

INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA ALCALDIA DE MANIZALES

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

FECHA DE INICIO: 14 Enero 2015

FECHA DE TERMINACION: 20 Enero de 2015.

PERIODO DE INFORME: 01 Julio hasta el 31 de diciembre de 2014.

OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual establece: "La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular." La Ley 1437 de 2011 así: "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 8°. *Deber de información al público entre otros*".

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ✓ Realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento No.004 Suscrito en septiembre 8 de 2014.
- ✓ Evaluar y revisar las bases de datos de Peticiones, Quejas y Reclamos con fecha de corte a diciembre 31 de 2014.
- ✓ Evaluar y revisar las bases de datos del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias "PQRS" y el sistema de Atención a la Comunidad de la Secretaria de Educación "SAC", con fecha de corte 31 diciembre de 2014.
- ✓ Evaluar y revisar la oportunidad de las respuestas brindadas a los ciudadanos, a sus derechos de Petición, quejas y demás instauradas en el Municipio de Manizales.
- ✓ Evaluar y revisar mediante prueba aleatoria, el proceso y cargue de la información y la trazabilidad de las respuestas brindadas al ciudadano, mediante el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y

sugerencias de la Alcaldía "PQRS" y Sistema de Atención a la Comunicad "SAC" de la Secretaria de Educación.

- ✓ Establecer el cumplimiento de los procedimientos establecidos 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.
- ✓ Realizar seguimiento a las bases de datos existentes en la Alcaldía de Manizales, tales como: Ventanilla Única, Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias "PQRS", Sistema de Atención a la comunidad "SAC" con fecha de corte 30 de diciembre de 2014.

CONTROL DE LEGALIDAD (CUMPLIMIENTO):

Constitución Política "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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

- ✓ Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- ✓ DECRETO 2641 DE 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Ley 1437 de 2011 Titulo 2 capítulo II, capítulo III artículo 26, artículo 32 **CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO,**
- ✓ Ley 734 de 2002, Artículo 34, numeral 34. **CÓDIGO DISCIPLINARIO ÚNICO.**
- ✓ Resolución No. 266 del 2000 **CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION.**
- ✓ Circular externa No. 001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL,** en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

"Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de " evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento....."

- ✓ Decreto 143 de 2004, capítulo III, artículo 8º, numeral 8.

ALCANCE: Verificar el cumplimiento al Plan de Mejoramiento y la oportunidad de respuestas de los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, que han ingresado a la Alcaldía de Manizales y las de la Secretaria de Educación, por cualquiera de los medios de comunicación, durante el periodo comprendido del 1 de julio hasta el 31 de Diciembre de 2014.

METODOLOGIA APLICADA: Se utilizaron las técnicas de auditoría generalmente aceptadas: Pruebas aleatorias de verificación de cumplimiento a la normatividad y a los procedimientos , entrevistas, observación, cálculo aritmético, indagación, verificación de documentos y de las bases de datos que se encuentran en los sistemas: VENTANILLA UNICA, Sistema de Atención al Ciudadano SAC y las Peticiones, Quejas , Reclamos y Sugerencias "PQRS" ingresadas por la página Web de los que tienen acceso los ciudadanos para presentar sus respectivas solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones, solicitudes de información y otro tipo del proceso publicado.

AUDITOR: Técnicos Operativos: Myriam Leonor Gabelo Ramírez, Gloria Esperanza Restrepo Garay Unidad de Control Interno.

ASPECTOS POSITIVOS A RESALTAR:

- ✓ Excelente disposición de los funcionarios líderes de los procesos para atender la Auditoria
- ✓ Responsabilidad y compromiso por el mejoramiento continuo, de las Oficinas de Servicio al Cliente.

- ✓ Experiencia y aplicación de los conocimientos con que cuentan los líderes en todo lo relacionado con sistemas de información.

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO AL CLIENTE: Cabe precisar que en los sistemas anteriormente descritos, la alcaldía de Manizales con el fin de brindar una mejor y pronta respuesta al ciudadano tiene establecidos los siguientes procedimientos:

- **Recibir la Solicitud del Ciudadano:** Los sistemas contemplan la siguiente clasificación de solicitudes: Queja, Reclamo, Manifestación, Consulta, Petición de Información, Felicitación, Sugerencia y Otro Tipo. Dichas solicitudes se reciben, de cualquier ciudadano de manera verbal, telefónica, escrita, a través de la Página WEB o de las Redes Sociales, o por correo electrónico. En el caso de las solicitudes telefónicas y verbales, estas se reciben en Ventanilla Única y en cada Secretaría y deben ser registradas en el Sistema; las solicitudes escritas solo se reciben, registran y digitalizan en Ventanilla Única.
- **Direccionar la Solicitud a la Dependencia Correspondiente:** Se deben direccionar las solicitudes a la dependencia que correspondan. Este paso puede ser realizado de manera automática en los Sistemas o realizarse de forma manual.
- **Recibir las Solicitudes en cada Dependencia:** De acuerdo al tema de la solicitud se les direcciona a los funcionarios que han sido asignados de cada Secretaría, con el respectivo usuario y contraseña. Los funcionarios responsables deben estar revisando constantemente la bandeja de entrada con el fin de evitar vencimientos de términos.

La Alcaldía de Manizales cuenta con un software llamado DIGIFILE, que permite al ciudadano tanto interno como externo ingresar mediante correo electrónico los derechos de petición, las quejas, los reclamos, los trámites, las solicitudes de información, las consultas y manifestaciones, integrados en diferentes bases de datos, creados por la administración; en la actualidad se tienen establecidos los siguientes módulos:

Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) : Se registran de forma inmediata en Ventanilla Única (Presencial o Telefónico), Atención al Usuario, Página WEB de la Alcaldía de Manizales, Redes Sociales de la Alcaldía de

Manizales (Facebook, Twitter y YouTube) y en cualquier Secretaría en la que se encuentre el ciudadano.

La Ventanilla Única (V.U): Esta herramienta nos permite realizar los trámites y servicios en línea en las diferentes Dependencias de la Alcaldía, con el fin de que el ciudadano presente su solicitud fácilmente de una manera directa, y fue creada con el fin de dar cumplimiento al Decreto 0160 de 2014 "Por medio del cual se adopta la nueva plataforma estratégica de la Administración Central del Municipio de Manizales"

Gestión Electrónica Documental (GED): Registro de Comunicaciones Oficiales o correspondencia que va directamente direccionada a una Secretaria 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 Atención al Usuario (SAC): Registro de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia recibida de la comunidad educativa o la ciudadanía en general y establece métodos que permitan obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes dando cumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio por parte de la Secretaría de Educación.

Ante el seguimiento que se llevó a cabo en el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre del 2014 solo se tendrán en cuenta las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ingresadas a los sistemas de las PQRS y el SAC.

SISTEMAS DE GESTION DOCUMENTAL ALCALDIA DE MANIZALES	
	TOTAL
Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)	1131
Sistema de Atención al Usuario (SAC):	6684
TOTAL	7815
Fuente de información software DIGIFILE y SAC	

En el caso de la documentación ingresada por el Sistema de Gestión Electrónica Documental "GED" serán revisadas y evaluadas en auditoria programadas por la Unidad de Control Interno en fecha posterior.

CAPITULO II

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

- 1. SEGUIMIENTO:** PLAN DE MEJORAMIENTO No.004 suscrito el 8 de septiembre del 2014: Se realizó evaluación y seguimiento al cumplimiento de las seis (7) acciones de mejoramiento suscritas por la Secretaría de Servicios Administrativos en el año 2014 encontrándose los siguientes aspectos a resaltar en el proceso (se anexa matriz consolidada del seguimiento en la que se identifica impacto por cada acción de mejora).

Evaluación y Seguimiento hallazgos Plan de Mejoramiento No. 004 de 2014

Hallazgos No. 1: En la Secretaria del Medio Ambiente se evidencia que la misma funcionaria tiene varios oficios sin contestar con vencimiento de términos. Debe tenerse en cuenta que todo retardo injustificado es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta todo funcionario o servidor público que sin razones válidas incumple los términos de ley para resolver o contestar una petición queja o reclamo presentado por los administrados, conforme a lo establecido en el artículo 23 de la ley 734 de 2002 código disciplinario único.

Subsanado el Hallazgo:

- Se evidencia acta del 18 de septiembre del 2014 donde se trataron varios temas; entre ellos los oficios con vencimiento de términos y calidad en las respuestas.
- Actas de seguimiento periódicos con funcionarios responsables del cargue de las respuestas.

Hallazgos No. 2: Se evidencian documentos sin firma a pesar de haberse implementado la firma mecánica.

Subsanado el Hallazgo: Se evidencian documentos registrados en el Sistema de Gestión Electrónica Documental "GED" con su respectiva firma mecánica, en el momento de la verificación aún faltan algunas firmas por registrar.

Hallazgos No.3: En algunos casos se evidencia varios documentos cargados en el sistema de un mismo tema sin tener claridad de la solicitud presentada.

Subsanado el Hallazgo: Se evidencian actas de reunión con las diferentes Secretarías de la Administración Central donde se resuelven dudas sobre el cargue y dificultades que se presenten con el sistema.

Hallazgos No. 4 : Se evidencia información recibida sin ningún trámite.

Subsanado el Hallazgo: Se evidencian actas de seguimiento en las diferentes Secretarías de la Administración Central y circular del mes de septiembre donde se imparten directrices a seguir para el cargue de las evidencias.

Hallazgos No.5: Se evidencian solicitudes donde solo se da recibido.

Subsanado el Hallazgo: Se evidencian circular con el respectivo recibido de las diferentes Secretarías de la Administración Central donde se imparten directrices a seguir para el cargue de documentos con la trazabilidad completa en los trámites.

Hallazgos No. 6 : En el caso de las citaciones no se demuestra trámite realizado luego de comparecer la persona requerida.

Subsanado el Hallazgo: Se evidencian actas de reunión en las diferentes Secretarías de la Administración Central con los funcionarios responsables de las citaciones, donde se imparten instrucciones a seguir después de ser entregadas las citaciones.

Hallazgos No. 7 : Se evidencian respuestas sin sus respectivos anexos cuando son requeridos.

Subsanado el Hallazgo: Se evidencian actas periódicas de reunión y circular del mes de septiembre de 2014 donde se imparten directrices a seguir para el cargue de los anexos y demás dificultades que se presenten con el sistema.

Evaluación cumplimiento Plan de Mejoramiento No. 004-2014

Se evaluó según criterio de la Contraloría General Municipal, el cumplimiento de cada acción planteada, otorgándole la siguiente valoración, según sea el caso y en términos porcentuales de acuerdo al grado de avance alcanzado y evidenciado, así:

- 0: No cumple
- 1: Cumple Parcialmente
- 2: Cumple totalmente

La evaluación arrojó el siguiente resultado: **Cumplimiento total del Plan de Mejoramiento equivalente a 1 representado en un 97%**

Igualmente se realizó evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad lograda por cada una de las acciones planteadas, las que debían subsanar la observación (debilidad) presentada en el proceso auditado.

Norma NTCGP1000-2009 define: Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Efectividad: Medida de impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. (Según la ley 872/2003 corresponde a la medición del impacto).

Para el caso de la valoración de la eficiencia, eficacia y el impacto, se considera positivo cuando la acción se haya valorado en un porcentaje igual o mayor al 80%, según evidencias.

CONSOLIDADO PLAN DE MEJORAMIENTO No. 19 -2013					
No. Hallazgo	Valoración - cumplimiento	% Cumplimiento	Eficacia	Eficiencia	Impacto
1	2	100%	SI	SI	POSITIVO
2	1	80%	SI	SI	POSITIVO
3	2	100%	SI	SI	POSITIVO
4	2	100%	SI	SI	POSITIVO
5	2	100%	SI	SI	POSITIVO
6	2	100%	SI	SI	POSITIVO
7	2	100%	SI	SI	POSITIVO
TOTAL	1	97%			

RANGO DE CALIFICACION SEGÚN CONTRALORIA MUNICIPAL	0	No cumple
	1	Cumple Parcialmente
	2	Cumple totalmente
RESULTADO	1 y 97%	

Se anexa matriz completa se seguimiento al plan de mejoramiento en dos (2) folios.

Para efectos de Control y Seguimiento, este Plan quedará cerrado con la valoración antes relacionada y tanto las observaciones que persisten como las nuevas observaciones encontradas, estarán sujetas de suscribir un nuevo Plan de Mejoramiento.

CONCLUSIÓN GENERAL

Se evidencia mejoramiento continuo en el proceso de servicio al cliente, no obstante; los líderes del proceso deben continuar con las campañas de sensibilización y capacitaciones a los funcionarios responsables de emitir respuestas para que estas sean claras, precisas y concisas y el usuario pueda ver la trazabilidad de respuesta de la solicitud presentada.

CAPITULO III

RESULTADO ANALISIS BASES DE DATOS

- ✓ La Administración Municipal cuenta con sistemas electrónicos de registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes "PQRS", con procedimientos definidos y alarmas de control que permiten: radicar, direccionar, definir fechas de vencimiento de términos, realizar los respectivos seguimientos

de respuestas y llevar a cabo la trazabilidad del documento; hasta lograr la satisfacción del usuario; la que posteriormente es evaluada mediante encuesta de satisfacción vía telefónica.

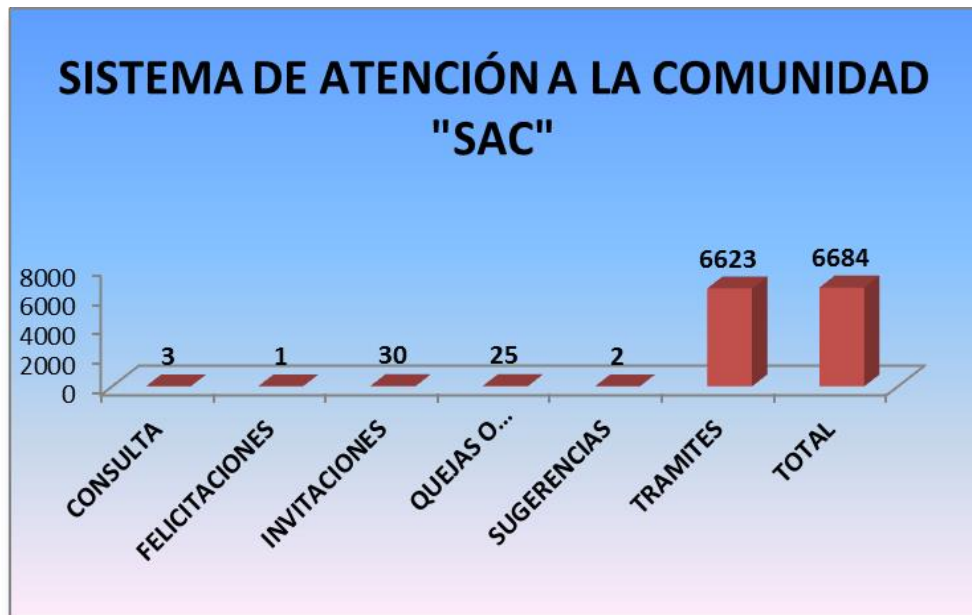
El software DIGIFILE encargado de recepcionar los diferentes trámites en una misma plataforma y cada trámite tiene su respectiva estructura en los diferentes módulos de información clasificando las comunicaciones que ingresan al sistema de la siguiente manera: Peticiones, reclamos, solicitudes, quejas, manifestaciones y otro tipo (de difícil clasificación por falta de claridad del ciudadano).

En el caso del sistema de Atención a la Comunidad "SAC"; están contempladas las siguientes: Consultas, felicitaciones, invitaciones, quejas o reclamos, sugerencias y solicitud de trámites. Durante el segundo semestre del 2014, los diferentes sistemas arrojaron los siguientes resultados:

MANIFESTACION	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS "PQR"	2	0%
PETICION		128	11%
RECLAMOS		43	4%
SOLICITUDES		117	10%
QUEJAS		792	70%
OTRO TIPO		49	4%
TOTAL		1131	100%
CONSULTA	SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO "SAC"	3	0%
FELICITACIONES		1	0%
INVITACIONES		30	0%
QUEJAS O RECLAMOS		25	0%
SUGERENCIAS		2	0%
TRAMITES		6623	99%
TOTAL		6684	100%

*Fuente: Aplicativo software Digifile y SAC





- En los sistemas Peticiones, Quejas y Reclamos de un total de 1131 las quejas presentan mayor relevancia para un total de 792 y en el caso del Sistema de atención a la Comunidad "SAC", sistema que va direccionado desde el Ministerio de Educación para el sector educativo, de un total de 6684, las más notables son las solicitudes de trámites para un total 6623, dejando claro que la atención a la comunidad Docente específicamente, corresponde a trámite de documentos.
- Otros recursos para que los ciudadanos hagan valer sus derechos como: La Acción de Tutela, La acción de cumplimiento, La acción Popular, La acción de grupo, quejas a Control Disciplinario Interno y demás de carácter legal, son manejados directamente por la Secretaría Jurídica y la Unidad de Control Interno Disciplinario; no hacen parte de las bases de datos evaluadas en esta auditoría, ya que son recepcionadas de manera directa en las dependencias enunciadas.
- En la mayoría de los casos los ciudadanos puede realizar las solicitudes completamente en línea, lo que le evita desplazamientos, hacer filas, ahorra tiempo y dinero, con resultados eficientes y confiables.

- Durante el primer semestre del 2014 se evidenciaron gran fluidez de solicitudes en ambos sistemas, no obstante se evidencia que el SAC siempre lidera con una mayor cantidad en su módulo de solicitudes de trámites, lo anterior se observa en el cuadro que a continuación se presenta.

COMPARATIVO DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS INGRESADAS A LA ALCALDIA DE MANIZALES DURANTE LOS SEMESTRES DE 2014				
SISTEMA DE INFORMACION	PRIMER SEMESTRE 2014	PORCENTAJE PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE 2014	PORCENTAJE SEGUNDO SEMESTRE
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS "PQR"	1360	12%	1131	14%
SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD "SAC"	9721	88%	6684	86%
TOTAL	11081	100%	7815	100%
*Fuente: Bases de datos PQR Y SAC				

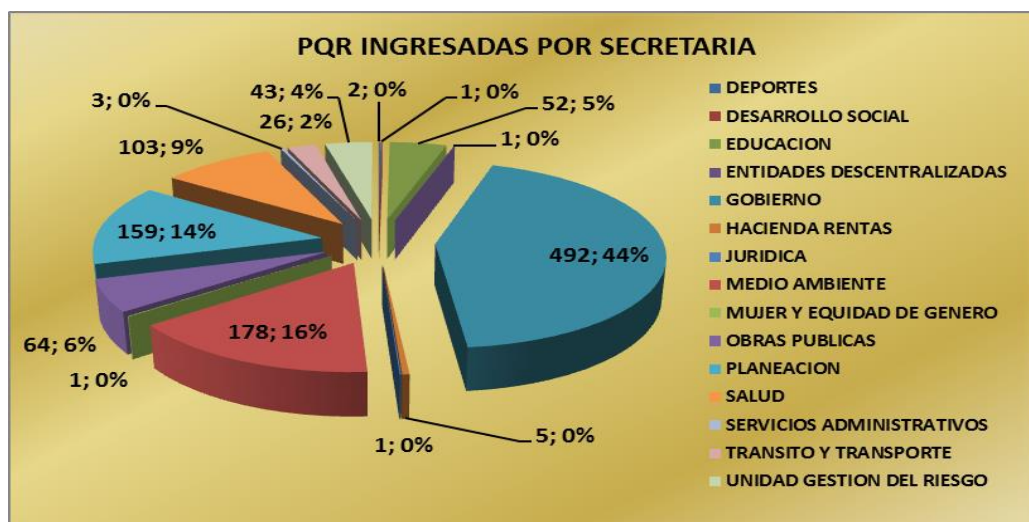
- El Sistema debe direccionar la solicitud a la dependencia que corresponda. Este paso puede ser realizado de manera automática en el Sistema o puede realizarse de forma manual, de acuerdo al procedimiento establecido y publicado en el Sistema de Gestión Integral software ISOLUCION de la Alcaldía de Manizales.

En cada Dependencia existe un funcionario designado para responder la solicitud, enviada por cualquier medio (físico, magnético, correo electrónico), de acuerdo a los términos de ley establecidos.

Las respuestas al Ciudadano, se realizan por escrito, excepto cuando son interpuestas por correo electrónico ya que se responden por el mismo medio.

En el siguiente cuadro están identificadas las PQRS registradas por dependencia durante el segundo semestre de 2014, donde la Secretaria de Gobierno tiene el mayor número de solicitudes. Cabe aclarar que la Secretaria de Gobierno incluye las once (11) Inspecciones de Policía, tres (3) Comisarias de familias. Unidad de Protección a la Vida "UPV", Centro de Atención a las Víctimas "CRAV", la Inspección de Precios, pesas y medidas.

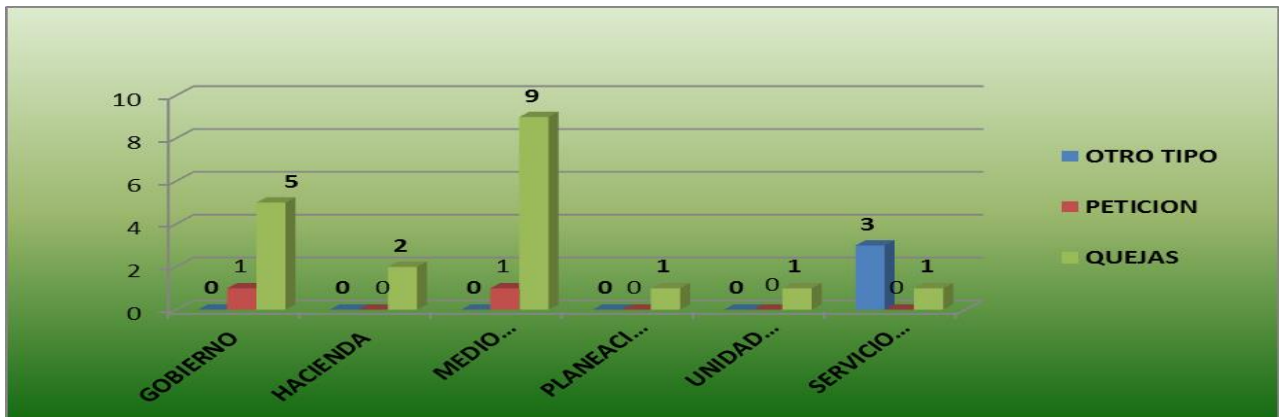
PQRS INGRESADA POR SECRETARIA		
DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
DEPORTES	2	0%
DESARROLLO SOCIAL	1	0%
EDUCACION	52	5%
ENTIDADES DESCENTRALIZADAS	1	0%
GOBIERNO	492	44%
HACIENDA RENTAS	5	0%
JURIDICA	1	0%
MEDIO AMBIENTE	178	16%
MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	1	0%
OBRAS PUBLICAS	64	6%
PLANEACION	159	14%
SALUD	103	9%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	0%
TRANSITO Y TRANSPORTE	26	2%
UNIDAD GESTION DEL RIESGO	43	4%
TOTAL	1131	100%



TIEMPOS DE VENCIMIENTOS DE TERMINOS POR DEPENDENCIAS

RESUMEN QUEJAS VENCIDAS				
DEPENDENCIA	TIPO SOLICITUD	CANTIDAD	No. DE QUEJA	VENCIMIENTO DIAS CALENDARIO
GOBIERNO	PETICION	1	38980	-42
	QUEJA	5	39208	-31
			39413	-30
			39749	-28
			40744	-16
			42228	-2
HACIENDA	QUEJA	2	38955	-35
			39142	-31
MEDIO AMBIENTE	PETICION	1	38982	-42
	QUEJA	9	37763	-44
			37838	-43
			38206	-41
			38208	-41
			38282	-41
PLANEACION	QUEJA	1	42183	-2
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	OTRO TIPO	3	40217	-22
			40248	-22
			40250	-22
	QUEJA	1	40653	-17
UNIDAD GESTION DEL RIESGO	QUEJA	1	42195	-2
TOTAL		23		

*Fuente de Información: Software DIGIFILE



Una vez verificada la base de datos que arroja el software DIGIFILE en su módulo de QUEJAS VENCIDAS POR SECRETARIA, se pudo evidenciar que existen 23 quejas vencidas.

Igualmente se pudo establecer que la secretaria de Medio Ambiente lidera de forma negativa, pues nutre la cifra anteriormente descrita con 9 quejas por responder, cabe precisar que el promedio de tiempo de mora en brindar la oportuna respuesta al ciudadano oscila entre 41 y 44 días de vencimiento, de acuerdo al análisis del cuadro anterior.

Debido a lo anterior no se están cumpliendo los tiempos por etapas del tramites de las PQRS que están registrados en el Sistema de Gestión Integral software ISOLUCION, descritos así:

- ✓ Capturar datos de la solicitud: 1 día.
- ✓ Escanear documentación física:
Se realiza sólo en Ventanilla Única. 1 día.
- ✓ Clasificar y direccionar la solicitud.
Se realiza sólo en Ventanilla Única: 2 días.
- ✓ Gestionar, resolver, responder, registrar y direccionar para Atención al Usuario de acuerdo a la solicitud se debe responder durante los siguientes tiempos:
 - ✓ Queja o reclamo: 8 días.
 - ✓ Manifestación: 8 días.
 - ✓ Consulta: 23 días
 - ✓ Petición de Información: 3 días
 - ✓ Felicitación: 8 días
 - ✓ Sugerencia: 8 días
 - ✓ Otro tipo: 8 días.
- ✓ Responder al ciudadano:
Se realiza sólo desde Atención al usuario. 2 días
- ✓ Enviar la respuesta al ciudadano:
Se realiza sólo desde Atención al usuario. 1 día

Para los casos en que la solicitud es Clasificada y Direccionada a la Secretaría que no es competente con el tema de la solicitud, el Funcionario Designado tiene 2 días máximos

para devolverla a Atención al Usuario.

En caso de que falle el software utilizado para este trámite, debe utilizarse cualquier medio físico o magnético en el cual se registre la PQRS y posteriormente, cuando se habilite de nuevo el aplicativo, debe registrarse en el software para dar inicio a su gestión.

En los procedimientos establecidos en el Software se visualizan las siguientes definiciones:

- ✓ **FUNCIONARIO DESIGNADO:** Es aquel funcionario asignado, en cada Secretaría, para la gestión de las PQRS en el sistema.
- ✓ **FUNCIONARIO RESPONSABLE:** Es aquel funcionario que, de acuerdo a su Manual Especifico de Funciones y Competencias, gestiona, resuelve y/o responde la solicitud del ciudadano.
- ✓ **QUEJA:** Expresión de inconformidad, disgusto o insatisfacción con el producto o servicio recibido.
- ✓ **RECLAMO:** Protestar u oponerse a recibir el producto o servicio sin las condiciones inicialmente ofrecidas.
- ✓ **MANIFESTACIÓN:** Hacer una declaración, comunicación u opinión acerca de un asunto particular.
- ✓ **CONSULTA:** Búsqueda de datos que se realiza a una entidad para informarse sobre de un asunto.
- ✓ **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Solicitud escrita que se efectúa con el fin de obtener información.
- ✓ **FELICITACIÓN:** Expresión de satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable.

OBSERVACIONES GENERALES AL SEGUIMIENTO

En los sistemas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias "PQRS" y Sistema de Atención a la Comunidad "SAC", ambos sistemas tienen alarmas de control que nos permiten verificar los tiempos de respuesta, los direccionamientos que se realizan a las solicitudes ingresadas, los vencimientos de términos y llevar a cabo la trazabilidad del documento 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.

Con el fin de realizar el respectivo seguimiento a estos dos sistemas se tomó una muestra aleatoria de **98** solicitudes y así poder verificar su respectiva trazabilidad, no obstante se pudo evidenciar que a pesar de cumplir con los pasos anteriores y quedar cerradas, presentan algunas inconsistencias, tales como:

DICIEMBRE del 2014										
Radicado	Tiene Oficio		Tiene Responsable		No Requiere Oficio		Requiere Respuesta Con Justificación		Estado	Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
21738		X		X		Citación	X		Cerrada	
21760		X		X		Citación	X		Cerrada	
21766		X		X		Citación	X		Cerrada	
21864		X		X		Citación	X		Cerrada	
21855		X		X		Citación	X		Cerrada	
21986	X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio Inspección sexta del 13 de julio 2014
22040		X		X		Citación	X		Cerrada	
22159		X		X		Citación	X		Cerrada	
22105	X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-661-2014
22142	X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-1075-2014
22156		X		X		Citación	X		Cerrada	
22075		X		X		Citación	X		Cerrada	
22223		X		X		Citación	X		Cerrada	
22346		X				oficio	X		Cerrada	
22425		X		X		Citación	X		Cerrada	

DICIEMBRE del 2014										
Radicado	Tiene Oficio		Tiene Responsable		No Requiere Oficio		Requiere Respuesta Con Justificación		Estado	Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
22336	x				x		x		Cerrada	No se evidencia oficio UGR 1298
22391		x		x		Citación	x		Cerrada	
22390		x		x		Citación	x		Cerrada	
22641	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-731-2014
22551		x		x		Citación	x		Cerrada	
22640	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-703-2014
22617		x		x		Citación	x		Cerrada	
22613		x		x		Citación	x		Cerrada	
22903	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-698-2014
22854	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-697-2014
22916	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-694-2014
23001	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-695-2014
23134	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-713-2014
23131	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-712-2014
23072	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-710-2014
23019	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-708-2014
23103	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-711-2014
23030	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-709-2014
23370	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-707-2014
23563	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-720-2015
23492	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-719-2014
23402	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-740-2014
23462	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-718-2014
23564	x		x		x		x		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-691-2014

DICIEMBRE del 2014											
Radicado	Tiene Oficio		Tiene Responsable		No Requiere Oficio		Requiere Respuesta Con Justificación		Estado	Observaciones	
	PQRS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI			NO
23564		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-691-2014
23655			X		X			Citación	X	Cerrada	
23653		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-722-2015
23606		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-721-2014
23753		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-739-2014
23790			X		X			Citación	X	Cerrada	
23882		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-682-2014
23743		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio de remisión a la Secretaria de Gobierno USA-398
23907			X		X			Citación	X	Cerrada	
23908		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-825-2015
23955		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-735-2014
23954			X		X		X	X		Cerrada	Se dio trámite con oficio SMAAA131, con fecha 30 de julio de 2014 Se procede a archivar tramite. NO SE EVIDENCIA OFICIO
24039		X			X	X		X		Cerrada	No se evidencia solicitud como tampoco respuesta
23934		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-716-2014
24100		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-700-2014
24162		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio SMA A.A.130-14
24156		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio de remisión a la Secretaria de Gobierno USA-409
24146		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-855-2014

DICIEMBRE del 2014											
Radicado	Tiene Oficio		Tiene Responsable		No Requiere Oficio		Requiere Respuesta Con Justificación		Estado	Observaciones	
	PQRS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI			NO
24259			X				X			Cerrada	
24350			X				X			Cerrada	
24349	X			X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-745-2014
24516	X			X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-751-2014
24406	X			X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-749-2014
24546			X		X	X		X		Cerrada	Se dio trámite con oficioSOPM-1415-GP-14.Se procede a archivar tramite. NO SE EVIDENCIA OFICIO
24426			X		X	X		X		Cerrada	Se solicita a la Empresa Aguas de Manizales mediante oficio USA-400, visita de inspección. Se procede a archivar tramite NO SE EVIDENCIA OFICIO
24524	X			X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-736-2014
24494			X				X			Cerrada	Pendiente visita
24672	X				X	X		X		Cerrada	No se evidencia solicitud como tampoco respuesta

DICIEMBRE del 2014											
Radicado	Tiene Oficio		Tiene Responsable		No Requiere Oficio		Requiere Respuesta Con Justificación		Estado	Observaciones	
	PQRS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI			NO
24585			X		X			X		Cerrada	La Unidad de Gestión de Riesgo informa; que se da respuesta y se envía oficio UGR 1335. Proyectó respuesta Fabiola Ospina Berrio Unidad de Gestión de Riesgo NO SE EVIDENCIA OFICIO
24567			X		X			X		Cerrada	La Secretaria de Planeación informa; que esta queja fue remitida mediante el oficio OCU 1621 del 01 de Julio de 2014, ya que la intervención se realizó en un predio que es zona verde y es de propiedad del municipio de Manizales. NO SE EVIDENCIA OFICIO
24796		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-752-2014
24894		X			X	X		X		Cerrada	No se evidencia solicitud como tampoco respuesta
25071		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-746-2014
25265		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-788-2014
25377		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-733-2014
25386		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-765-2014

DICIEMBRE del 2014										
Radicado	Tiene Oficio		Tiene Responsable		No Requiere Oficio		Requiere Respuesta Con Justificación		Estado	Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
25483	X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-741-2014
25473	X			X	X		X		Cerrada	No se evidencia solicitud como tampoco respuesta
25684	X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-753-2014
25710	X			X	X		X		Cerrada	No se evidencia solicitud como tampoco respuesta
25697	X			X	X		X		Cerrada	No se evidencia solicitud como tampoco respuesta
25740	X			X	X		X		Cerrada	No se evidencia solicitud como tampoco respuesta
25870	X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-784-2014
28911		X		X	X		X		Cerrada	LA SECRETARIA DE TRANSITO INFORMA; QUE SE SOLICITA MEDIANTE UGT.1511-14, DESCARGOS AL GERENTE DE LA EMPRESA SIDERAL. Proyectó respuesta Patricia Cardozo Muñoz Secretaria de Transito. NO SE EVIDENCIA OFICIO

DICIEMBRE del 2014													
Radicado	Tiene Oficio		Tiene Responsable		No Requiere Oficio		Requiere Respuesta Con Justificación		Estado	Observaciones			
	PQRS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI			NO		
29110			X				X				Cerrada	LA UNIDAD D EGESTIÓN DEL RIESGO INFORMA, QUE SE DA RESPUESTA MEDIANTE OFICIO UGR 1372 Proyectó respuesta. Fabiola Ospina Berrio La Unidad de Gestión del Riesgo NO SE EVIDENCIA OFICIO	
29336		X					X					Cerrada	No se evidencia solicitud. La secretaria de Transito informa; que al tratar de comunicarse con la peticionaria para verificar la dirección exacta y la pronta atención de la queja, en el número telefónico que aportó dicen no conocerla. Proyectó respuesta Patricia Cardozo Muñoz Secretaria de Transito. NO SE EVIDENCIA OFICIO

DICIEMBRE del 2014											
Radicado	Tiene Oficio		Tiene Responsable		No Requiere Oficio		Requiere Respuesta Con Justificación		Estado	Observaciones	
	PQRS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI			NO
31275		X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-953-2014
31843			X		X		X		X	Cerrada	La Secretaría de tránsito informa que se envía solicitud al Inspector Quinto de tránsito. Abogado Andrés Felipe Taba Arroyave, mediante memorando interno 033-14 para el respectivo trámite. NO SE EVIDENCIA OFICIO
32665			X		X		X		X	Cerrada	La Secretaría de tránsito informa que se envía la petición a INFOTIC, mediante UGT.1726-14, oficina encargada de la prescripción de los comparendos Proyectó Respuesta Patricia Cardozo Muñoz. NO SE EVIDENCIA OFICIO

DICIEMBRE del 2014											
Radicado	Tiene Oficio		Tiene Responsable		No Requiere Oficio		Requiere Respuesta Con Justificación		Estado	Observaciones	
	PQRS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI			NO
32527			X		X			X		Cerrada	La Secretaría de Transito informa que se envía mediante memorando interno No. 035 al Ingeniero de Carlos Tangarife, encargado de la señalización en la ciudad Proyectó Respuesta Patricia Cardozo Muñoz NO SE EVIDENCIA OFICIO
32783			X		X			X		Cerrada	La Secretaría de Transito informa que se notifica al abogado Enrique García, para dar respuesta de fondo al peticionario Proyectó Respuesta Patricia Cardozo Muñoz. NO SE EVIDENCIA OFICIO
33428			X		X			X		Cerrada	La Secretaría de Transito informa que se envía solicitud al ingeniero Carlos Tangarife, encargado de la señalización en la ciudad para q se evalúe la situación Proyecto Respuesta Patricia Cardozo Muñoz. NO SE EVIDENCIA OFICIO

DICIEMBRE del 2014										
Radicado	Tiene Oficio		Tiene Responsable		No Requiere Oficio		Requiere Respuesta Con Justificación		Estado	Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
34538		X		X	X		X		Cerrada	La Unidad de Gestión del Riesgo informa que se dio respuesta y se envió por correo según UGR 1350 del 24 de septiembre de 2014. Proyectó respuesta: Fabiola Ospina Berrio Unidad de Gestión del Riesgo Se procede a archivar tramite. NO SE EVIDENCIA OFICIO
34801	X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio OAU-1120-2014
35311		X		X	X		X		Cerrada	La Unidad de Gestión del Riesgo informa que se da respuesta mediante oficio UGR 1643. Proyectó respuesta: Fabiola Ospina Berrio Unidad de Gestión del Riesgo Se procede a archivar tramite. NO SE EVIDENCIA OFICIO
35640	X			X	X		X		Cerrada	No se evidencia solicitud como tampoco respuesta
35962	X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio U.G.R. 1706 PQR No, 35962-14
36688	X		X		X		X		Cerrada	Se evidencia oficio U.G.R. 1720 PQR 36688-14

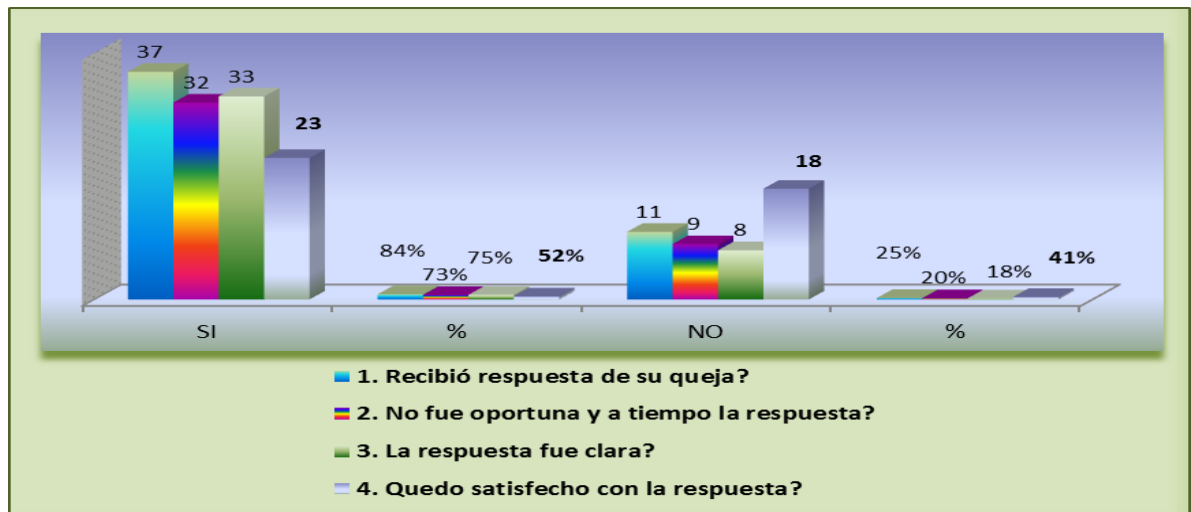
DICIEMBRE del 2014											
Radicado	Tiene Oficio		Tiene Responsable		No Requiere Oficio		Requiere Respuesta Con Justificación		Estado	Observaciones	
	PQRS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI			NO
36514			X				X			Cerrada	Se procede a archivar tramite.SE DA RESPUESTA MEDIANTE OFICIO UGR 1737 NO ANEXO. NO SE EVIDENCIA OFICIO
37054		X		X			X			Cerrada	Se evidencia oficio U.G.R. 1719 PQR No. 37054-14.

- La Secretaria de Planeación Municipal, la Secretaria de Salud y la Unidad del Gestión del Riesgo UGR, son dependencias que demuestran claramente la respuesta al peticionario para que este pueda evidenciar toda la toda la trazabilidad de su solicitud.
- Las respuestas que emite la Secretaria de Tránsito y Transporte no pueden ser evidenciadas por el peticionario ya que no son publicadas en el sistema.
- En las Secretarias de Gobierno y Medio Ambiente cuando se trata de citaciones no hay claridad en el sistema del estado en que fue cerrada la Petición, por lo tanto, el usuario no puede evidenciar el paso a paso de la queja interpuesta.
- En la Secretaria de Obras Públicas se evidencian respuestas que no son claras, sin soluciones de fondo, que le permitan al usuario despejar sus dudas en la petición presentada.
- Durante el proceso de seguimiento se pudo evidenciar que se presentan quejas sin la claridad del trámite respectivo.

Una vez verificada la trazabilidad de las solicitudes se procedió a verificar la satisfacción del usuario tomando como muestra 98 solicitudes las cuales fueron llamadas y de ellas 44 usuarios contestaron, no contestaron 37 y contestaron pero no recuerdan la petición realizada, han fallecido, manifiestan no conocer al peticionario, desconocimiento del asunto, entre otros, estos corresponden a 17.

MUESTREO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS - SATISFACCION AL USUARIO				
USUARIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE		
TOTAL DE LLAMADAS REALIZADAS	98	100%		
CONTESTARON	44	45%		
NO CONTESTARON	37	38%		
NO SABE/NO RESPONDEN	17	39%		
PREGUNTAS	SI	%	NO	%
1. Recibió respuesta de su queja?	37	84%	11	25%
2. Fue oportuna y a tiempo la respuesta?	32	73%	9	20%
3. La Respuesta fue clara?	33	75%	8	18%
4. Quedo Satisfecho con la respuesta?	23	52%	18	41%
5. Como califica nuestro servicio?	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
CANTIDAD	13	10	9	12
PORCENTAJE DE CALIFICACION DEL SERVICIO	30%	23%	20%	27%

Fuente de Información: Oficina Atención al Usuario



CONCLUSIONES GENERALES

- ✓ De acuerdo a la verificación telefónica realizada a los usuarios, relacionada con la Satisfacción al usuario, se puede evidenciar que en un porcentaje del 47% se encuentran inconformes, calificándolo como regular y malo.
- ✓ Se evidencia área de Atención al Usuario definida y estructurada administrativamente, con el fin de brindarle atención oportuna, amable y diligente al ciudadano; la cual cuenta con los estándares requeridos de infraestructura (fácil acceso) y amueblamiento.
- ✓ Se evidencio Jornada de Atención al Público continua, cuando se requiere, para mayor facilidad de acceso a los usuarios.
- ✓ Se trabaja acorde con las Políticas del Gobierno Nacional de Cero Papel y Gobierno en línea.
- ✓ Se cuenta con conexiones a todas las redes sociales, con el fin de generarle acceso de manera tecnológica al ciudadano y estar en la vanguardia de las TICs.
- ✓ Se tienen establecidas las políticas de Gobierno en Línea "GEL"
- ✓ En el momento de realizar el seguimiento se pudo evidenciar la implementación del programa de "GOBIERNO EN SU BOLSILLO", se aplica para la telefonía móvil con sistema operativo Apple y Android, en el cual el usuario puede instaurar su petición, Queja o Reclamo desde el lugar donde se encuentre y para su respuesta se realiza con el procedimiento que se encuentra descrito en el Sistema de Gestión Integral software ISOLUCION.

HALLAZGOS

1. En la Secretaria del Medio Ambiente se evidencia que es la secretaria con mayor cantidad de oficios con vencimiento de términos.

"Debe tenerse en cuenta que todo retardo injustificado es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta todo funcionario o servidor público que sin razones válidas incumple los términos de ley para resolver o contestar una petición queja o reclamo presentado por los administrados, conforme a lo establecido en el artículo 23 de la ley 734 de 2002 código disciplinario único".

2. En algunos casos se evidencia varios documentos cargados en el sistema de un mismo tema sin tener claridad de la solicitud presentada y su trámite.
3. Se evidencia información recibida sin ningún trámite.
4. No se evidencia en el sistema la respuesta remitida al peticionario.
5. En el caso de las citaciones no se demuestra trazabilidad del trámite realizado luego de comparecer la persona requerida.
6. Se evidencian respuestas sin sus respectivos anexos cuando son requeridos.
7. Las Secretarías de Gobierno y Medio Ambiente no registra claridad al peticionario cuando se trata de citaciones, el usuario no puede evidenciar el paso a paso de la queja interpuesta.
8. No se emiten respuestas claras y de fondo que le permitan al usuario despejar sus dudas en la petición presentada.
9. Durante el proceso de seguimiento se pudo evidenciar que se presentan quejas sin la claridad del trámite respectivo.

RECOMENDACIONES:

1. Se deben establecer mecanismos eficaces y eficientes, tendientes a diseñar estrategias que permitan brindar de forma oportuna y

satisfactoria las respectivas respuestas a los ciudadanos en los términos que establece la ley para cada caso en particular.

2. El funcionario responsable de cargar la información en el sistema y/o emitir respuesta debe evitar duplicidad de documentos cargados en el sistema.
3. En el sistema debe aparecer toda la trazabilidad de la información enviada al solicitante.
4. El sistema debe ser tan claro para el peticionario que en caso de que existan anexos se puedan evidenciar junto con la respuesta.
5. El sistema debe tener un mecanismo que permita verificar todas las gestiones realizadas a las quejas que se presenten, como es el caso cuando se expiden citaciones.
6. Se deben emitir respuestas claras con soluciones de fondo y registrarse en ella el nombre de quien elabora y aprueba la misma.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

ANDREA RESTREPO LARGO

Directora Administrativa
Unidad de Control Interno

AUDITOR: GLORIA ESPERANZA RESTREPO GARAY

Myriam Leonor Gabelo Ramírez