



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2019

1. INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre de la Entidad	ALCALDÍA DE MANIZALES		
Ejecución del Seguimiento	Del 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2019	Fecha de entrega del Informe Final	29 de Enero de 2020
Objetivo del Seguimiento	Evaluar a través de los diferentes canales de comunicación el trámite y la oportunidad en las respuestas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, interpuestas por los ciudadanos ante la Alcaldía de Manizales.		
Alcance del Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación a los diferentes canales de comunicación implementados por la Alcaldía de Manizales para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones que interponen los ciudadanos a través de los medios establecidos para tal fin como: Ventanilla Única, pagina WEB, Sistema de Gestión Electrónica Documental - GED y Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales - SIAM, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.		
Marco Normativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Constitución Política <u>"Será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución."</u> ▪ La ley 1474 de Julio 12 de 2011 <u>ESTATUTO ANTICORRUPCION</u>, Artículo 76 el cual establece: <u>"La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular."</u> ▪ La Ley 1437 de 2011 así: <u>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</u>, Artículo 8°. <u>Deber de información al público entre otros"</u>. ▪ Ley 1755 de 2015 <u>"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</u>. ▪ Decreto 143 de 2004, capítulo III, artículo 8°, numeral 8. 		

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE
CONTROL INTERNO

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2019

	<p><u>"Recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que se formulen por parte de los ciudadanos en cumplimiento de la misión de la entidad, en los términos dispuestos en la ley".</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Artículo 15 (Ley 962 del 2005) <u>"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".</u> ▪ Artículo 12 (Decreto 2623 del 2009) <u>"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."</u> ▪ Artículo 16 (Ley 1266 de 2008) <u>"Petición, Consultas y Reclamos".</u> ▪ Protocolos de servicio al cliente, definidos por la Alcaldía de Manizales.
Jefe de la Unidad de Control Interno	JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA
Funcionario que elabora el informe	MARIA EUGENIA CEBALLOS SALINAS

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

2.1. MUESTRA

- Página WEB de la Alcaldía de Manizales donde tienen acceso los ciudadanos para presentar sus respectivas solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones, solicitudes de información y otro tipo de forma virtual.
- Base de datos suministrada por la Oficina de Correspondencia de la Alcaldía de Manizales de las solicitudes que ingresan por el Sistema de Gestión Electrónica Documental - GED.
- Verificación a la bases de datos registradas en el software llamado SYQUAL 10 donde son ingresadas tanto las Peticiones, Quejas, Reclamos "PQR'S" como la correspondencia del Sistema de Gestión Electrónica Documental - GED de la Alcaldía de Manizales.
- Verificación de la base de datos de los derechos de petición que ingresan por el Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM a la Secretaría Jurídica.
- Verificación de bases de datos que se encuentran en los sistemas de VENTANILLA UNICA.

La Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales mediante los seguimientos realizados semestralmente confronta las acciones desarrolladas para brindar mejor atención

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2019

a nuestros usuarios, que se ofrezca información clara, completa y oportuna a los ciudadanos, teniendo en cuenta los objetivos de calidad en la atención de las solicitudes radicadas.

2.2 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Alcaldía de Manizales cuenta con el software llamado SYQUAL 10, que permite al ciudadano tanto interno como externo ingresar mediante correo electrónico los derechos de petición, las quejas, los reclamos, la solicitud de los trámites, las solicitudes de información, las consultas y otras manifestaciones, de la misma forma permite integrar las diferentes bases de datos creados por la administración como:

- **Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S):** Se registran de forma inmediata en Ventanilla Única (Presencial o Telefónico).
- **La Ventanilla Única (V.U):** Esta herramienta nos permite realizar los trámites y servicios en línea en las diferentes dependencias de la Alcaldía, con el fin de que el ciudadano presente su solicitud fácilmente de una manera directa.
- **Gestión Electrónica Documental (GED):** Registro de comunicaciones oficiales o correspondencia que va directamente direccionada a una Secretaría o Dependencia de la Administración Municipal. Esta herramienta nos permite la protección, recuperación, almacenamiento y control de documentos y/o registros establecidos como comunicaciones de forma automatizada.
- **Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM:** Implementado para la Secretaría Jurídica cuyo objetivo es de: "Recibir, analizar y direccionar las peticiones" conformadas por los siguientes documentos: Consultas, solicitudes de documentos y solicitudes de información.

De acuerdo con la base de datos generadas por los líderes del Proceso SERVICIO AL CLIENTE de la Alcaldía de Manizales, se pudo evidenciar que se encuentran registradas en los diferentes sistemas un total de **29.112** Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes y documentación en general durante el segundo semestre de 2019.

Tabla N° 1 Sistemas de Servicio al Cliente

SISTEMAS DE SERVICIO AL CLIENTE	TOTAL
Ventanilla Única - PQRS	774
Sistema de Gestión Electrónica Documental - GED	21.711
Oficina de Control Disciplinario Interno	977
Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM a la Secretaría Jurídica.	5.650
TOTAL	29.112

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2019

De acuerdo con la información contenida en los diferentes sistemas de atención al ciudadano se pudo establecer que dentro del periodo objeto de seguimiento (1 de julio al 31 de diciembre de 2019), la Alcaldía de Manizales presentó el siguiente comportamiento en cuanto a las solicitudes ingresadas por dependencias (Ver tabla N° 2 y Gráfico N°1)

Tabla N° 2 Datos Ingresados por Dependencias

DEPENDENCIA	GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED	PQRS	OTROS SISTEMAS
SEC. GENERAL	42	0	0
UNIDAD DE PRENSA Y DIVULGACIÓN	5	0	0
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO	1.315	25	0
SEC. DEL DEPORTE	304	2	0
SEC. DE GOBIERNO	2.451	244	0
SEC. JURIDICA	308	0	5.650
SEC. DE HACIENDA	4.062	3	0
SEC. DE SALUD	1.311	127	0
SEC. DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1.056	86	0
SEC. DESARROLLO SOCIAL	698	3	0
UNIDAD DE DESARROLLO RURAL	62	0	0
SEC. DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	90	2	0
SEC. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	903	9	0
SEC. EDUCACION	3.821	2	0
SEC. MEDIO AMBIENTE	1.139	200	0
SEC. TIC Y COMPETITIVIDAD	61	0	0
SEC. OBRAS PUBLICAS	1.307	70	0
DESPACHO DEL ALCALDE	542	0	0
UNIDAD DE CONTROL INTERNO	41	0	0
UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	977
SEC. PLANEACIÓN	2.193	1	0
TOTAL	21.711	774	6.627

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co

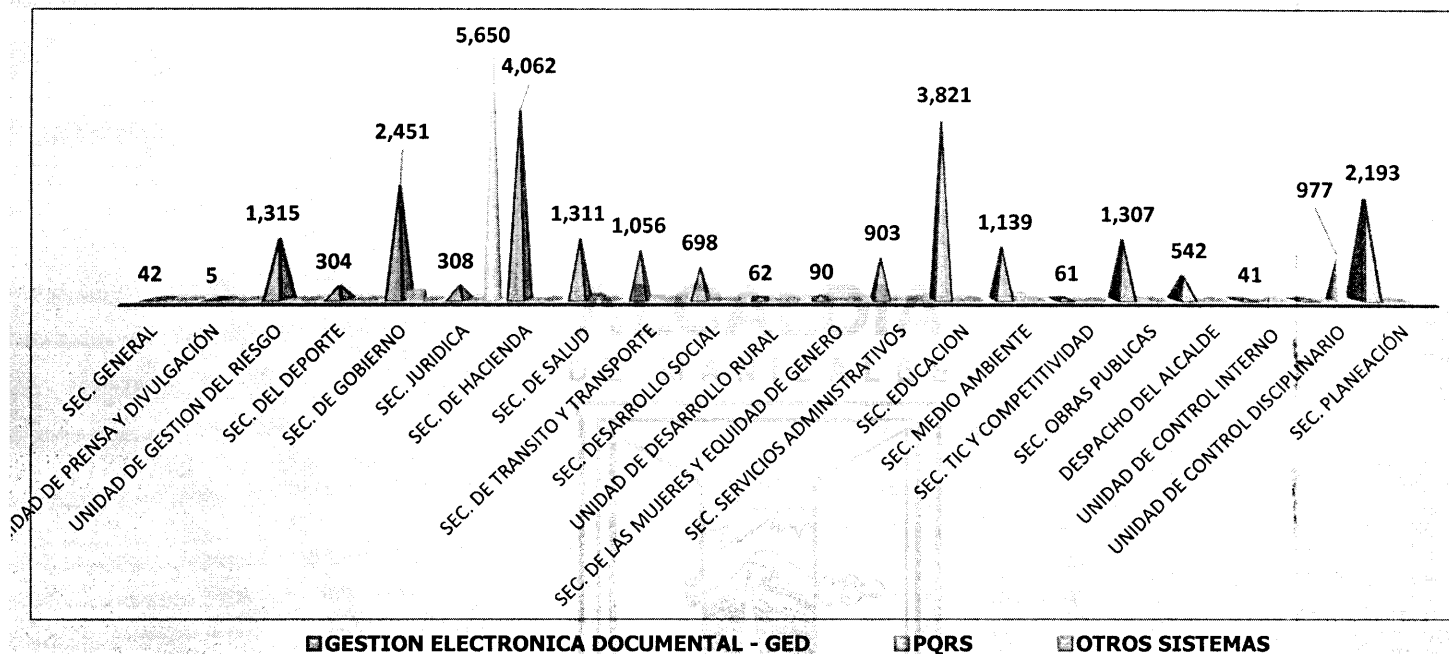


UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2019

Grafico N° 1

PETICIONES INGRESADAS POR DEPENDENCIA



Conforme al análisis planteado se pudo evidenciar que por el Sistema de Gestión Electrónica Documental - GED las dependencias más relevantes en cuanto al ingreso de solicitudes fueron la Secretaría de Hacienda donde se encuentran involucradas varias Unidades como son: Tesorería, Rentas, Bienes y Pensiones con un total de **4.062**, seguida por la Secretaría de Educación con un total de **3.821**.

Para el Sistema de Ventanilla Única PQR'S, la Secretaría de Gobierno es la dependencia con mayor número de solicitudes ingresadas con un total de **244**, seguida por la Secretaría de Medio Ambiente con un total de **200**.

En relación al Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – **SIAM**, la Secretaría Jurídica tiene presente todos los documentos que el ciudadano aporta para los expedientes que reposan en esta dependencia, de acuerdo con lo anterior se observó que ingresaron **5.650** solicitudes.

Así mismo, la Unidad de Control Disciplinario Interno reporto el ingreso de **977** solicitudes que ingresaron durante el segundo semestre del 2019.

El software llamado SYQUAL 10 y los demás sistemas que actúan en las diferentes unidades de la Alcaldía de Manizales dentro de sus funciones, se encuentra la de clasificar las

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2019

solicitudes en diferentes modalidades tales como: Derechos de petición, las quejas, los reclamos, peticiones, otro tipo de PQR'S, consultas, denuncias, las solicitudes de información, consulta de información, manifestaciones o petición de trámite, felicitación, circulares, petición de información, invitaciones, tutelas, acciones populares, citaciones y otro tipo integrados en diferentes bases de datos creados por la administración; teniendo en cuenta los siguientes:

Tabla N° 3 Clasificación de las Solicitudes

GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"	
DERECHOS DE PETICION	15.935
MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE	3.874
CITACIONES	47
OTRO TIPO	988
CIRCULARES	49
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	125
INVITACIONES	129
ACCION POPULAR	5
TUTELAS	559
TOTAL	21.711

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS "PQR'S"	
QUEJAS	427
OTRO TIPO	157
PETICIONES	190
TOTAL	774

POLITICA DOCUMENTAL UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	
DERECHOS DE PETICION	43
RESPUESTAS	738
OTRO TIPO	181
PRUEBAS	15
TOTAL	977

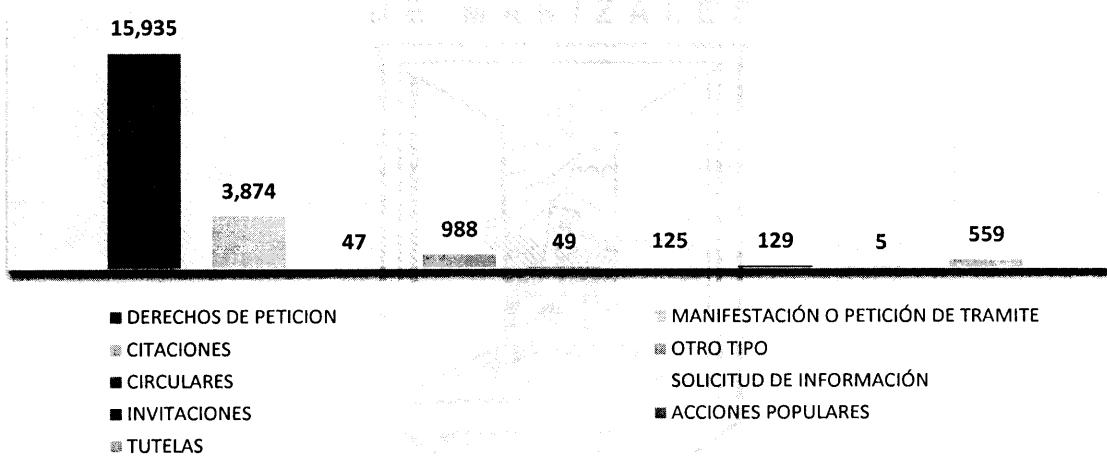


UNIDAD DE
CONTROL INTERNO

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2019

SISTEMA DE INDICADORES DE LA ALCALDIA DE MANIZALES-SIAM SECRETARÍA JURIDICA	
D.P. DE INFORMACION	1
OTROS DOCUMENTOS	5646
RECURSOS	3
TOTAL	5.650

Gráfico N° 2
GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED
PRIMER SEMESTRE 2019



Para el sistema de Gestión Electrónica Documental - GED los derechos de petición, arrojan un resultado de **15.935** seguidas por las manifestaciones o peticiones de trámite con un total de **3874**, teniendo en cuenta que este sistema radica y direcciona hacia las dependencias adscritas a la Alcaldía de Manizales exceptuando la Unidad de Control Disciplinario Interno y Secretaría Jurídica. (Ver Gráfico N° 2)

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

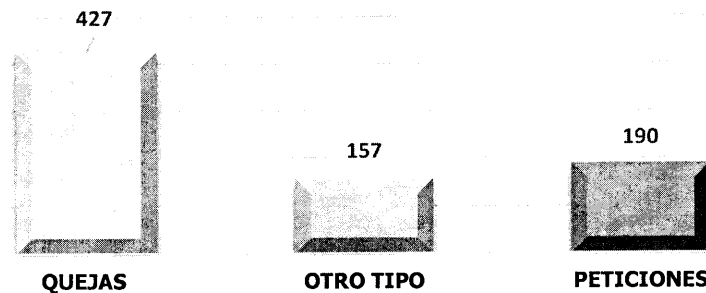


UNIDAD DE
CONTROL INTERNO

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2019

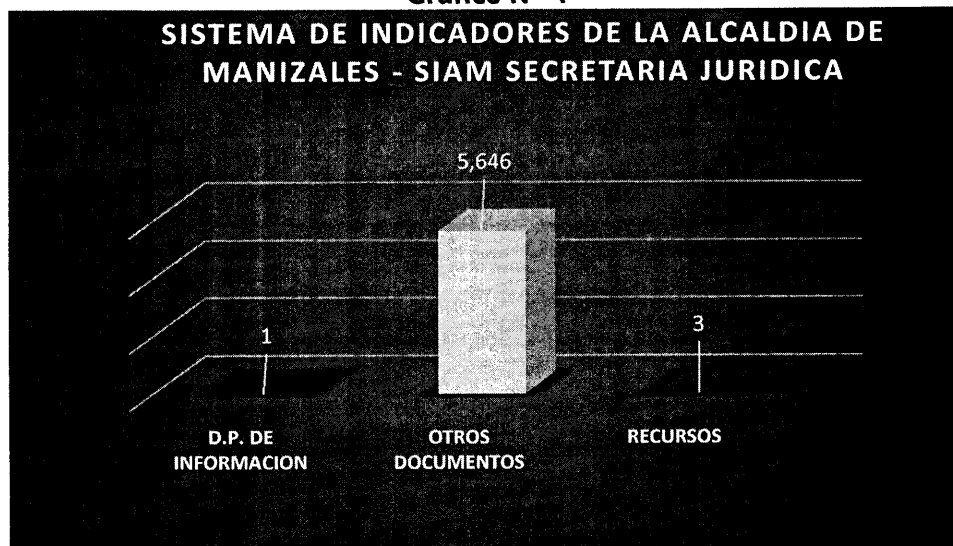
Gráfico N° 3

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR'S
PRIMER SEMESTRE 2019



Para el caso del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos – PQR'S donde el ciudadano tiene la oportunidad de presentar directamente la petición por la página WEB de la Alcaldía de Manizales, se observa que las quejas con un total de **427** son las más relevantes. (Ver gráfico N°3).

Gráfico N° 4



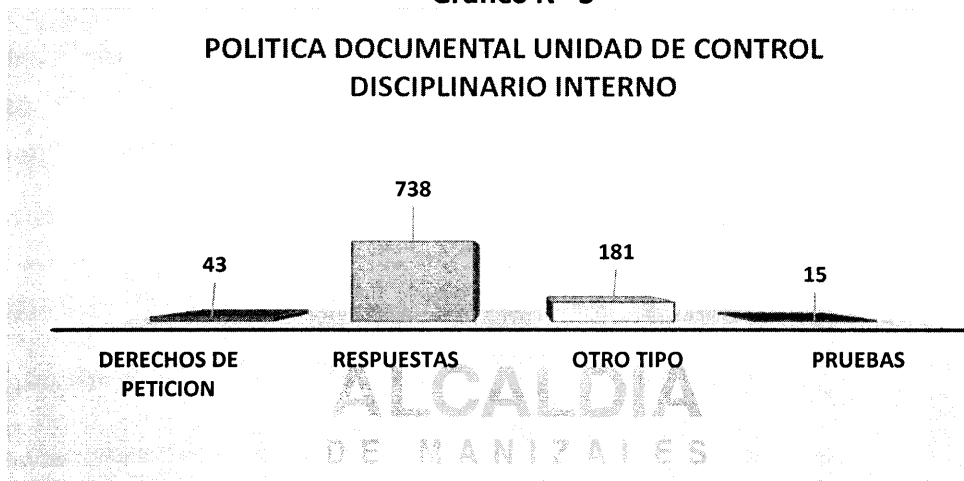
A las solicitudes ingresadas por el Sistema de Indicadores de la Alcaldía de Manizales – SIAM de la Secretaría Jurídica, los de mayor relevancia son los caracterizados como "Otros Documentos" con un total de **5.646**. (Ver gráfico N°4)



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2019

Grafico N° 5



Para la Unidad de Control Disciplinario Interno, las de mayor relevancia son las caracterizadas como "Respuestas" con un total de **738**, así mismo se observa que las solicitudes catalogadas como "Otro Tipo", arrojan un total de **181**. (Ver gráfico N°5)

La Unidad de Control Interno teniendo en cuenta la información suministrada por los diferentes sistemas de la Alcaldía de Manizales, observó una disminución del 0,33% en el consolidado del año 2019, siendo las Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR'S el sistema que presentó una disminución significativa con respecto al primer semestre del año 2019, porcentaje representado en el 135%; lo anterior, debido que se tenían en cuenta las solicitudes realizadas a la Unidad de Control Disciplinario Interno y para el presente informe se determinó que no pertenecen a la modalidad de PQR'S.

Así mismo, para el sistema de Gestión Electrónica Documental-GED se evidenció un incremento del 9% y en Otros Sistemas disminuyeron las solicitudes en un 14%, de acuerdo al seguimiento realizado durante el proceso de auditorías establecido en el Plan Anual de Auditorías vigencia 2019.

Tabla N° 4 Comparativo Semestral

COMPARATIVO ENTRE PRIMER SEMESTRE - SEGUNDO SEMESTRE 2019		
SISTEMA	PRIMER SEMESTRE 2019	SEGUNDO SEMESTRE 2019
GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED	19.838	21.711
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR'S	1.817	774
OTROS SISTEMAS	7.553	6.627
TOTAL	29.208	29.112

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2019

2.3 SEGUIMIENTO TIEMPO DE RESPUESTA

Desde la Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales se realizó la trazabilidad al tiempo de respuesta por parte de los responsables de cada dependencia, teniendo como referente dar respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y la entidad.

Para ello se tomó una muestra aleatoria del 30% de la totalidad de las solicitudes ingresadas **29.112** por los diferentes sistemas de atención al ciudadano a través de la herramienta de "*Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población*". Arrojando los siguientes resultados:

Tabla N° 5 Resultado de la Muestra

RESULTADOS DE VERIFICACION DE LAS SOLICITUDES INGRESADAS POR LOS DIFERENTES SISTEMAS							
DEPENDENCIA	GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL-GED		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR'S		OTROS SISTEMAS		TOTAL
	EXTEMPORANEOS	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	OPORTUNOS	
SEC. GENERAL	2	11	0	0	0	0	13
UNIDAD DE PRENSA Y DIVULGACIÓN	0	5	0	0	0	0	5
UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO	63	331	5	7	0	0	406
SEC. DEPORTES	5	86	0	2	0	0	93
SEC. GOBIERNO	132	585	24	50	0	0	791
SEC. JURIDICA	22	71	0	0	65	1670	1828
SEC. HACIENDA	89	1125	0	3	0	0	1217
SEC. SALUD	44	345	10	29	0	0	428
SEC. TRANSITO Y TRANSPORTE	39	278	4	23	0	0	344
SEC. DESARROLLO SOCIAL	8	193	0	3	0	0	204
UNIDAD DE DESARROLLO RURAL	1	18	0	0	0	0	19
SEC. DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	3	26	0	2	0	0	31
SEC. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	23	248	2	7	0	0	280
SEC. EDUCACION	9	1132	0	2	0	0	1143
SEC. MEDIO AMBIENTE	48	284	7	53	0	0	392
SEC. TIC Y COMPETITIVIDAD	5	17	0	0	0	0	22
SEC. OBRAS PUBLICAS	47	345	8	10	0	0	410

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co

Página 10



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

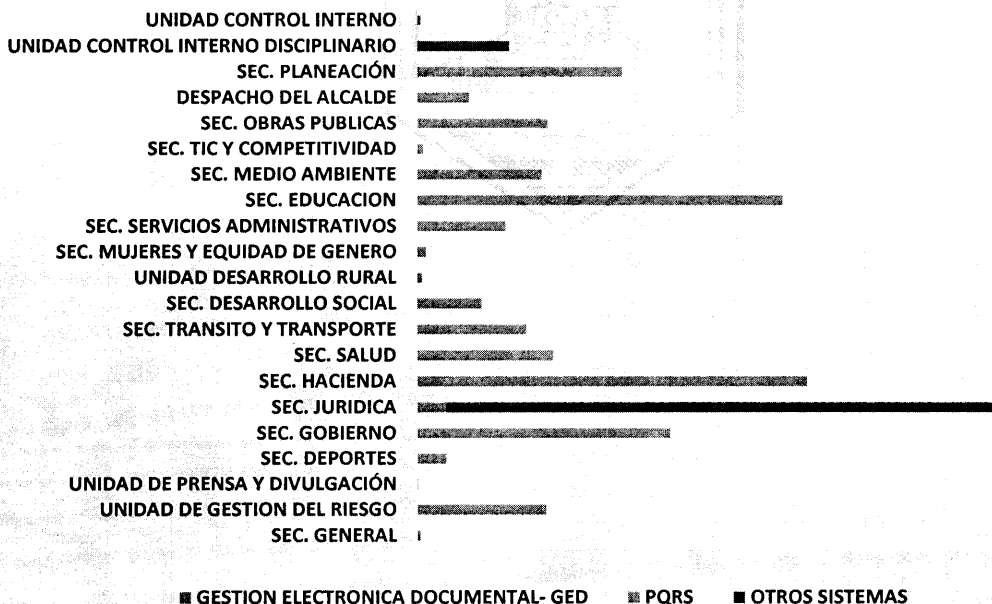
**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2019**

DESPACHO DEL ALCALDE	4	161	0	0	0	0	165
SEC. PLANEACIÓN	62	580	0	1	0	0	643
UNIDAD DE CONTROL INTERNO	2	12	0	0	0	0	14
UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0	0	290	290
TOTAL	608	5.853	60	192	65	1.960	8.738

Durante el proceso de seguimiento realizado para el segundo semestre de 2019 y una vez escogida la muestra del 30% de lo registrado en la GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL - GED, PQR'S Y OTROS SISTEMAS, se evaluó y revisó el proceso de cargue de la información, la oportunidad de las respuestas brindadas a los ciudadanos, la trazabilidad y los procedimientos diseñados para el tipo misional, proceso servicio al cliente, verificando los parámetros establecidos para su desarrollo e implementar acciones que conlleven al mejoramiento continuo de dichos procedimientos, evidenciándose que aún persiste incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos por la ley y la administración.

Gráfico N° 6

SOLICITUDES VERIFICADAS EN LOS DIFERENTES SISTEMAS



USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES



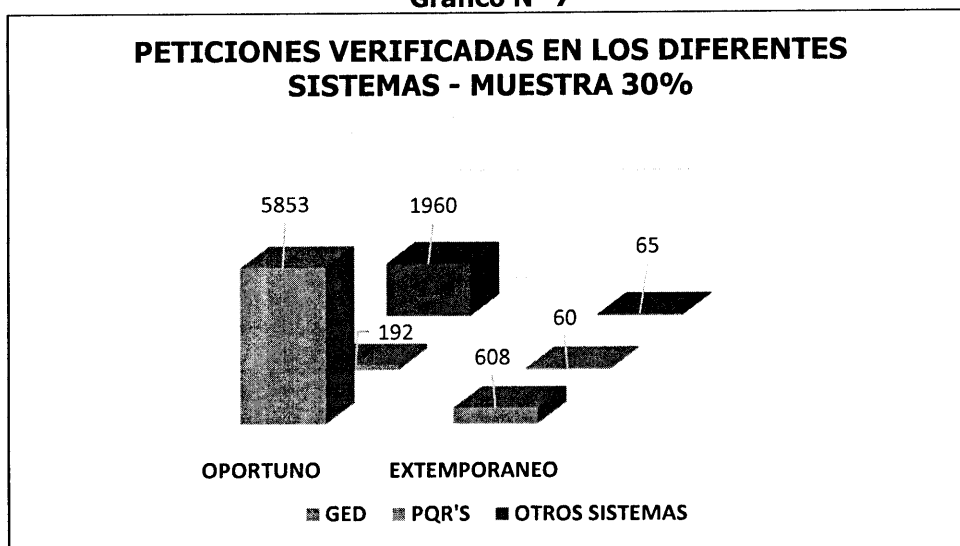
**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE 2019**

De acuerdo con la información descrita en la Tabla N° 5 y los Gráficos 6 y 7, se evidenció lo siguiente:

- Sistema de Gestión Electrónica Documental – GED, se evidenciaron 5.853 solicitudes resueltas de manera oportuna y 608 extemporáneamente.
- Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos – PQR'S 192 solicitudes fueron resueltas con oportunidad y 60 de manera extemporáneamente.
- Otros sistemas arrojaron como resultados de manera oportuna 1.960 y 65 con extemporaneidad.

Gráfico N° 7



- El Sistema de Gestión Electrónica Documental- GED: Se observó que de un total de 6.461 solicitudes revisadas, 608 solicitudes no se les dio respuesta de manera oportuna, lo que representa el 9,4%.
- Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR'S: Se observó que de un total de 252 solicitudes revisadas, requerimientos se les dio respuesta de manera extemporánea lo que representa el 24%.
- Otros Sistemas: Se observó que de un total de 2.025 solicitudes revisadas, 65 fueron resultados de manera extemporánea, lo que representa el 3,2%.



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2019

2.4 OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO

- Teniendo en cuenta los datos ingresados y verificados por lo diferentes sistemas de la Alcaldía de Manizales, la Unidad de Control Interno encontró que algunas solicitudes no corresponden a la tipología por la cual fueron caracterizados en el Sistema de Gestión Documental – GED, de igual forma, se evidenciaron demoras en cuanto al flujo de información entre las dependencias, lo que dificulta dar respuesta de manera oportuna.
- La Unidad de Control Disciplinario Interno maneja una base de datos propia que cuenta con alarmas de control que les permite verificar los tiempos de respuesta, los direccionamientos que se realizan a las solicitudes ingresadas y los vencimientos de términos desde que ingresa la solicitud hasta que se emite la respuesta, ya sea por el Aplicativo para el Registro y Control de Correspondencia despachada “ARCO” o Correo Certificado.
- De acuerdo a lo observado se evidencia que persisten las debilidades en cuanto al cumplimiento de los términos de ley y los lineamientos establecidos para dar respuesta oportuna a la ciudadanía por parte de las diferentes dependencias de la administración municipal. Lo anterior evidenciado puede ocasionar sanciones por parte de los entes de control, generar reproceso en las diferentes dependencias y el aumento de otros mecanismos por parte de la ciudadanía para hacer valer su derecho a la información como son el Derecho de Petición y la Tutela.
- Para el segundo semestre de 2019, se observa que los funcionarios aun presentan deficiencias en el manejo de los sistemas, toda vez, que al realizar la revisión de la información suministrada se presenta dificultad al momento de clasificarla, lo cual no genera credibilidad con lo reportado.
- La Unidad de Control Interno viene realizando seguimiento a la política de servicio y atención al ciudadano a las diferentes Secretarías y/o Unidades, esto en el marco del proceso de auditoría. Para el segundo semestre de 2019, se observaron debilidades al interior de las dependencias para lo cual se solicitaron acciones para mejorar los tiempos de respuesta, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por la ley y la Administración Municipal.



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE 2019

RECOMENDACIONES

- La Unidad de Control Interno recomienda crear mecanismos de control y seguimiento a las solicitudes que ingresan por los diferentes sistemas con el fin de que se pueda identificar el responsable de dar respuesta, dar las alertas tempranas y mejorar la trazabilidad de la información; mejorando así, la interacción de las áreas en procura de una respuesta efectiva y en términos.
- Es importante realizar un análisis de las causas que ocasionan las respuestas extemporáneas con el fin de dar un tratamiento efectivo a los requerimientos presentados por la ciudadanía y así generar acciones efectivas para su tratamiento y respuesta.
- Continuar con el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios responsables de emitir las respuesta a los ciudadanos en los diferentes sistemas implementados por la Alcaldía de Manizales: El Sistema de Gestión Electrónica Documental - GED, Ventanilla Única – PQR'S y los otros sistemas con el fin de mejorar la oportunidad en el tratamiento de los requerimientos desde su ingreso hasta el cierre de los mismos.
- La Unidad de Control Interno recomienda que se realice un análisis a los PQR'S allegados a la entidad, con el objeto de que esto contribuya a la mejora de los diferentes procesos en el marco del MIPG "Dimensión Gestión con Valores para el Resultado".

Atentamente,

JUAN CARLOS RAMÍREZ VALENCIA

Director Administrativo
Unidad de Control Interno

Elaboró: María Eugenia Ceballos S.