

Fecha del Informe: 01 de septiembre de 2022

## INFORME DE AUDITORIA INF.12.2022

### TERCER SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

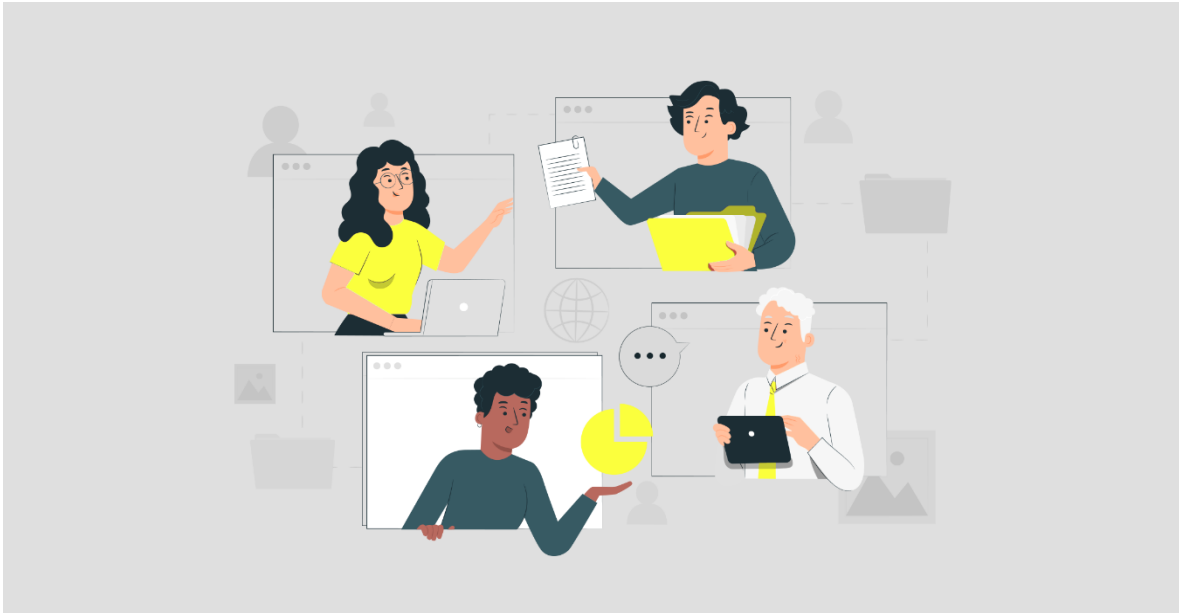


Imagen tomada de sitio web - <https://altiorconsulting.com/como-controlar-mi-negocio-para-una-mayor-eficiencia/>

## 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.

Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

### 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- 12.2022
- 3.2 FECHA DEL INFORME:** 01 DE SEPTIEMBRE DE 2022
- 3.3 TEMA:** SEGUIMIENTO A TRÁMITE 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 julio de 2022, registrado a través de los canales de atención por dependencia o proceso.

### 3.5 METODOLOGÍA UTILIZADA

**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

- a) La observación o inspección
- b) Análisis de datos

### 3.6 RESULTADOS

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales ERUM S.A.S suscribió contrato No. **012-2022** cuyo objeto es la “prestación de servicios de apoyo a la gestión para realizar servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, actualización de nuevas versiones y soporte al sistema de información documental admiarchi en todos sus módulos”; a través de los módulos del sistema de información documental Admiarchi se maneja el ingreso y la salida de documentos en la entidad, por lo que, la fuente de información primaria corresponde al mencionado sistema.

Se solicita entonces relación de documentos que ingresaron durante los meses de junio y julio encontrándose que durante el periodo auditado ingresaron 50 solicitudes de las cuales veintiocho (28) fueron radicadas durante el mes de junio y veintidós (22) en el mes de julio de la presente anualidad, del total treinta y tres (33) fueron resueltas en los términos fijados por la norma y 17 presentaron extemporaneidad en su respuesta, partiendo de la premisa que toda actuación que inicie cualquier persona implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, en la actualidad no se estaría dando cumplimiento a lo señalado en la norma que regula del derecho de petición en Colombia, tal como se aprecia en el siguiente cuadro;

**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 de Radicado	Fecha de Radicado	Dependencia Responsable	Fecha de Respuesta	Fecha límite de respuesta según 1755 de 2022	Días de vencimiento	
1	2022-EI-00000259	2/06/2022	DIRECCION DE GESTION SOCIAL	8/07/2022	24/06/2022	8 días
2	2022-EI-00000261	2/06/2022	DIRECCION DE GESTION SOCIAL	31/08/2022	24/06/2022	44 días
3	2022-EI-00000264	6/06/2022	DIRECCION DE GESTION SOCIAL	23/08/2022	29/06/2022	36 días
4	2022-EI-00000278	14/06/2022	DIRECCION GESTION PREDIAL	12/07/2022	8/07/2022	02 días
5	2022-EI-00000279	14/06/2022	DIRECCION GESTION PREDIAL	13/07/2022	8/07/2022	03 días
6	2022-EI-00000282	15/06/2022	DIRECCION GESTION PREDIAL	22/08/2022	11/07/2022	28 días
7	2022-EI-00000283	15/06/2022	SECRETARIA GENERAL	21/07/2022	11/07/2022	06 días
8	2022-EI-00000284	15/06/2022	SECRETARIA GENERAL-FINANCIERA	21/06/2022	11/07/2022	06 días
9	2022-EI-00000294	22/06/2022	DIRECCION DE GESTION SOCIAL	31/08/2022	15/07/2022	31 días
10	2022-EI-00000295	23/06/2022	SECRETARIA GENERAL	21/07/2022	18/07/2022	02 días
11	2022-EI-00000304	29/06/2022	DIRECCION GESTION PREDIAL	23/08/2022	22/07/2022	21 días
12	2022-EI-00000323	12/07/2022	DIRECCION GESTION PREDIAL	22/08/2022	3/08/2022	12 días
13	2022-EI-00000324	12/07/2022	DIRECCION GESTION PREDIAL	22/08/2022	3/08/2022	12 días
14	2022-EI-00000332	14/07/2022	SECRETARIA GENERAL	2/09/2022	5/08/2022	19 días
15	2022-EI-00000334	15/07/2022	DIRECCION GESTION PREDIAL	22/08/2022	8/08/2022	09 días
16	2022-EI-00000337	18/07/2022	SECRETARIA GENERAL	31/08/2022	9/08/2022	15 días
17	2022-EI-00000358	28/07/2022	DIRECCION GESTION PREDIAL	26/08/2022	19/08/2022	5 días

Se tiene entonces que desde la **Dirección de Gestión Predial** se han dejado de responder en términos ocho (8) solicitudes, cuatro (4) solicitudes a cargo de la **Dirección de Gestión Social**, cuatro (4) solicitudes a cargo de la **Secretaría General** y una (1) compartida **Secretaría General y Subgerencia Administrativa y Financiera**, lo que corresponde a un 34% de las radicaciones.

En desarrollo de la auditoría se encuentran situaciones que ameritan ser referidas en el presente informe, como emitir respuesta extemporánea sin la firma de quien elabora el documento, hecho que si bien no le resta validez a la información entregada presenta una mala imagen institucional, refleja la ausencia de controles, demuestra la falta de trabajo en equipo y compromiso, tal situación se evidencia en la radicación **2022-EI-00000264** que fue cargada al área de gestión predial pero la misma requería una respuesta conjunta de las áreas de

técnica, social y predial, sin embargo el documento salió sin firma de ninguno de los involucrados.

Asimismo, sin ser el centro de la auditoria se evidencia que la plataforma de gestión documental no permite que el funcionario sin competencia remita o escale la solicitud al competente, lo que produce retrasos injustificados en la respuesta, tal como ocurrió en el caso de los radicados No **2022-EI-00000332** y **2022-EI-00000337** los cuales fueron cargados a la secretaría general el 14 y 18 de julio en su orden, siendo redireccionado al funcionario competente el 22 y 30 de agosto respectivamente, es decir cuando ya había vencido el término para su respuesta.

	No de Radicado	Fecha de Radicado	Dependencia Responsable	Fecha de Respuesta	Fecha límite de respuesta según 1755 de 2022	Días de vencimiento
1	2022-EI-00000332	14/07/2022	SECRETARIA GENERAL	2/09/2022	5/08/2022	19 días
2	2022-EI-00000337	18/07/2022	SECRETARIA GENERAL	31/08/2022	9/08/2022	15 días

### 3.6.1 RECOMENDACIONES.

- Con fundamento en lo anterior se recomienda capacitar nuevamente al personal existente en lo relacionado a los términos de respuesta y trámite a las PQR y las implicaciones disciplinarias.
- Implementar indicadores de gestión por área donde se incluya el trámite y términos de respuesta a derechos de petición.
- Adoptar mecanismos de autocontrol por área, que permitan mantener el dominio sobre cada una de las actividades a desarrollar

**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

manteniendo de esta manera en control sobre el resultado.

- Adoptar el manejo del sistema de gestión documental (Admiarchi), para toda la documentación tanto de entrada como de salida a fin de preservar la traza en la información y mejor manejo estadístico.
- Instar a los funcionarios a revisar cuidadosamente la calidad de la información entregada en cada respuesta en razón a que la naturaleza misma de la norma que regula los derechos de petición, no solo está encaminada a la respuesta oportuna si no a que la información sea clara precisa y concisa.

Las evidencias aportadas reposan en la carpeta del proceso auditor.

## **ANYELA ANDREA HENAO LONDOÑO**

Directora Evaluación y Control