

INFORME FINAL AUDITORIA No. 5 - 2014 ATENCION AL USUARIO

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

FECHA DE INICIO: JULIO 16 DE 2014

FECHA DE TERMINACION: JULIO 18 DE 2014

PERIODO DE INFORME: Del 1 de enero al 30 de junio de 2014

OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Y la Ley 1437 de 2011 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. 19 suscrito el 5 de febrero de 2014.
- ✓ Evaluar y revisar las bases de datos del Sistema de Gestión Documental de la Alcaldía de Manizales "GED", con fecha de corte 30 de junio 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 Gestión Documental de la Alcaldía de Manizales "GED".

CONTROL DE LEGALIDAD (CUMPLIMIENTO):

- ✓ Constitución Política "Será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el artículo 23 de la mediante la rápida y oportuna resolución de las peticiones que, en términos comedidos, se les formulen y que tengan relación directa con las actividades a cargo de esas mismas autoridades" (artículo 31°).
- ✓ Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- ✓ Ley 1437 de 2011 Titulo 2 capítulo II, capítulo III artículo 26, artículo 32 **CODIGO 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....."

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento". Teniendo como

objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Manizales.

- ✓ 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 fin de erradicar la corrupción administrativa, Artículo 53.
- ✓ Decreto 143 de 2004, capítulo III, artículo 8º, numeral 8.
- ✓ Decreto 1122 de 1999, artículo 31: Todas las entidades dispondrán de una oficina o mecanismo con el exclusivo propósito de recibir todo tipo de quejas, reclamaciones, recomendaciones y peticiones en general, tramitarlas y asegurarse de su oportuna respuesta.
- ✓ Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

ALCANCE: Verificar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento No. 19 y la oportunidad de respuestas de los 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 enero hasta el 30 de junio del 2014.

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

- ✓ En este proceso de auditoría se realizó la modalidad de auditoría de seguimiento al Plan de Mejoramiento No. 19 suscrito el 5 de febrero de 2014 y Auditoría Operativa a bases de datos de Atención al Usuario.

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

ASPECTOS POSITIVOS A RESALTAR:

- ✓ Excelente disposición de la funcionaria Líder del Proceso para atender la Auditoria
- ✓ Responsabilidad y compromiso por el mejoramiento continuo, de la Oficina de Atención al Usuario.
- ✓ Experiencia, conocimiento y aplicación de los conocimientos con que cuenta la líder en todo lo relacionado con sistemas de información.

INFORMACIÓN SOFTWARE ATENCIÓN AL USUARIO: En la Alcaldía de Manizales fue implementado un software llamado DIGIFILE, que permite al ciudadano los servicios electrónicos con el fin de dar respuesta puntual y agilizar los trámites a los derechos de petición, las quejas, los reclamos, los trámites, las solicitudes de información, las consultas y manifestaciones que ingresan a la Administración Municipal.

El software nos permite el ingreso de las solicitudes por diferentes módulos, como son: Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), trámites por Ventanilla Única y el módulo Gestión Electrónica Documental (GED).

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.

CAPITULO II

RESULTADO DE LA AUDITORIA DE SEGUIMIENTO

1. AUDITORIA DE SEGUIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO No.019 suscrito el 20 de febrero del 2014: Se realizó evaluación y seguimiento al cumplimiento de las seis (6) 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. 019 2013

Hallazgos No. 1-2-3: Respuestas brindadas mediante oficio cargado en el sistema Gestión Electrónica Documental "GED", sin su respectiva firma, aprobación y validez de lo consignado. Se evidenció 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. Se evidencia derecho de petición cargado en el sistema de Gestión Electrónica Documental "GED", sin la respectiva firma del solicitante. GED 4660-13.

Subsanado el Hallazgo: Se evidencian:

- Firmas mecánicas en diferentes oficios cargados en el Sistema de Gestión Electrónica Documental "GED"
- Campañas masivas a través del correo electrónico institucional Zimbra para que los funcionarios conozcan la manera de usar la firma mecánica.

Hallazgos No. 4-5-6: 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. 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.

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.

Subsanado el Hallazgo: Se evidencian campañas de sensibilización y capacitaciones a los funcionarios que responden mayor flujo de correspondencia con el fin de que aprendan a responder en conjunto con otras Dependencias y así poder tener la trazabilidad completa.

Hallazgos No. 7-8-9-10 : Se evidencia solicitud cargada en el sistema de información recibida y se cierra sin trámite. GED 30441, GED 27328, GED 40058.

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.

Se evidencian solicitudes donde solo se da recibido y se cierra. GED 24042, GED 31186, GED 39155.

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.

Subsanado el Hallazgo: Se evidencian capacitaciones a los funcionarios que responden mayor flujo de correspondencia en la manera de responder correctamente las solicitudes en el sistema GED teniendo en cuenta respuestas precisas, concretas y útiles tanto para funcionarios como para los ciudadanos. Se realizan seguimientos aleatorios a las solicitudes para verificar cumplimientos.

Hallazgos No. 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.

Subsanado el Hallazgo: Se evidencian muestras aleatorias de los reportes generados mensualmente por el sistema.

Hallazgos No. 1-12: Hallazgos enumerados del 1 al 12.

Subsanado el Hallazgo: Se evidencian campañas de sensibilización y capacitaciones a los funcionarios responsables de emitir respuesta para que se tengan en cuenta todas las observaciones realizadas en el presente plan de mejoramiento.

Evaluación cumplimiento Plan de Mejoramiento No. 019-2013

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 80%**

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 - 3	1	80%	SI	SI	POSITIVO
4 - 5 - 6	1	80%	SI	SI	POSITIVO
7 - 8 - 9- 10	1	80%	SI	SI	POSITIVO
11	1	80%	SI	SI	POSITIVO
12	1	80%	SI	SI	POSITIVO
1 a 12	1	80%	SI	SI	POSITIVO
TOTAL	1	80%			

RANGO DE CALIFICACION SEGÚN CONTRALORIA MUNICIPAL	0	No cumple
	1	Cumple Parcialmente
	2	Cumple totalmente
RESULTADO	1 y 80%	

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, no obstante; la líder de Atención al Usuario debe continuar con las campañas de sensibilización y capacitaciones a los funcionarios responsables de emitir respuestas con el fin de ser subsanado al 100% los hallazgos suscritos en el Plan de Mejoramiento No.19 y así eliminar las causas que los originaron.

CAPITULO III

RESULTADO ANALISIS BASES DE DATOS

Durante el primer semestre del 2014, los diferentes sistemas arrojaron los siguientes resultados:

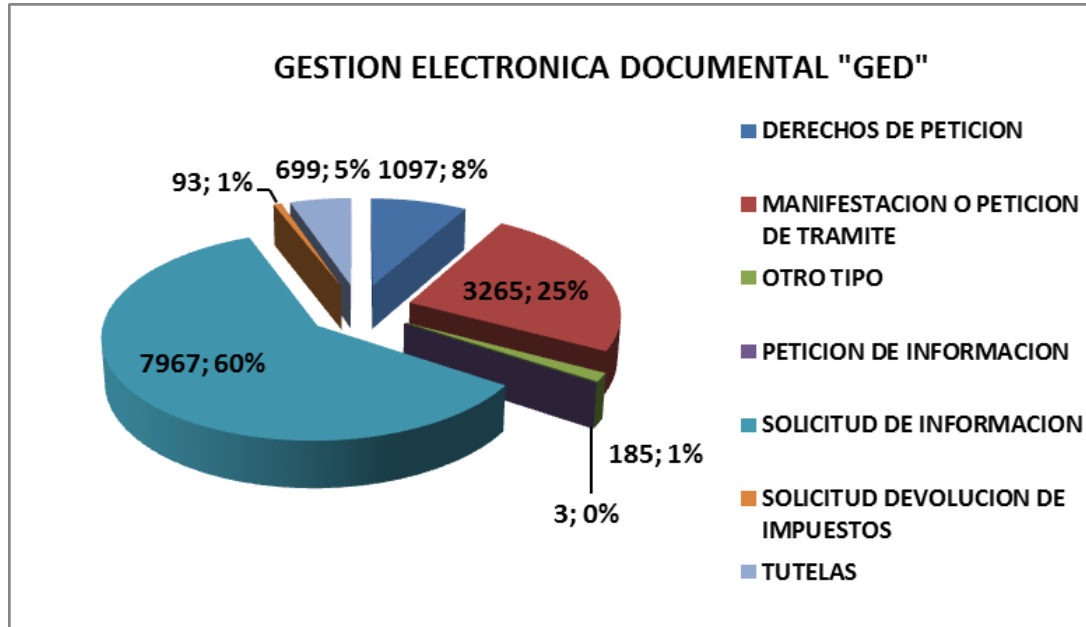
SISTEMA DE INFORMACION	TIPO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"	DERECHOS DE PETICION	1097	8%
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	3265	25%
	OTRO TIPO	185	1%
	PETICION DE INFORMACION	3	0%
	SOLICITUD DE INFORMACION	7967	60%
	SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTOS	93	1%
	TUTELAS	699	5%
TOTAL		13309	100%
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS "PQR"	CONSULTA	3	0%
	MANIFESTACION	7	1%
	OTRO TIPO	306	23%
	PETICION DE INFORMACION	3	0%
	QUEJAS	1031	76%
	RECLAMO	12	1%
TOTAL		1360	100%

*Fuente: Aplicativo software Digifile

El software DIGIFILE en los diferentes módulos de información, clasifica las comunicaciones que ingresan en 8 modalidades definidas de la siguiente manera:

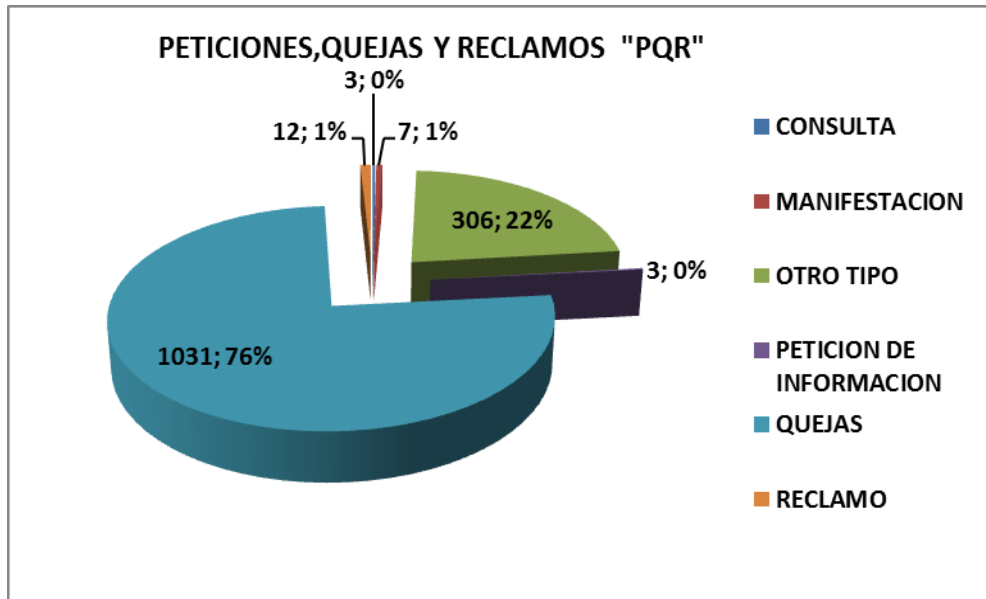
- **QUEJA:** Expresión de inconformidad, disgusto o insatisfacción con el producto o servicio recibido.
- **RECLAMO:** Protestar u oponerse a recibir el producto o servicio sin las condiciones inicialmente ofrecidas.
- **MANIFESTACIÓN:** Hacer una declaración, comunicación u opinión acerca de un asunto 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.

- **SUGERENCIA:** Petición, insinuación o proposición de alguna idea.
- **OTRO TIPO:** Utilizada únicamente por las Inspecciones de Policía y la Secretaría de Tránsito y Transporte cuando las solicitudes no se acomodan en las ninguna de las opciones anteriores.



- En el sistema de Gestión Electrónica Documental "GED", de un total de 13309 la de mayor relevancia registrada son las solicitudes de información con un total de 7967 con un porcentaje del 60% sobre 100%, seguido por los 3265 de manifestaciones o peticiones de trámites con un porcentaje del 25%.

Las tutelas se hace necesario incluirlas toda vez que deben ser radicadas e incluirlas al sistema como control y consecutivo registrado por el sistema.

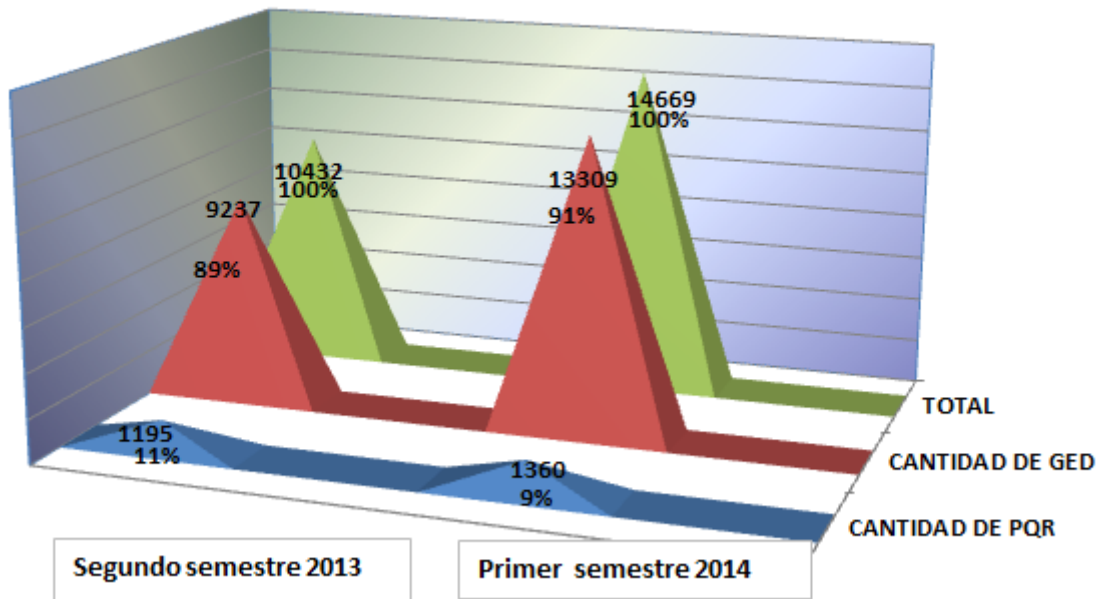


- Se evidencia que en sistema de las PQR de las 1360 que se llevan registradas en el sistema con corte a 30 de junio de 2014, el ciudadano utiliza esta herramienta para ingresar quejas arrojando de 1031 registros y porcentaje de 76% sobre 100% seguido de las 306 clasificadas como de otro tipo arrojando de porcentaje de 22%.
- De acuerdo a la siguiente información se puede evidenciar que en el primer semestre del año 2014 han ingresado al sistema 4237 peticiones más que en el segundo semestre de 2013.

SISTEMAS DE INFORMACION INGRESADOS POR LOS SISTEMAS DE LA ALCALDIA DE MANIZALES AÑOS 2013-2014				
SISTEMA DE INFORMACION	SEGUNDO SEMESTRE 2013 (Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2013)	PORCENTAJE SEGUNDO SEMESTRE 2013 (Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2013)	PRIMER SEMESTRE 2014 (Del 1 al 30 de junio de 2014)	PORCENTAJE PRIMER SEMESTRE 2014 (Del 1 al 30 de junio de 2014)
CANTIDAD DE PQR	1195	11%	1360	9%
CANTIDAD DE GED	9237	89%	13309	91%
TOTAL	10432	100%	14669	100%

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

COMPARATIVO DE PQRS INGRESADAS AL SISTEMA POR SEMESTRE



**CORRESPONDENCIA INGRESADA DURANTE EL PERIODO ENERO 1 AL
30 DE JUNIO DE 2014**

CORRESPONDENCIA INGRESADA A LOS SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO						
CORRESPONDENCIA RADICADA EN EL SISTEMA DE GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"				SISTEMA DE PETICIONES-QUEJAS RECLAMOS "PQR"		
DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE RADICADOS POR DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE RADICADOS POR DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA
TIC Y COMPETITIVIDAD	DERECHO DE PETICION	1		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	13		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	7		OTRO TIPO	1	
	PETICION DE INFORMACION	1		QUEJA	0	
	SOLICITUD DE INFORMACION	63				
TOTAL			85			1
CONTROL INTERNO	DERECHO DE PETICION	2		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	26		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	2		OTRO TIPO	0	
	SOLICITUD DE INFORMACION	80		QUEJA	0	
TOTAL			110			
DEPORTES	DERECHO DE PETICION	12		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	21		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	7		OTRO TIPO	1	
	SOLICITUD DE INFORMACION	188		QUEJA	2	
TOTAL			228			3
DESARROLLO RURAL	DERECHO DE PETICION	2		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	4		MANIFESTACION	0	
	SOLICITUD DE INFORMACION	35		OTRO TIPO	0	
TOTAL			41		0	
DESARROLLO SOCIAL	DERECHO DE PETICION	100		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	65		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	1		OTRO TIPO	0	
	PETICION DE INFORMACION	2		QUEJA	0	
	SOLICITUD DE INFORMACION	398				
	TUTELAS	37				
TOTAL			603			

**INFORME FINAL AUDITORIA No. 5 PROCESO ATENCION AL USUARIO "PQRS"
UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

CORRESPONDENCIA RADICADA EN EL SISTEMA DE GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"				SISTEMA DE PETICIONES-QUEJAS RECLAMOS "PQR"		
DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE RADICADOS POR DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE RADICADOS POR DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA
GENERAL	DERECHO DE PETICION	5		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	9		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	3		OTRO TIPO	0	
	SOLICITUD DE INFORMACION	43		QUEJA	0	
	TUTELAS	1				
TOTAL			61			
GOBIERNO	DERECHO DE PETICION	100		RECLAMO	1	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	254		MANIFESTACION	1	
	OTRO TIPO	2		OTRO TIPO	35	
	SOLICITUD DE INFORMACION	798		QUEJA	470	
	TUTELAS	1				
TOTAL			1155			507
HACIENDA	DERECHO DE PETICION	36		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	79		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	14		OTRO TIPO	0	
	SOLICITUD DE INFORMACION	506		QUEJA	0	
	TUTELAS	24				
TOTAL			659			
HACIENDA BIENES	DERECHO DE PETICION	4		RECLAMO	3	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	23		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	1		OTRO TIPO	0	
	SOLICITUD DE INFORMACION	43		QUEJA	0	
	TUTELAS	1				
TOTAL			72			3
HACIENDA PENSIONES	DERECHO DE PETICION	15		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	24		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	0		OTRO TIPO	0	
	SOLICITUD DE INFORMACION	16		QUEJA	0	
	TUTELAS	1				
TOTAL			56			

**INFORME FINAL AUDITORIA No. 5 PROCESO ATENCION AL USUARIO "PQRS"
UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

CORRESPONDENCIA RADICADA EN EL SISTEMA DE GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"				SISTEMA DE PETICIONES-QUEJAS RECLAMOS "PQR"		
DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE RADICADOS POR DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE RADICADOS POR DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA
HACIENDA RENTAS	DERECHO DE PETICION	79		RECLAMO	1	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	39		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	8		OTRO TIPO	2	
	SOLICITUD DE INFORMACION	481		QUEJA	5	
	TUTELAS	19		CONSULTA	1	
	SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTOS	77				
TOTAL			703			9
HACIENDA TESORERIA	DERECHO DE PETICION	6		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	13		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	5		OTRO TIPO	0	
	SOLICITUD DE INFORMACION	67		QUEJA	0	
	TUTELAS	3				
	SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTOS	3				
TOTAL			97			
MEDIO AMBIENTE	DERECHO DE PETICION	91		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	52		MANIFESTACION	4	
	OTRO TIPO	4		OTRO TIPO	10	
	SOLICITUD DE INFORMACION	823		QUEJA	133	
	TUTELAS	104				
	SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTOS	3				
TOTAL			1077			147
OBRAS PUBLICAS	DERECHO DE PETICION	130		RECLAMO	1	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	200		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	12		OTRO TIPO	6	
	SOLICITUD DE INFORMACION	833		QUEJA	52	
	TUTELAS	1				
	SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTOS	1				
TOTAL			1177			59

**INFORME FINAL AUDITORIA No. 5 PROCESO ATENCION AL USUARIO "PQRS"
UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

CORRESPONDENCIA INGRESADA A LOS SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO						
CORRESPONDENCIA RADICADA EN EL SISTEMA DE GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"				SISTEMA DE PETICIONES-QUEJAS RECLAMOS "PQR"		
DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE RADICADOS POR DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE RADICADOS POR DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA
PLANEACION	DERECHO DE PETICION	200		RECLAMO	1	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	307		MANIFESTACION	1	
	OTRO TIPO	12		OTRO TIPO	15	
	SOLICITUD DE INFORMACION	1560		QUEJA	145	
	TUTELAS	260		PETICION DE INFOR	1	
	SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTOS	3				
TOTAL			2342			163
PLANEACION-SISBEN	DERECHO DE PETICION	30		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	1		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	0		OTRO TIPO	1	
	SOLICITUD DE INFORMACION	47		QUEJA	0	
	TUTELAS	131				
	SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTOS	3				
TOTAL			212			1
SALUD	DERECHO DE PETICION	54		RECLAMO	5	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	184		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	60		OTRO TIPO	217	
	SOLICITUD DE INFORMACION	533		QUEJA	133	
	TUTELAS	1		CONSULTA	1	
	SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTOS	1				
TOTAL			833			356
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	DERECHO DE PETICION	27		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	94		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	23		OTRO TIPO	2	
	SOLICITUD DE INFORMACION	599		QUEJA	0	
	TUTELAS	11				
	SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTOS	2				
TOTAL			756			2

CORRESPONDENCIA INGRESADA A LOS SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO						
CORRESPONDENCIA RADICADA EN EL SISTEMA DE GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"				SISTEMA DE PETICIONES-QUEJAS RECLAMOS "PQR"		
DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE RADICADOS POR DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE RADICADOS POR DEPENDENCIA	TOTAL POR DEPENDENCIA
TRANSITO Y TRANSPORTE	DERECHO DE PETICION	128		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	1617		MANIFESTACION	0	
	OTRO TIPO	20		OTRO TIPO	4	
	SOLICITUD DE INFORMACION	142		QUEJA	11	
	TUTELAS	30				
TOTAL			1937			15
UNIDAD GESTION DEL RIESGO	DERECHO DE PETICION	74		RECLAMO	0	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	240		MANIFESTACION	1	
	OTRO TIPO	4		OTRO TIPO	4	
	SOLICITUD DE INFORMACION	712		QUEJA	45	
	TUTELAS	74				
	SOLICITUD DEVOLUCION DE IMPUESTOS	1				
TOTAL			1105			50
EDUCACION	DERECHO DE PETICION	0		QUEJA	31	
	MANIFESTACION O PETICION DE TRAMITE	0		CONSULTA	1	
	OTRO TIPO	0		OTRO TIPO	8	
	SOLICITUD DE INFORMACION	0		PETICION DE INFORMACION	1	
	TUTELAS	0		RECLAMO	2	
TOTAL						43
JURIDICA				QUEJA	1	
TOTAL						1
TOTAL			13309			1360

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

Todas las Dependencias de la Alcaldía de Manizales cuentan el sistema de Gestión Electrónica Documental GED y Ventanilla Única, excepto la Secretaria Jurídica, la documentación ingresada por este sistema solo es radicada como control de correspondencia y la Unidad de Control Disciplinario, donde los documentos que ingresan para esta dependencias son entregados directamente, toda vez que son expedientes que gozan de reserva legal.

TIEMPOS DE VENCIMIENTOS DE TERMINOS POR DEPENDENCIAS

RESUMEN QUEJAS VENCIDAS			
DEPENDENCIA	TIPO SOLICITUD	CANTIDAD	DIAS DISPONIBLES CALENDARIO (VENCIMIENTO)
EDUCACION	OTRO TIPO	2	-130
			-11
	PETICION DE INFORMACION	11	-87
			-52
			-45
			-43
			-43
			-39
			-38
			-38
			-38
			-36
			-22
	QUEJAS	12	-87
			-52
			-45
			-43
			-43
			-39
			-38
-38			
-38			
-36			
-22			
GOBIERNO	QUEJAS	7	-80
			-51
			-39
			-29
			-25
			-19
			-8
	OTRO TIPO	3	-100
			-74
			-31

DEPENDENCIA	TIPO SOLICITUD	CANTIDAD	DIAS DISPONIBLES CALENDARIO (VENCIMIENTO)
MEDIO AMBIENTE	OTRO TIPO	1	-115
	PETICION DE INFORMACION	1	-26
	QUEJAS	21	-109
			-102
			-89
			-87
			-82
			-80
			-75
			-75
			-72
			-67
			-40
			-37
			-25
			-25
			-24
			-24
			-22
			-10
			-9
-8			
PLANEACION	QUEJAS	1	-130
SALUD	QUEJAS	1	-17
	OTRO TIPO	1	-99
TOTAL QUEJAS VENCIDAS		61	

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 61 quejas vencidas, igualmente se pudo establecer que la secretaria de Medio Ambiente lidera de forma negativa, pues nutre la cifra anteriormente

descrita con 21 quejas por responder, sumado a ello se pudo verificar que lleva 109 días de vencimiento., sin brindar de forma oportuna la respectiva respuesta a una queja interpuesta por un ciudadano.

OBSERVACIONES GENERALES AL SEGUIMIENTO

En los sistemas de Gestión Electrónica Documental GED y Ventanilla Única, implementados por la Alcaldía Municipal, ambos sistemas tienen alarmas de control que nos permiten verificar los tiempos de respuesta, los direccionamientos que se realizan a las PQRS ingresadas a los sistemas, 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 **50** 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:

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES INGRESADAS A LOS SISTEMAS				
No.	DEPENDENCIA	GED No.	RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	21033	Solo se evidencia unas especificaciones del premio calidad	No tiene que ver nada con una respuesta específica CERRADA
2		19954	Explicacion de los procesos	Solo se da por enterado según explicacion publicada en el GED CERRADA
3		21507	Analisis de información	Se procede archivar toda vez que es asignada como manifestacion. CERRADA
4		3751	Solicitud de Información	No se evidencia respuesta y se encuentra CERRADA
5	HACIENDA	5900	Derecho de Petición OFPSH-001 del 17 de febrero de 2014	No se evidencia respuesta y se encuentra CERRADA
6		9969	Derecho de Petición OFPSH-002 del 17 de marzo de 2014	Se evidencia duplicidad de documento en el GED 9968 CERRADA
7		10651	Derecho de Petición OFPSH-003 del 25 de marzo de 2014	No se evidencia respuesta y se encuentra CERRADA
8		15951	Derecho de Petición OFPSH-005 del 7 de mayo de 2014	No se evidencia respuesta y se encuentra CERRADA
9	TRANSITO Y TRANSPORTE	686	Derecho de Petición UGT-0025 9 de enero de 2014	Se evidencia oficio de respuesta sin las respectivas firmas CERRADA
10	UNIDAD GESTION DEL RIESGO	1523	Se evidencia respuesta	No se evidencia solicitud CERRADA
11		3819	Se evidencia respuesta	No se evidencia solicitud CERRADA
12	TIC Y COMPETITIVIDAD	1611	Solicitud de Información	No se evidencia respuesta y se encuentra CERRADA
13	DEPORTE	1401	Analisis de información	Se procede archivar toda vez que es asignada como manifestacion. CERRADA
14		1115	Analisis de información	Se procede archivar toda vez que es asignada como manifestacion. CERRADA
15	DESARROLLO SOCIAL	2682	Informativo	Oficio que declara inadmisible queja y recurso de reposicion CERRADA
16	MEDIO AMBIENTE	13639	No se evidencia solicitud	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (87 DIAS)
17		8858	No se evidencia solicitud	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (122 DIAS)
18		13791	No se evidencia solicitud	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (85 DIAS)
19		14633	Se evidencia solicitud sin firma y asignado un numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (77 DIAS)
20		18015	No se evidencia solicitud	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (36 DIAS)
21		18614	No se evidencia solicitud	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (36 DIAS)

**INFORME FINAL AUDITORIA No. 5 PROCESO ATENCION AL USUARIO "PQRS"
UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES INGRESADAS A LOS SISTEMAS					
No.	DEPENDENCIA	GED No.	RESPUESTA	OBSERVACIONES	
22	EDUCACION	6991	No se evidencia solicitud	Se evidencian 3 certificaciones dirigidas al mismo usuario sin tener claridad de la trazabilidad del documento se encuentra VENCIDA (137 DIAS)	
23		12431	Se evidencia solicitud y asignacion de numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (94 DIAS)	
24		16583	Se evidencia solicitud y asignacion de numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (59 DIAS)	
25		18141	No se evidencia solicitud	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (54 DIAS)	
26		17553	Se evidencia solicitud y asignacion de numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (52 DIAS)	
27		17844	Se evidencia solicitud y asignacion de numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (50 DIAS)	
28		17913	Se evidencia solicitud y asignacion de numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (50 DIAS)	
29		18185	Se evidencia solicitud y asignacion de numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (46 DIAS)	
30		18343	Se evidencia solicitud y asignacion de numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (45 DIAS)	
31		18411	Se evidencia solicitud y asignacion de numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (45 DIAS)	
32		18431	Se evidencia solicitud y asignacion de numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (45 DIAS)	
33		18731	Se evidencia solicitud y asignacion de numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (43 DIAS)	
34		EDUCACION	20149	Se evidencia solicitud y asignacion de numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (29 DIAS)
35			20428	Se evidencia solicitud y asignacion de numero de registro de Ventanilla Unica	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (26 DIAS)
36	21131		No se evidencia solicitud	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (18 DIAS)	
37	GOBIERNO	10908	Queja	No se pudo evidenciar respuesta y se encuentra VENCIDA (107 DIAS)	
38		13616	Queja	Se evidencia proyecto de respuesta sin firmas y se encuentra VENCIDA (87 DIAS)	
39		13983	No se evidencia solicitud	Se evidencian 6 documentos con la misma información y la respuesta no coincide con el documento VENCIDA (81 DIAS)	
40		16753	No se evidencia solicitud	Se evidencia proyecto de respuesta sin firmas y se encuentra VENCIDA (58 DIAS)	
41		18249	No se evidencia solicitud	Se evidencia proyecto de respuesta sin firmas y se encuentra VENCIDA (46 DIAS)	
42		19046	No se evidencia solicitud	Se evidencia proyecto de respuesta sin firmas y se encuentra VENCIDA (38 DIAS)	
43		19400	No se evidencia solicitud	No se evidencia documento que soporte la queja registrada VENCIDA (36 DIAS)	
44		19764	No se evidencia solicitud	Se evidencia vista de saneamiento ambiental, desconociéndose la solicitud y la respuesta - VENCIDA (32 DIAS)	
45		20366	No se evidencia solicitud	Se evidencia proyecto de respuesta sin firmas y se encuentra VENCIDA (26 DIAS)	

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES INGRESADAS A LOS SISTEMAS				
No.	DEPENDENCIA	GED No.	RESPUESTA	OBSERVACIONES
46	OBRA PUBLICAS	21540	Se evidencia remisión de la Personería Municipal de la queja	No se evidencia respuesta VENCIDA (15 DIAS)
47	SALUD	2649	No se evidencia solicitud	No se evidencia documento que soporte la queja registrada VENCIDA (170 DIAS)
48		6952	No se evidencia solicitud	No se evidencia documento que soporte la queja registrada VENCIDA (141 DIAS)
49		11024	Solicitud de Información	Se evidencia mucho traslado de la queja de una parte a otro sin evidenciarse la respuesta final (VENCIDA (110 DIAS))
50		20735	No se evidencia solicitud	Se evidencian 6 certificaciones dirigidas al mismo usuario sin tener claridad de la trazabilidad del documento se encuentra VENCIDA (50 DIAS)

*Fuente de Información: Software Digifile

HALLAZGOS

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*.

2. Se evidencian documentos sin su respectiva firma a pesar de haberse implementado la firma mecánica.
3. 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.
4. Se evidencia información recibida sin ningún trámite.
5. Se evidencian solicitudes donde solo se da recibido.
6. En el caso de las citaciones no se demuestra trazabilidad del trámite realizado luego de comparecer la persona requerida.

7. Se evidencian respuestas sin sus respectivos anexos cuando son requeridos.

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. Implementar en todas las Secretarías y Unidades responsables de subir las respuestas al sistema la firma mecánica.
3. El funcionario responsable de cargar la información en el sistema y/o emitir respuesta debe evitar duplicidad de documentos cargados en el sistema.
4. En el sistema debe aparecer toda la trazabilidad de la información enviada al solicitante.
5. El sistema debe ser tan claro para el peticionario que en caso de que existan anexos se puedan evidenciar junto con la respuesta.
6. El sistema debe tener un mecanismo que permita verificar todas las gestiones realizadas a las quejas que se presenten.

SOCIALIZACION INFORME PRELIMINAR

Socialización Informe Preliminar: Mediante oficio UCI- 195 de Agosto 12 de 2014, se hizo entrega del Informe Preliminar y se solicitó la revisión y observaciones respectivas frente al proceso auditado. La Secretaría de Servicios Administrativos – Atención al Usuario no presentó derecho de contradicción ni objeciones.

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". Para efectos de Control y Seguimiento, se les recuerda que el Plan de Mejoramiento No. 019 de 2013, quedará cerrado con la valoración antes relacionada y tanto las observaciones que persisten como las nuevas observaciones encontradas, estarán sujetas de suscribirse en el nuevo Plan de Mejoramiento.

CAPITULO IV

INFORME RESUMEN MATRIZ DE HALLAZGOS, RECOMENDACIONES Y RIESGOS

Se anexa matriz en un (1) folio, para que les sirva de apoyo en la elaboración del Plan de mejoramiento. Esta matriz presenta los hallazgos evidenciados en el proceso y su recomendación general.

Le corresponderá al Secretario de Despacho en coordinación con cada líder y responsable del proceso y/o servicio, 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 MERCHÁN
Directora Administrativa
Unidad de Control Interno

AUDITOR: GLORIA ESPERANZA RESTREPO GARAY