

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

1. INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre de la Entidad	ALCALDÍA DE MANIZALES		
Ejecución del Seguimiento	Del 1 de enero al 30 de junio de 2017	Fecha de entrega del informe final	19 de julio de 2017
Objetivo del Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • 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 y sugerencias interpuestas por los ciudadanos ante la Alcaldía de Manizales. 		
Alcance del Seguimiento	<p>Realizar seguimiento y evaluación los diferentes canales de comunicación que tiene implementados la Alcaldía de Manizales para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y 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 enero al 30 de junio de 2017</p>		
Marco Normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política "<u><i>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.</i></u>" • Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, en la cual se imparte las siguientes instrucciones: 		

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

	<p><u>"Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de " evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento....."</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 8°. <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 8°, numeral 8. <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>"Peticiones, Consultas y Reclamos"</u>. • Protocolos de servicio al cliente, definidos por la Alcaldía de Manizales.
<p>Jefe de la Unidad de Control Interno</p>	<p>GLORIA DEL PILAR MARTINEZ MUÑOZ</p>
<p>Funcionario que elabora el informe</p>	<p>GLORIA ESPERANZA RESTREPO GARAY</p>

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

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

2.1. 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 Secretaria Jurídica.

La Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales mediante los seguimientos realizados semestralmente verifica que permanentemente trabajemos para brindar mejor atención a nuestros usuarios, ofrezcamos una información clara, completa y oportuna, que nuestro servicio 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.

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

2.2 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR): Se registran de forma inmediata en Ventanilla Única (Presencial o Telefónico).

La Ventanilla Única (V.U): Esta herramienta 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 Secretaria 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 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 Secretaria 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 durante el primer semestre

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

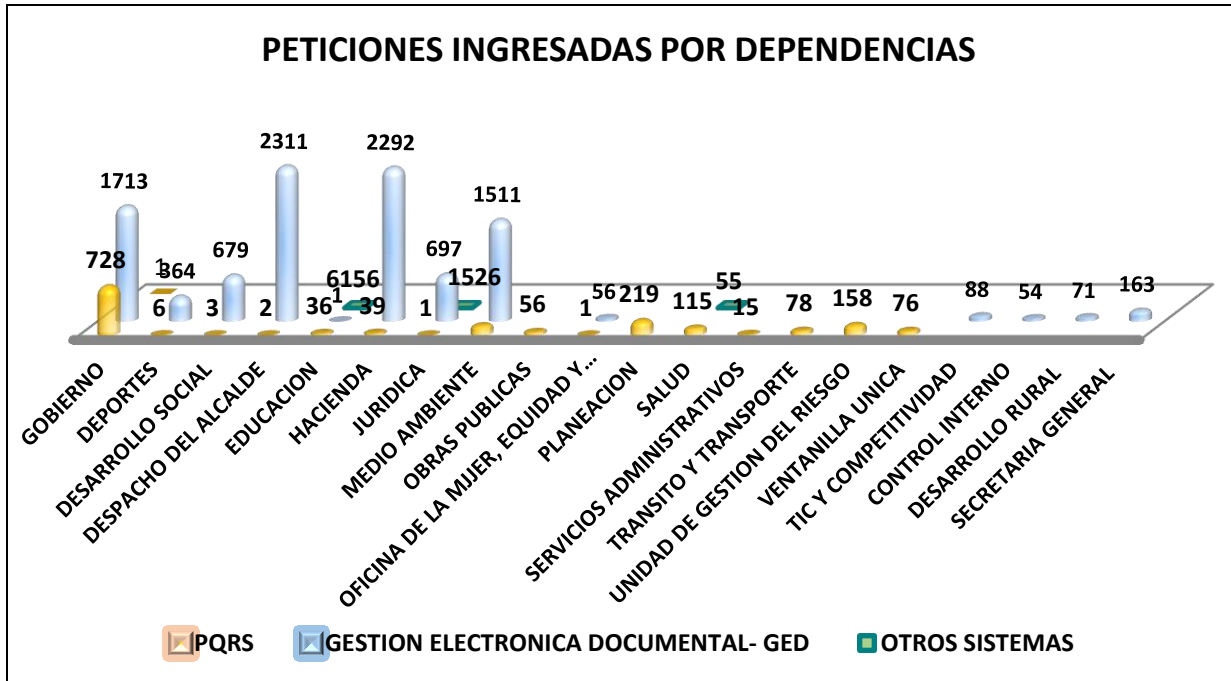
de 2017 se encontraron registradas en los diferentes sistemas un total de **19425** Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes y documentación en general.

SISTEMAS DE SERVICIO AL CLIENTE	TOTAL
Ventanilla Única-PQRS	1686
Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED	10000
Sistema de Atención a la comunidad educativa o la ciudadanía en general-SAC	6156
Oficina de Régimen Subsidiado Salud -SAC.	57
Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM a la Secretaria Jurídica.	1526
TOTAL	19425

De acuerdo con la información contenida en la Política Documental de la Alcaldía de Manizales se pudo establecer que dentro del periodo objeto de seguimiento (1 de enero al 30 de junio de 2017), la Alcaldía de presentó el siguiente comportamiento en cuanto a las peticiones ingresadas por Dependencias, arrojando los siguientes resultados:

DEPENDENCIA	GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED	PQRS	OTROS SISTEMAS
GOBIERNO	1713	728	
DEPORTES	364	6	
DESARROLLO SOCIAL	679	3	
DESPACHO DEL ALCALDE	2311	2	
EDUCACION	1	36	6156-SAC
HACIENDA	2292	39	
JURIDICA	697	1	1526-SIAM
MEDIO AMBIENTE	1511	153	
OBRAS PUBLICAS		56	
OFICINA DE LA MJJER, EQUIDAD Y GENERO	56	1	
PLANEACION		219	
SALUD		115	57-SAC
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		15	
TRANSITO Y TRANSPORTE		78	
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO		158	
VENTANILLA UNICA		76	
TIC Y COMPETITIVIDAD	88		
CONTROL INTERNO	54		
DESARROLLO RURAL	71		
SECRETARIA GENERAL	163		
TOTAL	10000	1686	7739

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



De acuerdo al análisis planteado se pudo evidenciar que por el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED las Dependencias más relevantes en cuanto al ingreso de solicitudes es el Despacho del Alcalde con un total de **2311**, seguida por la Secretaria de Hacienda donde se encuentran involucradas varias Unidades como son :Tesorería, Rentas, Bienes y Pensiones con un total de **2292**.

Para el Sistema de Ventanilla Única PQRS, la Secretaria de Gobierno con un total de **728** donde se tienen en cuenta las Inspecciones, Comisarias, la Unidad de Atención a Víctimas-CRAV, Unidad de Protección a la Vida-UPV entre otras, seguida de la Secretaria de Planeación con un total de **219**.

Para el caso de los otros Sistemas se puede observar que el Sistema de Atención a la comunidad educativa o la ciudadanía en general-SAC, arroja un resultado general de solicitudes de **6156** 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 Secretaria Jurídica se tienen presentes todos los documentos que el ciudadano aporta para los

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

expedientes que reposan en esta Dependencia como las consultas de información, arrojando un total de solicitudes de **1526**.

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 PQRS, consultas, denuncia, las solicitudes de información, consulta de información, manifestaciones o petición de trámite, felicitación, circulares, petición de información, invitaciones, solicitudes de devolución de impuestos, tutelas, acciones populares, citaciones y otro tipo integrados en diferentes bases de datos creados por la administración; teniendo en cuenta los siguientes:

GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"	
DERECHOS DE PETICION	969
MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE	4199
CITACIONES	116
OTRO TIPO	248
CIRCULARES	27
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3588
INVITACIONES	189
SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTO	12
TUTELAS	632
PETICION DE INFORMACION	11
CONSULTA DE INFORMACION	3
FELICITACION	5
ACCION POPUAR	1
TOTAL	10.000

PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS "PQR'S"	
QUEJAS	1664
CONSULTAS	1
DENUNCIA	1
OTRO TIPO	6
PETICIONES	4

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

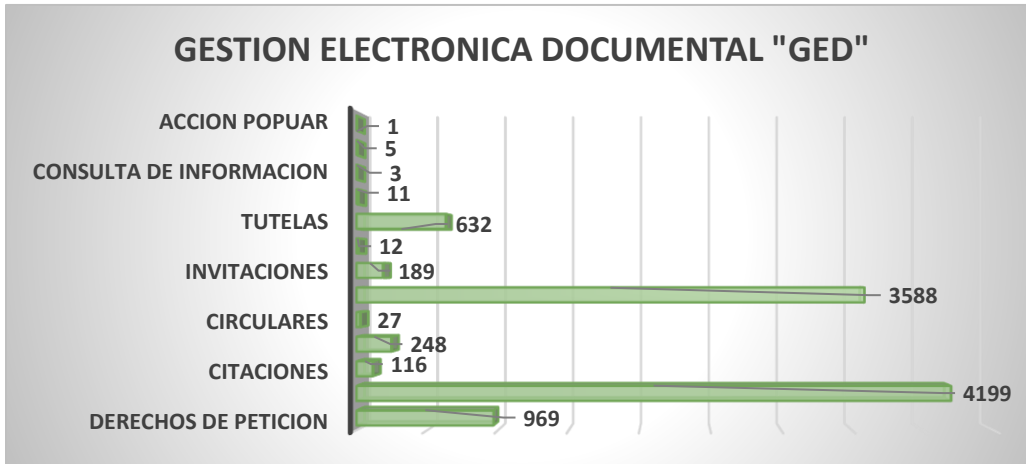
RECLAMOS	4
INCOMPLETAS	6
TOTAL	1686

SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD EDUCATIVA-SAC	
CONSULTA	1
FELICITACION	1
INVITACION	10
QUEJA O RECLAMO	15
SUGERENCIA	8
TRAMITE	6121
TOTAL	6156

SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD REGIMEN SUBSIDIADO-SAC	
CIRCULARES	1
DERECHOS DE PETICION	1
MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE	22
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	30
SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTO	1
TOTAL	55

SISTEMA DE INDICADORES DE LA ALCALDIA DE MANIZALES-SIAM SECRETARIA JURIDICA	
D.P. DE INFORMACION	14
D.P. DE DOCUMENTOS	2
OTROS DOCUMENTOS	1509
RECURSO DE REPOSICION	1
TOTAL	1526

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



Para el sistema de Gestión Electrónica documental-GED las manifestaciones o peticiones de trámite, arrojan un resultado de **4199** seguida por las solicitudes de información con un total de **3588**, teniendo en cuenta que este sistema radica y direcciona hacia todas las Dependencias adscritas a la Alcaldía de Manizales excepto Régimen Subsidiado, Secretaria de Educación y Secretaria Jurídica.

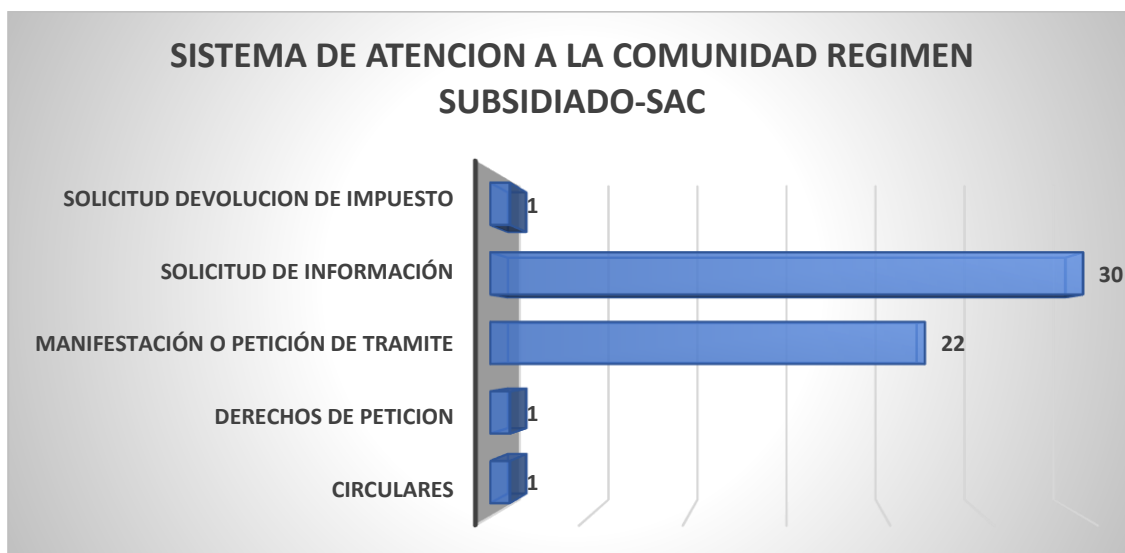


INFORME DE ATENCION PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE DE 2017

Para el caso del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos-PQR donde el ciudadano tiene la oportunidad de presentar directamente la petición por la página WEB de la Alcaldía de Manizales, se observa que las Quejas con un total de **1664** son las más relevantes.

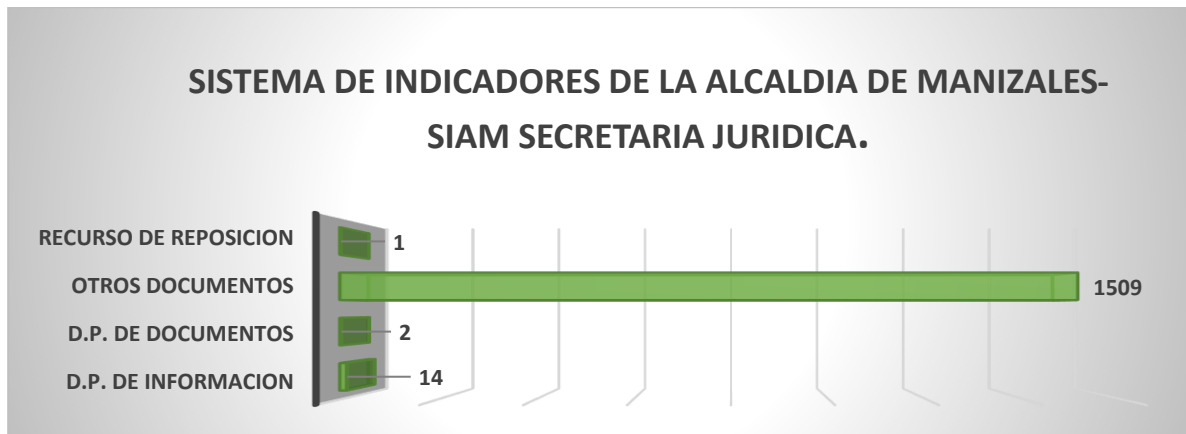


Con el Sistema de Atención a la Comunidad Educativa-SAC implementado por el Ministerio de Educación para el sector educativo permite que se realicen solicitudes de cualquier tipo de trámite, es por ello se evidencia un total de **6121** siendo esta las de mayor importancia.



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

De acuerdo a lo evidenciado en el Sistema de Atención a la Comunidad de Régimen Subsidiado-SAC, las solicitudes de información presentan su mayor relevancia con un total de **30** toda vez que el ciudadano siempre se direcciona a solicitar a esta Dependencia colaboración para los trámites ante las diferentes EPS, IPS de la ciudad de Manizales.



A las solicitudes ingresadas por el Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM de la Secretaría Jurídica, el sistema clasifica como otros documentos un total de **1509**, siendo estos los más notables por su funcionalidad e importancia dentro del proceso de servicio al cliente.

2.3 CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

La Alcaldía de Manizales realiza programas de reducción de papel dentro del programa de la estrategia de Gobierno en línea con el fin de trabajar con las mejores prácticas, es decir, se pretende cambiar el esquema tradicional en el uso del papel en alternativas de índole tecnológica, cultural y organizacional que apunten al uso racional, mínimo y adecuado del papel, es así como también se han implementado sistemas de información (GED, ARCO y PQRD) que permiten gestionar documentos electrónicos y optimizar y automatizar procesos, además de estrategias como no imprimir los correos ni las solicitudes del GED, imprimir los documentos en ambas caras, imprimir en papel reciclable y enviar solicitudes internas a través del correo institucional (Office 365).

Dado lo anterior se pudo constatar el cumplimiento normativo que el proceso de SERVICIO AL CLIENTE que se realice frente a los requisitos de la Ley de Transparencia, Gobierno en

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

Línea, Estatuto Anticorrupción y los procedimientos legales vigentes relacionados con las solicitudes ingresadas a los diferentes sistemas implementados por la Alcaldía de Manizales.

Es de aclarar que la Unidad de Control Disciplinario Interno y la Secretaria Jurídica cuentan 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, las cuales son recepcionadas directamente, con procedimientos definidos y alarmas de control que permiten: radicar, direccionar y definir fechas de vencimiento de términos y realizar los respectivos seguimientos por parte de los funcionarios de estas Dependencias.

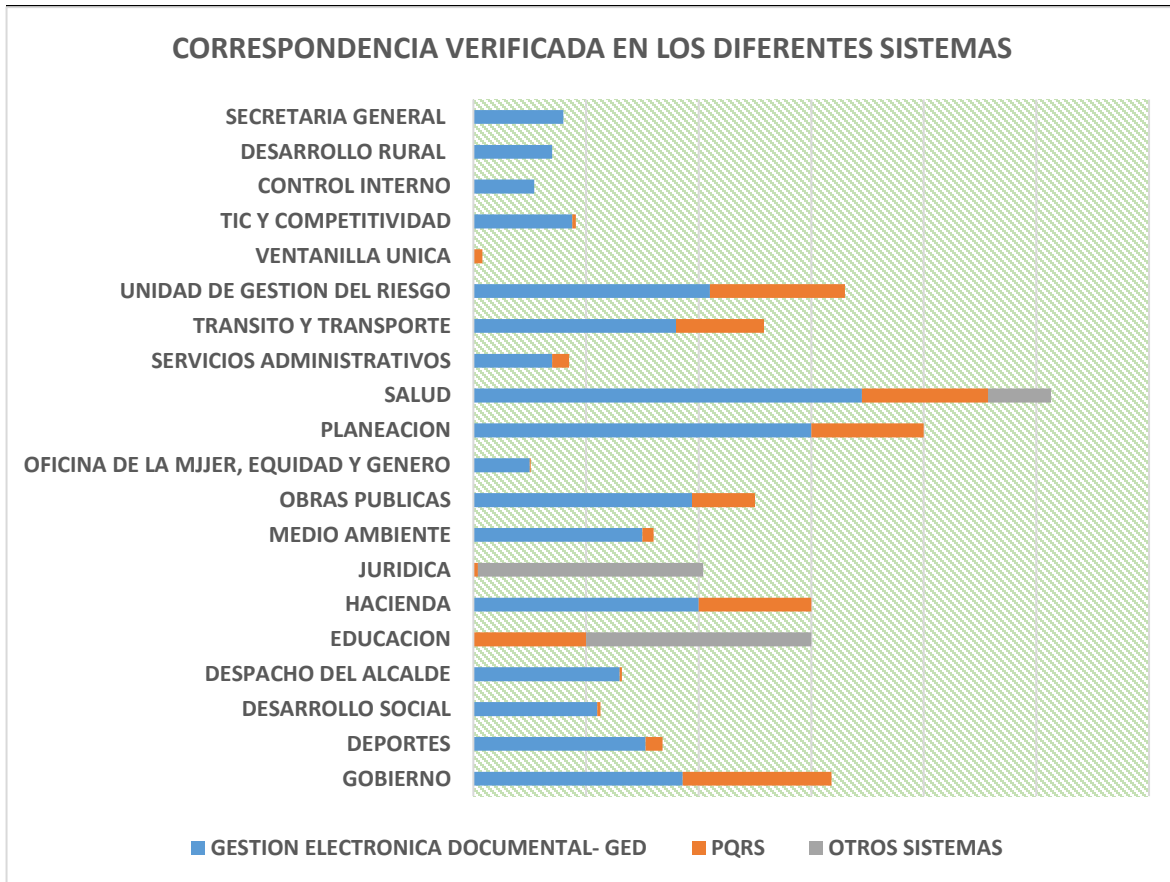
Desde la Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales se realizó la trazabilidad al tiempo de respuesta por parte de los responsables, teniendo como meta responder dentro de los términos, evidenciar la respuesta anexa y que las respuestas que se emitan al peticionario sean claras, precisas y concisas y así poder ser verificado el cumplimiento de la política de Gestión Documental y el proceso de SERVICIO AL CLIENTE de la Alcaldía de Manizales, para ello fue utilizada la herramienta de **"Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población"** a las **19425** solicitudes ingresadas por los diferentes sistemas, arrojando los siguientes resultados:

CORRESPONDENCIA VERIFICADA EN LOS DIFERENTES SISTEMAS				
DEPENDENCIA	GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED	PQRS	OTROS SISTEMAS	TOTAL
GOBIERNO	186	132		318
DEPORTES	153	15		168
DESARROLLO SOCIAL	110	3		113
DESPACHO DEL ALCALDE	130	2		132
EDUCACION		100	200	300
HACIENDA	200	100		300
JURIDICA		4	200	204
MEDIO AMBIENTE	150	10		160
OBRAS PUBLICAS	194	56		250

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

OFICINA DE LA MJJER, EQUIDAD Y GENERO	50	1		51
PLANEACION	300	100		400
SALUD	345	112	56	513
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	70	15		85
TRANSITO Y TRANSPORTE	180	78		258
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO	210	120		330
VENTANILLA UNICA		8		8
TIC Y COMPETITIVIDAD	88	3		91
CONTROL INTERNO	54			54
DESARROLLO RURAL	70			70
SECRETARIA GENERAL	80			80
TOTAL	2570	859	456	3885

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



De acuerdo a la gráfica anterior la Secretaria de Salud con los tres sistemas de comunicación implementados para que el ciudadano presente sus solicitudes arrojan un resultado de verificación de 345, 112 y 56 siendo la más relevante, seguida por la Secretaria de Planeación 300 y 100 y la Unidad de Gestión del Riesgo con 210 y 120.

A las **19425** 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 **20%** 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.

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

Durante el proceso de seguimiento realizado para el primer semestre de 2017 y una vez realizada la muestra del 20% al componente de GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED, PQRS Y OTROS SISTEMAS , 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 cumplimiento del 92.9% tanto de la normatividad vigente para el trámite de las PQRS, como de las medidas creadas por la Alcaldía de Manizales a las **3885** solicitudes que fueron verificadas, aquellas que no cumplieron con éstos criterios serán registradas en hallazgos para que el responsable subsane en un plan de mejoramiento el incumplimiento encontrado.

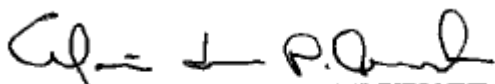
Evidenciándose que por el Sistema de Gestiona Electrónica Documental- GED fueron revisadas **2570**, **859** Peticiones, Quejas, Reclamos- PQR y por los otros sistemas (SAC-SIAM) **456** a las Secretarías y/o Unidades adscritas a la Alcaldía de Manizales una vez sacada la muestra aleatoria del 20% (Cuadro anterior)

RECOMENDACIONES	
Nº 1	Fortalecer las competencias de los funcionarios responsables de emitir las respuesta a los ciudadanos que registran sus solicitudes por los diferentes sistemas implementados por la Alcaldía de Manizales tales como: El Sistema de Gestión Electrónica Documental- GED, Ventanilla Única-PQRS y los otros sistemas SAC Y SIAM con el fin de realizar oportunamente el tratamiento a los requerimientos desde su ingreso a la Entidad hasta la finalización y cierre de la petición en estos sistemas.
No. 2	Sería conveniente que los responsables realizaran análisis de las causas que ocasionaron que no se realizara un tratamiento efectivo y un 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 solicitudes.
No. 3	Es necesario que haya un monitoreo permanente a las solicitudes que ingresa el ciudadano frente a los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez.
No. 4	Crear mecanismos de control y seguimiento a las solicitudes que ingresan por los diferentes sistemas con el fin de que se pueda evidenciar la trazabilidad a la solicitud cuando es trasladada a otra dependencia.

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

No. 5	Es necesario que para el nuevo software Gestión Electrónica Documental-GED que empieza a implementarse para el segundo semestre de 2017 se fortalezca su socialización y se logre estimular un buen uso.
No. 6	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. 7	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 tengan validez suficiente.

Atentamente,



GLORIA DEL PILAR MARTINEZ MUÑOZ

Directora Administrativa
Unidad de Control Interno

Elaboró: Gloria Esperanza Restrepo Garay
Revisó: Gloria del Pilar Martínez Muñoz