



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

Fecha del Informe: 20 de febrero de 2024

R-2
 ALCALDÍA DE MANIZALES
 UNIDAD DE CONTROL INTERNO
 Fecha: 20-01-2024
 Hora: 4:30pm
 Firma: Paula Sanchez

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO de la
 Alcaldía **MEJORA** 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"*

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.

UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023

Unidad de Control Interno

Gráfica 1. DIMENSION DE EVALUACION CON RESULTADOS

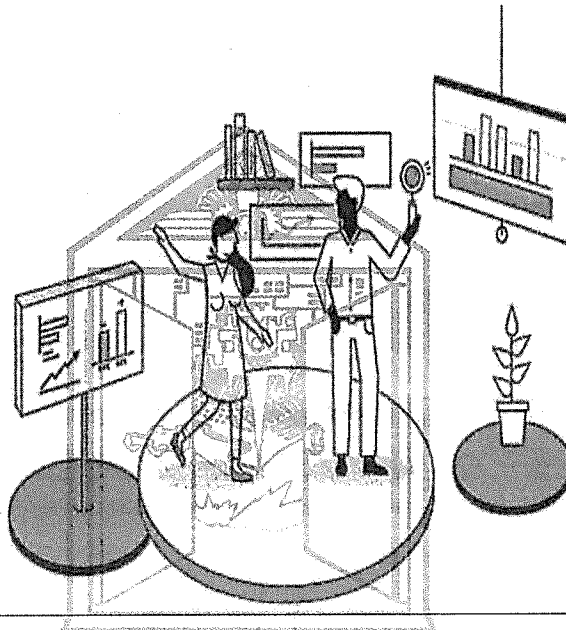


La dimensión tienen como propósito permitirle a la entidad conocer los avances en la consecución de los resultados previstos en su proceso de planeación institucional.
 En términos generales, se busca que la Evaluación de Resultados se pueda apreciar en dos momentos:

1. Seguimiento a la gestión institucional

Monitoreo periódico a todos los planes que se implementan en la entidad:

- El plan de acción
- El PAAC (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)
- El PAA, Plan Anual de Adquisiciones, entre otros.



2. Evaluación de los Resultados obtenidos.

Las entidades del Orden Nacional deben evaluar el plan estratégico sectorial y las metas asociadas al plan nacional de desarrollo vigente

Las entidades del Orden Territorial deben evaluar el plan de acción y si tienen metas asociadas al plan desarrollo territorial vigente y/o plan nacional de desarrollo vigente

"CONTROL INTERNO SOMOS TODOS"
ALCALDÍA



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

CONTENIDO	PÁGINA
1. PRESENTACIÓN.....	4
2. MARCO LEGAL	09
3. DESARROLLO DEL INFORME	12
3.1. INFORME DE AUDITORIA.....	12
3.2. FECHA DEL INFORME.....	12
3.3. TEMA.....	12
3.4. RESPONSABLES.....	12
3.5. AUDITOR.....	12
3.6. ALCANCE.....	12
3.7. METODOLOGIA.....	12
3.8. GENERALIDADES.....	12
3.9 TRAMITES DE LA CORRESPONDENCIA	19
3.10. TRAMITES DE LAS PQRSDF.....	45
3.11 RESULTADOS DE LA AUDITORIA	
3.11.1 DEBILIDADES	45
3.11.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA	45
10. GRÁFICA RESUMEN RESULTADOS AUDITORÍA	46
11. DERECHO DE CONTRADICCIÓN.....	47
12. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	47



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

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



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023

Unidad de Control Interno

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.***

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;



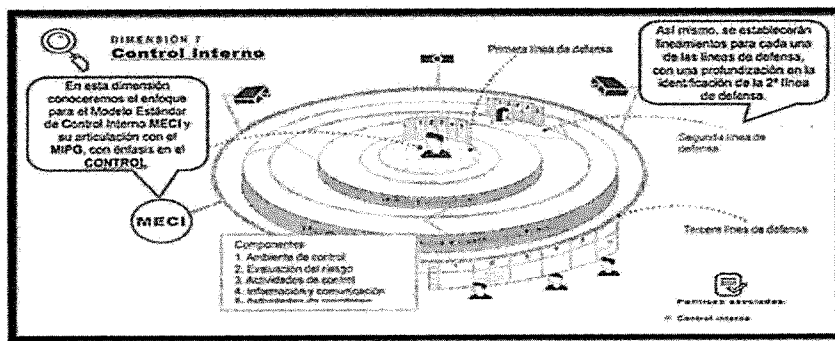
UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023

Unidad 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;
- 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.**

Gráfica 2. DIMENSIÓN 7 DE CONTROL INTERNO - MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG).





UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023

Unidad de Control Interno

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:

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.



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023

Unidad de Control Interno

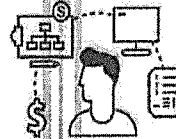
ACTIVIDADES DE MONITOREO: Este componente considera actividades en el día a día de la gestión institucional, así como a través de evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías). Su propósito es valorar: (i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y 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 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:

- 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

¿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.



**Evaluación
Independiente**





UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

2. MARCO LEGAL

- Artículo 23 Constitución Política de Colombia de 1991: 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.
- Artículo 269 Constitución Política de Colombia de 1991. En 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.
- Ley 87 de 1993. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
- Ley 136 de 1994 Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición.

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 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.



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023

Unidad de Control Interno

PARÁGRAFO. *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 la ley 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.*

- Ley 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, **"Título IV, de la rendición de cuenta – capítulo I Rendición de cuentas de la rama ejecutiva"**.

- Artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022 modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: **ARTÍCULO 31. PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA EN EL SECTOR PÚBLICO.** Modifíquese el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual quedara así:

"Artículo 73. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad."

- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." Modificado por el 1499 de 2017.
- Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República." TÍTULO 4.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". En su artículo 2.1.4.6 se establece: " **ARTÍCULO 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo.** El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicara en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.
- Decreto 1499 de 2017 "Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG". Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

- Decreto 1008 de 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de gobierno digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1078 de Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto Ley 2106 de 2019 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- Resolución 1519 del 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 4 y VERSION 5 emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Política de Administración del Riesgo de la Alcaldía Manizales, aprobada por el Comité Institucional de Control Interno, Mediante Acta 002 del mes de mayo de 2021.
- Procedimiento trámite de PQRS – Versión –Código PASI-SAC-PR-003, Proceso Servicios al Cliente.



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

3. DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe se desarrolla en cumplimiento de lo establecido en la Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", ARTÍCULO 12. FUNCIONES DE LOS AUDITORES INTERNOS, **literal e.** Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos, metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.

- 3.1. INFORME DE AUDITORÍA:** INF-CI-03-2024
3.2. FECHA DEL INFORME : 20 de febrero 2024
3.3. TEMA : SEGUNDO SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF
JULIO-DICIEMBRE 2024.

3.4 RESPONSABLES:
TABLA # 1

ITEM	SECRETARIA	ITEM	SECRETARIA
1	Despacho del Alcalde	10	Secretaría de Gobierno
2	Secretaría General	11	Secretaría de Hacienda
3	Secretaría de Agricultura	12	Secretaría Jurídica
4	Secretaría de Deporte	13	Secretaría de Medio Ambiente
5	Secretaria de Desarrollo Social	14	Secretaría de las Mujeres y Equidad de Género
6	Secretaría de Educación	15	Secretaría de Movilidad
7	Secretaría de Servicios Administrativos	16	Secretaría de Tic y Competitividad
8	Secretaría de Planeación	17	Unidad de Divulgación y Prensa
9	Secretaria de Salud	18	Unidad de Gestión del Riesgo

- 3.5 AUDITOR:** Marcela López López, Líder de Auditoría.
3.6 ALCANCE: peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones allegadas a la entidad entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2023.
3.7 METODOLOGÍA: Recolección de Datos, Análisis de diferentes fuentes de información, revisión información publicada en la página web de la Alcaldía de Manizales, información del Drive.

3.8 GENERALIDADES

En el plan estratégico de atención al ciudadano de la Alcaldía de Manizales se definen dos áreas de intervención en relación con el modelo de gestión pública eficiente de servicio al ciudadano. Estas áreas son:

Ventanilla hacia afuera con tres componentes: cobertura, cumplimiento (expectativas/calidad) y certidumbre (acuerdos y reglas claras).



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

Ventanilla hacia adentro: que se enfoca en el fortalecimiento de la eficiencia administrativa a través de los componentes de mejora institucional y la generación de alianzas entre las entidades de la administración pública, servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en los servicios al ciudadano y procesos y procedimientos.

La Alcaldía de Manizales tiene como objetivos fundamentales para mejorar la atención al ciudadano y afianzar la cultura de servicios al interior del municipio los siguientes:

- Promover los diferentes canales de atención que garanticen mayor cobertura en el servicio.
- Desarrollar en los servidores públicos las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Implementar una estrategia para reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante la Administración municipal.
- Diseñar una estrategia para la revisión de procesos y procedimientos en la agilización de trámites y solicitudes internas de la Administración Municipal.
- Socializar y promover el protocolo de servicio al ciudadano entre los funcionarios.
- Medir la satisfacción del ciudadano con relación a los trámites y servicios que presta el Municipio de Manizales.

Canales de Atención en la Alcaldía de Manizales: Los canales de atención son los medios y espacios dispuestos por la Alcaldía para que los ciudadanos realicen trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Administración Municipal.

Es importante tener en cuenta que la Atención al Ciudadano en la Alcaldía de Manizales es liderada por la Oficina de Atención al Ciudadano-Ventanilla Única, adscrita a la Secretaría de Servicios Administrativos, bajo este liderazgo y administración también se encuentra los diferentes canales de comunicación dispuestos para todos los ciudadanos.

Entre los canales de comunicación encontramos:

- **CANAL PRESENCIAL: GRAFICA # 4**

4.1.1. Ventanilla Única y Oficina de Correspondencia: Sitio donde se atiende a cualquier persona que requiere solicitar un trámite o servicio, presentar una solicitud por escrito o entregar documentos que hacen parte de un trámite.

PUNTOS DE RADICACIÓN Y ATENCIÓN

Centro Administrativo Municipal CAM

Fuente: ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO 2021-2022.pdf - Google Drive



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

4.1.2. Sistema de PQRS: Dispuesto en los diferentes puntos de atención: ventanilla única e Inspecciones de policía para que la población que acude a ellos tenga la oportunidad de expresar su opinión, interponer una queja, realizar una denuncia, ofrecer una sugerencia o entregar una felicitación frente a la calidad de la atención y de los servicios que se les brindan.

El sistema para radicar PQRS es una herramienta importante para los ciudadanos que necesitan expresar una inconformidad, solicitar información, presentar denuncias o también manifestar su felicitación por alguna acción o decisión de la Administración.

En este sentido las PQRS se convierten en una herramienta importante de retroalimentación sobre la actuación del Municipio en los procesos de atención al ciudadano, potenciar lo que se está haciendo de forma adecuada y tomar correctivos para mejorar las posibles deficiencias.

El canal virtual, a través de la página www.manizales.gov.co, es en la actualidad una fortaleza para permitir a los ciudadanos interponer ante la Administración Municipal sus PQRS de manera ágil y desde cualquier lugar. También es importante la amplia infraestructura de puntos de radicación porque todavía los ciudadanos en un alto porcentaje buscan acceder a estos mecanismos de manera presencial.

Fuente: [ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO 2021-2022.pdf - Google Drive](#)

4.2. CANAL TELEFÓNICO

Se han implementado las siguientes líneas telefónicas para que los ciudadanos puedan comunicarse con la Administración Municipal. Línea Directa 8879700 (conmutador).

4.3. CANAL VIRTUAL

4.3.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS habilitado en la Página Web del Municipio de Manizales.

4.3.2. Correo electrónico: contacto@manizales.gov.co

Para notificaciones oficiales: notificaciones@manizales.gov.co

Para facturación electrónica: facturaelectronica@manizales.gov.co

4.3.3. Sistema de TRÁMITES EN LÍNEA, habilitado en la Página Web del Municipio de Manizales.

<https://syqual10.com:2000/login>





UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

Fuente: ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO 2021-2022.pdf - Google Drive

4.3.4. Redes Sociales

Facebook - @alcaldiadeManizales

<https://www.facebook.com/CiudadManizales/>

Twitter - @CiudadManizales

<https://twitter.com/CiudadManizales>

YouTube - Alcaldía de Manizales

<https://www.youtube.com/hashtag/manizalesm%C3%A1sgrande>

Instagram – alcaldiadeManizales

<https://www.instagram.com/AlcaldiaDeManizales/>

Fuente: ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO 2021-2022.pdf - Google Drive

En el contexto de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), existen diferencias específicas entre estos términos. A continuación, se muestra la definición para cada una:

Petición: Una petición es un derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes. Puede ser por razones de interés general o particular. Se utiliza para elevar atención sobre un asunto.

Queja: Una queja es la inconformidad que presenta una persona ante una conducta irregular de un servidor público mientras realiza su trabajo. Es una expresión de insatisfacción.

Reclamo: Un reclamo ocurre cuando una entidad o autoridad incumple con un derecho de una persona que está llevando a cabo un trámite.
Es una petición de solución o compensación.

También es importante mencionar que, en el marco de la estrategia de atención al ciudadano se encuentra incorporada la carta de trato digno a la ciudadanía, en la cual se aborda los siguientes lineamientos:



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

GRAFICA #5

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

Estimados ciudadano(a)s:

Un saludo especial de la Alcaldía de Manizales.

Hoy nuestra entidad está apostando por una Administración eficiente y participativa, fortaleciendo procedimientos que proyecten confianza, responsabilidad, transparencia y eficiencia en el manejo de recursos a todo nivel.

Todo lo anterior, implica una administración que está pendiente de lo humano, tanto de sus colaboradores, como de sus ciudadanos, por lo cual y a partir del reconocimiento de las cualidades y competencias institucionales y de la ciudad, busca la cualificación constante para un servicio enfocado en el usuario y un usuario capaz de reconocer y solicitar dicho servicio, a partir de la organización y la producción social y comunitaria.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6 y 7; LA ALCALDIA DE MANIZALES, expide la carta de trato digno a la ciudadanía, en la cual se especifican los deberes y derechos de los ciudadanos, nuestros deberes como autoridad y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio al ciudadano.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológico o electrónicos: www.manizales.gov.co
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de

Fuente: [ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO 2021-2022.pdf - Google Drive](#)





UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

- acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
 6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
 7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
 8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
 9. Exigir la confidencialidad de su información.
 10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
 11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
 12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

Fuente: [ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO 2021-2022.pdf - Google Drive](#)



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

DEBERES DE LA ALCALDIA DE MANIZALES

1. Tratar de manera respetuosa a todas las personas y dar pronta atención.
2. Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.
3. Atender a todas las personas que ingresen a nuestras oficinas dentro del horario de atención establecido.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al ciudadano, especificando los derechos y los medios disponibles para garantizarlos.
6. Tramitar peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos.
7. Establecer la dependencia especializada para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano.
8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
9. Adecuar espacios para consultar expedientes y documentos y brindar una atención cómoda y ordenada al ciudadano.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Fuente: ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO 2021-2022.pdf - Google Drive

Adicionalmente, fue revisado el documento denominado Procedimiento PQRS **CODIGO PSI-SAC-PR-003 VERSION 5 de fecha 28 de septiembre de 2023**. Publicado en el aplicativo ISOLUCION, estado vigente observándose que 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
- Felicitaciones: 8 días
- Sugerencia: 8 días
- Otro tipo: 8 días

La Unidad de Control Interno para realizar la respectiva evaluación y análisis de los PQRSDF, tomó como fuente de información los reportes generados a través del sistema de Gestión Documental de Manizales – GED dispuesto en la plataforma tecnológica SYQUAL10, allegados a las diferentes dependencias de la Administración Municipal, entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2023, los cuales se clasifican en:

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 892 80 00 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 9689888

www.manizales.gov.co

Página 18 de 48



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

- Correspondencia,
- PQR,
- Trámites,
- GED virtual,
- Organismos de Control, y
- Radicados Manizales + Virtual

Una vez analizados los datos anteriores, se observaron los siguientes resultados:

3.9 TRAMITE DE LA CORRESPONDENCIA - TABLA # 2

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTAS EN TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
Secretaría de Hacienda	2270	1190	1080
Secretaría del Interior	627	473	154
Secretaría de Medio Ambiente	244	162	82
Secretaría de Movilidad	125	119	6
Unidad de Gestión del Riesgo	256	169	87
Secretaría de Salud	156	140	16
Secretaría de Infraestructura	814	595	219
Secretaría de Planeación	323	305	18
Secretaría de Deporte	112	103	9
Secretaría de Desarrollo Social	255	245	10
Secretaría de Servicios Administrativos	181	163	18
Secretaría Jurídica	594	129	465
Secretaría General	82	73	9
Secretaría de las Mujeres y Equidad de Género	21	19	2
Secretaría de Educación	1718	1454	264
Secretaría de Agricultura	22	22	0
Secretaría de TIC y Competitividad	11	11	0
TOTAL	7811	5372	2439

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED

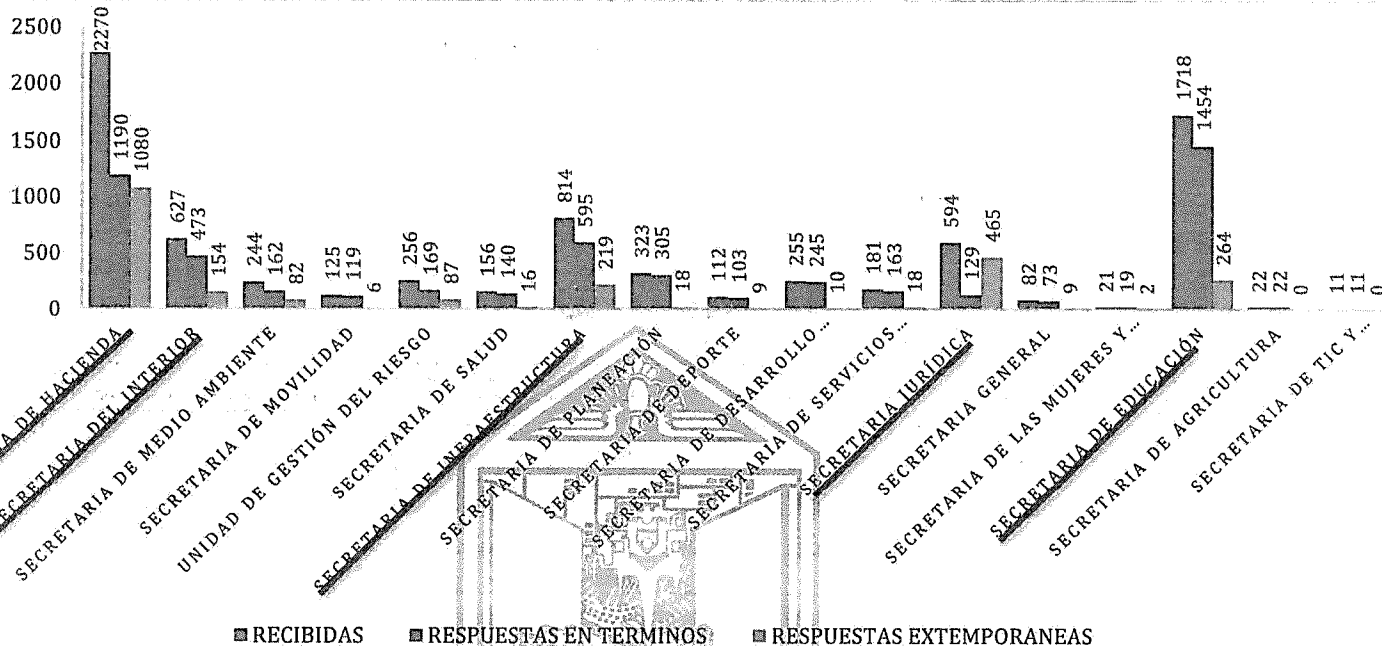
Como se puede observar en la tabla anterior, del segundo semestre de 2023 de un total de 7811 peticiones recibidas, 5372 fueron atendidas en los términos las cuales equivalen a un 69% y las 2439 fueron tramitadas extemporáneamente correspondiente a un 31%.



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023

Unidad de Control Interno

GRAFICA #6



FUENTE: Unidad de Control Interno.

Con se muestra en la gráfica, la relación a los registros extemporáneos, la Secretaria de Hacienda, la Secretaria Jurídica, Secretaria del Interior, Infraestructura, Secretaria Jurídica y Secretaria de Educación presentan mayor extemporaneidad.

TABLA # 3

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTAS EN TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	%
Secretaría de Hacienda	2270	1190	1080	48%
Secretaria del Interior	627	473	154	25%
Secretaria de Infraestructura	814	595	219	27%
Secretaría Jurídica	594	129	465	78%
Secretaria de Educación	1718	1454	264	15%
TOTAL	7811	5372	2439	

Fuente: Unidad de Control Interno

Respecto a la tabla número 3 La secretaria Jurídica presenta una extemporaneidad del 78% sobre los 594 registros que se observaron en el sistema, seguido de la Secretaria de Hacienda que recibió 2270 documentos de los cuales 48% fueron trámites por fuera de los términos, es decir 1080.



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

3.10 TRAMITES DE LAS (PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 .

De la base de datos del GED del periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2023, tenemos el siguiente resultado consolidado por Secretaria:

TABLA # 4

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTAS EN TERMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS o EN PROCESO
Secretaria de Hacienda	149	75	74
Secretaria del Interior	357	240	117
Secretaria de Medio Ambiente	121	95	26
Secretaria de Movilidad	129	113	16
Unidad de Gestión del Riesgo	53	33	20
Secretaria de Salud	57	40	17
Secretaria de Infraestructura	39	27	12
Secretaria de Planeación	11	9	2
Secretaria de Deporte	11	9	2
Secretaria de Desarrollo Social	9	8	1
Secretaria de Servicios Administrativos	24	19	5
Secretaria Jurídica	4	2	2
Secretaria General	4	4	0
Secretaria de las Mujeres y Equidad de Genero	1	0	1
Secretaria de Educación	37	28	9
Secretaria de Agricultura	1	0	1
Secretaria de TIC y Competitividad	1	1	0
TOTAL	1008	703	305

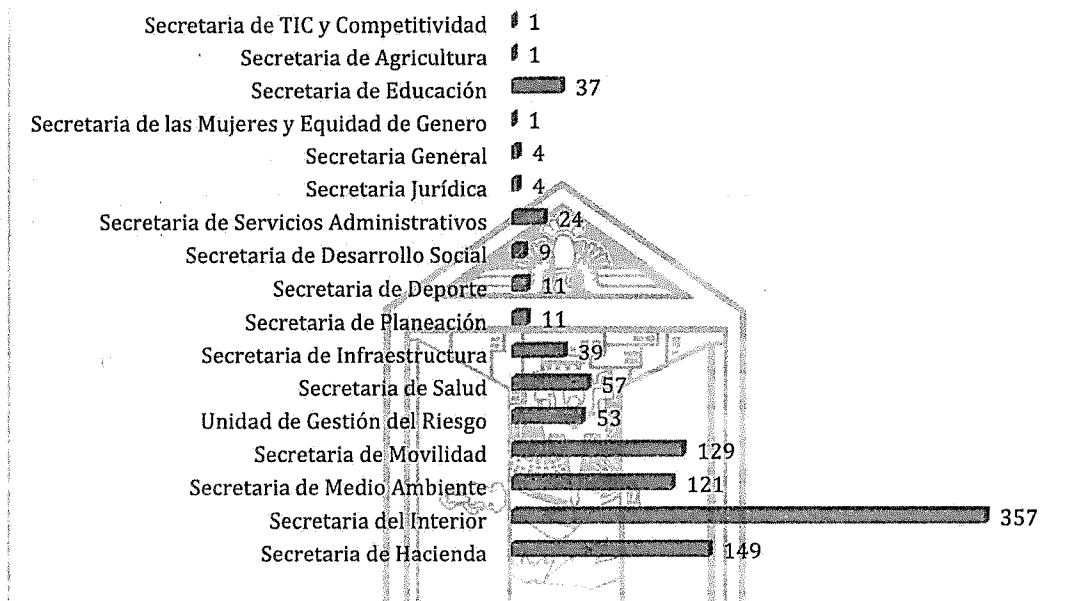
Fuente: Unidad de Control Interno



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

GRAFICA # 6

CONSOLIDADO TOTAL PQRSDF POR SECRETARIAS



Fuente: Unidad de Control Interno.

Los datos de la tabla y la ilustración del grafico muestran que la Secretaría del Interior, presentó un mayor número de PQRSDF durante el segundo semestre del año 2023 con un total de 357 registros, seguida de la Secretaría de Hacienda con 149, Movilidad con 129 y Medio Ambiente un total de 121.

Como se puede observar en la tabla anterior, del segundo semestre de un total de 1108 PQRSDF recibidas, **703 fueron atendidas en los términos establecidos, y 305 corresponde a trámites extemporáneos o en proceso.**

Entre las Secretarías que manejaron mayor oportunidad en la respuesta están: Secretaría General, Desarrollo Social, Deporte, Tic y Competitividad.

Por el contrario, las Secretarías del Interior, Hacienda y Unidad de Gestión del riesgo representan mayor respuesta por fuera de los términos, con 117, 74 y 20 trámites extemporáneos respectivamente.

El siguiente cuadro muestra el consolidado de las Secretarías y la clasificación por tipo de petición, así:



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

TABLA # 5

SECRETARÍAS	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Secretaria de Hacienda	121	9	18	1	0	149
Secretaria del Interior	73	200	1	83	0	357
Secretaria de Medio Ambiente	67	49	0	5	0	121
Secretaria de Movilidad	53	45	3	27	1	129
Unidad de Gestión del Riesgo	31	21	1	0	0	53
Secretaria de Salud	15	38	1	3	0	57
Secretaria de Infraestructura	29	8	0	2	0	39
Secretaria de Planeación	10	1	0	0	0	11
Secretaria de Deporte	10	1	0	0	0	11
Secretaria de Desarrollo Social	7	2	0	0	0	9
Secretaria de Servicios Administrativos	22	0	1	1	0	24
Secretaria Jurídica	4	0	0	0	0	4
Secretaria General	0	3	0	0	1	4
Secretaria de las Mujeres y Equidad de Genero	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Educación	28	4	1	4	0	37
Secretaria de Agricultura	1	0	0	0	0	1
Secretaria de TIC y Competitividad	1	0	0	0	0	1
TOTAL	472	382	26	126	2	

Fuente: Unidad de Control Interno.

3.10.1 PETICIONES:

De la información que se visualiza en el cuadro y del análisis realizado se observa que la **Secretaria de Hacienda recibió un total de 121 peticiones durante el semestre**, y es la Secretaria que presenta mayor registros por este concepto.

Una vez realizada la revisión en el sistema de gestión documental GED sobre el estado de respuestas de estas 121 peticiones encontramos las siguientes novedades:

- 45 trámites terminados, **pero que se respondieron de forma extemporánea.**
- 11 trámites que no se han terminado, **es decir, el ciudadano no ha recibido la respuesta.**
- Las peticiones que se respondieron de forma extemporánea oscilan entre los 25 y 83 días, hecho que supera los términos parametrizados (15 días hábiles) para haberse generado una respuesta, como se visualiza en la tabla:



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

TABLA # 6

SECRETARÍA	Radicado	Tipo	Funcionario	Dependencia	Fecha Radicado	Plazo Radicado	Fecha de respuesta	Total días	Semáforo
HACIENDA	54824-2023	Petición	LUIS ANGEL PATIÑO GARZON	Unidad De Recursos Tributarios	Jueves 13 de julio de 2023	15 días Hábiles	viernes 15 de septiembre de 2023	43	
HACIENDA	54839-2023	Petición	LUIS ANGEL PATIÑO GARZON	Unidad De Recursos Tributarios	Jueves 13 de julio de 2023	15 días Hábiles	Jueves 14 de septiembre de 2023	42	
HACIENDA	55389-2023	Petición	SANTIAGO LONDOÑO TABARES	Unidad de Rentas (Hacienda)	viernes 14 de julio de 2023	15 días Hábiles	jueves 16 de noviembre de 2023	83	
HACIENDA	57075-2023	Petición	ADRIANA MARIA VASCO CORRALES	Unidad de Rentas (Hacienda)	lunes 24 de julio de 2023	15 días Hábiles	miércoles 18 de octubre de 2023	59	
HACIENDA	57256-2023	Petición	CATALINA GONZALEZ ESCOBAR	Unidad De Recursos Tributarios	lunes 24 de julio de 2023	15 días Hábiles	lunes 23 de octubre de 2023	62	
HACIENDA	59612-2023	Petición	FLOR MARCELA ALVAREZ MEJIA	Oficina de Bienes (Hacienda)	martes 01 de agosto de 2023	15 días Hábiles	martes 26 de septiembre de 2023	38	
HACIENDA	60109-2023	Petición	DIANA CRISTINA MONTOYA	Unidad de Rentas (Hacienda)	Jueves 03 de agosto de 2023	15 días Hábiles	martes 12 de septiembre de 2023	26	
HACIENDA	60941-2023	Petición	NEMROD CASTAÑO OSORIO	Unidad de Rentas (Hacienda)	martes 08 de agosto de 2023	15 días Hábiles	miércoles 01 de noviembre de 2023	59	
HACIENDA	61097-2023	Petición	WILMAR VARGAS ARIAS	Unidad de Rentas (Hacienda)	miércoles 09 de agosto de 2023	15 días Hábiles	lunes 25 de septiembre de 2023	32	
HACIENDA	62334-2023	Petición	JOHAN SEBASTIAN BOTERO ARCILA	Unidad De Recursos Tributarios	lunes 14 de agosto de 2023	15 días Hábiles	martes 19 de septiembre de 2023	25	
HACIENDA	62483-2023	Petición	DANIEL BOTERO MORALES	MASORA	lunes 14 de agosto de 2023	15 días Hábiles	Jueves 19 de octubre de 2023	46	
HACIENDA	62630-2023	Petición	CAROLINA BEDOYA TRUJILLO	Unidad de Rentas (Hacienda)	lunes 14 de agosto de 2023	15 días Hábiles	viernes 29 de septiembre de 2023	33	
HACIENDA	65637-2023	Petición	ADRIANA MARIA VASCO CORRALES	Unidad de Rentas (Hacienda)	viernes 25 de agosto de 2023	15 días Hábiles	viernes 27 de octubre de 2023	44	
HACIENDA	67377-2023	Petición	DANIEL VALENCIA RENDON	Unidad De Recursos Tributarios	sábado 02 de septiembre de 2023	15 días Hábiles	lunes 09 de octubre de 2023	26	
HACIENDA	68014-2023	Petición	FABIO ANDRES OCAMPO RESTREPO	Unidad De Recursos Tributarios	martes 05 de septiembre de 2023	15 días Hábiles	martes 17 de octubre de 2023	29	
HACIENDA	68585-2023	Petición	PAULO CESAR ALZATE GOMEZ	Unidad de Rentas (Hacienda)	miércoles 06 de septiembre de 2023	15 días Hábiles	lunes 27 de noviembre de 2023	55	
HACIENDA	69049-2023	Petición	WILLIAMS ANDRES MEJIA MENDOZA	Unidad de Rentas (Hacienda)	viernes 08 de septiembre de 2023	15 días Hábiles	lunes 18 de diciembre de 2023	66	
HACIENDA	69683-2023	Petición	CRISTIAN ANDRES OROZCO ACOSTA	Unidad de Rentas (Hacienda)	lunes 11 de septiembre de 2023	15 días Hábiles	viernes 12 de enero de 2024	81	
HACIENDA	70655-2023	Petición	DIANA MILENA BOTERO OROZCO	Unidad de Rentas (Hacienda)	Jueves 14 de septiembre de 2023	15 días Hábiles	Jueves 02 de noviembre de 2023	34	
HACIENDA	71494-2023	Petición	NATALIA ARANGO PEREZ	Unidad De Recursos Tributarios	martes 19 de septiembre de 2023	15 días Hábiles	viernes 27 de octubre de 2023	27	
HACIENDA	80839-2023	Petición	DANIEL RAMIREZ LONDOÑO	Unidad de Rentas (Hacienda)	Jueves 26 de octubre de 2023	15 días Hábiles	martes 12 de diciembre de 2023	29	
HACIENDA	82538-2023	Petición	WILLIAMS ANDRES MEJIA MENDOZA	Unidad de Rentas (Hacienda)	viernes 03 de noviembre de 2023	15 días Hábiles	miércoles 27 de diciembre de 2023	33	
HACIENDA	83644-2023	Petición	LIZ ADRIANA CAMARGO GIRALDO	Unidad De Recursos Tributarios	miércoles 08 de noviembre de 2023	15 días Hábiles	miércoles 24 de enero de 2024	49	
HACIENDA	85933-2023	Petición	CRISTIAN ANDRES OROZCO ACOSTA	Unidad de Rentas (Hacienda)	lunes 20 de noviembre de 2023	15 días Hábiles	viernes 12 de enero de 2024	34	
HACIENDA	88846-2023	Petición	JULIAN DAVID LOPEZ AGUDELO	Unidad De Recursos Tributarios	miércoles 29 de noviembre de 2023	15 días Hábiles	miércoles de de	44	
HACIENDA	89128-2023	Petición	JULIAN DAVID LOPEZ AGUDELO	Unidad De Recursos Tributarios	Jueves 30 de noviembre de 2023	15 días Hábiles	miércoles de de	43	
HACIENDA	94554-2023	Petición	JULIAN DAVID LOPEZ AGUDELO	Unidad De Recursos Tributarios	viernes 22 de diciembre de 2023	15 días Hábiles	miércoles de de	29	
HACIENDA	95538-2023	Petición	SANTIAGO PINEDA	Unidad de Rentas (Hacienda)	viernes 29 de diciembre de 2023	15 días Hábiles	miércoles de de	25	

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED

- Existen peticiones con 98 días de radicados y sin trámite, como se muestra en la siguiente imagen:



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

TABLA # 7

SECRETARIA	Radicado	Tipo	Funcionario	Dependencia	Fecha Radicado	Plazo Radicado	Estado Radicado	Remitente	Respuesta	Total días radicado	Semáforo
HACIENDA	69671-2023	Petición	CARLOS JULIO OROZCO PARRA	Unidad de Rentas (Hacienda)	lunes 11 de septiembre de 2023	15 días Hábiles	En Proceso	MARCO TULLIO ORTEGA		98	
HACIENDA	70499-2023	Petición	DANIEL BOTERO MORALES (MASORA)	MASORA	jueves 14 de septiembre de 2023	15 días Hábiles	En Proceso	OSCAR BOTERO LOPEZ		95	
HACIENDA	83713-2023	Petición	WILLIAMS ANDRES MEJIA MENDOZA	Unidad de Rentas (Hacienda)	jueves 09 de noviembre de 2023	15 días Hábiles	En Proceso	Juliana Maria Bravo Castaño		57	
HACIENDA	85236-2023	Petición	CARLOS JULIO OROZCO PARRA	Unidad de Rentas (Hacienda)	jueves 16 de noviembre de 2023	15 días Hábiles	En Proceso	olimpica sa		53	
HACIENDA	87799-2023	Petición	CARLOS JULIO OROZCO PARRA	Unidad de Rentas (Hacienda)	viernes 24 de noviembre de 2023	15 días Hábiles	En Proceso	olimpica sa		47	
HACIENDA	88846-2023	Petición	JULIAN DAVID LOPEZ AGUDELO	Unidad De Recursos Tributarios	miércoles 29 de noviembre de 2023	15 días Hábiles	En Proceso	MODITELAS EU - MANUELA REYES CHINZA		44	
HACIENDA	89128-2023	Petición	JULIAN DAVID LOPEZ AGUDELO	Unidad De Recursos Tributarios	jueves 30 de noviembre de 2023	15 días Hábiles	En Proceso	CAROLINA OSORIO TOBON		43	
HACIENDA	91033-2023	Petición	DANIEL BOTERO MORALES (MASORA)	MASORA	sabado 09 de diciembre de 2023	15 días Hábiles	En Proceso	Carlos Marino Marmolejo		39	
HACIENDA	94423-2023	Petición	SANTIAGO PINEDA HERNANDEZ	Unidad de Rentas (Hacienda)	jueves 21 de diciembre de 2023	15 días Hábiles	En Proceso	HMV INGENIEROS LTDA		30	
HACIENDA	94554-2023	Petición	JULIAN DAVID LOPEZ AGUDELO	Unidad De Recursos Tributarios	viernes 22 de diciembre de 2023	15 días Hábiles	En Proceso	Luis Eduardo Posada Velasquez		29	
HACIENDA	95538-2023	Petición	SANTIAGO PINEDA HERNANDEZ	Unidad de Rentas (Hacienda)	viernes 29 de diciembre de 2023	15 días Hábiles	En Proceso	GERONIMO ARIAS GONZALEZ		25	

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED

Al verificar en la base de datos generada desde el sistema de gestión documental GED, encontramos que los temas o asuntos de las **PETICIONES** que más consultan los ciudadanos en la **SECRETARIA DE HACIENDA** son:

- Solicitud duplicados de la factura de predial.
- Solicitud de paz y salvo impuestos
- Solicitud prescripciones de impuestos
- Solicitudes de desembargos y consultas de embargos por impuestos Municipales.

Por otra parte, para determinar la calidad en las respuestas emitidas a las **PETICIONES** de los ciudadanos, se seleccionó una muestra de 09 radicados que fueron recepcionados a través del sistema documental GED, del análisis realizado se observó lo siguiente:

TABLA # 8

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
1	58717-2023	Solicitud desembargo de cuentas bancarias.	Se evidencia respuesta de fondo al requerimiento del ciudadano.

TABLA # 9

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
2	60732-36043	- Revisión avalúo catastral - Reiteran solicitud respuesta a la revisión de avalúo catastral.	Los dos radicados están relacionados con el mismo asunto y corresponden al mismo, petionario. En ambos radicados no se evidencia respuesta ajustada a la petición específica del ciudadano.

Para mejor comprensión de lo anterior, presentamos la siguiente ilustración:



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

Solicitud del ciudadano 03 de mayo de 2023: GED 36043. GRAFICA #7

Manizales, 03 de mayo 2023

Señores
 Masora
 La ciudad

Cordial saludo

Por medio de la presente solicito revisión del avalúo catastral de mi propiedad. Para este año el impuesto llego con un valor exagerado, teniendo en cuenta que vivo en un estrato 3, que algunas propiedades vecinas tienen la misma área e incluso tienen varias rentas y ampliaciones de un tercer piso, adicionalmente, la vía de acceso a la propiedad está en tan malas condiciones que hay una acción popular instaurada. A esta propiedad se le mejoro la fachada; por todo lo anterior solicito por favor verifiquen el cobro generado.

Nro Matrícula: 100-45618
 Carrera 35ª 103b-10 La enea
 Cel. 3008948200
amcastellanos@gmail.com

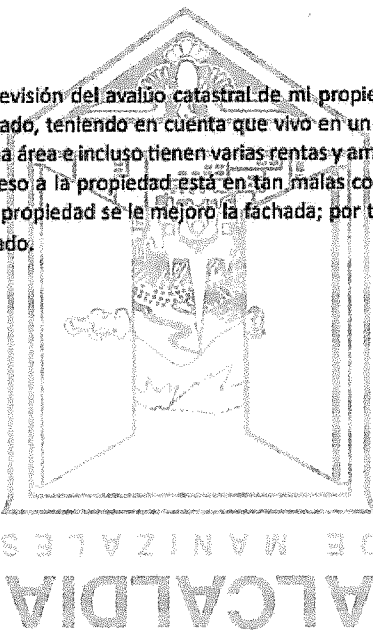
Anexo

- Registro fotográfico.
- Escritura publica
- Certificado de tradición

Atentamente,

Angela Marcela Castellanos Ortegón

ANGELA MARCELA CASTELLANOS ORTEGÓN
 C.C. 30398681 de Manizales
 Cel 3008948200
 Carrera 35ª 103b-10 La enea



Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

Respuesta de la entidad, 17 de mayo de 2023. GED 36043: GRAFICA #8

ALCALDÍA DE
MANIZALES



SECRETARÍA DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

-2023-835

36043-2023

Manizales, miércoles 17 de mayo de 2023

Señor
ANGELA MARCELA CASTELLANOS ORTEGON
CRA 35A # 100C-18
Manizales

Asunto: Respuesta PQR 36043-2023

De acuerdo con la solicitud realizada por usted:

CARTA MASORA/PREDIAL

Nos permitimos informarle lo siguiente:

De la manera más atenta, el Gestor Catastral Masora, da respuesta a su solicitud en informa lo siguiente: *De la manera más atenta procedemos a indicar que la mencionada solicitud ya se había radicado de forma física el día 16-05-2023, bajo el radicado MZ-16-05-2023-1301.*

Cordialmente.

Ventania Masora

Proyectó respuesta:

DANIEL BOTERO MORALES (MASORA)
MASORA

Cordial saludo.

Alcaldía de Manizales

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

Solicitud del ciudadano 08 de agosto 2023: GED 60732 – GRAFICA #9

60732-2023	Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia	PIN: 83599783
<p>El martes 08 de agosto de 2023 a las 09:40 am Captura de Solicitud / Radicación Solicitante Desde La Página Web registra el radicado El 08/08/2023 09:40 am</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> Generar PDF con la información del Radicado <input type="checkbox"/> Reimprimir ficha para el solicitante </p> <p style="text-align: center;"> En el mes de Mayo se creó radicado 36043-2023 y también se radicó en medio físico, vinieron y realizaron la visita por parte de Masora, pero hasta la fecha no nos han dado respuesta. <small>Respondió Solicitante Mediante La Página Web el 08/08/2023 09:43 am</small> </p>		

El ciudadano manifiesta: *En el mes de Mayo se creó radicado 36043-2023 y también se radicó en medio físico, vinieron y realizaron la visita por parte de Masora, pero hasta la fecha no nos han dado respuesta.*

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED

Respuesta de la entidad, 22 de agosto de 2023. GED 36043 – GRAFICA # 10



SECRETARÍA DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

-2023-1430

60732-2023

Manizales, martes 22 de agosto de 2023

Señor
ANGELA MARCELA CASTELLANOS ORTEGON
 CRA 35A # 100C-18
 Manizales
Asunto: Respuesta PQR 60732-2023

De acuerdo con la solicitud realizada por usted:

Solicitud respuesta de Masora

Nos permitimos informarle lo siguiente:

Buenos días:

De la manera más atenta procedemos a indicar que su petición, fue enviada al área correspondiente.

Cordialmente,

Daniel Botero Morales

Verlanilla Masora

Proyectó respuesta:

DANIEL BOTERO MORALES (MASORA)
 MASORA

Cordial saludo,

Alcaldía de Manizales

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

TABLA # 10

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
3	68585-2023	Solicitud de corrección de la liquidación del impuesto predial año 2022 adicional al pagado por todo el año 2022 y solicitud de descuento por el año 2023 ya corregido.	Se evidencia respuesta de fondo al requerimiento del ciudadano.

TABLA #11

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
4	63843-2023	Solicitud paz y Salvo Impuesto Predial.	Se evidencia respuesta de fondo al requerimiento del ciudadano.

TABLA #12

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
5	69671-2023	Solicitud exoneración del Impuesto Predial.	Se evidencia respuesta de fondo al requerimiento del ciudadano.

TABLA #13

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
6	83644-2023	Solicitud desembargo cuentas bancarias	Se evidencia respuesta de fondo al requerimiento del ciudadano.

TABLA #14

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
7	83713-2023	Derecho de Petición – Inquietudes sobre exoneración y cobros del Impuesto predial.	El 9 de noviembre de 2023, el Jefe de la oficina de Determinación y Liquidación de Impuestos, asignó el derecho de petición al señor William Andrés Mejía Mendoza con el fin de emitir respuesta oportuna y de fondo al ciudadano. <u>A la fecha de la Auditoría, no se evidenció en el sistema de gestión documental GED que se haya generado respuesta al _____ petionario, adicionalmente ya al momento de la revisión habían transcurrido 57 días de radicado.</u>

En el siguientes capturas de pantalla observamos la trazabilidad del trámite:

Solicitud del ciudadano: GRAFICO #11



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES

83713-2023 Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia PIN: fa426c3e
El Jueves 09 de noviembre de 2023 a las 09:38 am
Captura de Solicitud / Radicación
Solicitante Desde La Página Web registra el radicado El 09/11/2023 09:38 am
+ Información del Solicitante
+ Información de la Solicitud
Asunto de la PQR
Derecho de Petición
Ajuntó un archivo:
DerechoPeticon-UnidadRentas.pdf
GRAFICA # 12
Trazabilidad de los responsables
El Jueves 09 de noviembre de 2023 a las 11:46 am
Proyecta Respuesta a Queja/Reclamo
Asignado a Jhon Fredy Cardona Valencia
Buenas tardes
Traslado la presente solicitud, con el fin de que se brinde respuesta oportuna y de fondo.
Atentamente
Respondió Jhon Fredy Cardona Valencia de Unidad de Rentas Hacienda el 09/11/2023 02:42 pm
El Jueves 09 de noviembre de 2023 a las 02:42 pm
Proyecta Respuesta a Queja/Reclamo
Asignado a Williams Andres Mejia Mendoza
Williams aún no ha leído esta solicitud
Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

TABLA # 15

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
8	70499-2023	<i>Solicito por favor sea excluida de la factura la señora Esperanza Lopez botero ya que el predio en mención es de mi propiedad ahora y está identificado con la matrícula 100-19557 y su numero predial es el 0104000000420024000000000 y mi nombre es Jhoan Sebastián López cortés y mi cedula es 1056120265.</i>	<p>El 14 septiembre de 2023, el líder de proyecto de la Unidad de Rentas, asignó el derecho de petición al contratista Cristian Andrés Orozco Acosta con el fin de emitir respuesta oportuna y de fondo al ciudadano, el cual da traslado de la solicitud a MASORA y también informa al solicitante que se remitirá el documento a otra entidad.</p> <p><u>A la fecha de la Auditoría febrero 2024, no se evidenció en el sistema de gestión documental GED que se haya generado respuesta de fondo al peticionario.</u></p> <p><u>Para el momento de consulta se observa que han transcurrido 95 días del radicado.</u></p>

Se presenta trazabilidad del trámite:

GRAFICA # 13



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

El Jueves 14 de septiembre de 2023 a las 03:26 pm
Proyecta Respuesta a Queja/Reclamo
Asignado a Carlos Julio Orozco Parra

Leído el 14/09/2023 03:32 pm



Cordial saludo

De la manera más lenta me permito trasladar la presente petición, con el fin de que se brinde respuesta oportuna y de fondo.

Muchas gracias por la colaboración

Atentamente

CARLOS JULIO OROZCO PARRA

Líder de Proyecto

Unidad de Rentas

Secretaría de Hacienda

Respondió Carlos Julio Orozco Parra de Unidad de Rentas (Hacienda) el 14/09/2023 03:39 pm

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED

GRAFICA # 14

El Jueves 14 de septiembre de 2023 a las 03:39 pm

Proyecta Respuesta a Queja/Reclamo

Asignado a Cristian Andres Orozco Acosta

Leído el 20/11/2023 09:45 pm



Se ingresó la información correspondiente.

Respondió Cristian Andres Orozco Acosta de Unidad de Rentas (Hacienda) el 12/01/2024 11:15 am

Adjuntó 2 archivos:



GED-70499-2023.pdf

Cristian Andres Orozco Acosta



MASORA-70499.pdf

Cristian Andres Orozco Acosta

El viernes 12 de enero de 2024 a las 11:16 am

Proyecta Respuesta a Queja/Reclamo

Asignado a Daniel Botero Morales (Masora)

No leído

Daniel aún no ha leído esta solicitud

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED

USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES





UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

TABLA # 16

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
9	94423-2023	<i>Solicito mediante el oficio adjunto el recibo de pago por valor de \$212.000, para subsanar la presentación extemporánea de los medios magnéticos correspondientes al año gravable 2021.</i>	<p>El 14 septiembre de 2023, el líder de proyecto de la Unidad de Rentas, asignó el derecho de petición al contratista Cristian Andrés Orozco Acosta con el fin de emitir respuesta oportuna y de fondo al ciudadano, el cual da traslado de la solicitud a MASORA y también informa al solicitante que se remitirá el documento a otra entidad.</p> <p><u>A la fecha de la Auditoría febrero 2024, no se evidenció en el sistema de gestión documental GED que se haya generado respuesta de fondo al peticionario.</u></p> <p><u>Para el momento de consulta se observa que han transcurrido 95 días del radicado.</u></p>

3.10.2 QUEJAS

La Secretaria del Interior, **recepccionó un mayor número de quejas, con un total de 200 en el periodo 01 de julio al 31 de diciembre de 2023,** cifra que equivale al 52.35% de la totalidad de quejas que se recibieron en la Administración Municipal para el periodo objeto de revisión.

De estas 200 quejas, de acuerdo a lo evidenciado en la base de datos generada desde el sistema de gestión documental, 65 se encuentran extemporáneas hasta con 116 días de haberse radicado o aún están en proceso de respuesta.



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

TABLA # 17

SECRETARÍA	Radicado	Tipo	Tot	Semáforo
INTERIOR	51773-2023	Quejas	39	
INTERIOR	52207-2023	Quejas	32	
INTERIOR	54483-2023	Quejas	43	
INTERIOR	61578-2023	Quejas	61	
INTERIOR	62299-2023	Quejas	70	
INTERIOR	63025-2023	Quejas	116	
INTERIOR	63159-2023	Quejas	68	
INTERIOR	64728-2023	Quejas	34	
INTERIOR	66766-2023	Quejas	30	
INTERIOR	67341-2023	Quejas	38	
INTERIOR	69584-2023	Quejas	34	
INTERIOR	72687-2023	Quejas	39	
INTERIOR	73489-2023	Quejas	30	
INTERIOR	75358-2023	Quejas	30	
INTERIOR	75960-2023	Quejas	35	
INTERIOR	77372-2023	Quejas	39	
INTERIOR	80632-2023	Quejas	66	
INTERIOR	81964-2023	Quejas	31	
INTERIOR	83483-2023	Quejas	56	
INTERIOR	84139-2023	Quejas	56	
INTERIOR	85403-2023	Quejas	53	
INTERIOR	88288-2023	Quejas	41	
INTERIOR	88452-2023	Quejas	45	
INTERIOR	88458-2023	Quejas	39	
INTERIOR	90706-2023	Quejas	40	
INTERIOR	91108-2023	Quejas	38	
INTERIOR	92953-2023	Quejas	31	

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED

Los Asuntos que más manifiestan los quejosos obedecen a situaciones como:

- Construcciones sin licencias o permisos
- Construcciones que producen perjuicios entre vecinos
- Filtraciones de agua de viviendas vecinas
- Ruido en las vivienda producida por fiestas, música, consumo de licor por parte de los vecinos del sector
- Situaciones asociadas al inadecuado manejo de basuras por parte de vecinos
- Invasiones en el espacio público
- Invasiones en predios y/o terrenos.
- Maltrato Animal.



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

De las 200 quejas recibidas, seleccionamos una muestra de 10 radicados, para analizar la calidad en la respuesta. De esta revisión observamos:

TABLA # 18

ITEM	RADICADO GED	ASUNTO	OBSERVACION
1	63025-2023	el señor LUIS GUSTAVO OCAMPO HENAO, abrió cuatro caminos en su finca, (tasajeo su predio), porque la va a vender por lotes, lo que ha generado problemas de inseguridad por el incremento bastante el tráfico de personas, ya se han presentado robos además de que por éste hecho el afectado sufrió una golpiza por parte de los ladrones, los vecinos del sector nos encontramos muy preocupados, toda vez que es zona rural y la noche se presta para este tipo de hechos, se solicita de carácter urgente la intervención del ente competente.	La queja fue radicada el 15 de agosto de 2023, a la fecha de la auditoria (febrero 2024), no se evidenció en el sistema de gestión documental GED respuesta asociada a la solicitud del peticionario. Se observa que han transcurrido 116 días del radicado.

En las siguientes capturas de pantalla, se muestra la trazabilidad del documento:

GRAFICA #15



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES

Information of the PQR: Tipo de recepción: Presencial; Tipo de PQR: Quejas; Dirección del problema: Más abajo de la escuela de la vereda la Aurora; Barrio o vereda: La Aurora.
Adjuntó 2 archivos: FOTO.QUEJA.jpg, FOTO.QUEJA-AURORA.jpg.
El martes 16 de agosto de 2023 a las 04:28 pm: Digitalizar Documentos.
El martes 16 de agosto de 2023 a las 04:31 pm: Clasificación y Reparto de PQR.
El miércoles 16 de agosto de 2023 a las 07:29 am: Proyecto Respuesta a Queja/Reclamo.
El miércoles 16 de agosto de 2023 a las 07:56 am: Proyecto Respuesta a Queja/Reclamo.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 892 80 00 - Código postal 170001 - Atención al Cliente 018000 9689888

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

TABLA # 19

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
2	69584-2023	<i>Solicitud intervención por maltrato infantil</i>	Se evidencia respuesta de fondo al requerimiento del quejoso. Sin embargo la petición fue radicada el 11 de septiembre y solo hasta el 26 de octubre se emite una respuesta al quejoso.

TABLA # 20

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
3	77372-2023	<i>La Señora Luz Adriana solicita una visita urgente a la dirección anterior mencionada ya que la vivienda está en ruinas a punto de caerse y esto representa un peligro.</i>	Se evidencia respuesta de fondo al requerimiento del quejoso.

TABLA # 21

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
4	85403-2023	<i>Es un proceso antiguo que viene desde julio 26 del 2017 el cual dieron respuesta con el GED 27053 , donde ya se observa que hace dos años invasora se apropió de una gran parte del espacio público y aproximadamente dos semanas está erradicando árboles nativos de la ladera lo cual no es permitido y puede generar un derrumbe en la ladera que puede llegar a mayores, le solicitamos a las Secretarías que tengan competencia con este problema y con copia a personería Municipal y a Corporaldas en el momento que pase una tragedia los directamente aquí responsables son la Alcaldía Municipal porque conocen el tema en años anteriores y no presentan un solucionan.</i>	Se evidencia respuesta de fondo al requerimiento del quejoso: <u>Sin embargo, es importante continuar realizando seguimientos con el fin de garantizar la satisfacción de nuestro cliente externo (ciudadano) y determinar si las acciones han sido efectivas.</u>

TABLA # 22

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
5	53118-2023	<i>Peticionaria denuncia que la carrera 39c # 55-18 maltratan a 2 perros y adicional son agresivos incitados por una persona, permanecen solos no están en buenas condiciones y aúllan todo el día</i>	Se evidencia respuesta de fondo al requerimiento del quejoso, para el proceso de respuesta se contó con informe técnico de la Unidad de Protección Animal.





UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

TABLA # 23

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
6	53863-2023	Queja por Maltrato Animal.	En el sistema de gestión documental GED no se observa respuesta de fondo. Es decir, se da traslado a la Unidad de Protección Animal para visita técnica, sin embargo no se evidencia el informe respectivo como resultado de la visita.

En la siguiente captura de pantalla se observa la trazabilidad del trámite:

GRAFICA # 16

53863-2023 Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia PIN: cdaa00d1

El martes 11 de julio de 2023 a las 07:53 am
Captura de Solicitud / Radicación
 Solicitante Desde La Página Web registra el radicado El 11/07/2023 07:53 am
 Generar PDF con la información del Radicado Responder esta para el solicitante

Muy buenos días, en el barrio estambul nos encontramos muy preocupados por el maltrato animal que está recibiendo una perrita, ya que la mantienen amarrada en el patio con una cuerda muy pequeña que no se puede ni mover, escuchamos como lo mueren a las 11pm y como lo golpean, la perrita está en un estado de desnutrición. Y tienen patio y lo amarran al sol y al agua. Cuando lo zacaan a dar una vuelta con la misma cuerda que ya le ven la boca y la atrapan; necesitamos por favor que se acerquen a la casa y lo hagan el llamado de atención y lo expliquen bien sobre la tenencia responsable. Muchas gracias.
 Respondió Solicitante Mediante La Página Web el 11/07/2023 07:53 am

El martes 11 de julio de 2023 a las 07:53 am
Digitalizar Documentos Leído el 11/07/2023 08:25 am
 Asignado desde la página web - a Gdocumental1 el 11/07/2023 07:53 am

Por favor continúe con el trámite correspondiente a la PQR.
 Respondió Gdocumental1 de Secretaría de Servicios Administrativos el 11/07/2023 08:25 am

El martes 11 de julio de 2023 a las 08:25 am
Clasificación y Reparto de PQR Leído el 11/07/2023 08:33 am
 Asignado a Pqr

Se direcciona trámite correspondiente para dar respuesta a la PQR.
 Respondió Pqr de Secretaría de Servicios Administrativos el 11/07/2023 08:33 am


USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES

UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

El martes 11 de julio de 2023 a las 08:33 am Leído el 14/07/2023 11:55 am

Proyecta Respuesta a Queja/Reclamo

Asignado a **Hernando Pelaez Alarcon**




Se ingreso la informacion correspondiente.

Respondió **Hernando Pelaez Alarcon** de **Secretaria de Planeación** el 12/07/2023 09:27 am

El martes 18 de julio de 2023 a las 08:27 am Leído el 19/07/2023 02:03 pm

Proyecta Respuesta a Queja/Reclamo

Asignado a **Jessica Viviana Cortes Murcia**




POR FAVOR DAR TRAMITE A LA SOLICITUD

Respondió **Jessica Viviana Cortes Murcia** de **Inspección Novena De Policía** el 19/07/2023 02:03 pm

El miércoles 19 de julio de 2023 a las 02:03 pm Leído el 19/07/2023 03:18 pm

Proyecta Respuesta a Queja/Reclamo



Asignado a **Pablo Arturo Garcia Posada**




Buenas tardes, La Inspección Novena Urbana de Policía procede a oficiar a la Unidad de Protección Animal UPA para que realicen visita técnica y verifiquen los hechos narrados en la petición, dado esto estaremos a la espera de la respuesta de la UPA para darle trámite según corresponda. Cordialmente, INSPECCION NOVENA URBANA DE POLICIA TEL 6068632732 CEL 3176885469

Respondió **Pablo Arturo Garcia Posada** de **Inspección Novena De Policía** el 19/07/2023 03:25 pm

Adjuntó 2 archivos:

 19UP-808-2023.pdf	<small>Pablo Arturo Garcia Posada</small>
 19UP-808-2023.pdf	<small>Pablo Arturo Garcia Posada</small>

 **Respuestas Parciales**

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED



ALCALDÍA DE
MANIZALES



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

A la peticionaria se le envía el siguiente texto: **GRAFICA # 17**

ALCALDÍA DE
MANIZALES



SECRETARÍA DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

-2023-1249

53863-2023

Manizales, miércoles 19 de julio de 2023

Señor

Anónimo

Anónimo

Anónimo

Asunto: Respuesta PQR 53863-2023

De acuerdo con la solicitud realizada por usted:

Maltrato animal

Nos permitimos informarle lo siguiente:

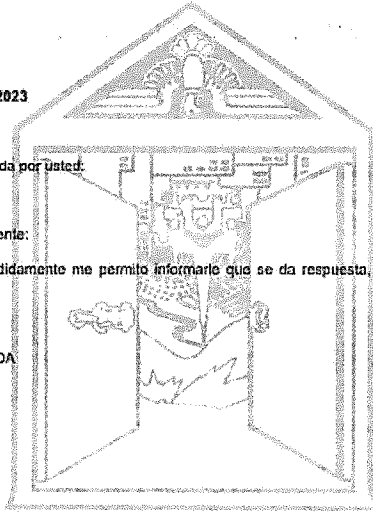
En atención a su solicitud, comedidamente me permito informarle que se da respuesta, mediante oficio 1911P-808-2023.pdf, para los fines pertinentes

Proyectó respuesta:

PABLO ARTURO GARCIA POSADA
Inspección Novena De Policía

Cordial saludo,

Alcaldía de Manizales



ALCALDIA DE MANIZALES

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED

USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES





UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

GRAFICA # 18

19UP 808-2023

Manizales, Miércoles 19 de julio de 2023

Señor(a):
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE
Unidad de protección animal UPA
MANIZALES

ASUNTO: Solicitud visita de verificación – Maltrato animal

Cordial saludo,

Por medio de la presente y de conformidad a la queja recibida mediante GED 53863-2023 de manera ANONIMA mediante el cual refiere los siguientes hechos:

"Muy buenos días, en el barrio Estambul. Nos encontramos muy preocupadas por el maltrato animal que está recibiendo una perrita, ya que la mantienen amarrada en el patio con una cuerda muy pequeña que no se puede ni mover, escuchamos como lo mojan a las 11pm, y como lo golpean, la perrita está en un estado de desnutrición. Y tienen patio y lo amarran al sol y al agua. Cuando lo sacan a dar una vuelta con la misma cuerda que la llevan le pegan y la arrastran, necesitamos por favor que se acerquen a la casa y le hagan el llamado de atención y le expliquen bien sobre la tenencia responsable. Muchas gracias."

- En este sentido y de conformidad a la información obtenida dentro de la denuncia, me permito solicitarles comedidamente se realice visita según la denunciante en la dirección **CARRERA 43 A # 11 – 56 BARRIO ESTAMBUL** para que desde su competencia se adelanten los trámites pertinentes de la queja a través de la secretaria de Medio Ambiente - UPA y se realice seguimiento a la denuncia presentada, así mismo se realice seguimiento del estado actual del **CANINO** y se verifique sus condiciones y su esquema de vacunación.
- Adicionalmente se solicita acompañamiento de la **Policía Ambiental** para que desde sus competencias tomen las medidas pertinentes.



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

En igual sentido se solicita se rinda informe de los hallazgos para continuar con las actuaciones pertinentes desde nuestro despacho.

ALCALDIA DE MANIZALES

Edificio Alcaldía de Manizales



Alcaldía de Manizales

INSPECCIÓN NOVENA URBANA DE POLICÍA

La anterior solicitud obedece a una prueba de oficio decretada por este despacho dentro del asunto de referencia. Agradezco que en atención a la Ley 1801 de 2016 artículo 223 numeral 3 literal c, por lo anterior se solicita se de respuesta oportuna, todo esto en consideración a: "Pruebas. Si el presunto infractor o el quejoso solicitan la práctica de pruebas adicionales, pertinentes y conducentes, y si la autoridad las considera viables o las requiere, las decretará y se practicarán en un término máximo de cinco (5) días. Igualmente, la autoridad podrá decretar de oficio las pruebas que requiera y dispondrá que se practiquen dentro del mismo término. La audiencia se reanudará al día siguiente al del vencimiento de la práctica de pruebas. Tratándose de hechos notorios o de negaciones indefinidas, se podrá prescindir de la práctica de pruebas y la autoridad de Policía decidirá de plano. Cuando se requieran conocimientos técnicos especializados, los servidores públicos del sector central y descentralizado del nivel territorial, darán informes por solicitud de la autoridad de Policía"

ALCALDIA

Concluyente,

PABLO ARTURO GARCIA POSADA

Auxiliar Administrativo

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED


UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

GRAFICA # 19

El miércoles 19 de julio de 2023 a las 03:35 pm Leído el 19/07/2023 04:01 pm

Respuesta oficial a PQR

Asignado a Pqr

 Se revisó y generó el oficio de respuesta. Se procede a adjuntar y enviar al solicitante.




Respuesta Pqr de Secretaría de Servicios Administrativos el 19/07/2023 04:05 pm

Información de la Solicitud

Consolidado de la respuesta

En atención a su solicitud, comedidamente me permito informarle que se da respuesta, mediante oficio ISUP-808-2023 pdf, para los fines pertinentes

Adjuntó 3 archivos:

	PQR-53863.pdf	Pqr
	PQR-53863-2023	Pqr
	PQR-53863-2023	Pqr

Fuente: SYQUAL Sistema de Gestión documental-GED

TABLA # 24

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
7	54896-2023	<i>Queja por Maltrato Animal.</i>	Se evidencia respuesta de fondo al requerimiento del quejoso. Para el proceso de respuesta se contó con informe técnico de la Unidad de Protección Animal.

TABLA # 25

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
8	56058-2023	<i>Queja por invasión de un predio.</i>	Para el proceso de respuesta se da traslado al Comandante de la Policita Metropolitana de Manizales por ser un asunto de su competencia en la aplicación de la Ley 1801 de 2016 código de Policía.

TABLA # 26

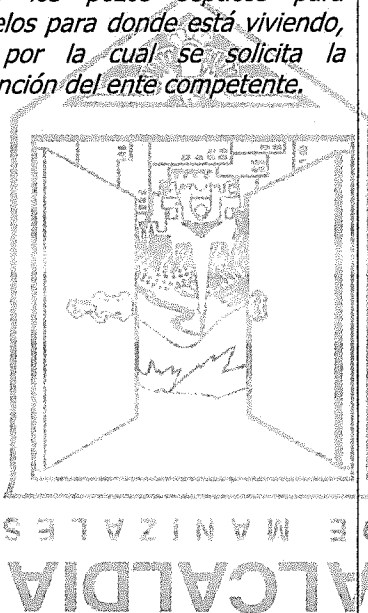
ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
9	55998-2023	<i>Queja por Maltrato Animal.</i>	Se evidencia que se dio trámite al requerimiento del quejoso. Para el proceso de respuesta se contó con visita técnica de la Unidad de Protección Animal.





UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

TABLA # 27

ITEM	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACION
10	78606-2023	<p><i>El señor REINEL LOPEZ LOPEZ y la señora GABRIELA VALENCIA AGUIRRE, les dieron apartamento en el barrio San Sebastián, por ser damnificados de la ola invernal en el año 2011, en la autopista del Café, ellos arrendaron el apartamento y se volvieron a ir a vivir donde ocurrió es desastre en el 2011, el señor REINEL arrancó los pozos sépticos para llevárselos para donde está viviendo, razón por la cual se solicita la intervención del ente competente.</i></p> 	<p>La Queja aborda dos temas particulares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La situación con los pozos sépticos. • Y el arrendamiento de un bien inmueble que fue entregado producto de un beneficio del Estado por haber sido damnificados de la ola invernal el año 2011. <p>En el sistema de Gestión Documental GED, se registró la gestión por la situación denunciada con los pozos sépticos; sin embargo, con relación a los hechos denunciados del bien inmueble, no se identifica respuesta de fondo, es decir, si bien se remitió a la Unidad de Gestión del Riesgo para lo de su competencia, no se evidencia el informe respectivo como resultado del procedimiento ejecutado por dicha dependencia</p> <p><u>Es importante continuar realizando seguimientos con el fin de garantizar la satisfacción de nuestro cliente externo (ciudadano) y determinar si las acciones han sido efectivas.</u></p>

Respecto a los **reclamos**, estos se recibieron en menor proporción con un total de **26** durante el semestre, sin embargo de este total **18 se registraron para la Secretaria de Hacienda.**

En el caso de las denuncias, cuyo total fue de 126 registros, **83 corresponde a la Secretaria del Interior y 27 a la Secretaria de Movilidad**, las demás estuvieron distribuidas entre la Secretaria de Salud, Infraestructura, Educación, Medio Ambiente y Hacienda.



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSD DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023

Unidad de Control Interno

Por último se evidenció, que la Secretaria de Movilidad recibió **una (1)** felicitación de parte de un ciudadano que se refería a la buena gestión y buen trato de los agentes de tránsito en una situación particular. En información reportada por la plataforma **SYQUAL** también se observa que la Secretaria General tuvo una felicitación, sin embargo, al momento de revisar el asunto por el cual se configuró, no se observa documentos adjuntos y tampoco una descripción del porqué se generó tal reconocimiento a dicha Secretaria, consulta que se realizó a través del Sistema de Gestión Documental-GED radicado 78227-2023.

3.11 RESULTADOS DE LA AUDITORIA

3.11.1 DEBILIDADES

3.11.1.1 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 envía a cada Secretaria o Unidad responsable la información correspondientes a las 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.

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

ARTICULO 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 públicos y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."*

3.11.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA

3.11.2.1 Debido a las reiteradas respuestas extemporáneas, se sugiere respetuosamente a la Secretaria de Servicios Administrativos, **realizar capacitaciones o campañas de manera constante sobre la importancia al cumplimiento de los términos definidos en la Ley, para atender las PQRSD que llegan a la entidad y sobre las situaciones de riesgo reputacional y económico que podría acarrear para la Administración Municipal, no responder oportunamente las peticiones de los ciudadanos.**

Adicionalmente, es importante, implementar acciones de mejora conducentes que eviten que se sigan presentando respuestas por fuera del término legal. Por tanto,



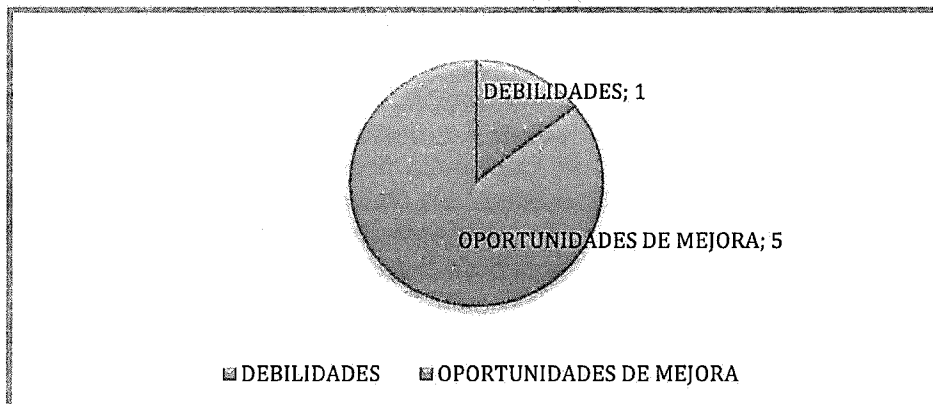
UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023

Unidad de Control Interno

se hace necesarios que desde la Secretaria de Servicios Administrativos se solicite a los Secretarios de Despacho, Jefes de Unidad y los líderes de proceso, para que se diseñen mecanismos de control, que permitan verificar si la petición es o no, competencia de la Secretaria o Unidad, a fin de generar el correspondiente traslado manera inmediata al responsable para que se pueda generar una respuesta dentro de los términos de Ley.

- 3.11.2.2** En la revisión de la muestra de radicados analizada en el proceso auditor, a través del sistema documental GED se pudo evidenciar, que algunos radicados no tienen asociada la respuesta al peticionario, es decir en los casos que esta respuesta realmente haya sido emitido y enviada más no cargada en el sistema, invitamos a la Secretaria de Servicios Administrativos, a realizar campañas de sensibilización dirigidas los colaboradores de la Alcaldía para que una vez generada la respuesta efectúen el respectivo cargue al GED, con el fin de reducir las solicitudes con vencimiento de términos, generando mayor pertinencia por parte de los competentes frente a atención y gestión de las **PQRS**.
- 3.11.2.3** **Es importante, establecer controles adicionales que permitan identificar de manera previa las peticiones antes de vencerse los términos de respuesta y generar alertas tempranas. Es decir, el control debe ser preventivo y no correctivo como se viene ejecutando.**
- 3.11.2.4** **Es importante continuar realizando seguimientos a las solicitudes y respuestas con el fin de garantizar la satisfacción de nuestro cliente externo (ciudadano) y determinar si las acciones han sido efectivas.**
- 3.11.2.5** **Es importante hacer revisión de los radicados GED-2023 que se mencionaron en el presente informe preliminar, cuyas respuestas no se generaron de fondo o que por alguna situación no se han cargado en el sistema de gestión documental GED, con el fin de adelantar las acciones conducentes a subsanar las observacionesg.**

10. Grafica Resumen Resultados de Auditoria – GRAFICA # 20





UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

11. DERECHO DE CONTRADICCIÓN

El derecho de contradicción se ejerce siempre y cuando se hayan identificado debilidades, si pasados tres días siguientes al recibo del informe preliminar, la secretaria no hace uso del derecho de contradicción, el informe quedará en firme, por tanto, no habrá lugar a una nueva remisión por parte de esta unidad. Por otra parte, de hacer uso del derecho de contradicción, la Unidad de Control Interno analizará la información y remitirá el informe definitivo.

12. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se debe suscribir el Plan de Mejoramiento y enviarlo a la Unidad de Control Interno para su respectivo seguimiento, documento que debe contener las correcciones si hay lugar a ello y las acciones correctivas que apunten a la eliminación de raíz de las causas que dieron origen a las debilidades encontradas.

Se tiene diez (10) días hábiles para suscribir el Plan de Mejoramiento, una vez recibido el Informe Definitivo. Para la suscripción del Plan de Mejoramiento, se debe tener en cuenta las siguientes definiciones:

Tabla No. 28

Causas: Análisis de las posibles causas que han provocado la debilidad encontrada.	Corrección: Acción tomada para corregir la situación presentada.
Acción Correctiva: acción tomada para eliminar de raíz las causas que generaron la debilidad o situación indeseable DETECTADA, con el objetivo que no vuelva a ocurrir.	Acción Preventiva: acción tomada para eliminar las posibles causas de una posible situación indeseable POTENCIAL, con el objetivo que no ocurra.
Área responsable / Proceso: Área o procesos responsables de liderar el cumplimiento de la acción.	Responsables: Cargos responsables de llevar a cabo las acciones

Si se generan **Oportunidades de Mejora**, la Unidad de Control Interno recomienda elaborar el Plan de Mejoramiento; documento que debe contener las acciones preventivas que mitiguen las posibles causas que pueden generar el Riesgo.

La Secretaría o Unidad según corresponda, debe enviar informe del seguimiento trimestral a la Unidad de Control Interno, indicando el avance del cumplimiento de las acciones proyectadas en los planes de mejoramiento, acompañado con las evidencias respectivas.

Nota: Los soportes y papeles de trabajo, son las evidencias que se obtienen del proceso auditor, con el de fundamentar razonablemente lo encontrado; éstos reposarán en la Unidad de Control Interno.

Atentamente,

GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO
Directora Administrativa
Unidad de Control Interno

MARCELA LOPEZ LOPEZ
Líder de Auditora



UNIDAD DE CONTROL INTERNO
AUDITORÍA INF-CI-003 2024-V1
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE MANIZALES
PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2023
Unidad de Control Interno

USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES

