

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**

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 Julio 12 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°. <i>Deber de información al público entre otros</i> ", 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		

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016

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 Manizales cuenta 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"

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**

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

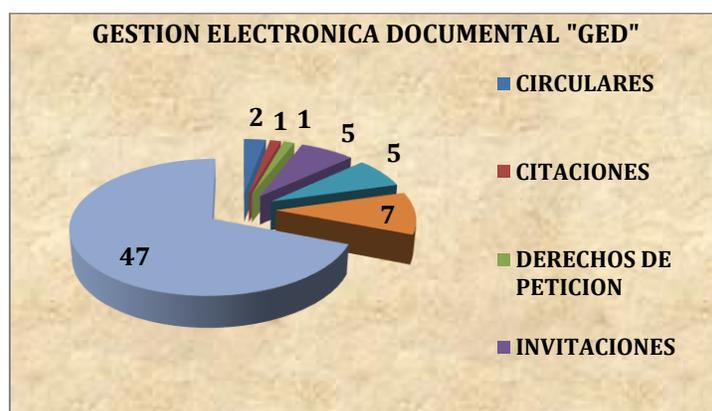
INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016

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.

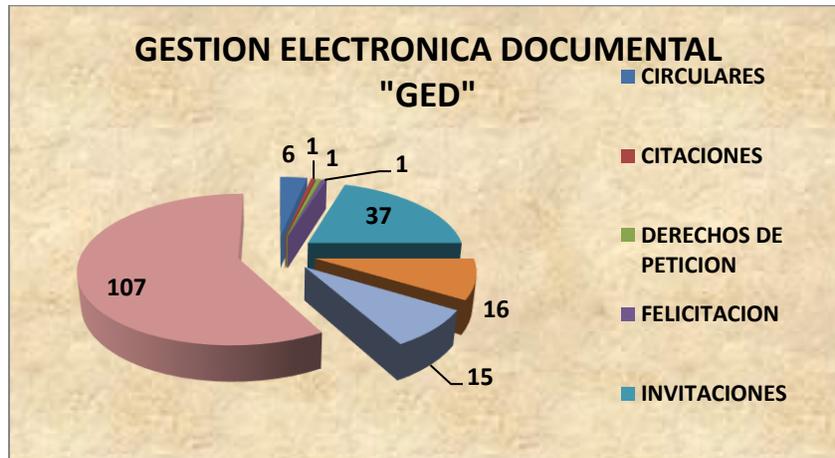
GESTIÓN ELECTRÓNICA DOCUMENTAL "GED" PRENSA	
CIRCULARES	2
CITACIONES	1
DERECHOS DE PETICION	1
INVITACIONES	5
OTRO TIPO	5
Manifestación O PETICION DE TRAMITE	7
SOLICITUD DE INFORMACION	47
TOTAL	68



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**

2. SECRETARÍA DE TIC'S Y COMPETITIVIDAD: Periodo de verificación del 16 de marzo de 2015 al 4 de marzo de 2016.

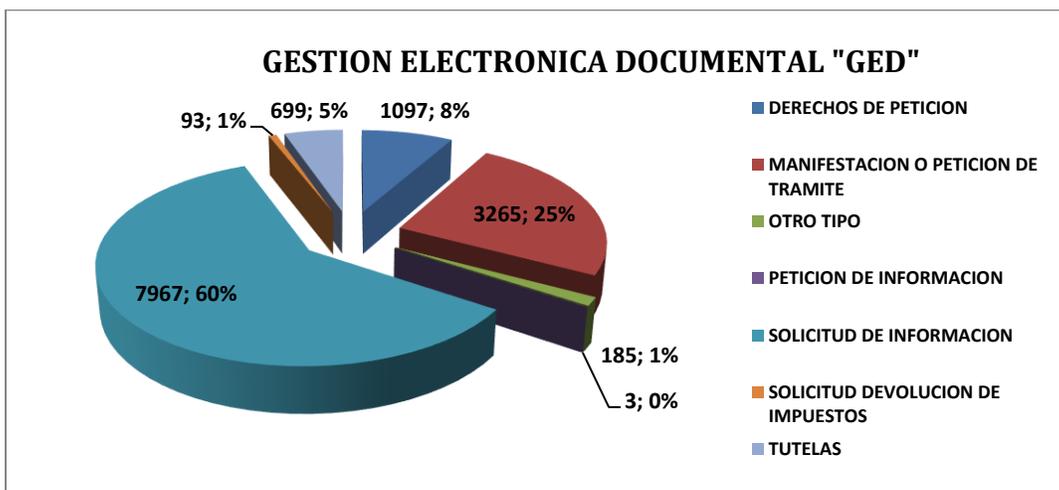
GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED" TIC Y COMPETITIVIDAD	
CIRCULARES	6
CITACIONES	1
DERECHOS DE PETICION	1
FELICITACION	1
INVITACIONES	37
OTRO TIPO	16
Manifestación O PETICION DE TRAMITE	15
SOLICITUD DE INFORMACION	107
TOTAL	184



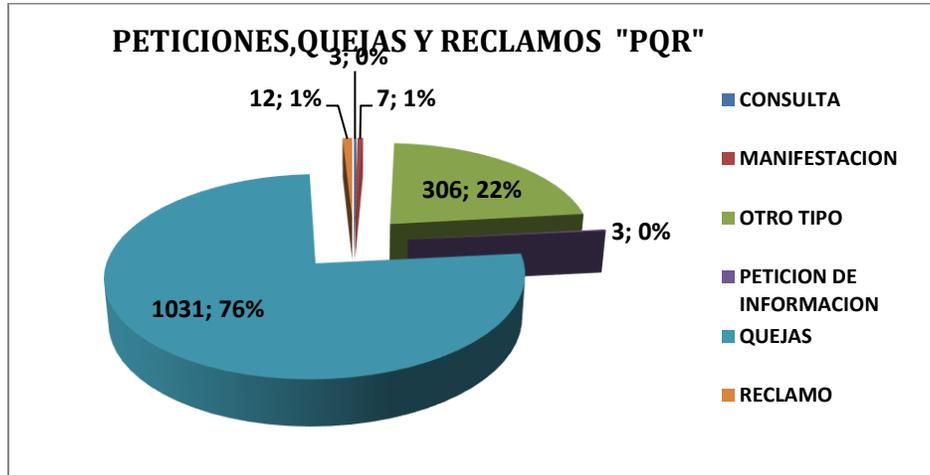
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**

3. 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%



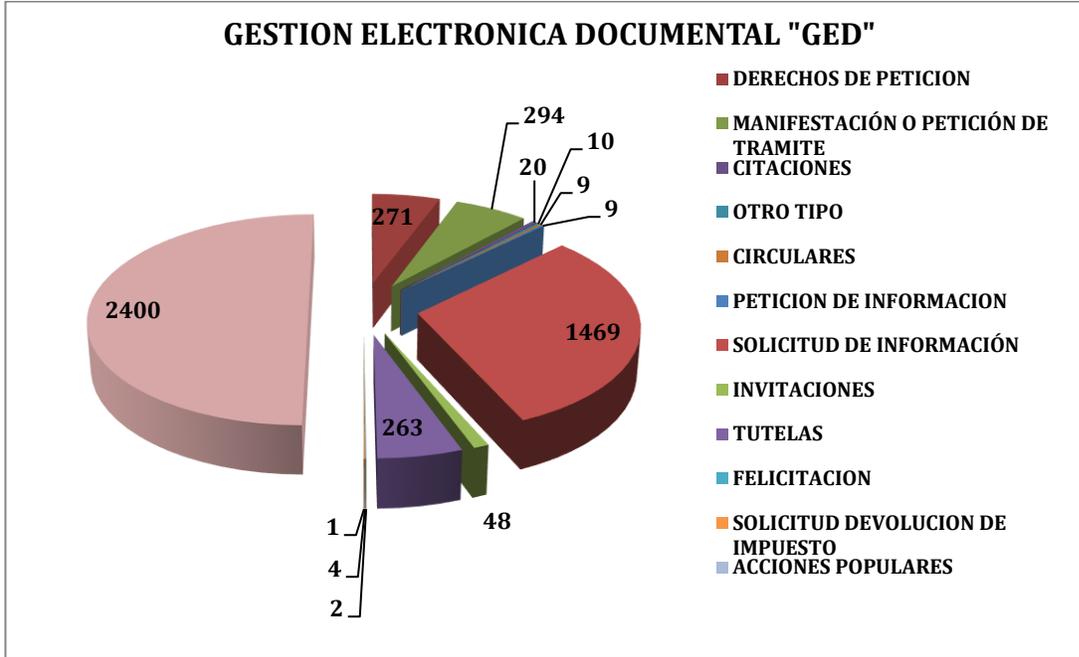
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**



4. 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

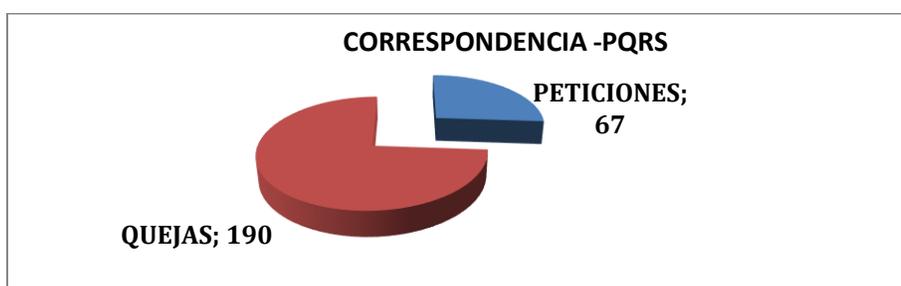
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**

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

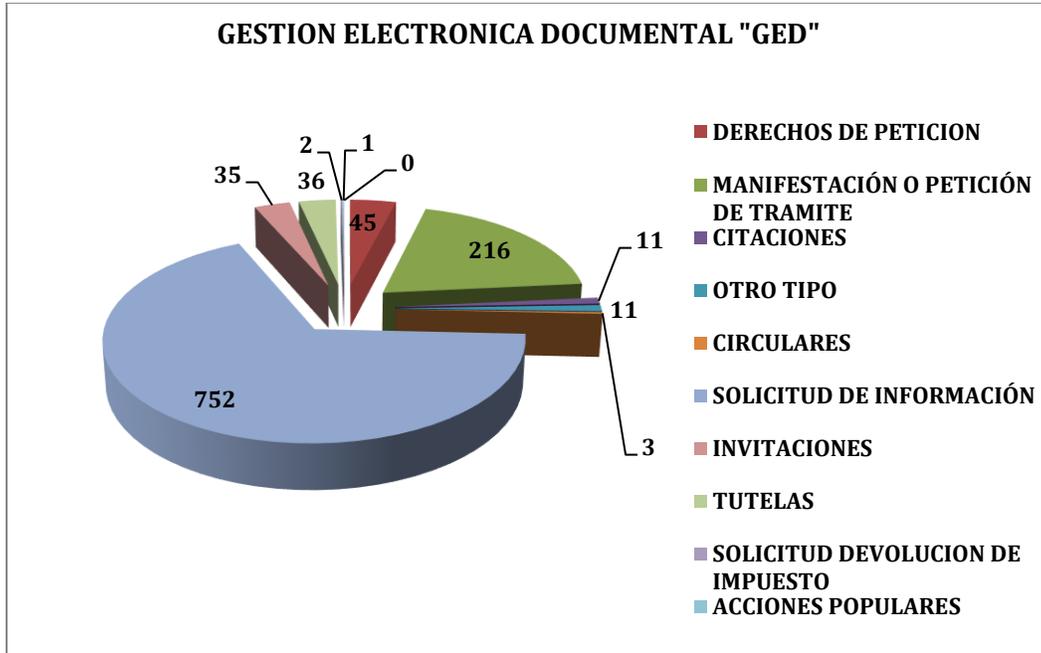
CORRESPONDENCIA -PQR'S CONTROL DISCIPLINARIO-2016	
PETICIONES	67
QUEJAS	190
TOTAL	257



6. 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

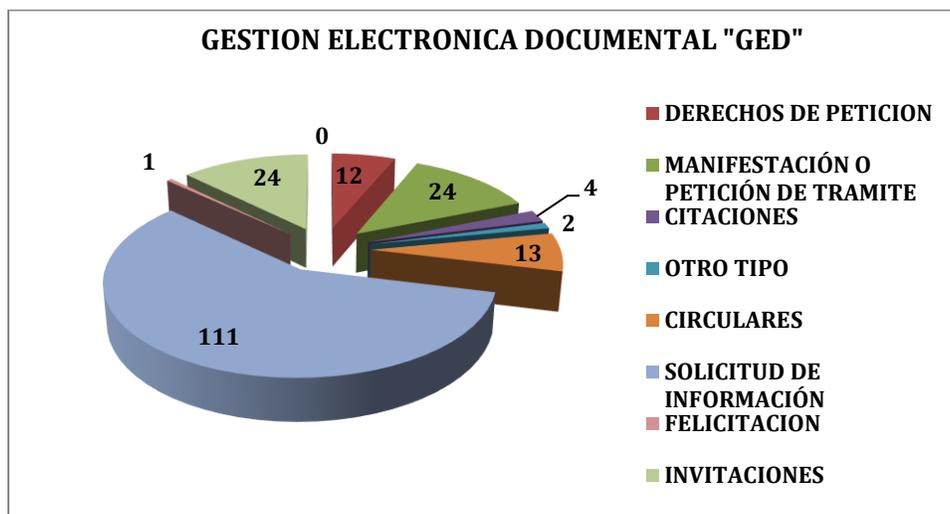
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**

7. 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



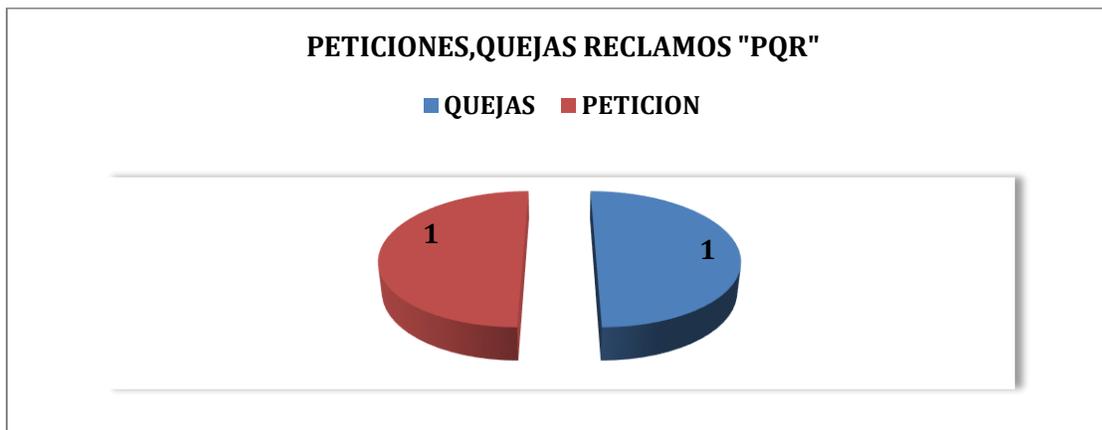
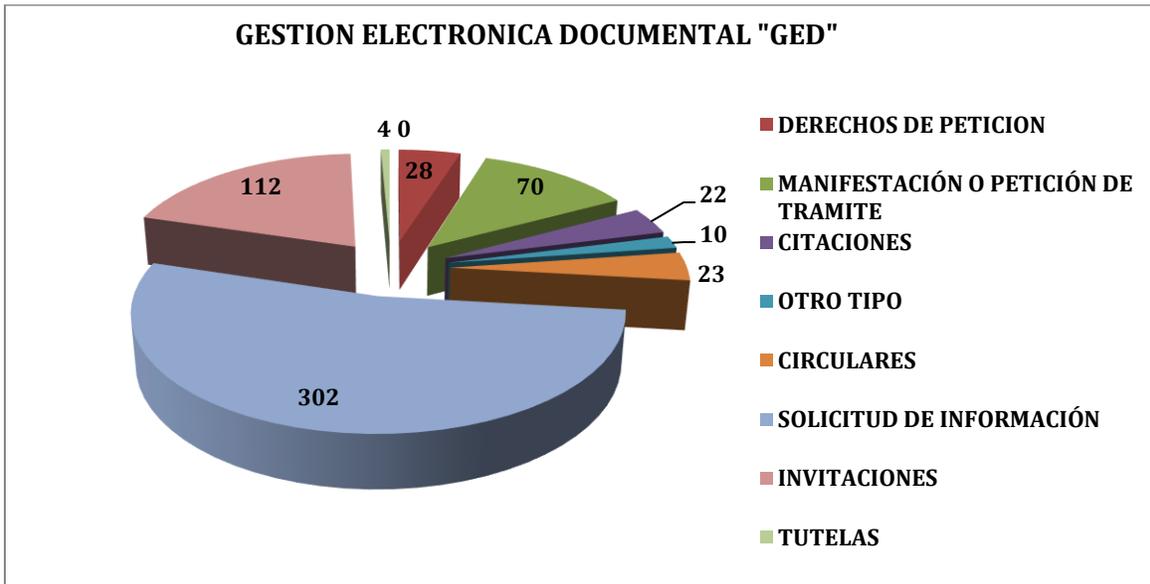
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**



**8. 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

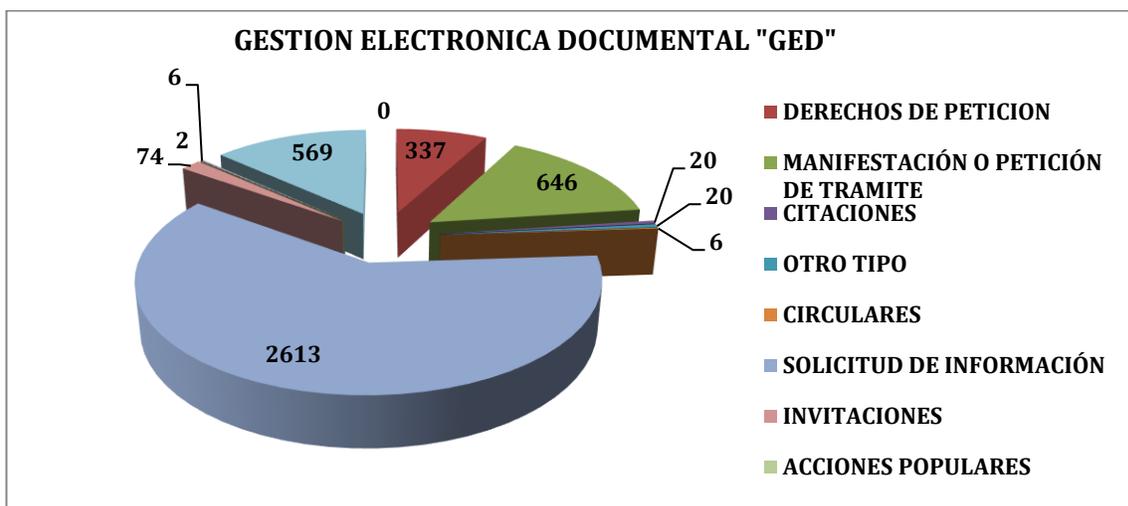
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**



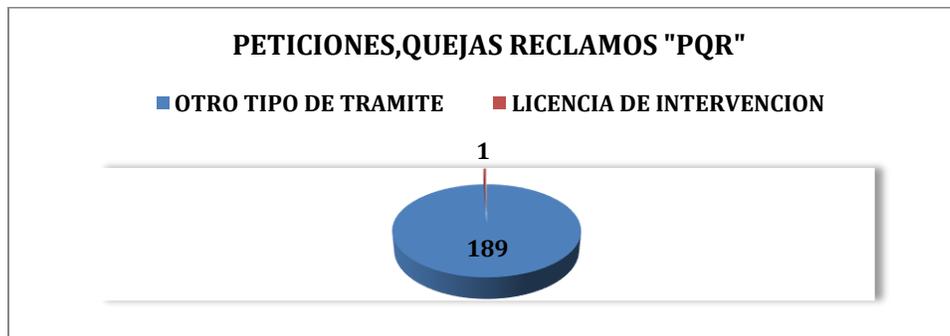
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**

9. 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



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**



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 Trámites y el 8% (1792) derechos de petición, siendo estos los más relevantes.

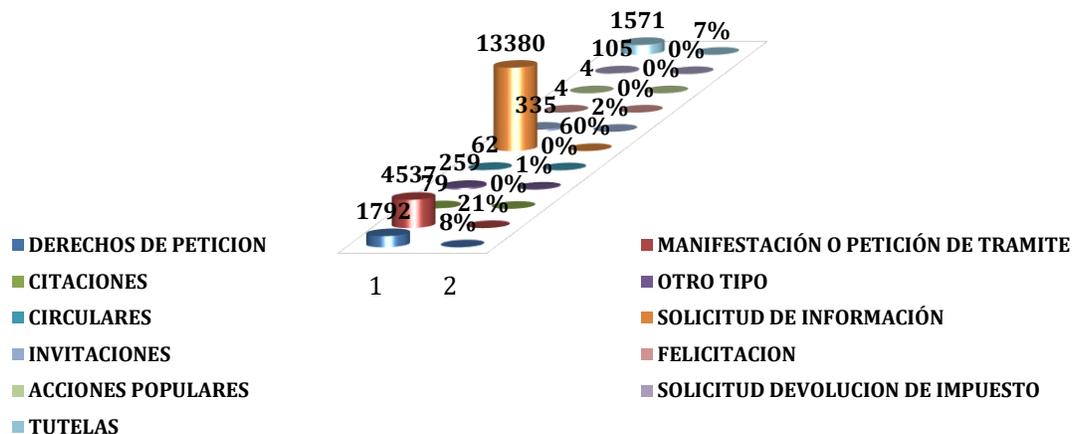
Es de aclarar La Unidad de Control Disciplinario Interno cuenta con sistemas para que los ciudadanos hagan valer sus derechos como: La Acción de Tutela, La acción de cumplimiento, La acción Popular, La acción de grupo, quejas y demás de carácter legal, estas son recepcionadas directamente, con procedimientos 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.

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**

NOVEDADES PRIMER SEMESTRE DE 2016 GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL GED	PRENSA	TICS Y COMP	UGR	MEDIO AMB	CONTR OL 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%

**NOVEDADES PRIMER SEMESTRE DE 2016
GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL GED**

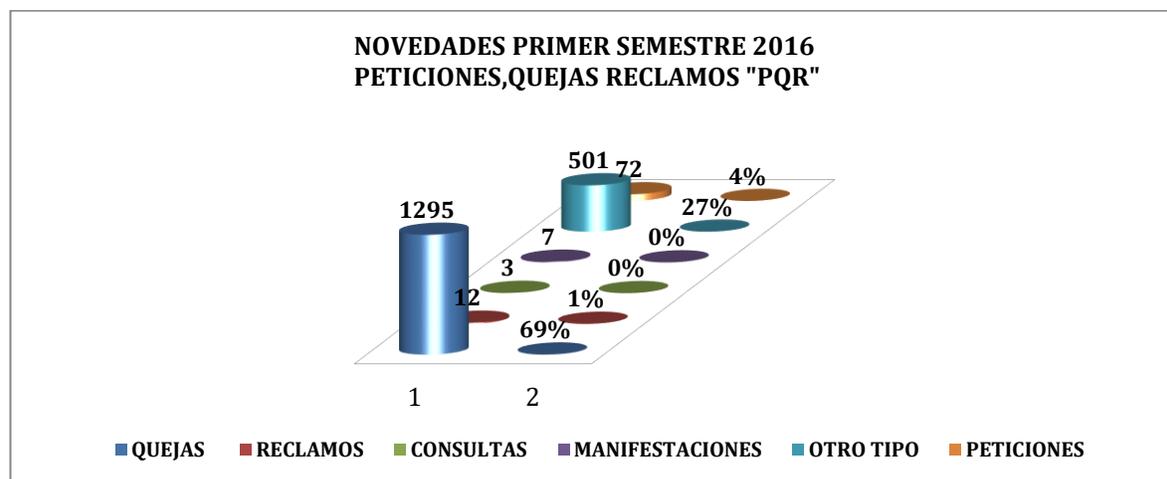


**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**

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%



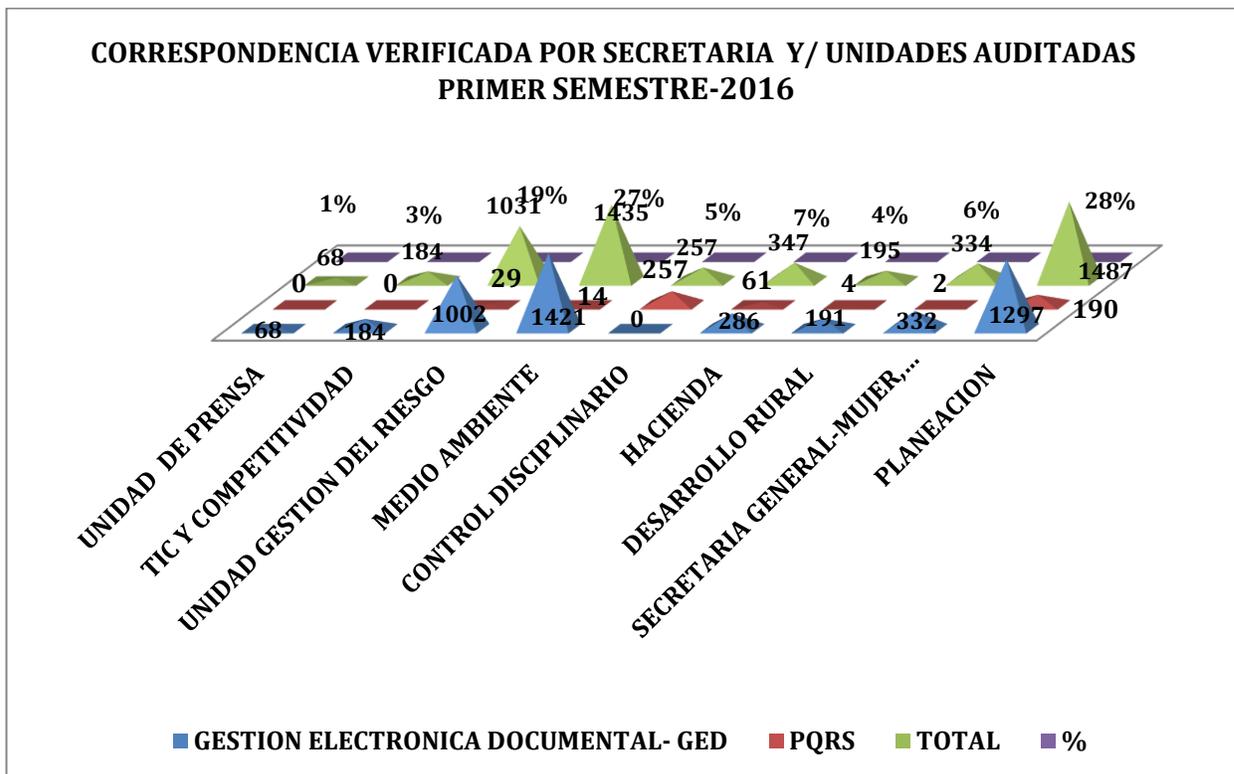
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**



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

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**

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.

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2016**

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,



ANDREA RESTREPO LARGO
Directora Administrativa
Unidad de Control Interno

Elaboró: Gloria Esperanza Restrepo Garay