

INFORME FINAL AUDITORIA No. 19 - 2013 ATENCIÓN AL USUARIO - PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES

FECHA DE INICIO: Diciembre 26 de 2013

FECHA DE TERMINACION: Enero 14 de 2014

PERIODO DE INFORME: Julio 01 a diciembre 30 de 2013

OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 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".

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ✓ Evaluar y revisar las bases de datos del Sistema de Gestión Documental de la Alcaldía de Manizales "GED", suministradas por la Unidad de Atención al Usuario correspondientes al segundo semestre de 2013.
- ✓ 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 en el segundo semestre del año 2013
- ✓ 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 Gestión Documental de la Alcaldía de Manizales "GED".

CONTROL DE LEGALIDAD (CUMPLIMIENTO):

- ✓ Ley 87 de 1993, Artículo 12, literal i.
- ✓ Constitución Política, Artículos 23 y 31.
- ✓ Ley 1474 del 2011 Artículo 76. *OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....*

**INFORME FINAL AUDITORIA No. 19 – ATENCIÓN - PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

“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...” Resaltado fuera del texto.

- ✓ Ley 1437 de 2011 Título 2 capítulo II, capítulo III artículo 26, artículo 32 **CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO,**
- ✓ Ley 734 de 2002, Artículo 34, numeral 34. **CÓDIGO DISCIPLINARIO ÚNICO.**
- ✓ 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.**
- ✓ NTCGP 1000:2009 – Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, numeral 3.51 Satisfacción del cliente y el literal c. del numeral 7.2.3. Comunicación con el cliente.

ALCANCE: Verificar la oportunidad de respuestas, derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, que han ingresado a la Alcaldía de Manizales por cualquiera de los medios de comunicación, durante el periodo comprendido del 1 de julio hasta el 30 de diciembre del 2013.

METODOLOGIA APLICADA: Se utilizaron las técnicas de auditoría generalmente aceptadas: Pruebas de verificación, observación, cálculo aritmético, verificación de documentos, pruebas aleatorias, verificación de cumplimiento normativo y procedimientos.

AUDITOR: Gloria Esperanza Restrepo Garay: Técnico Operativo; Unidad de Control Interno.

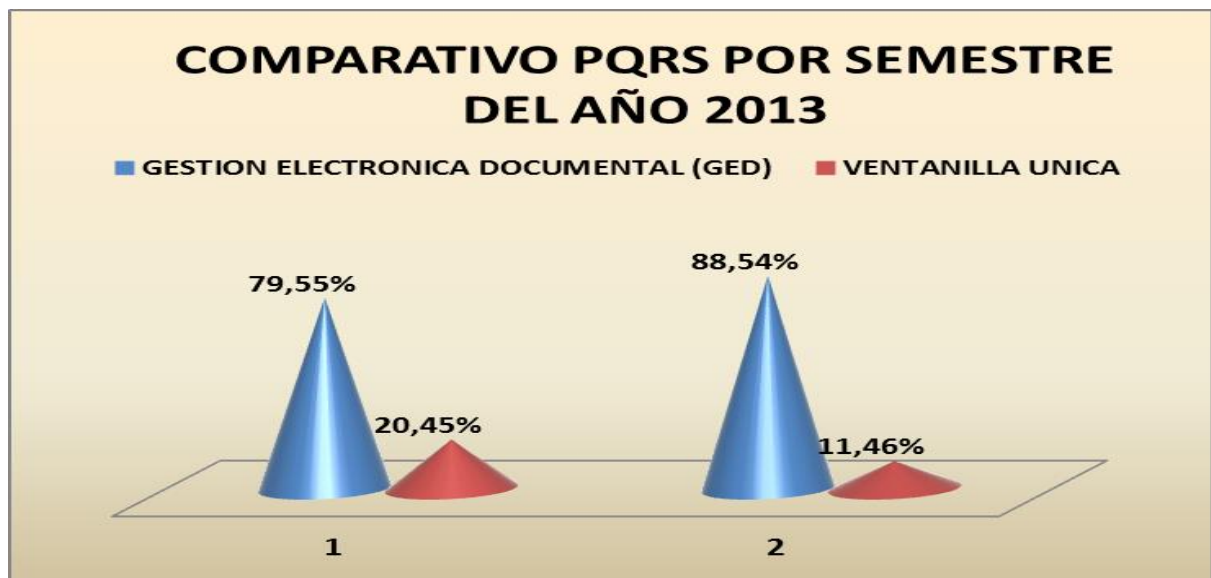
INFORMACIÓN GENERAL

El consolidado del año 2013 muestra la información del software DIGIFILE (sistema implementado por la Alcaldía de Manizales), que permite a los ciudadanos el ingreso de los derechos de petición, quejas, reclamos, trámites, solicitudes de información, consultas, manifestaciones las cuales se encuentran cargados mediante los módulos de Ventanilla Única y Gestión Electrónica Documental (GED).

Es responsabilidad del área auditada, el contenido de la información suministrada y analizada por la Unidad de Control Interno.

COMPARATIVO PQRS POR SEMESTRE DEL AÑO 2013				
SISTEMA DE INFORMACION	CANTIDAD DE PQRS (PRIMER SEMESTRE)	% PRIMER SEMESTRE	CANTIDAD DE PQRS (SEGUNDO SEMESTRE)	% SEGUNDO SEMESTRE
GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL (GED)	6.954,00	79,55%	9.237,00	88,54%
VENTANILLA UNICA	1.788,00	20,45%	1.195,00	11,46%
TOTAL	8.742,00	100,00%	10.432,00	100,00%

*Fuente: Base de datos suministrada por la Unidad de Atención al Usuario



SISTEMAS DE INFORMACIÓN

A) VENTANILLA UNICA: Herramienta que 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 y de una manera directa.

B) GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED: Herramienta que permite administrar el flujo de documentos y correspondencia escrita que ingresa a la Administración Municipal.

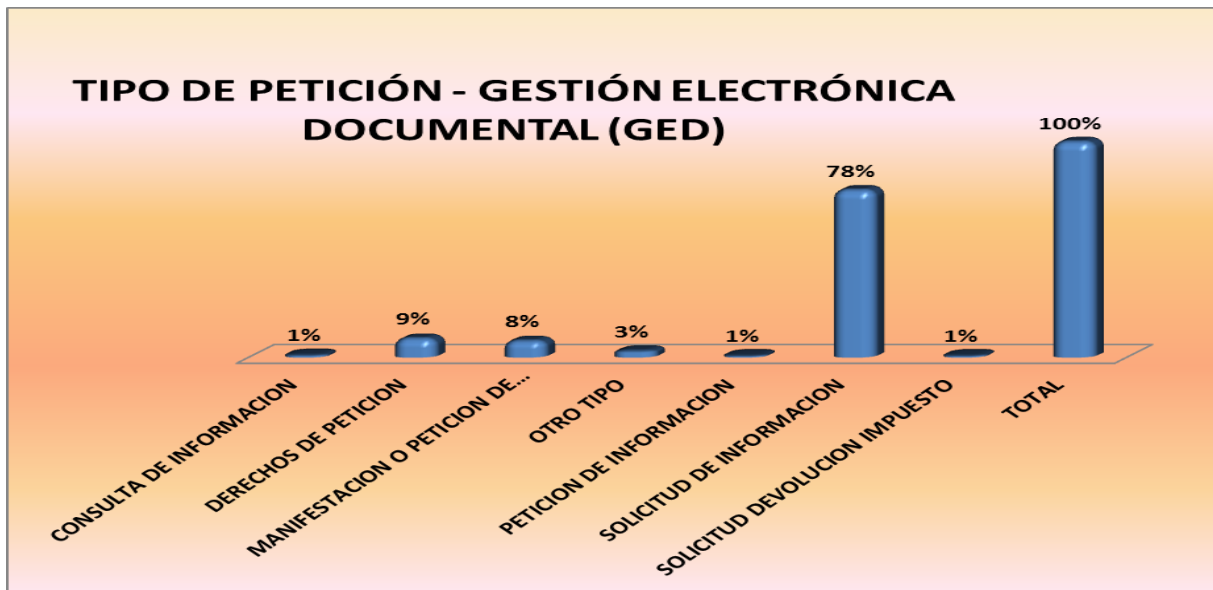
Las anteriores herramientas permiten controlar y realizar seguimiento electrónico al flujo de solicitudes, quejas, derechos de petición y demás documentos que son

tramitados por estos medios; evaluando su trazabilidad y oportunidad de respuestas.

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2013

TIPO DE PETICIÓN - GESTIÓN ELECTRÓNICA DOCUMENTAL (GED)		
TIPO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA DE INFORMACIÓN	107	1%
DERECHOS DE PETICIÓN	804	9%
MANIFESTACION O PETICIÓN DE TRAMITE	707	8%
OTRO TIPO	280	3%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	82	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7.172	78%
SOLICITUD DEVOLUCIÓN IMPUESTO	85	1%
TOTAL	9.237	100%

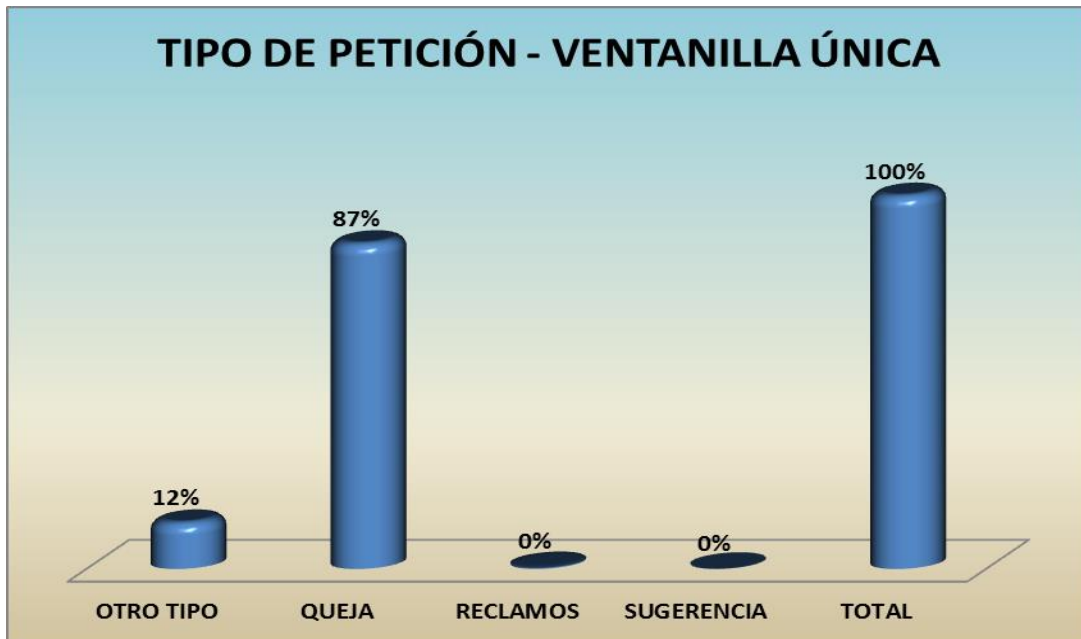
*Fuente: Base de datos suministrada por la Unidad de Atención al Usuario



Del análisis de los datos anteriores, se concluye que el mayor porcentaje de documentos recepcionados por el Sistema de Gestión Electrónica Documental (GED), corresponde a solicitudes de información con el 78% sobre el 100%.

TIPO DE PETICIÓN - VENTANILLA UNICA		
TIPO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
OTRO TIPO	147	12%
QUEJA	1.042	87%
RECLAMOS	5	0%
SUGERENCIA	1	0%
TOTAL	1.195	100%

*Fuente: Base de datos suministrada por la Unidad de Atención al Usuario



Del análisis de los datos anteriores, se concluye que el mayor porcentaje de documentos recepcionados por el Sistema de Ventanilla Única, corresponden a quejas con el 87% sobre el 100%.

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS PQRS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013- SISTEMA GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL (GED)								
DEPENDENCIA	TIPO DE CORRESPONDENCIA						TOTAL	%
	MANIFESTACIÓN O PETICIÓN DE TRAMITE	SOLICITUD DE INFORMACION	DERECHO DE PETICION	OTRO TIPO	SOLICITUD DEVOLUCION IMPUESTO			
DESPACHO DEL ALCALDE	117	1266	218	67	1	1669	18,07%	
PLANEACION	123	1048	99	31	0	1301	14,08%	
GOBIERNO	147	977	104	18	0	1246	13,49%	
MEDIO AMBIENTE	75	981	89	29	1	1175	12,72%	
HACIENDA	56	679	38	24	1	798	8,64%	
OBRAS PUBLICAS	49	596	101	22	0	768	8,31%	
DESARROLLO SOCIAL	38	512	60	17	0	627	6,79%	
HACIENDA-RENTAS	28	405	58	16	72	579	6,27%	
DEPORTES	10	279	10	15	0	314	3,40%	
HACIENDA-TESORERIA	15	145	13	6	8	187	2,02%	
HACIENDA-PENSIONES	11	145	4	12	1	173	1,87%	
CONTROL INTERNO	11	110	2	4	0	127	1,37%	
COMPETITIVIDAD	3	74	2	10	1	90	0,97%	
SECRETARIA GENERAL	5	58	0	5	0	68	0,74%	
HACIENDA-BIENES	17	24	4	1	0	46	0,50%	
DESARROLLO RURAL	2	23	1	1	0	27	0,29%	
NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	0	24	1	2	0	27	0,29%	
MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	0	14	0	0	0	14	0,15%	
JURIDICA	0	1	0	0	0	1	0,01%	
TOTAL	707	7361	804	280	85	9237	100,00%	

*Fuente: Base de datos suministrada por la Unidad de Atención al Usuario

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS DE LAS PQRS - GED



Del análisis de datos anterior, se concluye que el mayor número de solicitudes se realizan al Despacho del Alcalde con el 18.07%, seguido de Planeación con el 14.08%, Gobierno con 13.49% y Medio Ambiente con el 12.72% sobre el 100%.

No se encontró información correspondiente a la Secretaria de Servicios Administrativos por el Sistema de Gestión Electrónica Documental "GED", en la base de datos suministrada.

En la Secretaria Jurídica, Secretaria de Educación y la Unidad de Control Interno Disciplinario no utilizan la herramienta de Gestión Electrónica Documental "GED"; para el trámite de sus requerimientos; para el caso de los dos (2) primeros, estos son tramitados de manera física, y en la Secretaria de Educación se cuenta con el Sistema de Atención a la Comunicad "SAC", suministrada por el Ministerio de Educación.

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS DE LAS PQRS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013- VENTANILLA UNICA

DEPENDENCIA	TIPO DE CORRESPONDENCIA						TOTAL	%
	QUEJAS	DENUNCIA	RECLAMO	OTRO TIPO	SUGERENCIA			
GOBIERNO	511	1	2	74		588	49,21%	
SALUD	158		2	31		191	15,98%	
PLANEACION	132		1	5		138	11,55%	
MEDIO AMBIENTE	110			9		119	9,96%	
OBRAS PUBLICAS	75			7		82	6,86%	
EDUCACION	23			10	1	34	2,85%	
UNIDAD GESTION DEL RIESGO	22			3		25	2,09%	
TRANSITO Y TRANSPORTE	7			5		12	1,00%	
HACIENDA-RENTAS	2					2	0,17%	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS				2		2	0,17%	
DESPACHO DEL ALCALDE				1		1	0,08%	
HACIENDA BIENES	1					1	0,08%	
TOTAL	1041	1	5	147	1	1195	100,00%	

*Fuente: Base de datos suministrada por la Unidad de Atención al Usuario

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS DE LAS PQRS - VENTANILLA ÚNICA



Del análisis de datos anterior, se concluye que el mayor número de solicitudes se realizan en la Secretaria de Gobierno con el 49.21%, seguido de la Secretaria de Salud con el 15.98% y la Secretaria de Planeación con el 11.55%.

Cabe aclarar que la Secretaria de Gobierno incluye las Inspecciones de Policía, Comisarias, la Unidad de Protección a la Vida "UPV" y la Unidad de Atención al Desplazado "UAO".

ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD VS VENCIMIENTO TIEMPO DE RESPUESTA

A continuación se presenta consolidado de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Solicitudes), por Dependencias, que al momento de la Auditoria, se registraban como vencidas en los sistemas de información Gestión Electrónica Documental "GED" y Ventanilla Única, según alarmas parametrizadas en los sistemas:

CONSOLIDADO REPORTE OPORTUNIDAD VS VENCIMIENTOS							
DEPENDENCIA	TOTAL DE PQRS - GED - VENTANILLA UNICA 2o. SEMESTRE	RESPUESTAS OPORTUNAS	%	PENDIENTES DE RESPUESTA	%	GED - SOLICITUDES PENDIENTES	OBSERVACIONES
DESPACHO DEL ALCALDE	1670	1669	100%	1	0%	32514	104 días de vencimiento
JURIDICA	1	0	0%	1	100%	44127	29 días de vencimiento
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	1	50%	1	50%	33739	98 días de vencimiento
TRANSITO Y TRANSPORTE	12	11	92%	1	8%	40836	41 días de vencimiento

CONSOLIDADO REPORTE OPORTUNIDAD VS VENCIMIENTOS							
DEPENDENCIA	TOTAL DE PQRS - GED - VENTANILLA UNICA 2o. SEMESTRE	RESPUESTAS OPORTUNAS	%	PENDIENTES DE RESPUESTA	%	GED - SOLICITUDES PENDIENTES	OBSERVACIONES
MEDIO AMBIENTE	1294	1292	100%	2	0%	19509,45995	Primer radicado 208 y el segundo radicado 7 días de vencimiento
PLANEACIÓN	1439	1433	100%	6	0%	19558,27801,33912,38505,41792,44687	Primer radicado 202 y el ultimo radicado 19 días de vencimiento
EDUCACIÓN	34	27	79%	7	21%	33771,33739,36500,36834,38463,43284,43746	Primer radicado 97 y el ultimo radicado 25 días de vencimiento
GOBIERNO	1834	1800	98%	34	2%	5373,14447,18814,18835,21249,23024,23407,31275,32635,37299,37551,38922,39002,40392,41490,41509,42359,42504,44267,44343,44600,44672,44754,44783,44845,45088,45102,45367,45476,46023,46552,46567,46611,46633	Primer radicado 309 y el ultimo radicado 18 días de vencimiento
TOTAL	6286	6233	77%	53	23%		

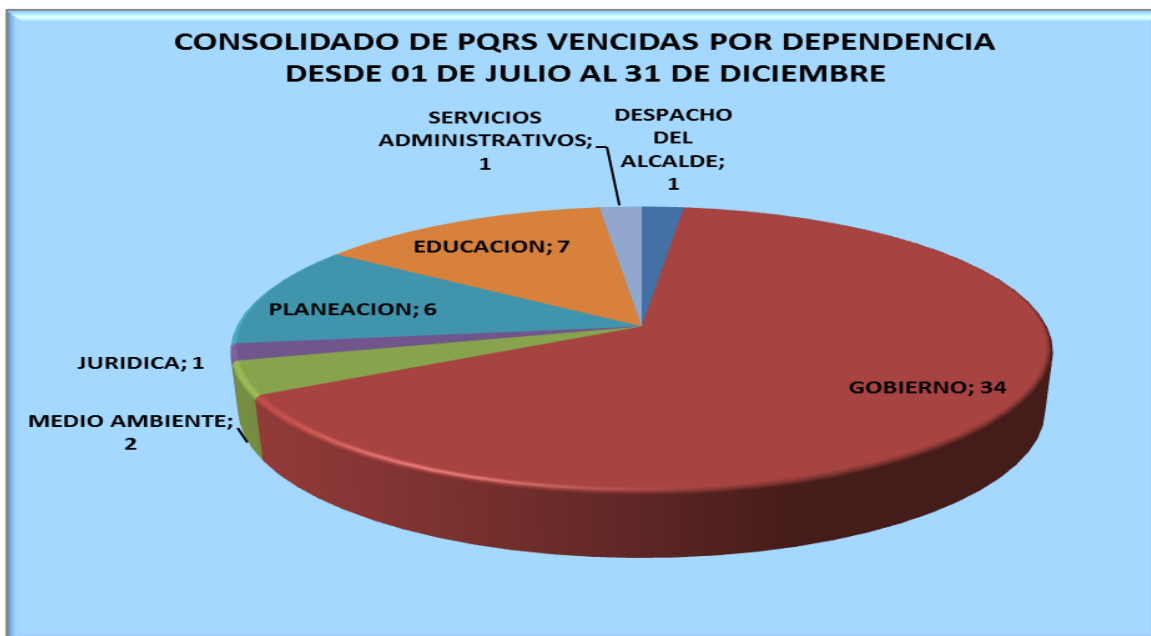
*Fuente: Aplicativo software DIGIFILE - Base de datos suministrada por la Unidad de Atención al Usuario

Analizando las Secretarías con reportes pendientes, el anterior cuadro refleja que la Administración Municipal presenta una oportunidad de respuesta al ciudadano del 77% sobre el 100%. Las demás Secretarías presentan cumplimiento del 100% en sus respuestas.

INFORME FINAL AUDITORIA No. 19 – ATENCIÓN - PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
UNIDAD DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	TOTAL DE PQRS RECIBIDAS Y REGISTRADAS POR GED Y VENTANILLA UNICA	PENDIENTES
GOBIERNO	1834	34
EDUCACION	34	7
PLANEACION	1439	6
MEDIO AMBIENTE	1294	2
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	1
JURIDICA	1	1
TRANSITO Y TRANSPORTE	12	1
DESPACHO DEL ALCALDE	1670	1
TOTAL	6286	53

*Fuente: Aplicativo software DIGIFILE. Base de datos suministrada por la Unidad de Atención al Usuario



OBSERVACIONES:

- ✓ En los casos de la Secretaria de Educación y la Secretaria Jurídica, solamente corresponde a las solicitudes que ingresaron por la Ventanilla

Única, ya que en estas dependencias no funciona el Sistema de Gestión Electrónica Documental "GED".

- ✓ De la Secretaria de Servicios Administrativos, no se encontró reporte en el Sistema de Gestión Electrónica Documental "GED", por tanto corresponde únicamente a la Ventanilla Única.

REVISION ALEATORIA DE LOS RADICADOS "GED"

Se evaluaron aleatoriamente en el Sistema de Gestión Documental "GED" **1695** solicitudes con la respectiva respuesta brindada al ciudadano, cargadas y cerradas en el sistema, encontrándose lo siguiente:

DEBILIDADES/HALLAZGOS

1. Respuestas brindadas mediante oficio cargado en el sistema Gestión Electrónica Documental "GED", sin su respectiva firma, aprobación y validez de lo consignado, se relacionan algunos casos en el siguiente cuadro:

Es de aclarar que los datos que se registran del Despacho del Alcalde en el cuadro siguiente, al revisar cada uno de los radicados, se constató que corresponden a solicitudes direccionadas para trámite a otras Dependencias, pero que siguen cargadas al Despacho del Alcalde así:

GED - 26938 direccionado para trámite de respuesta a la Secretaria de Desarrollo Social.

GED - 319045 direccionado para trámite de respuesta a la Secretaria del Deporte.

GED - 44051 direccionado para trámite de respuesta a la Secretaria de Servicios Administrativos.

GED - 41587 direccionado para trámite de respuesta a la Secretaria de Desarrollo Social.

GED - 26574 direccionado para trámite de respuesta a la Secretaria de Planeación Municipal.

GED - 33677 direccionado para trámite de respuesta a la Secretaria de Tránsito y Transporte.

DEPENDENCIA	NUMERO DE RADICADOS "GED" CONSULTADOS CON OBSERVACIÓN		
	SIN FIRMA RADICADOS - "GED"	NO SE EVIDENCIA DOCUMENTO DE RESPUESTA RADICADOS - "GED"	SIN ANEXOS RADICADOS - "GED"
DEPORTES	27874-38321-43271		
DESPACHO DEL ALCALDE	26938-31904-44051-41587- 26574-33677	39155-31177-44963-24187- 25279	
DESARROLLO RURAL		23897-26754-33926	
DESARROLLO SOCIAL	25817-26764-31043-32330- 3574-34161-35685-46551- 39966	30073-39491-40746-41319- 38429	33574-35685
SECRETARIA GENERAL		29607	
GOBIERNO	40750-24118-30174-41880- 45452-23524-36541-37836- 24060-28364 -31175-36498- 31856	24080-29636	
HACIENDA	27392-30879-25837	29867-28591	
HACIENDA-RENTAS	29277-29279-33253-28130- 32458-33421-23966-27452	29249-27328-31887-32598- 28803	
HACIENDA-TESORERIA	39899-9684-30418-36013	27328-31887-32598	
HACIENDA-BIENES	36113-3958-36150-44251- 44402		
MEDIO AMBIENTE	30595-31184-39384-26665- 30466-27649-23467-35452- 39007-29866-31577-40562	24042-31186-24044-30441- 26926	
NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD		25839-31837-43534	
OBRAS PUBLICAS	26576-25549-23480-42946	36229-40936-29269-32052	
PLANEACION	27661-2804-25834-27995- 40228-34434-36949-26951- 29948-27151-32830-41453	25229	30453

*Fuente: Aplicativo software DIGIFILE- : Base de datos suministrada por la Unidad de Atención al Usuario.

2. Se evidencio riesgo materializado al cargar en el aplicativo "GED", documentos sin firma, ni aprobación. Al verificar el documento en físico debidamente firmando y aprobado contenía mayor información en la respuesta que el cargado sin firma: **GED 43387-13.**
3. Se evidencia derecho de petición cargado en el sistema de Gestión Electrónica Documental "GED", sin la respectiva firma del solicitante. **GED 4660-13.**

4. En algunos casos se le manifiesta al solicitante: "La respuesta se dio a través de la UGR (otra dependencia), sin que haya claridad sobre el número de oficio y/o respuesta y se cierra. **GED 25229**
5. En otros casos se le manifiesta en el sistema que la solicitud fue contestada en conjunto con otro funcionario; no se evidencia respuesta y se cierra. **GED 40936, GED 36229.**
6. Ante determinada petición se le informa al solicitante que la respuesta a su petición va anexa, no se evidencian anexos y se cierra. **GED 33574- GED 35685 – GED 30453.**
7. Se evidencia solicitud cargada en el sistema información recibida y se cierra sin trámite. **GED 30441, GED 27328, GED 40058.**
8. Se observan derechos de petición donde el funcionario responsable de emitir respuesta solo avoca conocimiento, sin que se dé al solicitante una solución y se cierra. **GED 40645.**
9. Se evidencian solicitudes donde solo se da recibido y se cierra. **GED 24042, GED 31186, GED 39155.**
10. Se observan traslados de peticiones hacia otras dependencias de la Administración Municipal sin justificación de trámite realizado, sin verificación de respuesta satisfactoria y se cierra. **GED 32514, GED 44127, GED 31177.**
11. En el caso de las citaciones no se demuestra trámite realizado luego de comparecer la persona requerida. **GED 36041.**
12. Al dar traslado a otra Dependencia del documento para respuesta, el sistema no traslada el documento pendiente a la nueva Dependencia, siguiendo este cargado a la Dependencia inicial. Ejemplo: Los oficios registrados al Despacho del Alcalde, después de su respectivo traslado por competencia a las diferentes Dependencias, siguen cargados en la base de datos al Despacho del Alcalde. **GED – 26938, GED – 319045, GED – 44051, GED – 41587, GED – 26574, GED – 33677.**

13. No se evidencia acuse de recibo del oficio, mediante el sistema Gestión Electrónica Documental "GED" al ciudadano y/o funcionario.
14. No se encontró en la base de datos suministrada información correspondiente a la Gestión Electrónica Documental "GED" de la Secretaria de Servicios Administrativos y la Unidad de Prensa.

RECOMENDACIONES:

1. Cargar oficios de solicitudes y respuestas al Sistema de Gestión Electrónica Documental "GED", debidamente firmados por el emisor y el responsable.
2. Verificar que el documento cargado al "GED" corresponda a una fiel copia del enviado al ciudadano y/o funcionario.
3. Relacionar número de oficio y cargar todos los oficios que den respuesta al ciudadano, de tal manera que pueda evaluarse la trazabilidad de la solicitud.
4. Evaluar la posibilidad de que el aplicativo registre acuse de recibo.
5. Evaluar la posibilidad de que el traslado a otra Dependencia para respuesta por competencia, quede registrado en la base de datos y sea esta la Dependencia responsable de la respuesta para seguimiento y control.
6. Desactivar en el aplicativo Sistema de Gestión Electrónica Documental "GED", las secretarías y áreas, que no se encuentran utilizando esta herramienta como son: Secretaria Jurídica. Secretaria de Educación y Unidad de Control Disciplinario. Esto con el fin evitar riesgos de traslado y envío de información por este medio.
7. Gestionar capacitación en Derechos de Petición, que permita sensibilizar a los funcionarios de la obligación y responsabilidad que nos asiste en brindar respuesta concretas, oportunas y de fondo a los ciudadanos.

SOCIALIZACION INFORME PRELIMINAR

Socialización Informe Preliminar: Mediante oficio UCI- 027 de Enero 31 de 2014, se hizo entrega del Informe Preliminar y se solicitó la revisión y

observaciones respectivas frente a cada de las debilidades/hallazgos reportados. No se recibo oficio con contradicciones y/o objeciones al informe preliminar.

PLAN DE MEJORAMIENTO: Producto del informe definitivo deberá adoptarse Plan de Mejoramiento, con acciones medibles que permitan solucionar las observaciones y deficiencias encontradas, para lo cual podrá adoptar recomendaciones generales presentadas, e implementar las acciones que consideren pertinentes, siempre y cuando se subsane la debilidad encontrada.

Este Plan de Mejoramiento deberá estar aprobado por el Alcalde, según formatos establecidos para tal fin, los cuales se encuentran disponibles en el aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad "ISOLUCION.

CAPITULO II

INFORME RESUMEN MATRIZ DE OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES Y RIESGOS

Se anexa matriz en dos (02) folio, para que les sirva de apoyo en la elaboración del Plan de mejoramiento. Esta matriz presenta las observaciones/hallazgos evidenciados en el proceso auditor y su recomendación general.

Le corresponderá a cada líder y responsable del proceso establecer acciones precisas medibles, planes de contingencia con su respectivo cronograma y responsable; en general, asegurar que la debilidad será subsanada en un periodo no mayor a seis (6) meses.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

MÓNICA CONSTANZA PIEDRAHITA MERCHAN

Directora Administrativa
Unidad de Control Interno

Reviso/aprobó: Mónica Constanza Piedrahita Merchán

Elaboró: Gloria Esperanza Restrepo Garay