

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

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 Julio 12 de 2011, 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, Artículo 8°. Deber de información al público entre otros"</u> , 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	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia. • 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, Artículo 8°. Deber de información al público entre otros"</u>. 		

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 23 de la ley 734 de 2002 <u>CÓDIGO DISCIPLINARIO ÚNICO</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>. • 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>"Peticiónes, Consultas y Reclamos"</u>. • 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.

SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016

- 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.

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

- 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:

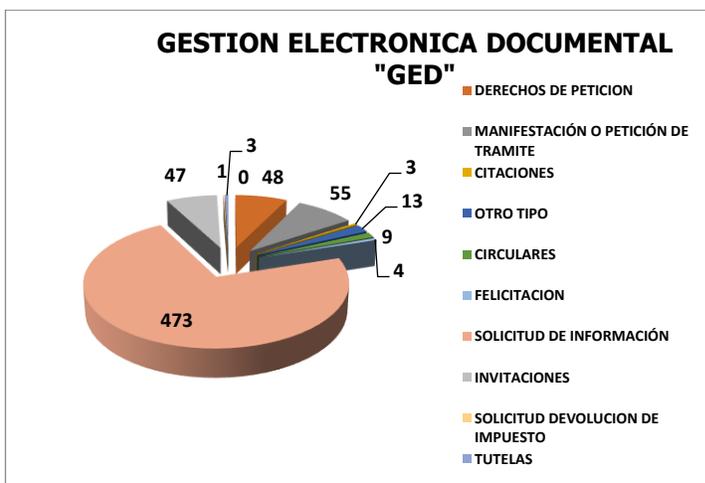
No. AUDITORIA	DEPENDENCIA	GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED	PQRS	OTROS SISTEMAS	TOTAL
10	DEPORTES	656	67		723
11	GOBIERNO	2596	960		3556
12	JURIDICA	0	0	821 (SIAM)	821
13	SALUD	2235	144	131 (SAC)	2510
14	TRANSITO Y TRANSPORTE	2816	50		2866
15	DESARROLLO SOCIAL	1226	8		1234
16	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS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

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

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



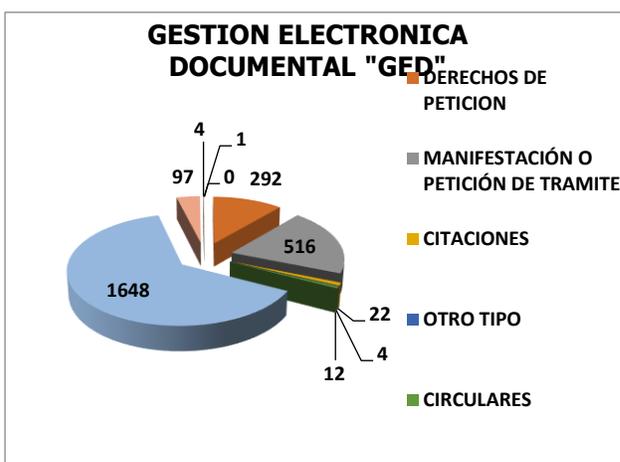
De acuerdo al análisis planteado se pudo evidenciar que las solicitudes de información son las más relevantes con un total de **473** en las solicitudes ingresadas por el Sistema de Gestión Electrónico Documental-GED y por el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR las Quejas con un total de **61**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

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

2. 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

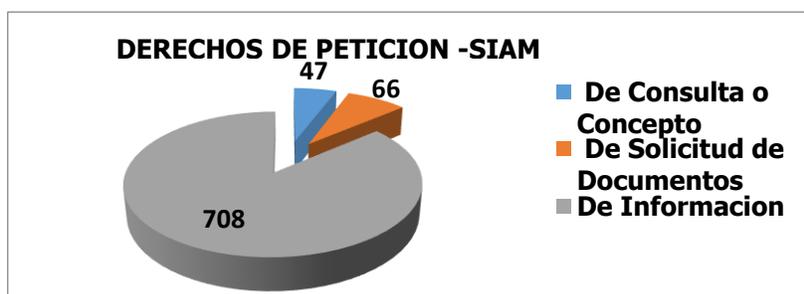


De acuerdo con lo anterior, se observa que se presentaron **1648** solicitudes de información con mayor número de requerimientos en el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED y para el sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR **760** las quejas son las más representativas para esta Secretaría.

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

3. 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



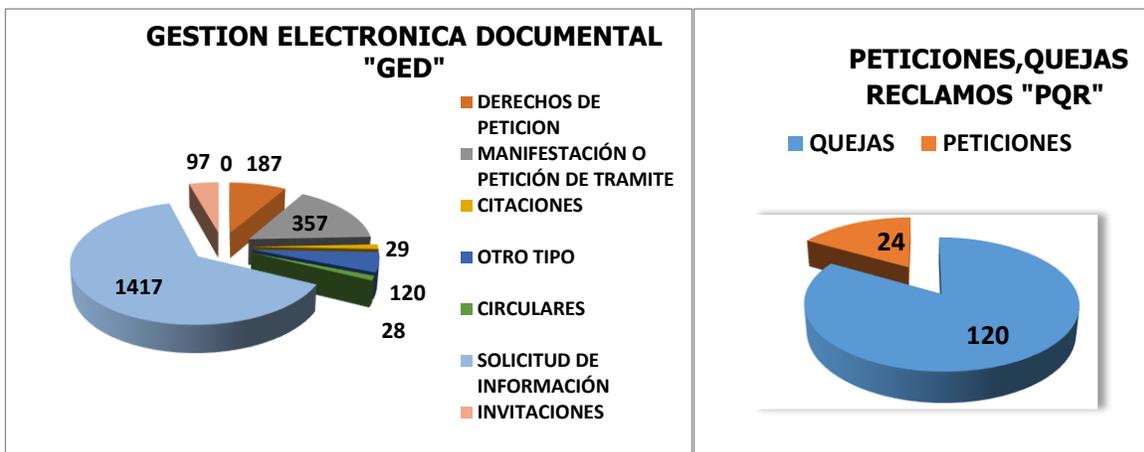
De acuerdo con lo evidenciado en el Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM, implementado para la Secretaría Jurídica cuyo objetivo es de: "Recibir, analizar y direccionar las peticiones" conformadas por los siguientes documentos: Consultas, solicitudes de documentos y solicitudes de información, destacándose entre ellas esta última con un total de **708**.

4. 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

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

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**, las quejas 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.

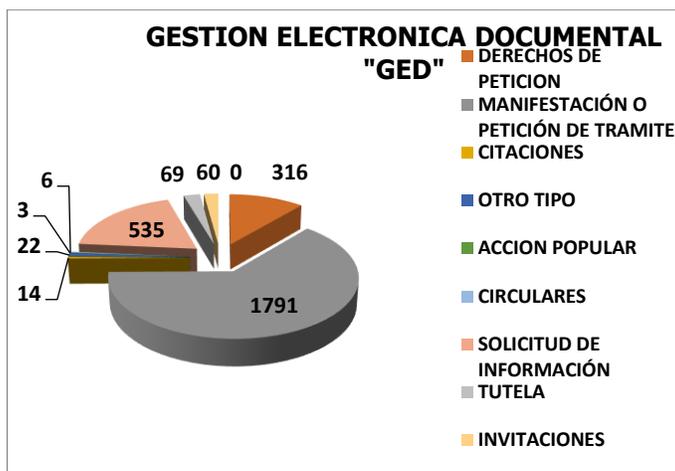
5. SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE: Periodo consolidado desde el 5 de octubre de 2015 al 2 de septiembre de 2016.

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

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

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

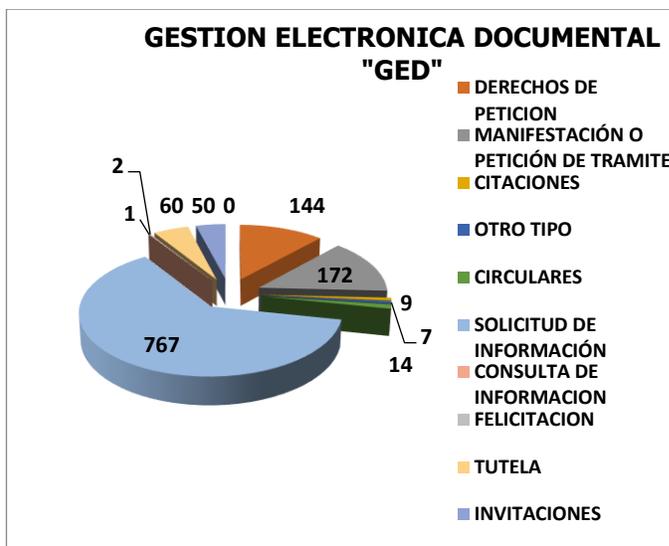
6. SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL: Periodo consolidado desde el 9 de noviembre de 2015 al 23 de septiembre de 2016.

POLITICA DOCUMENTAL SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"	
DERECHOS DE PETICION	144
MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE	172
CITACIONES	9
OTRO TIPO	7

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

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



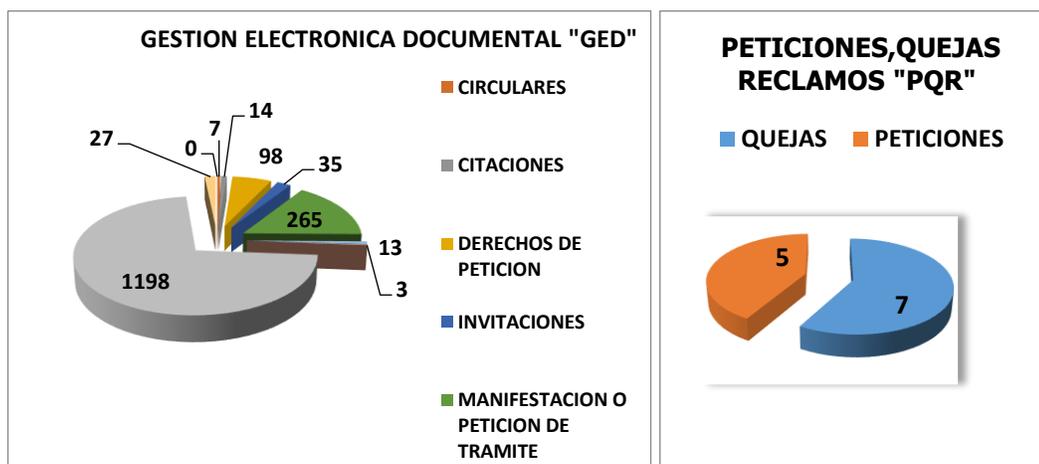
Teniendo en cuenta la revisión realizada a través del Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED, las solicitudes de información son las más importantes para el ciudadano, registrándose un total de **767** y para el Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR **6** quejas son las más significativas.

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

7. 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

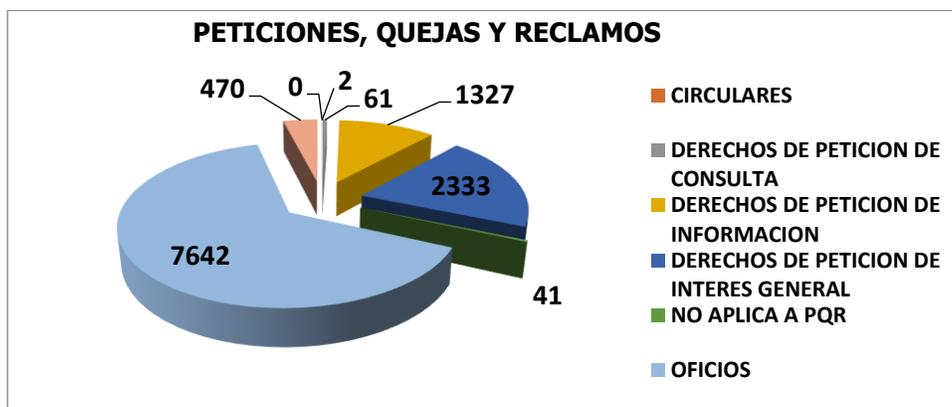


Se puede evidenciar a través del Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED, las solicitudes de información son las más importantes para el ciudadano, registrándose un total de **1198** y para el Sistema Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR **7** quejas son las más significativas.

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

8. SECRETARÍA DE EDUCACION: Periodo consolidado desde 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.

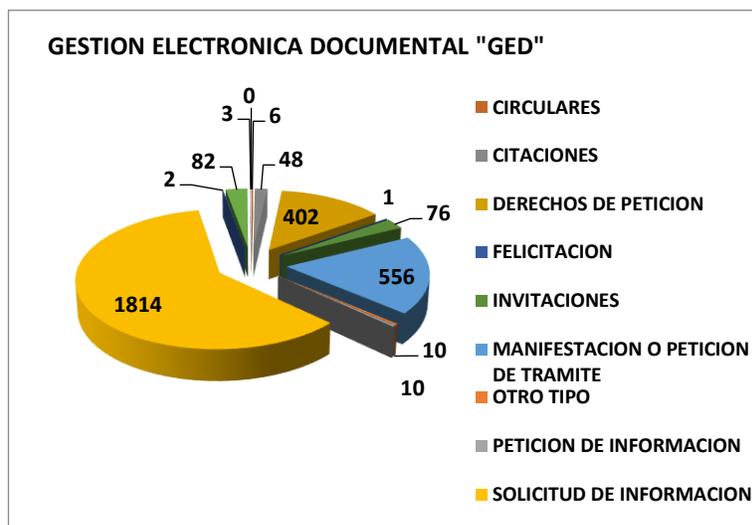
9. SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS: Periodo consolidado desde el 17 de agosto de 2015 al 12 de Diciembre de 2016.

POLITICA DOCUMENTAL SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	
GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"	
CIRCULARES	6
CITACIONES	48
DERECHOS DE PETICION	402
FELICITACION	1
INVITACIONES	76

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

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.

SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016

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** de los 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**.

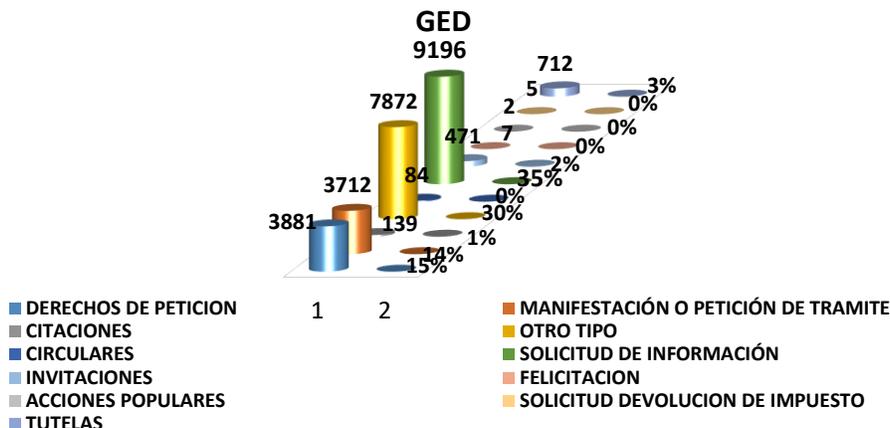
De acuerdo a lo establecido el Sistema de Gestión Electrónica Documental-GED tiene clasificada las solicitudes que ingresa el ciudadano como se describe a continuación:

NOVEDADES SEGUNDO SEMESTRE DE 2016 GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED											
SOLICITUD CLASIFICADA	DEPORTES	GOBIERNO	JURIDICA	SALUD	TRANSITO Y TRANSPORTE	DESARROLLO SOCIAL	SERVICIOS ADMIN.	EDUCACIÓN	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%

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

NOVEDADES SEGUNDO SEMESTRE DE 2016 GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED											
SOLICITUD CLASIFICADA	DEPORTES	GOBIERNO	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%

NOVEDADES SEGUNDO SEMESTRE DE 2016 GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL



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:



ALCALDÍA DE MANIZALES
Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM
Telefono: 887 9700 Ext. 71500
Código Postal 170001
Atención al Cliente 018000 968988
www.manizales.gov.co

Alcaldía de Manizales Ciudad Manizales



**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

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 de GESTION 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

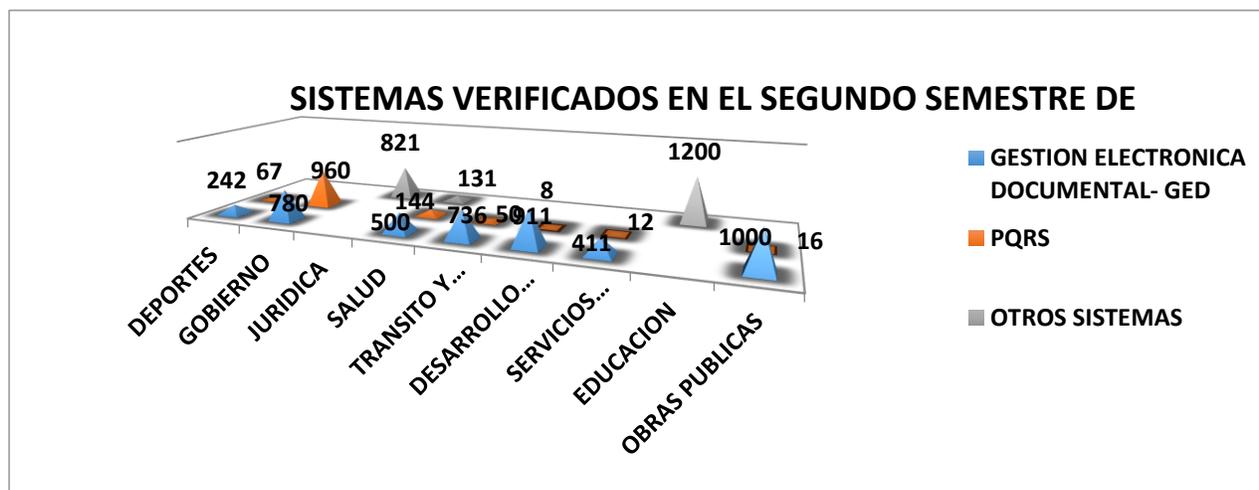
SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016

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



SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE SEGUNDO 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 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 auditorías 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- SAC fueron revisadas **131** en la Secretaría de Salud y **1200** en la Secretaría de Educación y para Sistemas de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM se 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

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

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, EDUCACION 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 solicitudes.
No. 3	Monitorear el tratamiento a las peticiones de la ciudadanía frente a los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez.

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DEL SERVICIO AL CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE – VIGENCIA 2016**

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,



ANDREA RESTREPO-LARGO
Directora Administrativa
Unidad de Control Interno

Elaboró: Gloria Esperanza Restrepo Garay
Revisó: Andrea Restrepo Largo