



## INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA ALCALDIA DE MANIZALES

### ASPECTOS GENERALES

**FECHA:** Agosto de 2012

**PERIODO DE INFORME:** 01.01.2012 AL 31.07.2012

**OBJETIVO:** Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: 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.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registradas en los aplicativos de Ventanilla Única, GED (Gestión Electrónica Documental) y SAC (Sistema de Atención a la Comunidad) de la Alcaldía de Manizales.

**CONTROL DE LEGALIDAD:** La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero de 2012 al 31 de julio del 2012, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011 Título 2
- 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.

Para cumplir con este objetivo, es muy importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQR, así mismo tener una vocación de servicio que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, clara, transparente y de fondo.

Es importante tener en cuenta que si se contestan a tiempo todas las peticiones, tendremos ciudadanos satisfechos con la gestión y además se disminuirán notablemente el número de quejas, reclamos y tutelas por respuestas extemporáneas, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.

**ALCANCE:** Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la Alcaldía de Manizales, en el periodo comprendido del 1 de enero del 2012 hasta el 31 de julio del mismo año.

**METODOLOGIA APLICADA:** Se verificaron las bases de datos que se encuentran en los 3 sistemas: VENTANILLA UNICA, SAC Y GED a los que tienen acceso los ciudadanos para presentar sus respectivas solicitudes, quejas, reclamos, consultas, manifestaciones, solicitudes de información y otro tipo del proceso publicado. Además fueron entrevistadas las funcionarias Claudia Marcela Salazar Rojas y Luz Elena Mejia Gallego personas encargadas de estar realizando verificación a los mecanismos de control interno dispuestos para garantizar la ejecución de las respuestas a las diferentes peticiones presentadas.

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



## INFORMACIÓN GENERAL

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a través de la OFICINA DE CORRESPONDENCIA, VENTANILLA UNICA Y EL SAC, arrojando los siguientes resultados:

### TABULACION DE LA INFORMACION

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICION	284	11,00%
QUEJAS	1760	69,00%
RECLAMOS	184	7,20%
TRAMITES	34	1,00%
SOLICITUD DE INFORMACION	21	0,80%
CONSULTAS	16	0,60%
MANIFESTACION	9	0,35%
OTRO TIPO	241	9,40%
<b>TOTAL</b>	<b>2549</b>	<b>100,00%</b>

### TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN EL SISTEMA:

#### A) SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD- SAC

La secretaria de Educación es la única que maneja este sistema, toda vez que las peticiones ingresadas están relacionadas con el sector educativo y arrojando los siguientes resultados:

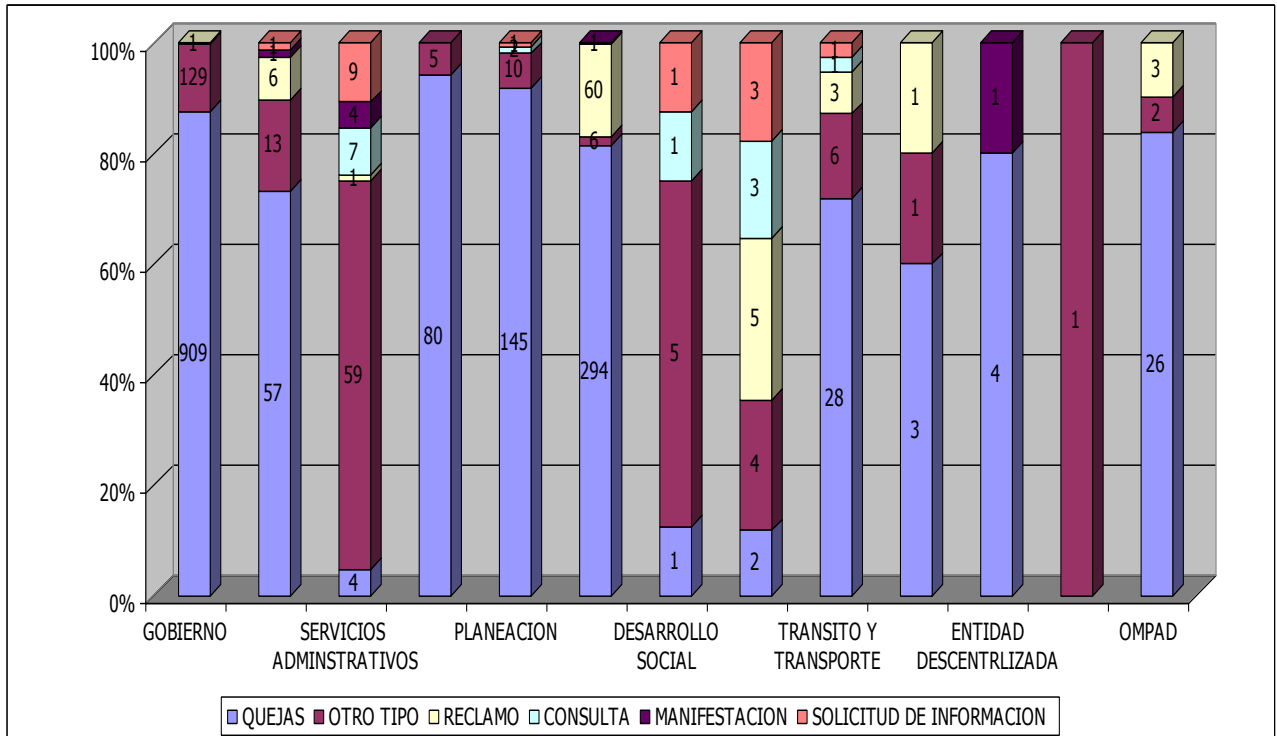
SISTEMA DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC- SECRETARIA DE EDUCACION	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS O RECLAMO	23	40,00%
TRAMITE	34	60,00%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>



## B) VENTANILLA UNICA

Esta identificado en la Alcaldía como el de tramites y servicios de las diferentes secretarías y los PQR que ingresan por el sistema.

DEPENDENCIA	QUEJAS	OTRO TIPO	RECLAMO	CONSULTA	MANIFESTACION	SOLICITUD DE INFORMACION	TOTAL	%
GOBIERNO	909	129	1				1039	54.3%
EDUCACION	57	13	6		1	1	78	4%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	59	1	7	4	9	84	2.8%
OBRAS PUBLICAS	80	5					85	4.4%
PLANEACION	145	10		2		1	158	8%
SALUD	294	6	60		1		361	18%
DESARROLLO SOCIAL	1	5		1		1	8	0.4%
HACIENDA RENTAS	2	4	5	3		3	17	0.8%
TRANSITO Y TRANSPORTE	28	6	3	1		1	39	2%
DEPORTE	3	1	1				5	0.26%
ENTIDAD DESCENTRALIZADA	4				1		5	0.26%
DESPACHO DEL ALCALDE		1					1	0.05%
OMPAD	26	2	3				31	1.6%
<b>TOTAL</b>	<b>1553</b>	<b>241</b>	<b>80</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>1911</b>	<b>100,00%</b>



En el sistema de VENTANILLA UNICA se muestra que de las 1911 peticiones, existe un porcentaje del 54.3% en la secretaria de gobierno y en salud del 18%, siendo estas las mas relevantes, las que están clasificadas como las de **otro tipo** son las enviadas a la secretaria de Gobierno para que estas a su vez sean enviadas a las Inspecciones de Policía y otras Dependencias que no cuentan con internet y aun no tienen el nuevo sistema zimbra como la muestra la tabla.

### C) GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED

En este sistema ingresa toda la correspondencia escrita para las diferentes dependencias de la Alcaldía de Manizales.

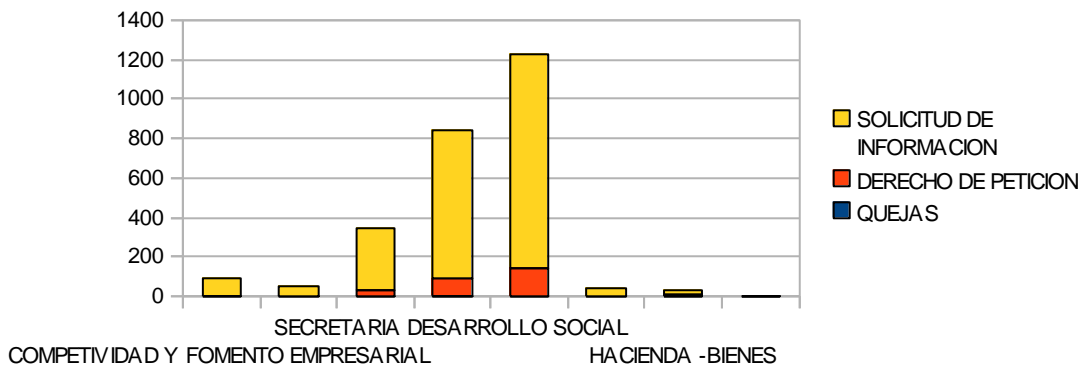
### C) GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL- GED

En este sistema ingresa toda la correspondencia escrita para las diferentes dependencias de la Alcaldia de Manizales.



DEPENDENCIA	QUEJAS	DERECHO DE PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	TOTAL	PORCENTAJE
COMPETIVIDAD Y FOMENTO EMPRESARIAL	0	4	88	92	3.5%
CONTROL INTERNO	0	1	47	48	1.3%
SECRETARIA DEL DEPORTE	1	29	317	347	13.2%
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL	2	91	747	840	32,00%
DESPACHO ALCALDE	1	144	1082	1226	46.7%
GENERAL	0	1	41	42	1.6%
HACIENDA -BIENES	1	13	12	26	1,00%
HACIENDA-RENTAS	0	1	1	2	1,00%
<b>TOTAL</b>				<b>2623</b>	<b>100,00%</b>

### GESTION DOCUMENTAL-GED

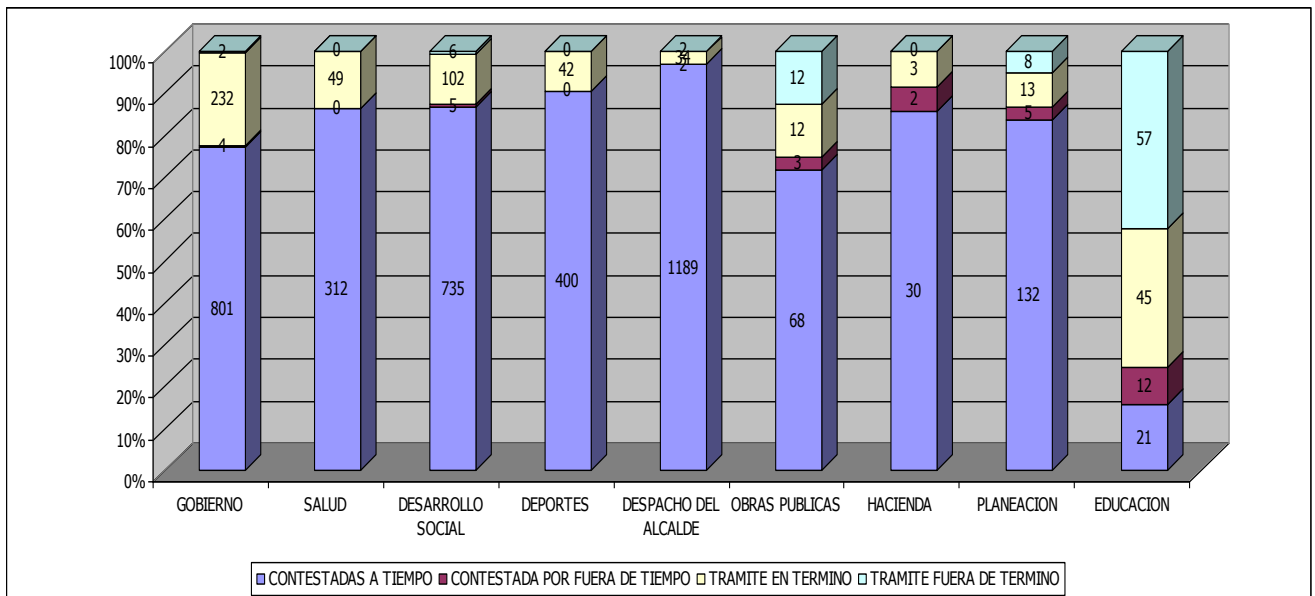


Durante el periodo analizado el sistema de GESTION DOCUMENTAL, se muestra el comportamiento de peticiones como factor relevante en el manejo de la información, arrojando un total de 2623, de las cuales 1226 se encuentran asignadas al Despacho del Alcalde representadas en el 46.7%, 840 de la Secretaria de Desarrollo Social representadas en el 32%, 347 de la Secretaria del Deporte equivalente a 13.2% y con porcentajes mas bajos las demás secretarias como lo indica la tabla.



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TIEMPO	CONTESTADA POR FUERA DE TIEMPO	TRAMITE EN TERMINO	TRAMITE FUERA DE TERMINO	TOTAL
GOBIERNO	801	4	232	2	1039
SALUD	312	0	49	0	361
DESARROLLO SOCIAL	735	5	102	6	848
DEPORTES	400	0	42	0	442
DESPACHO DEL ALCALDE	1189	2	34	2	1227
OBRAS PUBLICAS	68	3	12	12	95
HACIENDA	30	2	3	0	35
PLANEACION	132	5	13	8	158
EDUCACION	21	12	45	57	135
<b>TOTAL</b>	<b>3688</b>	<b>33</b>	<b>532</b>	<b>87</b>	<b>4340</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>84.98%</b>	<b>0.76%</b>	<b>12.26%</b>	<b>2,00%</b>	<b>100,00%</b>



En el consolidado realizado a los 3 sistemas: VENTANILLA UNICA, GED Y SAC, indica que un total de 4340 peticiones recibidas en la Alcaldía de Manizales, pero segmentadas por tiempos de respuesta, se puede observar que 3688 del total, se respondieron a tiempo representadas en el (84.98%), 33 peticiones se respondieron fuera de tiempo expresados en el (0.76%) del total de las peticiones, 532 fueron



trasladas en los términos oportunos, las cuales a su vez, deberán ser respondidas por la dependencia pertinente, continuando en trámite, como es el caso de las peticiones que su respuesta depende de más de una secretaría (Gobierno Vs Salud); es equivalente al (12.26%) y las 87 restantes equivalentes al (2%) se encuentran en trámite dentro del tiempo estipulado por la ley.

## RECOMENDACIONES GENERALES

- Es importante que se tenga en cuenta la observación de las peticiones que se encuentran clasificadas como de **otro tipo**, porque según aclaración hecha por la funcionaria Luz Elena Mejía Gallego, encargada de direccionar las solicitudes, el sistema no tiene identificadas algunas dependencias de la Alcaldía, especialmente de la Secretaría de Gobierno que no cuenta con sistemas de información adecuados y para aquellas sedes geográficamente distantes de la Administración Central.
- Se recomienda mayor interacción y comunicación entre las áreas, con el fin de que las respuestas sean armónicas y reales.
- En el caso de dar traslado a un PQR, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible.
- Se recomienda a los Coordinadores de cada área, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a los PQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a las diferentes áreas.
- Es importante que los funcionarios y contratistas responsables de contestar los PQR, identifiquen el tipo de petición, con el fin de contestar oportunamente y cumplir con los términos establecidos por la Ley.
- Realizar un asociado de las respuestas que dependen de varias dependencias de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y demás oficios.
- Al momento de dar traslado por competencia, direccionar la petición se debe tener claridad sobre el asunto para que este no ocasione demora para la respectiva respuesta.
- Tener en cuenta las alarmas enviadas por el sistema con el fin de no dejar vencer los términos.
- En el caso de dar traslado a un PQR, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible.





- Se sugiere que los jefes de las diferentes dependencias sensibilicen y orienten a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones.
- Se recomienda que los responsables designados en cada una de las dependencias para atender las peticiones, quejas y reclamos, realicen protocolos de respuestas estándar para los temas reiterativos, con el fin de responder automáticamente al ciudadano, con oportunidad y calidad.
- Establecer o reforzar según el caso, mecanismos de control en las áreas y dependencias, donde se encuentren peticiones, quejas, solicitudes y demás, pendientes por respuesta y/o respuestas por fuera de los términos de ley.

## CONCLUSION

Nuestro principal objetivo es garantizar la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y demás; de todo lo que ingresa a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Manizales. Para cumplir con este objetivo es muy importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQR, así mismo tener una vocación de servicio a la comunidad que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, precisa, clara, transparente y de calidad.

Las respuestas claras y oportunas de todas las peticiones, nos permitirán tener ciudadanos satisfechos con la gestión de nuestra Alcaldía, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.

*En resumen encontramos que los datos analizados muestran que del total de quejas pendientes y evaluadas el 84.98% fueron contestadas a tiempo y un 12.26%, fueron trasladadas oportunamente para continuar con el trámite en otra dependencia, las que deberán tener respuesta oportuna en los términos de ley.*

*FIRMADO EN ORIGINAL*

### **MONICA CONSTANZA PIEDRAHITA MERCHANT**

Directora Administrativa  
Unidad de Control Interno

Revisó/ Aprobó: Mónica Constanza Piedrahita Merchant

Elaboró: Gloria Esperanza Restrepo Garay



ALCALDIA DE MANIZALES  
CALLE 19 N 21 - 44 PROPIEDAD HORIZONTAL CAM  
TEL: 8879700 EXT: 71500  
www.manizales.gov.co

