14.706
MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE	2.849
CITACIONES	36
OTRO TIPO	1.060
CIRCULARES	62
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	405
INVITACIONES	61
ACCION POPULAR	30
TUTELAS	629
TOTAL	19.838
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS "PQR'S"	
QUEJAS	432
OTRO TIPO	1.036
PETICIONES	349
TOTAL	1.817
SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD EDUCATIVA-SAC	
DERECHOS DE PETICION DE INFORMACION	300
DERECHOS DE PETICION DE INTERES GENERAL	298
TUTELAS	98
NO APLICA A PQRS	22
TRAMITES	3.251
TOTAL	3.969
SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD REGIMEN SUBSIDIADO - SAC	
DERECHOS DE PETICION	1
OTRO TIPO	5
QUEJAS	28
TOTAL	34

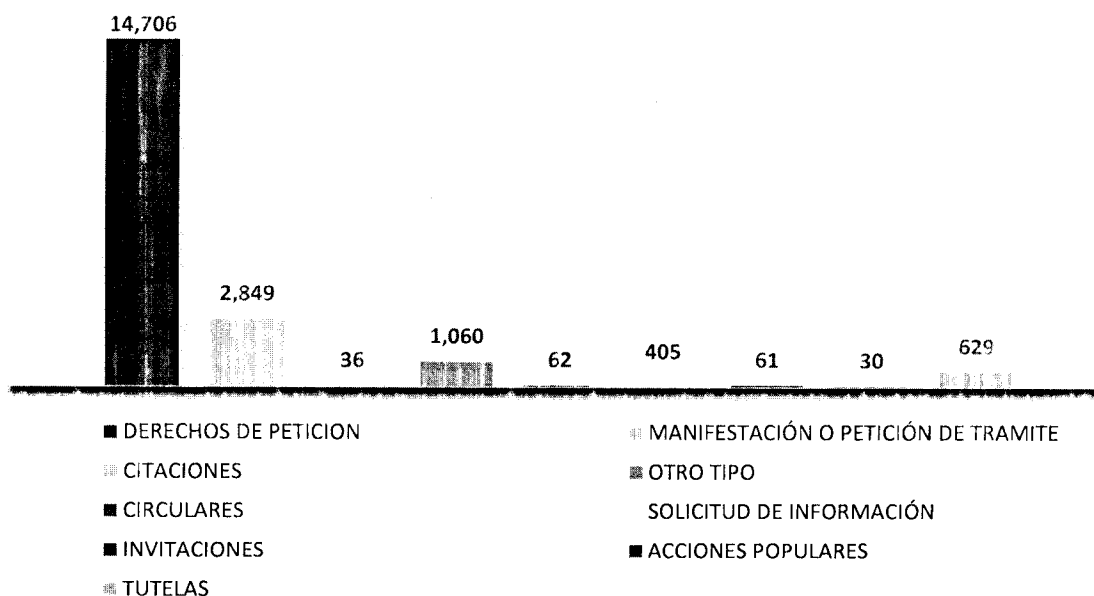
USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
I SEMESTRE 2019**

SISTEMA DE INDICADORES DE LA ALCALDIA DE MANIZALES - SIAM SECRETARÍA JURIDICA	
D.P. DE INFORMACION	5
D.P DE CONSULTA O CONCEPTO	1
OTROS DOCUMENTOS	3.534
D.P DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS	5
RECURSOS DE APELACION	5
TOTAL	3.550

Gráfico N° 2

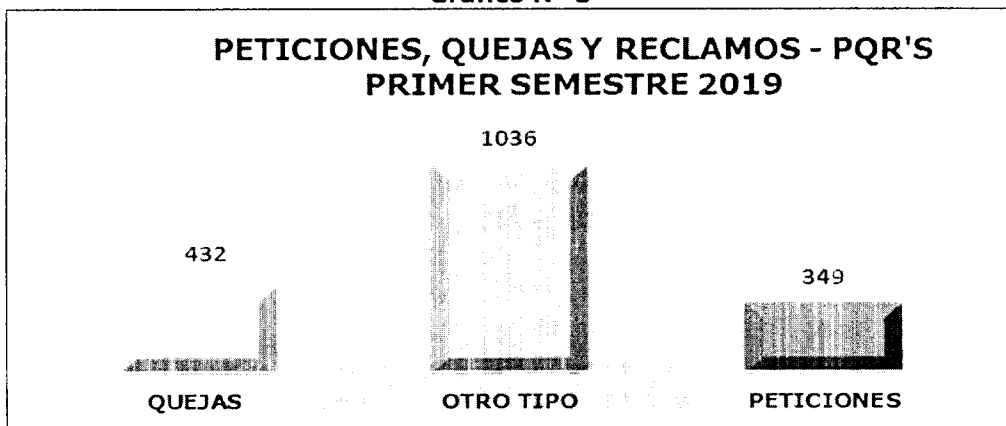
**GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED
PRIMER SEMESTRE 2019**



Para el sistema de Gestión Electrónica Documental - GED los derechos de petición, arrojan un resultado de **14.706** seguidas por las manifestaciones o peticiones de trámite con un total de **2.849**, teniendo 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)

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE 2019

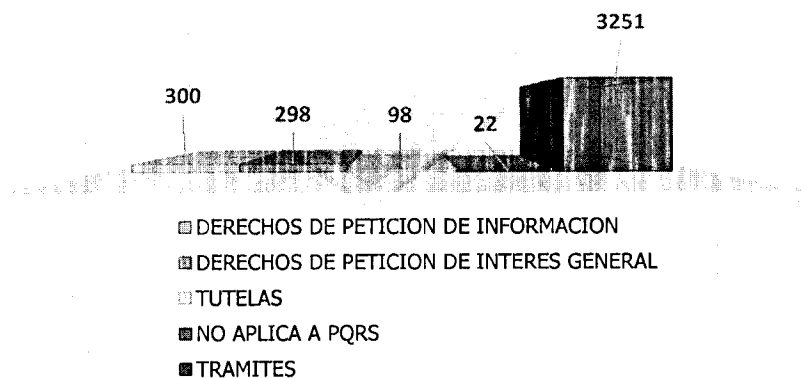
Gráfico N° 3



Para el caso del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos – 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 **1.817** son las más relevantes. (Ver gráfico N°3).

Gráfico N° 4

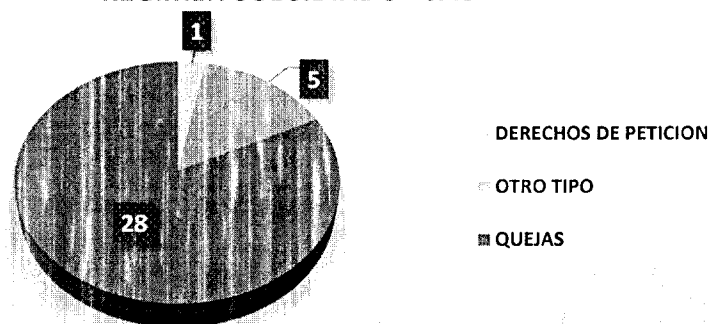
SISTEMA DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD EDUCATIVA - SAC PRIMER SEMESTRE 2019



Con el Sistema de Atención a la Comunidad Educativa - SAC implementado por el Ministerio de Educación para el sector educativo el cual permite que se realicen solicitudes de cualquier tipo de trámite, por tal razón, se evidencia un total de **3.251** trámites siendo estos los de mayor relevancia en cuanto al análisis del sistema. Se observó que a partir del mes de mayo la Secretaría de Educación ha tramitado todas las solicitudes a través del sistema de Gestión Electrónica Documental – GED. (Ver gráfico N°4)

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE 2019

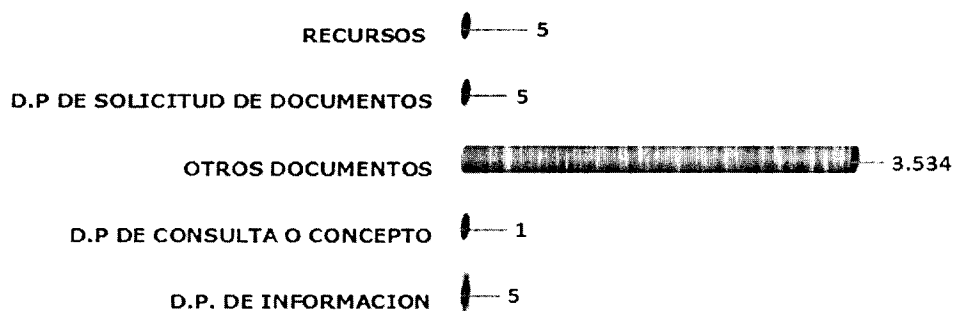
Gráfico N°5
SISTEMA DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD
REGIMEN SUBSIDIADO - SAC



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 **28** 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)

Grafico N° 6

SISTEMA DE INDICADORES DE LA ALCALDIA DE MANIZALES - SIAM SECRETARÍA JURIDICA



A las solicitudes ingresadas por el Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM de la Secretaría Jurídica, los de mayor relevancia son los caracterizados como "Otros Documentos" con un total de **3.534**. (Ver gráfico N°6)

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE 2019

La Unidad de Control Interno teniendo en cuenta la información suministrada por los diferentes sistemas de la Alcaldía de Manizales, observó una disminución del 28% en el primer semestre de 2019 de los requerimientos de los ciudadanos, en comparación con el segundo semestre de 2018; las Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR'S disminuyó un 17%, esta reducción se debe a que el volumen de las peticiones que ingresan a la Administración Municipal por lo general es mayor en el segundo semestre del año.

Así mismo, para el sistema de Gestión Electrónica Documental-GED se evidenció una disminución del 20%, mientras que en Otros Sistemas SAC y SIAM las solicitudes disminuyeron en un 52% en las dependencias, de acuerdo al seguimiento realizado durante el proceso de auditorías establecido en el Plan Anual de Auditorías vigencia 2019.

Tabla N° 4 Comparativo Semestral

COMPARATIVO ENTRE SEGUNDO SEMESTRE 2018 - PRIMER SEMESTRE 2019		
SISTEMA	SEGUNDO SEMESTRE 2018	PRIMER SEMESTRE 2019
GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED	23.751	19.838
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR'S	2.122	1.817
OTROS SISTEMAS (SAC-SIAM)	11.486	7.553
TOTAL	37.359	29.208

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 **29.208** 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:

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
I SEMESTRE 2019**

Tabla N° 5 Resultado de la Muestra

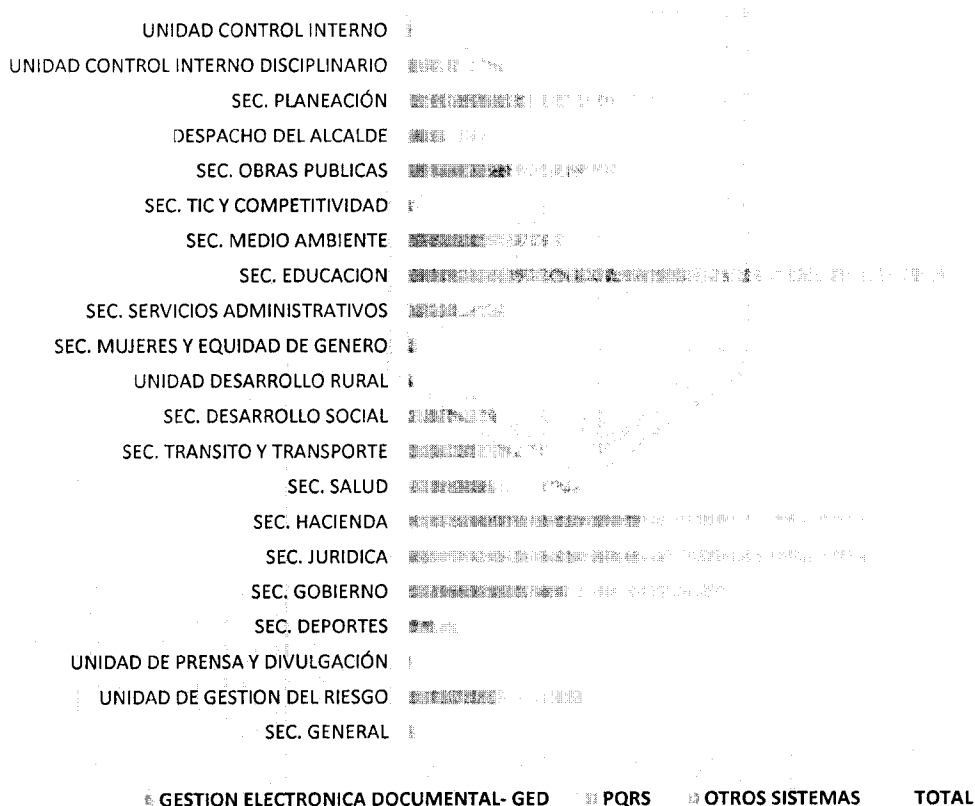
RESULTADOS DE VERIFICACION DE LAS SOLICITUDES INGRESADAS POR LOS DIFERENTES SISTEMAS							
DEPENDENCIA	GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR'S		OTROS SISTEMAS		TOTAL
	EXTEMPORANEOS	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	OPORTUNOS	
SEC. GENERAL	2	17	0	0	—	—	19
UNIDAD DE PRENSA Y DIVULGACIÓN	2	9	0	0	—	—	11
UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO	70	365	7	10	—	—	452
SEC. DEPORTES	14	114	0	3	—	—	131
SEC. GOBIERNO	136	601	25	61	—	—	823
SEC. JURIDICA	24	103	0	0	47	1017	1191
SEC. HACIENDA	79	1093	7	24	—	—	1203
SEC. SALUD	32	375	14	16	0	11	448
SEC. TRANSITO Y TRANSPORTE	30	287	12	21	—	—	350
SEC. DESARROLLO SOCIAL	14	214	0	1	—	—	229
UNIDAD DE DESARROLLO RURAL	4	15	0	0	—	—	19
SEC. DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	0	26	0	0	—	—	26
SEC. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	12	240	0	5	—	—	257
SEC. EDUCACION	16	233	1	4	14	1177	1445
SEC. MEDIO AMBIENTE	48	312	21	27	—	—	408
SEC. TIC Y COMPETITIVIDAD	3	16	0	0	—	—	19
SEC. OBRAS PUBLICAS	47	459	9	25	—	—	540
DESPACHO DEL ALCALDE	14	190	0	0	—	—	204
SEC. PLANEACIÓN	60	572	3	4	—	—	639
UNIDAD DE CONTROL INTERNO	1	17	0	0	—	—	18
UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	264	—	—	264
TOTAL	608	5.258	99	465	61	2.205	8.696

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE 2019

Durante el proceso de seguimiento realizado para el primer semestre de 2019 y una vez escogida la muestra del 30% de lo registrado en la GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED, PQR'S Y OTROS SISTEMAS, se evaluó y revisó 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 - ALCALDÍA DE MANIZALES

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE 2019

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

- Sistema de Gestión Electrónica Documental – GED, se evidenciaron 5.258 solicitudes resueltas de manera oportuna y 608 extemporáneamente.
- Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos – PQR'S 465 solicitudes fueron resueltas con oportunidad y 61 de manera extemporáneamente.
- Otros sistemas (SAC-SIAM) arrojaron como resultados de manera oportuna 2.205 y 61 con extemporaneidad.

PETICIONES VERIFICADAS EN LOS DIFERENTES SISTEMAS - MUESTRA 30%

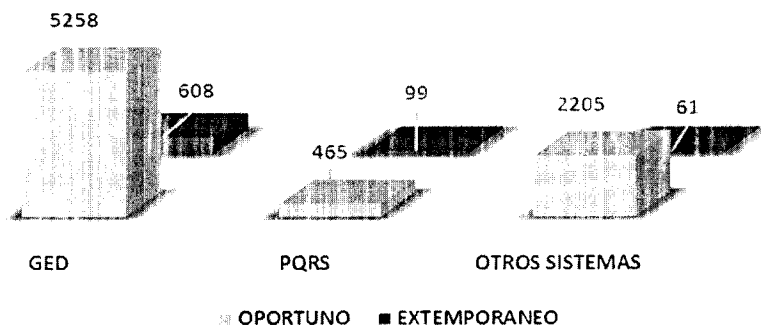


Gráfico N° 8

- El Sistema de Gestión Electrónica Documental- GED: Se observó que de un total de 5.866 solicitudes revisadas, 608 solicitudes no se les dio respuesta de manera oportuna, lo que representa el 10%.
- Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR'S: Se observó que de un total de 564 solicitudes revisadas, 99 requerimientos se les dio respuesta de manera extemporánea lo que representa el 18%.
- Otros Sistemas (SAC – SIAM): Se observó que de un total de 2.266 solicitudes revisadas, 61 fueron resultados de manera extemporánea, lo que representa el 3%.

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE 2019

2.4 OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO

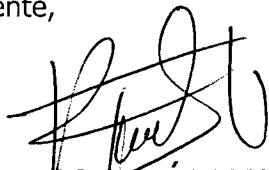
- El Sistema de Atención a la comunidad educativa – SAC, fue cambiado por el sistema de Gestión Electrónica Documental – GED, desde el mes de mayo de 2019. Esto debido a que se trató de realizar la implementación del SAC N° 2, lo cual no se logró debido a que el Ministerio de Educación realizó varias exigencias que resultaban muy costosas para la Secretaría de Educación, por tal razón, se tomó la decisión de funcionar con el GED, el cual opera en toda la administración municipal.
- Teniendo en cuenta los datos ingresados y verificados por lo 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 dificulta dar respuesta de manera oportuna.
- De acuerdo a lo observado, se evidencia que persisten las 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 anteriormente evidenciado puede ocasionar sanciones por parte de los entes de control, generar reproceso en las diferentes 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 primer semestre de 2019, se observa que los funcionarios aún 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.
- La Unidad de Control Interno viene realizando seguimiento a la política de servicio y atención al ciudadano a las diferentes Secretarías y/o Unidades, esto en el marco del proceso de auditoría. Para el primer semestre de 2019, 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.

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
I SEMESTRE 2019**

RECOMENDACIONES

- La Unidad de Control Interno recomienda crear mecanismos de control y seguimiento a las solicitudes que ingresan por los diferentes sistemas con el fin de que se pueda identificar el responsable de dar respuesta, 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 en términos.
- 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.
- 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 "Régimen Subsidiado" y SIAM con el fin de mejorar la oportunidad en el tratamiento de los requerimientos desde su ingreso hasta el cierre de los mismos.
- Es importante realizar capacitaciones al interior de las diferentes Secretarías y/o áreas con el fin de mejorar el manejo de los sistemas de información y los procesos de identificación, direccionamiento y respuesta de la información solicitada.

Atentamente,



JUAN CARLOS RAMÍREZ VALENCIA

Director Administrativo
Unidad de Control Interno

Elaboró: María Eugenia Ceballos Salinas