

Fecha del Informe: 30 de junio de 2022

## INFORME DE AUDITORIA INF 7.2022

### SEGUNDO SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

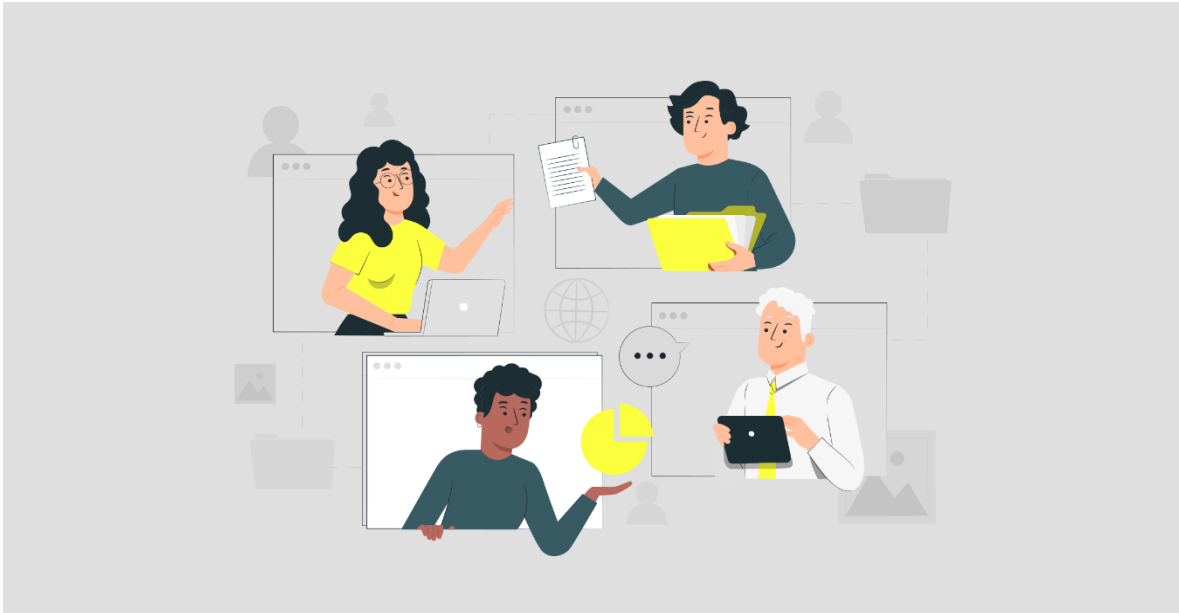


Imagen tomada de sitio web - <https://altiorconsulting.com/como-controlar-mi-negocio-para-una-mayor-eficiencia/>

## 2. MARCO LEGAL

El decreto 1083 de 2015 “sector de la función pública” ARTÍCULO 2.2.21.4.9 Informes. Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a Continuación (...) b. Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (...).

De lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las

**Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM**

▲ Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

☎ Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

🌐 [contacto@erum.gov.co](mailto:contacto@erum.gov.co) • [www.erum.gov.co](http://www.erum.gov.co)

normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

### 3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

En cumplimiento a lo establecido en la Ley se hace entrega del presente informe con el objetivo que se establezcan las acciones y se eliminen las causas que dieron origen a las debilidades encontradas. Lo anterior, con el fin de instituir mejoramiento continuo en la organización.

**3.1 INFORME No:** INF- 7.2022

**3.2 FECHA DEL INFORME:** 30 de junio de 2022

**3.3 TEMA:** SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS "PQR"

#### 3.4 OBJETIVO

Hacer seguimiento a las peticiones quejas y reclamos formulados ante la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales, lo anterior en términos cuantitativos con corte a 30 de mayo de 2022, registrado a través de los canales de atención por dependencia o proceso.

#### 3.5 METODOLOGIA UTILIZADA

- a) La observación o inspección
- b) Entrevistas

**Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM**

▲ Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

☎ Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

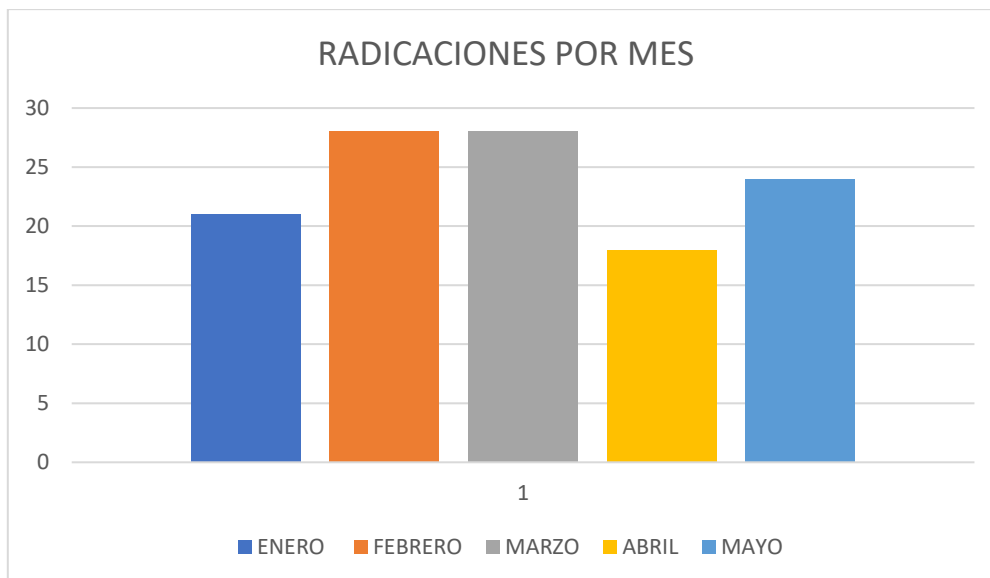
c) Análisis de datos

### 3.6 RESULTADOS

La fuente de información corresponde a la plataforma Admiarchi donde es radicada toda solicitud, petición queja o reclamo elevado ante la empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales.

La vigencia auditada corresponde a los meses de enero a mayo de 2022, dando como resultado 119 de PQR radicadas de las cuales se pudo establecer que 118 fueron resueltas, correspondiendo al 99% de las solicitudes.

En la siguiente gráfica y datos se refleja el comportamiento mes a mes respecto de las solicitudes radicadas:



**Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM**

▲ Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

☎ Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

🌐 contacto@erum.gov.co • www.erum.gov.co

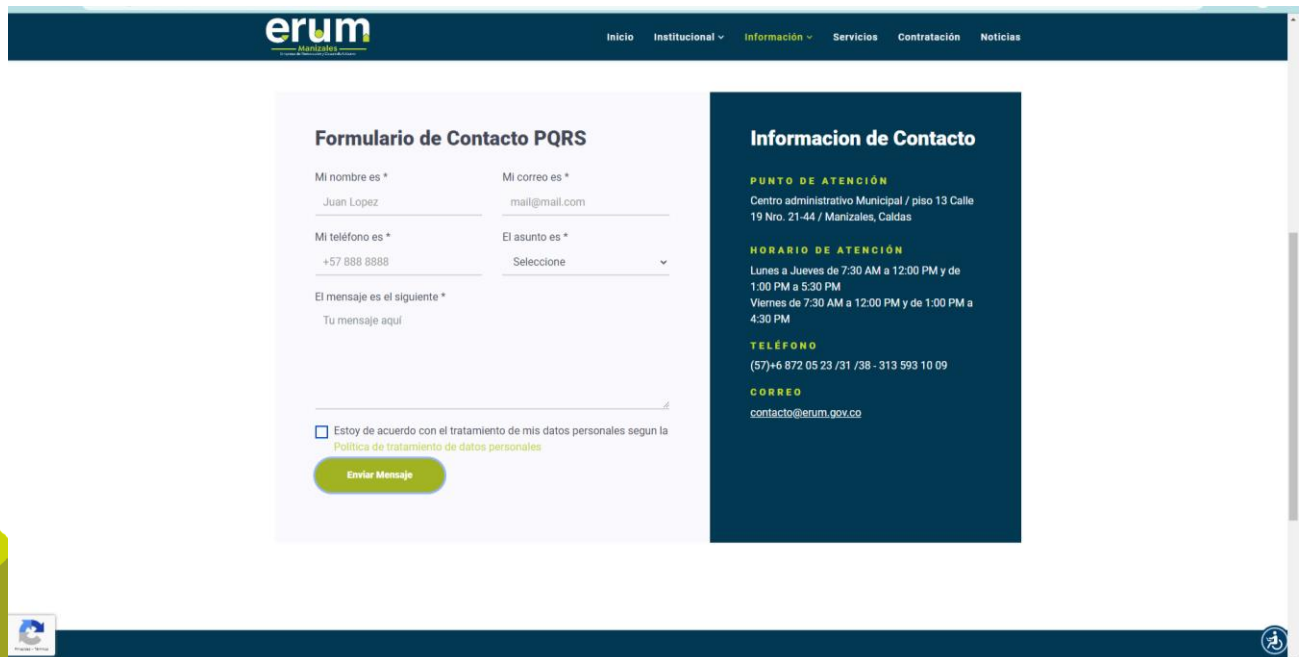
Mes	No. Radicaciones
ENERO	21
FEBRERO	28
MARZO	28
ABRIL	18
MAYO	24
TOTAL:	119

### 3.6.1 FORTALEZAS ENCONTRADAS

Para la vigencia auditada se logra establecer que se encuentra a disposición en la página Web de la entidad un sitio destinado para la radicación de PQR, dando con lo anterior cumplimiento a lo dispuesto en el artículo No 76 de la Ley 1474 de 2011 inciso segundo.

Enlace de acceso;

<https://www.erum.gov.co/index.php/informacion/ciudadano/pqrs>



The screenshot shows the 'Formulario de Contacto PQRS' on the ERUM website. The form includes fields for name, email, phone, and subject, along with a message text area and a 'Enviar Mensaje' button. To the right, there is a 'Información de Contacto' sidebar with details on the 'PUNTO DE ATENCIÓN', 'HORARIO DE ATENCIÓN', 'TELÉFONO', and 'CORREO'. The website header includes navigation links like 'Inicio', 'Institucional', 'Información', 'Servicios', 'Contratación', and 'Noticias'.

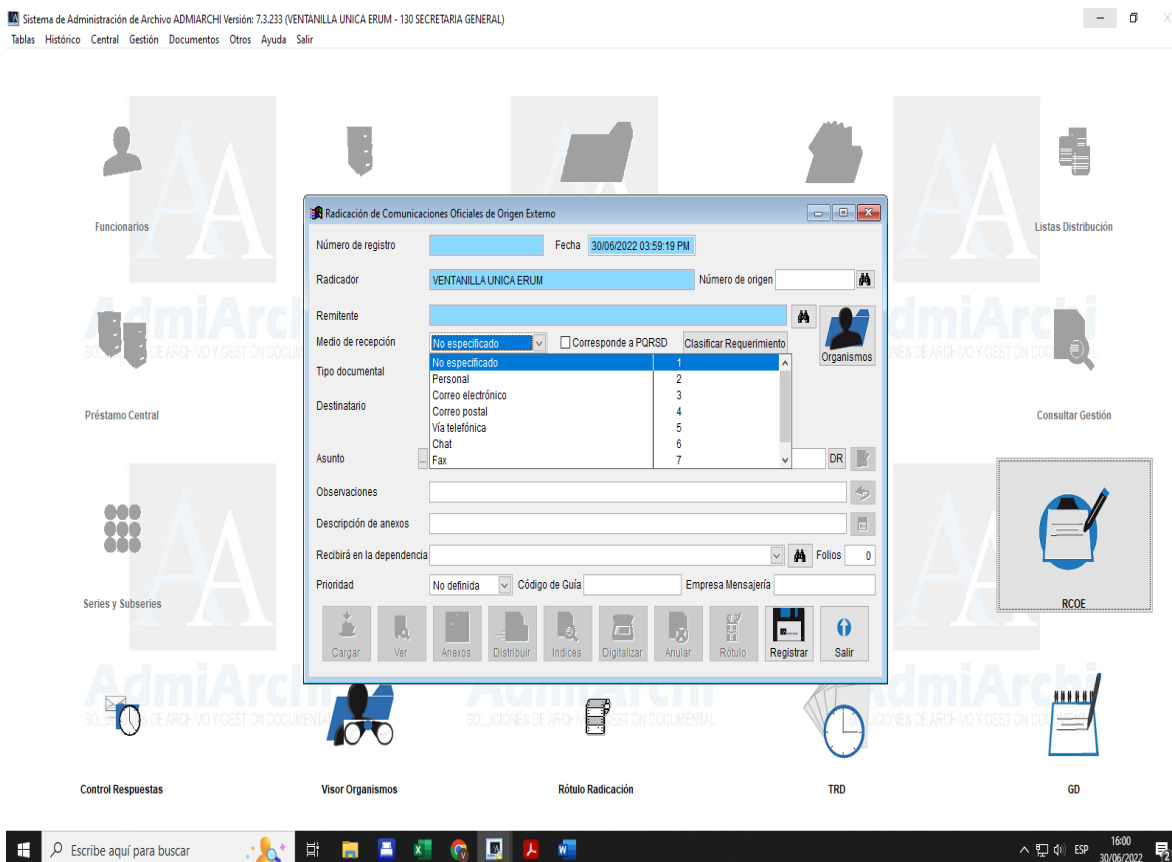
**Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM**

▲ Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

☎ Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

🌐 [contacto@erum.gov.co](mailto:contacto@erum.gov.co) • [www.erum.gov.co](http://www.erum.gov.co)

Las peticiones radicadas a través de la página son direccionadas al correo electrónico [contacto@erum.gov.co](mailto:contacto@erum.gov.co) administrado por la secretaria de gerencia, quien radica la petición a través del Admiarchi indicando el tipo de solicitud y direccionando al funcionario competente.



### 3.6.2 DEBILIDADES ENCONTRADAS

**3.6.2.1.** No se dio cumplimiento a lo señalado en la Ley 1755 de 2018, toda vez que la radicación No **2022-EI-0000237** con fecha de ingreso 19 de mayo de 2022 proveniente de la Contraloría General del Municipio de Manizales carece de respuesta, que la misma tenía término de respuesta impuesto por el órgano de control de cinco (5) días; que dadas la características de la solicitud la misma debía ser escalada a la

**Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM**

▲ Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

☎ Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

🌐 [contacto@erum.gov.co](mailto:contacto@erum.gov.co) • [www.erum.gov.co](http://www.erum.gov.co)

Fiduprevisora, según lo dispuesto en el artículo 25 de la precitada norma el funcionario sin competencia para la respuesta deberá dar traslado de la solicitud al funcionario u órgano competente en un término de 5 días siguientes a su radicación enviando copia del oficio remitario al peticionario.

**3.6.2.2.** No se dio cumplimiento a los términos establecidos en la norma para dar respuesta a las solicitudes radicadas, lo anterior teniendo en cuenta que para vigencia auditada se encontraba vigente el Decreto 491 de 2020, y que del 17 de mayo en adelante se retomaron los términos fijados por la Ley 1755 de 2015 así;

## LEY 1755 DE 2015 / DECRETO 491 DE 2020

Modalidad de petición	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles	30 días hábiles
Quejas	15 días hábiles	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles	15 días hábiles
Solicitud documento o copias	10 días hábiles	20 días hábiles
Solicitud información pública	10 días hábiles	20 días hábiles
Petición información entre entidades	10 días hábiles	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles	35 días hábiles
Traslados por competencia	5 días hábiles	5 días hábiles

Partiendo de lo anterior se evidencia que 16 solicitudes fueron resueltas de manera extemporánea, lo que equivale a un 8% del universo de solicitudes entrantes;

**Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM**

▲ Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

☎ Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

🌐 [contacto@erum.gov.co](mailto:contacto@erum.gov.co) • [www.erum.gov.co](http://www.erum.gov.co)

	No. Radicado	Fecha de Radicación	Fecha de Respuesta
1	2022-EI-00000027	24/01/2022 10:08	12/05/2022
2	2022-EI-00000032	26/01/2022 11:33	12/05/2022
3	2022-EI-00000034	28/01/2022 15:24	7/03/2022
4	2022-EI-00000058	8/02/2022 9:35	12/05/2022
5	2022-EI-00000067	10/02/2022 17:57	9/05/2022
6	2022-EI-00000076	15/02/2022 8:56	10/05/2022
7	2022-EI-00000079	15/02/2022 13:56	12/05/2022
8	2022-EI-00000130	11/03/2022 11:51	6/05/2022
9	2022-EI-00000145	23/03/2022 18:08	12/05/2022
10	2022-EI-00000147	24/03/2022 12:00	10/05/2022
11	2022-EI-00000154	30/03/2022 9:05	12/05/2022
12	2022-EI-00000170	6/04/2022 15:41	10/05/2022
13	2022-EI-00000173	7/04/2022 15:10	09/05/2022, 10/05/2022
14	2022-EI-00000174	8/04/2022 10:00	10/05/2022
15	2022-EI-00000235	18/05/2022 14:49	13/06/2022
16	2022-EI-00000242	23/05/2022 9:23	17/06/2022

### 3.6.3 RECOMENDACIONES.

Con fundamento en lo anterior se recomienda capacitar al personal existente en lo relacionado a los términos de respuesta y trámite a los PQR a fin de evitar el quebrantamiento de la norma que regula.

Implementar indicadores de gestión por área donde se incluya el trámite y términos de respuesta a derechos de petición.

**Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM**

▲ Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

☎ Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

🌐 contacto@erum.gov.co • www.erum.gov.co

Adoptar mecanismos de autocontrol por área, que permitan mantener el dominio sobre cada una de las actividades a desarrollar manteniendo de esta manera en control sobre el resultado.

Las evidencias aportadas reposan en la carpeta del proceso auditor.

**ANYELA ANDREA HENAO LONDOÑO**

Directora Evaluación y Control