

Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

Fecha del Informe: 8 de septiembre de 2023

**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO** de la Alcaldía **AVANZA** cuando los funcionarios trabajan en equipo con autocontrol, autogestión y autorregulación.

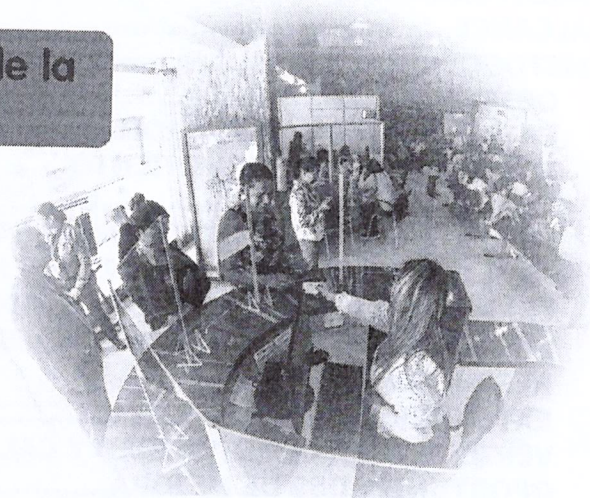
Para lograr la **satisfacción de la ciudadanía.**

Control Interno eres tú, soy yo  
somos la Alcaldía de Manizales.



Alcaldía de Manizales

**MANIZALES AVANZA**  
¡No te quedes atrás!



**Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

**INFORME. INF-CI-031-2023  
SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES,  
QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES  
PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PRESENTACION .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MARCO LEGAL.....</b>	<b>11</b>
<b>3. DESARROLLO DEL INFORME.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. INFORME AUDITORIA.....</b>	<b>13</b>
<b>3.2. FECHA DEL INFORME.....</b>	<b>13</b>
<b>3.3. TEMA.....</b>	<b>13</b>
<b>3.4. SECRETARIA DE DESPACHO.....</b>	<b>13</b>
<b>3.5. AUDITOR.....</b>	<b>13</b>
<b>3.6. ALCANCE.....</b>	<b>13</b>
<b>3.7. METODOLOGIA.....</b>	<b>13</b>
<b>3.8 OBJETIVO .....</b>	<b>13</b>
<b>3.9 CANALES DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>4.0 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.....</b>	<b>14</b>
<b>4.1 GENERALIDADES.....</b>	<b>14</b>
<b>4.2 REPORTE GENERAL PQRSDF INGRESADAS AL SISTEMA.....</b>	<b>17</b>
<b>4.3 ANALISIS DE LAS PQRSDF POR DEPENDENCIA.....</b>	<b>21</b>
<b>4.4 TRAMITE DE LAS PQRSDF POR ESTADO.....</b>	<b>22</b>
<b>4.5 DE LAS SECRETARIAS Y/O UNIDADES QUE PRESENTAN MAYOR RESPUESTAS EXTEMPORANEAS.....</b>	<b>23</b>
<b>4.6 VERIFICACION OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LAS RESPUESTAS .....</b>	<b>23</b>
<b>5 OPORTUNIDADES DE MEJORA.....</b>	<b>25</b>



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

## 1. PRESENTACION

El artículo 209 de la constitución Política dice: *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley"*.

En el artículo 269 de la CP, se establece que *"las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas."*

*La Ley 87 de 1993 Por medio de la cual se establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, establece:*

**ARTÍCULO 1º. Definición del control interno.** Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El ejercicio de control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

**PARÁGRAFO.** El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

**INFORME. INF-CI-031-2023**  
**SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES,**  
**QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES**  
**PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES**

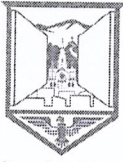
funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

**ARTÍCULO 2º. *Objetivos del sistema de Control Interno.*** Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientarán al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- a. *Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;*
- b. *Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;*
- c. *Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;*
- d. *Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;*
- e. *Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;*
- f. *Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;*
- g. *Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;*
- h. *Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.*

**ARTÍCULO 6º. *Responsabilidad del control interno.*** El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, ***será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.***

**ARTÍCULO 9º. *Definición de la unidad u oficina de coordinación del control interno.*** Es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, ***encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.***



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

**PARÁGRAFO.** Como mecanismos de verificación y evaluación del control interno **se utilizarán las normas de auditoría generalmente aceptadas**, la selección de indicadores de desempeño, los informes de gestión y de cualquier otro mecanismo moderno de control que implique el uso de la mayor tecnología, eficiencia y seguridad.

**ARTÍCULO 12. Funciones de los auditores internos.** Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes:

- a. *Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno;*
- b. *Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando;*
- c. *Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función;*
- d. *Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad;*
- e. *Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios;*
- f. *Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin de que se obtengan los resultados esperados;*
- g. *Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios;*
- h. *Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional;*
- i. *Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente;*



Alcaldía de Manizales

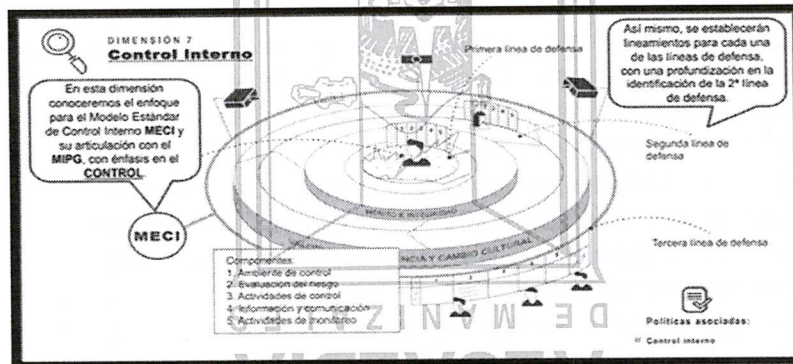
## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

**INFORME. INF-CI-031-2023**  
**SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES,**  
**QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES**  
**PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES**

- j. Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento;
- k. Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas;
- l. Las demás que le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con el carácter de sus funciones.

**PARÁGRAFO.** En ningún caso, **podrá el asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones y refrendaciones.**

**DIMENSIÓN 7 DE CONTROL INTERNO - MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG).**



Esta dimensión agrupa un conjunto de políticas, o prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

Para este efecto las entidades deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste, aspectos que se desarrollan a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI. Dicho modelo cuenta con una estructura de cinco componentes y un esquema de responsabilidades que se distribuyen a lo largo de toda la entidad, los cuales se describen a continuación:



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

**AMBIENTE DE CONTROL:** La entidad debe asegurar un ambiente de control que le permita disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio del control interno. Esto se logra con el compromiso, liderazgo y los lineamientos de la alta dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. El Ambiente de Control es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, se incluyen la integridad y valores éticos, la competencia (capacidad) de los servidores de la entidad; la manera en que la Alta Dirección asigna autoridad y responsabilidad, así como también el direccionamiento estratégico definido

**EVALUACIÓN DE RIESGOS:** Este componente hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales. La condición para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos, vinculados a varios niveles de la entidad, lo que implica que la Alta Dirección define objetivos y los agrupa en categorías en todos los niveles de la entidad, con el fin de evaluarlos.

**ACTIVIDADES DE CONTROL:** La entidad define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso. Implementa políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en el día a día de las operaciones.

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:** Este componente verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés. Se requiere que todos los servidores de la entidad reciban un claro mensaje de la Alta Dirección sobre las responsabilidades de control. Deben comprender su función frente al Sistema de Control Interno.

**ACTIVIDADES DE MONITOREO:** Este componente considera actividades en el día a día de la gestión institucional, así como a través de evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías). Su propósito es valorar: (i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; (iv) los resultados de la gestión, con el propósito de



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

**INFORME. INF-CI-031-2023**  
**SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES,**  
**QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES**  
**PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES**

detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública.

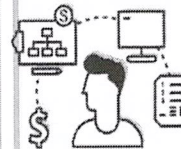
En materia de control Interno debemos distinguir entre:

En materia de control Interno debemos distinguir entre:

1. EL CONTROL INTERNO
2. EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
3. LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

**¿QUÉ ES CONTROL INTERNO?**

EL CONTROL INTERNO es una actividad inherente y simultánea con el desarrollo de cada función, actividad o tarea de los servidores públicos; es decir, a la par que se realiza la labor de cada empleado o trabajador, él mismo debe aplicar los mecanismos necesarios para que el desarrollo y resultado de la misma sea eficiente y eficaz.



Autocontrol

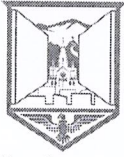
**¿QUÉ ES SISTEMA DE CONTROL INTERNO?**

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO es el conjunto de elementos necesarios para facilitar dicho control, tales como los procedimientos, los planes, las políticas, objetivos, planes Institucionales, sistemas de información, sistemas de organización adecuado, delimitación precisa de autoridad y los niveles de responsabilidad; en sí, todos los elementos que se interrelacionan y conforman el MECI.



Autoevaluación





Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

#### 4. ¿QUÉ ES LA OFICINA DE CONTROL INTERNO?

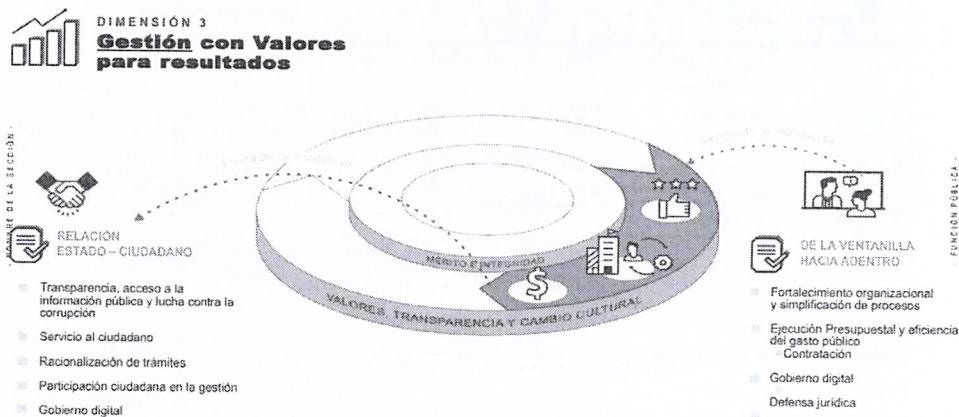
LA OFICINA DE CONTROL INTERNO es la encargada de evaluar en forma independiente, todos los elementos que componen el Sistema de Control Interno de la entidad y propone al representante legal las respectivas recomendaciones para mejorarlo, lo mismo que acompañar y asesorar a todas las dependencias en la implementación y aplicación de técnicas y estrategias de control. Fomentar la cultura de autocontrol.

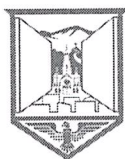


#### DIMENSION 3. GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

La tercera Dimensión de MIPG, tienen como propósito orientar la realización de las actividades para lograr los resultados propuestos y materializar su planeación institucional en el marco de los valores del servicio público.

El enfoque de Estado abierto busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos. La transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción facilitan la relación Estado- ciudadano.





Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

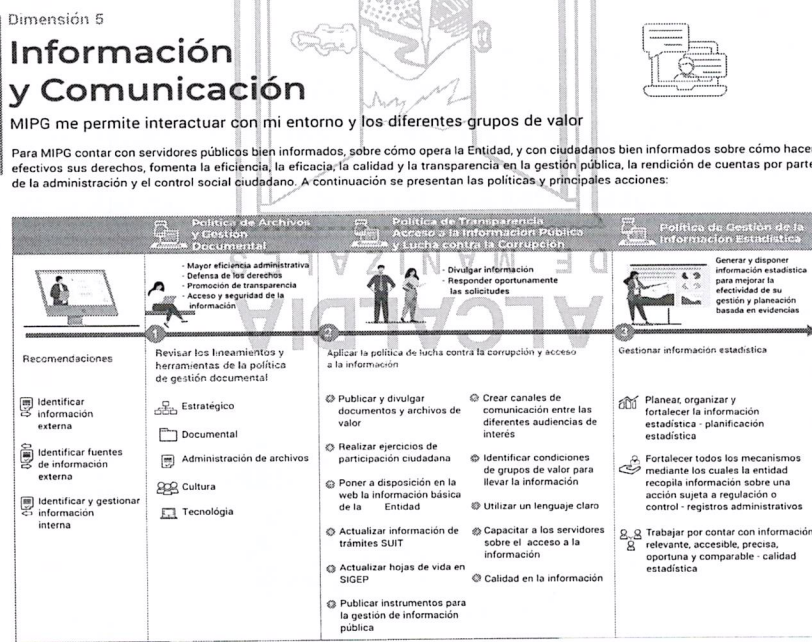
### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

#### DIMENSION 5: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

**Objetivo:** Garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de la Entidad, así como de la información externa, esto es, la vinculada a la interacción con los ciudadanos. Para tales fines, se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley General de Archivos y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Las entidades deben tener caracterizadas su población objetivo, de modo que puedan generar estrategias de comunicación que atiendan las diferentes condiciones de cada ciudadano como idioma, discapacidad, todas las situaciones que puedan generar alguna dificultad u obstáculo para los ciudadanos deben ser resueltas, es decir tener criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública.

USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES



Esta dimensión se desarrolla a través de tres políticas; política de transparencia y acceso a la información, archivo y gestión documental, gestión de la información estadística.



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

Es necesario generar espacios de conocimiento en el que el talento humano de la entidad, conozca la Ley de transparencia y acceso a la información y apliquen en su día a día, teniendo como prioridad la atención de todas las solicitudes realizadas.

Los funcionarios de las entidades públicas deben tener muy claro y comprender que el acceso a la información pública es un derecho fundamental, que permite el ejercicio de otros derechos ciudadanos.

## 2. MARCO LEGAL

### Constitución Política

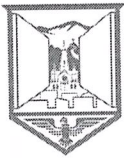
- Constitución Política de Colombia – Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

### Leyes

- Ley 87 de 1993. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidad y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, Artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

### Decretos o protocolos

- Decreto 2623 de 2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Modificado por el 1499 del 2017.
- Protocolo del Servicio al Ciudadano 2021, para la Alcaldía de Manizales, el cual se encuentra en el **software de información ISOLUCIÓN con el código PSI-SAC-DRI-003 y publicado en la página web de la Entidad en el Link <https://manizales.gov.co/servicio-al-ciudadano/>**. Este protocolo busca



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

**INFORME. INF-CI-031-2023**  
**SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES,**  
**QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES**  
**PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES**

facilitar la interacción entre los servidores públicos de la Alcaldía de Manizales y los ciudadanos, generando mayor capacidad de respuesta de cara a la ciudadanía y definiendo pautas que se dirijan a incrementar la calidad de vida tanto de quienes atienden como de quienes consultan.



Fuente: <https://manizales.gov.co/servicio-al-ciudadano/>

- Decreto Nacional No. 491 del 2020 del 28 de Marzo del 2020 "Por la cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica"
- Circular Interna 010 del 24 de mayo de 2022, emitida por la Secretaria Jurídica de la Alcaldía de Manizales, en donde indica que los términos vuelven hacer los indicados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

### 3. DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe se desarrolla en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 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**" y en el marco de la 3ª dimensión del MIPG, Gestión con Valores para Resultados - Política de Servicio al Ciudadano y en el de la 5ª dimensión Información y Comunicación, las cuales tienen dentro de sus fines



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes a través de los distintos canales incluyendo la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que constituyen un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, realizó el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD.

- 3.1. **INFORME DE AUDITORÍA:** INF-CI-031-2023
- 3.2. **FECHA DEL INFORME:** 8 de septiembre de 2023
- 3.3. **TEMA:** Seguimiento al Trámite de (PQRSDF) Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicidades del primer semestre de 2023.
- 3.4. **SECRETARIA DE DESPACHO:** LUZ MERY PINILLA ÁVILA
- 3.5. **AUDITOR:** JEISSON HERNANDO DUARTE TORRES - Abogado
- 3.6. **ALCANCE:** Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD presentadas por los ciudadanos a la entidad, en el período comprendido entre **primero (1) de enero al (30) treinta de junio de 2023.**
- 3.7. **METODOLOGÍA:** Para la elaboración del presente informe, se tomó como fuentes de información, la totalidad de registros del **Sistema de Gestión Documental GED**, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de este canal y las radicadas personalmente.
- 3.8. **OBJETIVO:** Realizar seguimiento y evaluación a la atención de las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas sugerencias, felicitaciones y denuncias por parte de los ciudadanos y demás partes interesadas interpuestas a la Alcaldía de Manizales, **con el fin de verificar y determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas** y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, fortalecer la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

### 3.9. CANALES DE COMUNICACIÓN:

- Ventanilla de trámites y PQRS, Syqual10.com:2000, para trámites en línea
- Correo Electrónico: [Contacto@manizales.gov.co](mailto:Contacto@manizales.gov.co), envió correspondencia a cualquier dependencia.
- Notificaciones Judiciales: [notificaciones@manizales.gov.co](mailto:notificaciones@manizales.gov.co)
- <https://www.instagram.com/alcaldiademanizales/>
- <https://www.facebook.com/CiudadManizales/>



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

- <https://twitter.com/CiudadManizales>
- Sede del Centro Administrativo Municipal "CAM" Calle 19 No. 21-44
- Teléfono: 8879700, conmutador +57 606 8879700
- Línea gratuita +57 018000 968988
- [alcaldia.prensa@manizales.gov.co](mailto:alcaldia.prensa@manizales.gov.co)
- Puntos de atención externos como Inspecciones de policía, corregidurías, Comisarias de Familia, Secretaria de Movilidad, está el directorio con los teléfonos de contacto y las direcciones.

#### 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

##### 4.1 Generalidades

La Alcaldía de Manizales, a través de la Secretaria de Servicios Administrativos, tiene asignado el recurso humano para hacer seguimiento a las PQRSDF, presentadas por los ciudadanos en la Ventanilla Única, en la Oficina de Atención al Usuario y Correspondencia.

El Sistema de Gestión Electrónica Documental - GED, contempla la siguiente clasificación de solicitudes: Acción de tutela, Denuncia, Derecho de petición, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias. Dichas solicitudes se reciben, de cualquier ciudadano de manera telefónica, escrita, a través de la Página WEB, Redes Sociales y por correo electrónico.

Al revisar el sistema de Atención al ciudadano, se observa que estuvo **parametrizado** en cumplimiento al **artículo 5 del Decreto 0491 del 2020, al indicar:**

(...)

**ARTICULO 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

En ese entendido, se ampliaron los términos para atender las peticiones durante la vigencia de la emergencia sanitaria en su momento.

Ahora bien, mediante la **Ley 2207 de 2022 del 17 de mayo de 2022**, "Por Medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020", indico en su artículo 2 lo siguiente:

**ARTÍCULO 2.** Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

Bajo esa derogatoria, la Secretaria Jurídica indico mediante Circular Interna No. 0010 del 24 de mayo de 2022, que a partir del 18 de mayo de 2022, los términos para atender las solicitudes de los ciudadanos hacia la Administración, **vuelven a la normalidad; es decir, a los términos de artículo 14 de Ley 1755 de 2015**, que indica:

**"ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, **toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.** Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez **(10) días siguientes a su recepción.** Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

**INFORME. INF-CI-031-2023**  
**SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES,**  
**QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES**  
**PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES**

*entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de **los treinta (30) días siguientes a su recepción**”.*

**(Negritas y subrayadas ajenas al texto citado)**

Revisado el documento denominado “Procedimiento PQRS” **CÓDIGO PSI-SAC-PR-003, VERSIÓN 4** de fecha 14 de julio de 2014, publicado en la aplicativo ISOLUCION, estado vigente, observándose que cuenta con los siguientes términos:

(...)

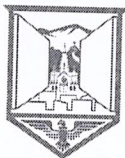
IV. Gestionar, resolver, responder, registrar y direccionar para Atención al Usuario

- *Queja o reclamo:* 8 días
- *Manifestación:* 8 días
- **Consulta:** **23 días**
- *Petición de Información:* 3 días
- *Felicitación:* 8 días
- *Sugerencia:* 8 días
- *Otro tipo:* 8 días

(...)

Se evidencia, **que los términos indicados en el procedimiento se encuentran desactualizados.**





Alcaldía de Manizales

# UNIDAD DE CONTROL INTERNO

## INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES


Visualización Documentos

PSI-SAC-PR-003 Versión: 004

Lo he Leído

Imprimir

Acción Preventiva

	PROCEDIMIENTO
	TRÁMITE DE PQRS
	VERSIÓN 004
	CÓDIGO PSI-SAC-PR-003
PROCESO SERVICIO AL CLIENTE	ESTADO VIGENTE

### 1. OBJETIVO

Orientar a los funcionarios de la Administración Municipal en lo relacionado con las actividades, etapas y términos que debe tener en cuenta al momento de contestar alguna solicitud de la comunidad.

### 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud y finaliza con el envío de la respuesta correspondiente al ciudadano que la interpuso.

### 3. RESPONSABLE

Claudia Marcela Salazar Rojas

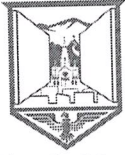
Fuente: <https://alcaldiademanizales.isolucion.co/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRhc3A/UGFnaW5hPWJhbmNvY29ub2NpbWllbnRvNEFsY01hbml6YWxicy80LzQ4M0JDQkFFLTVGMEEtNEEzQi05MjdFLTdBNtBDODJCMEE2Ni80ODNCQ0JBRS01RjBBLTRBM0ItOTI3RS03QTUwQzgyQjBBNjYuYXNwJkIEQVJUSUNVTE89NjEx>

**4.2 REPORTE GENERAL PQRSDF INGRESADAS EN EL SISTEMA SYQUAL 10-GED,** base de datos del Ged del periodo comprendido entre el primer trimestre, es decir, enero, febrero y marzo de 2023.

### TRAMITES DE LAS (PQRSDF) PRIMER TRIMESTRE DE 2023

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTAS EN TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
Secretaria Hacienda	137	91	<u>30</u>
Secretaria de Gobierno	131	86	<u>34</u>
Secretaria de Medio Ambiente	112	89	<u>16</u>
Secretaria de Movilidad	48	47	1
Unidad de Gestión del Riesgo	36	23	9





Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

**INFORME. INF-CI-031-2023**  
**SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES,**  
**QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES**  
**PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES**

Secretaria de Salud Publica	32	25	7
Secretaria de Obras Educación	20	19	1
Secretaria de Obras Publicas	13	9	4
Secretaria de Planeación	8	8	0
Secretaria del Deporte	3	2	0
Secretaria de Desarrollo Social	5	5	0
Secretaria de Servicios Administrativos	3	3	0
Secretaria Jurídica	2	2	0
Despacho del Alcalde	1	1	0
Secretaria de las Mujeres y Equidad de Genero	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>552</b>	<b>411</b>	<b>102</b>
<b>TOTAL EN %</b>		<b>74%</b>	<b>26%</b>

\*Fuente: SISTEMA SYQUAL 10-GED

Como se puede observar en la tabla anterior, del primer trimestre de un total de **552** peticiones recibidas, 411 fueron atendidas en los terminos las cuales equivalen a un 74%. y las 102 fueron atendidas de manera extemporanea correspondiente a un 26%.

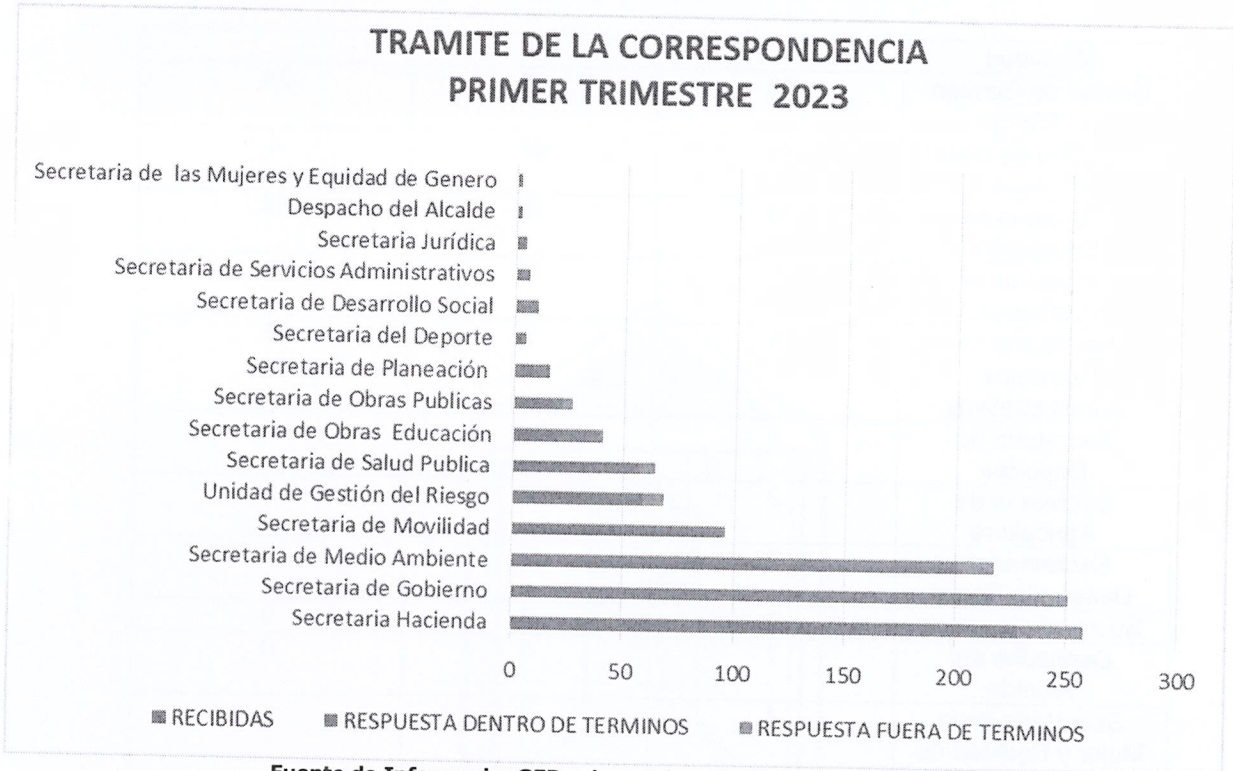
Con relacion a las respuesta extemporaneas, la Secretaria de Gobierno presentan 34, seguida la **Secretaria de Hacienda con 30** y en tercer lugar la Secretaria de Medio Ambiente **con 16 respuesta por fuera del termino.**



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES



### TRAMITES DE LAS (PQRSDF) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

De la base de datos del Ged del periodo comprendido del segundo trimestre, es decir, abril, mayo y junio de 2023 tenemos:

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTAS EN TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
Secretaria de Gobierno	170	130	<u>37</u>
Secretaria de Salud Publica	94	85	7
Secretaria de Medio Ambiente	70	46	<u>24</u>
Secretaria de Hacienda	61	39	<u>17</u>
Secretaria de	57	52	5



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

**INFORME. INF-CI-031-2023**  
**SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES,**  
**QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES**  
**PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES**

Movilidad			
Unidad de Gestión del Riesgo	42	17	24
Secretaria de Obras Publicas	45	41	4
Secretaria de Educación	36	18	18
Secretaria de Planeación	8	8	0
Secretaria de Servicios Administrativos	8	8	0
Secretaria de Deportes	7	4	3
Secretaria de Agricultura	2	2	0
Secretaria de Desarrollo Social	2	2	0
Secretaria Jurídica	2	2	0
Despacho del Alcalde	1	1	0
Secretaria de la Mujer y Equidad de Genero	1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>456</b>	<b>139</b>
<b>TOTAL EN %</b>		<b>75%</b>	<b>23%</b>

Fuente de Informacio: GED segundo trimestre de la vigencia 2023

Como se puede observar en la tabla anterior, del segundo semestre de un total de 606 peticiones recibidas, 456 fueron atendidas en los terminos establecidos, que equivalen aun 75% y las 139 fuero atendias de manera extemporanea que corressponden a un 23%.

Con relacion a las respuesta extemporaneas, **la Secretaria de Gobierno presentan 37**, seguida la **Secretaria de Ambiente con 24** y en tercer lugar la Unidad de Gestion del Riesgo con 24 respuesta por fuera del termino.

Respecto al temas de las "**DENUNCIAS**", se observa en su contenido, que éste no tiene que ver con conductas de los funcionarios públicos, sino con denuncias relacionadas con situaciones de la comunidad en general, como son: **Maltrato animal, venta y consumo de estupefacientes, construcciones aparentemente ilegales, solicitud de presencia de tránsito, malos olores, violación al código de convivencia ciudadana.**



## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

Alcaldía de Manizales

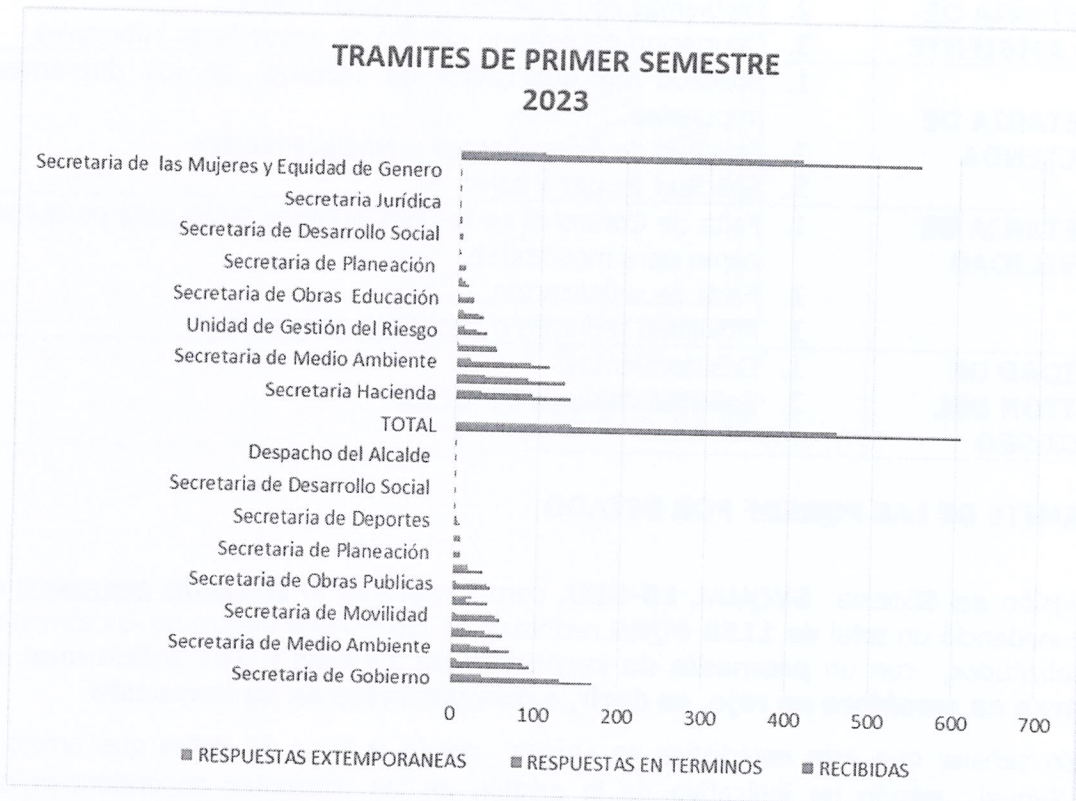
### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

- Con respecto a las **Felicitaciones**, éstas son recibidas en agradecimiento por el cumplimiento de las funciones de algunos funcionarios de los diferentes Despachos.

#### 4.3 ANALISIS DE LAS PQRSDF POR DEPENDENCIAS:

Del análisis realizado del primer semestre de la vigencia 2023, fueron 1158 solicitudes registradas, se observa que las Secretarías de Gobierno, Secretaría de Medio Ambiente, y Secretaría de Movilidad y Secretaría de Hacienda, **son las que presentan el mayor número de requerimientos en cada Trimestre.**

Lo descrito anteriormente, se puede visualizar en la siguiente tabla:



Fuente: SISTEMA SYQUAL 10-GED – primer y segundo trimestre de la vigencia 2023





Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

**INFORME. INF-CI-031-2023**  
**SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES,**  
**QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES**  
**PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES**

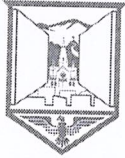
Al verificar en la página web de la Alcaldía el cumplimiento de la publicación trimestral por parte de la Oficina de Atención al ciudadano, se corroboró se ha realizado y se encuentran publicados dos (2) informes, es decir, el primero corresponde a los meses de enero, febrero y marzo y el segundo abril, mayo y junio, donde se pueden evidenciar los temas que más se consultan en las diferentes dependencias, así:

DEPENDENCIA	TEMAS PQRSDF
<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Construcciones sin licencias o permisos</li> <li>2. Construcción que produce perjuicios entre vecinos</li> <li>3. Filtraciones de aguas de viviendas vecinas</li> <li>4. Ruido en las viviendas producida por fiestas, música, consumo de licor por parte de los vecinos del sector.</li> </ol>
<b>SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de poda de árboles y zonas verdes</li> <li>2. Problemas con macotas por malos tratos</li> <li>3. Ocupación del espacio público de vendedores informales</li> </ol>
<b>SECRETARIA DE HACIENDA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de duplicados de facturas de los diferentes impuestos.</li> <li>2. Solicitud de desembargos y emplazamientos</li> <li>3. Solicitud de paz y salvo</li> </ol>
<b>SECRETARIA DE MOVILIDAD</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de controles en las vías públicas tanto para parquear como para movilizarse</li> <li>2. Falta de señalización</li> <li>3. Movilidad reducida o imposible en la ciudad</li> </ol>
<b>UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deslizamientos</li> <li>2. Solicitud de visita a Predios</li> </ol>

#### 4.4 TRAMITE DE LAS PQRSDF POR ESTADO

De la revisión del Sistema **SYQUAL 10-GED**, correspondiente al **segundo semestre** de 2022, se evidenció un total de **1158 PQRS** recibidas, se dio trámite dentro de los términos, a **867** solicitudes, con un **promedio de respuesta de 13 días** y **241 solicitudes, se encuentran en semáforo en rojo, es decir, extemporáneas en su respuesta.**

Es preciso señalar que esta estadística se analiza desde la base de datos que arrojó el sistema Syqual,; siendo un indicativo de la gestión de las diferentes dependencias con relación a **las respuestas de las peticiones** en el periodo de seguimiento como se indica en las graficas arriba indicadas.



## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

Alcaldía de Manizales

### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

#### 4.5 DE LAS SECRETARIAS Y/O UNIDADES QUE PRESENTAN MAYOR RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

En el desarrollo de la auditoría, se procedió a revisar el total de solicitudes con **respuesta extemporánea (241)**, observamos que las Secretarías y Unidades con **mayor número de solicitudes con respuesta extemporáneas** son:

DEPENDENCIA	Número de solicitudes Extemporáneas
Secretaria de Gobierno Inspecciones y Comisarias	71
Secretaria de Hacienda	47
Secretaria de Ambiente	40
Unidad de Gestión del Riesgo	33
Secretaria de Educación	18
<b>TOTALES</b>	<b>209</b>

Fuente: SISTEMA SYQUAL 10-GED

- **Las respuestas extemporáneas:** Se observa, que para dar respuestas se requieren de conceptos técnicos de otras dependencias, las cuales conllevan visitas in situ, y por lo tanto, se deben programar las visitas, cuyo resultado, debe ser analizado y procesado para emitir un pronunciamiento. **No obstante, no se evidencia que se haga uso de la suspensión de términos y tampoco informan al peticionario de las acciones que se deben desplegar o las acciones desplegadas.**

#### 4.6 VERIFICACION OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

Se seleccionó una muestra de peticiones del total ingresadas tanto de las diligenciadas **dentro de los términos como extemporáneas**, a continuación se relacionan los resultados:

RADICADO	EN TERMINO
50056-2023	Tres (3) días hábiles de respuesta
49189-2023	Ocho (8) días hábiles de respuesta
4381-2023	tres (3) días hábiles de



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

**INFORME. INF-CI-031-2023  
SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES,  
QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES  
PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES**

	respuesta
4450-2023	Catorce (14) días hábiles de respuesta
10054-2023	Trece (13) días hábiles de respuesta
11754-2023	Once (11) días hábiles de respuesta
20086-2023	Diez (10) días hábiles de respuesta.

Fuente: SISTEMA SYQUAL 10-GED

- **Tiempo de respuesta (oportunidad):** Se evidenció que de las peticiones analizadas se tramitaron dentro de los términos establecidos en la Ley.
- **Calidad en la Respuesta:** Frente a este tema, se encontró que las peticiones objeto de la muestra, atendieron puntualmente la inquietud planteada y contienen conceptos técnicos y archivos fotográficos de las visitas de verificación, lo que le brinda al ciudadano confianza.

**4.9 FORTALEZAS**

- Fortalecimiento e implementación de Herramientas tecnológicas, estrategias y controles para la adecuada y oportuna atención al ciudadano.
- La Administración Municipal, cuenta con el documento denominado "Caracterización de los ciudadanos", vigencia 2021 donde se identifican las características de la población que frecuentan los puntos de atención de la Alcaldía. También se tiene la Caracterización Demográfica Grupos Étnicos de la Ciudad.

**4.10 DEBILIDADES :**

**4.10.1.** Se evidencia debilidad en el cumplimiento de la oportunidad de las respuestas a los ciudadanos. Lo anterior, toda vez que se observan respuestas extemporáneas a pesar de la generación de alertas en los informes de seguimiento trimestrales realizados por la Secretaria de Servicios Administrativos, **en donde se envían a cada Secretaria o Unidad responsable la información correspondiente a los peticiones extemporáneas,** con el fin de que estas emitan una respuesta a los requerimientos presentados de acuerdo a los términos establecidos en las disposiciones que regulan la materia.





Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

### INFORME. INF-CI-031-2023 SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES

La reiterada extemporaneidad, está ocasionando la materialización del riesgo "Incumplimiento de los plazos establecidos por Ley para dar respuesta a las PQRSDF", con posibles efectos disciplinarios, en atención al Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, al indicar:

(...)

**ARTÍCULO 31.** *Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".*

Además, se observa que se continúa asignando las PQRSDF a Secretarías o Unidades que no corresponden; circunstancia que pone en riesgo la medición de la gestión por dependencias y **su calificación al tener indicadores negativos.**

#### 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Debido a las reiteradas respuestas extemporáneas, se sugiere respetuosamente a la Secretaría de Servicios Administrativos, **realizar capacitaciones o campañas sobre la importancia al cumplimiento a los términos definidos en la ley,** para atender las peticiones presentadas por los ciudadanos.
- Como se observa, los funcionarios no asocian las respuestas a los radicados en la Gestión Electrónica Documental GED, por ello, invitamos a la Secretaría de Servicios Administrativos, **a realizar campañas de sensibilización dirigidas a los colaboradores de la Alcaldía para que asocien la respuesta de manera correcta en el GED,** con el fin de reducir las solicitudes con vencimiento de términos, generando mayor pertinencia por parte de los competentes frente a la atención y gestión de las PQRS.
- El alto número de peticiones extemporáneas evidenciadas en el presente informe, es importante, implementar acciones de mejora conducentes que eviten que se sigan presentando respuestas por fuera del término legal. Por tanto, se hace necesario que desde la Secretaría de Servicios Administrativos se exhorte a los Secretarios de Despacho, jefes de unidad y los líderes de proceso, para que diseñen mecanismos de control, que permitan verificar si la petición es o no, competencia de la Secretaría o Unidad, **a fin de generar el correspondiente traslado manera inmediata al**



Alcaldía de Manizales

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO

**INFORME. INF-CI-031-2023**  
**SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE (PQRSDF) PETICIONES,**  
**QUEJAS , RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES**  
**PRIMER SEMESTRE 2023/ALCALDIA DE MANIZALES**

**responsable, para que se pueda generar una respuesta dentro de los términos de ley.**

- Se sugiere evaluar periódicamente los resultados de atención al usuario, para saber la opinión de la ciudadanía acerca de la respuesta o los términos en cada secretaria, previa caracterización de la población y de la formulación de las preguntas correctas que se pretendan relajar en las encuestas.

Cordialmente,

**GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO**  
 Directora Administrativa  
 Unidad de Control Interno

**JEISSON HERNANDO DUARTE TORRES**  
 Abogado - Unidad de Control Interno

Proyecto: Jeisson Hernando Duarte Torres. Auditor

