

SEGUNDO INFORME DE LA VIGENCIA 2022

INF. 18.2022

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



[https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/SIG/Informes/Memoria%20RACIONALIZACI%C3%93N%20TRÁMITES%20\(1\).pdf](https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/SIG/Informes/Memoria%20RACIONALIZACI%C3%93N%20TRÁMITES%20(1).pdf)

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

1. PRESENTACIÓN

Esta política tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva.

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. **La política de racionalización de trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos**, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, la política de racionalización de trámites se encuentra en la dimensión "Gestión con Valores para resultados", que permite una adecuada operación de la entidad y mejorar la relación "Estado Ciudadano" en el atributo Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos. (fuente Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3), esta dimensión se entenderá desde dos perspectivas: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización "de la ventanilla hacia adentro"; y la segunda, referente a la relación Estado Ciudadano "de la ventanilla hacia afuera".

2. MARCO LEGAL

A partir del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y del Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró los sistemas de gestión de la calidad de la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trataba la Ley 489 de 1998 y fueron derogados los artículos del 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

El Decreto Ley 2150 de 1995 elimina y simplifica las regulaciones innecesarias, trámites administrativos, y los requisitos impuestos por la administración pública.

Ley 489 de 1998 (artículos 17, 18) Dispone la supresión y simplificación de trámites como un objetivo permanente de la administración pública, y le atribuye al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la responsabilidad de orientar la política de simplificación de trámites.

Ley 962 de 2005 Facilita las relaciones de los particulares con la administración pública, mediante la optimización de los trámites y servicios que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades.

Decreto Ley 019 de 2012 Establece las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

Resolución DAFP 1099 de 2017 Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.

Decreto Ley 2106 de 2019 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Resolución 026 de 2020 a través de la cual se adopta la Política de racionalización de trámites en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales.

3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

3.1 INFORMACIÓN GENERAL

3.2. OBJETIVO

Verificar el avance de la estrategia de racionalización de trámites por parte de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano ERUM S.A.S en la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el

acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

4. METODOLOGÍA UTILIZADA

- a) Observación o inspección.
- b) Análisis de Datos

5. RESULTADOS

5.1 FORTALEZAS

En cumplimiento a lo dispuesto en la **Ley 962** de julio 08 de 2005, la empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales a través de **Resolución 026** de enero de 2022 adopta la política de racionalización de trámites, la cual se encuentra debidamente publicada en la página web de la entidad.

<https://www.erum.gov.co/media/attachments/2022/05/12/res-026-2020.pdf>

Con el propósito de implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar estandarizar, eliminar optimizar y automatizar trámites en la ERUM S.A.S mediante la Resolución No 026 se definen funciones por áreas orientadas a la participación ciudadana, en este sentido se evalúa la información aportada por la **Secretaría General**;

En lo relacionado con ejecutar el desarrollo de las políticas y estrategias institucionales orientadas a la ciudadanía y las organizaciones sociales, se diseñó una estrategia que tiene como objetivo el fortalecimiento de la

participación ciudadana y la vigilancia de la gestión pública la cual se ha implementado durante el año 2022, está, ha permitido un acercamiento a la comunidad en diferentes escenarios, actividad que se sustenta con registros fotográficos¹ y en video, estas actividades han permitido tener mayor acercamiento con la comunidad, lo que a la larga se traduce en una imagen favorable para la entidad, de dichos procesos se destaca, el foro de participación ciudadana, liderado por el área de **Gestión Social** y en coadyuvancia con los demás miembros de la entidad, esta iniciativa contó con la participación de los gremios, autoridades, academia, colectivos sociales, y miembros de la comunidad en general que permitió se abrieran espacios de diálogo entre los diferentes actores.



De otro lado de se evalúa la información aportada por la **Dirección de Gestión Humana y Organizacional**, de acuerdo con las funciones por

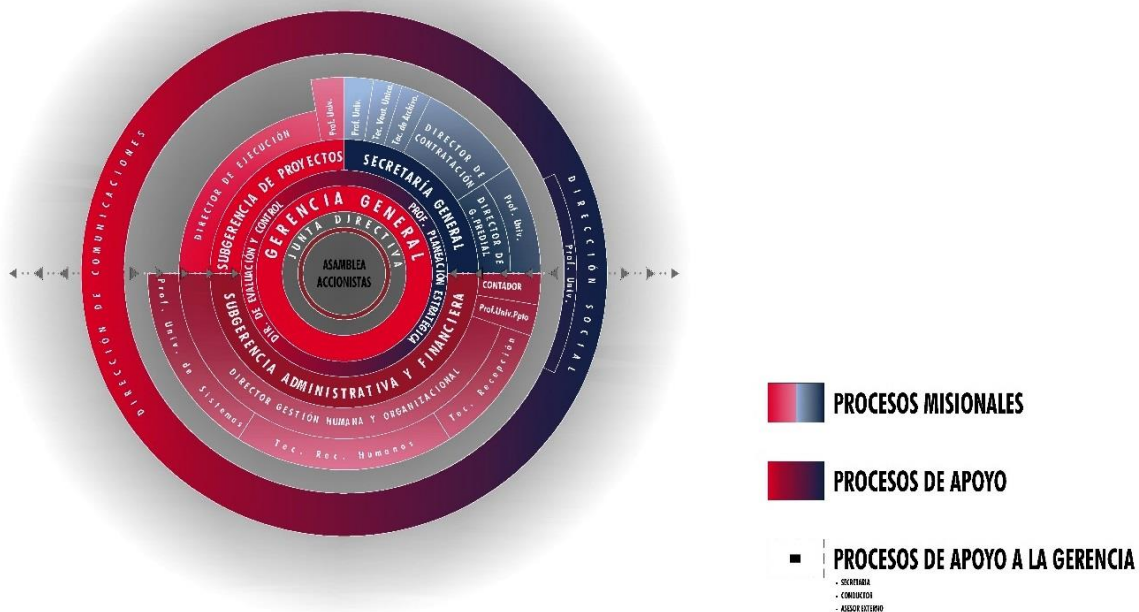
¹ Se cuenta con 270 archivos digitales que reposan en la carpeta del informe, como evidencia de las actividades que involucran a la comunidad en procesos de participación ciudadana.

dependencia, viene realizando las asignadas con la oportunidad requerida por norma, ahora bien, en lo que respecta a;

“ofrecer información general administrativa sobre la planta de personal”

Se encuentra en la página web de la entidad el siguiente organigrama;

<https://www.erum.gov.co/index.php/institucional/organigrama>



Señala la Resolución 026 de 2020, que se debe brindar información **general** sobre la planta de personal, si bien el organigrama publicado aporta en cierta medida datos relacionados con la planta de personal, la información allí ofrecida no resulta ser clara y precisa para la ciudadanía en general, lo anterior parte del presupuesto de la transparencia y acceso a la información pública, la cual debe ser de calidad, clara, precisa y veraz.

Control Interno

Respecto de la verificación de la calidad de servicios que ofrece la entidad a los usuarios, se cuenta como mecanismo de control, encuestas de satisfacción aplicadas por el área de Gestión social las cuales se acompañan de registro fotográfico².

Se realiza como actividad de control, solicitud de información respecto de las peticiones radicadas y el trámite dado a las mismas, evidenciando desde allí el cumplimiento a los términos de ley conferidos para tal fin.³

De otro lado, para la fecha del presente informe se cuenta con **plan anual de auditorías**⁴, aprobado por el comité de control interno estando sujeta toda modificación a la aprobación de dicho órgano.

5.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

5.2.1. No se cuenta con procedimientos identificados ni existe en el momento el levantamiento de la información, No se cuenta con una persona responsable o designada al interior de la entidad para que lidere todo el proceso de racionalización de trámites para efectuar el registro ante el SUIT.


Para este fin deberá en primer lugar identificar y priorizar los trámites y procedimientos, identificando las acciones a incluir en las estrategias anti trámites, plan anticorrupción y atención al ciudadano, además de realizar cronograma para la implementación de las necesidades, por lo que necesariamente, se debe encomendar esta tarea a un funcionario.

² Registro fotográfico en carpeta digital del informe.

³ Registro de seguimiento a derechos de petición meses enero, mayo a septiembre de 2022.

⁴ Evidencias A-Z Plan anual de auditorías y acta No 2 del comité de gerencia y control interno de fecha 08 de febrero de 2022.

5.2.2. Se adoptó un formato denominado "SOLICITUD DE ATENCION AL CIUDADANO"

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE MANIZALES			
ATENCIÓN No.:	FORMATO SOLICITUD ATENCIÓN AL CIUDADANO		
FECHA	SOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS (P.Q.R)		
NOMBRE:		DIRECCIÓN/ORGANIZACIÓN:	
DIRECCIÓN:		TELÉFONO:	E-MAIL:
SITUACIÓN MANIFESTADA			
QUEJA	RECLAMO	OBSERVACIÓN	SUGERENCIA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		OTRA	
ÁREA			
G. PREDIAL	G. SOCIAL	SUB. PROYECTOS	GERENCIA
FINANCIERA		COMUNICACIONES	
ASUNTO			
TRAMITE O SEGUIMIENTO			

El cual puede llegar a ser una herramienta efectiva para el seguimiento y control de las solicitudes quejas y reclamos ante la entidad, esté en la actualidad es ineficaz, en razón a que no se tiene documentado al interior de la entidad las áreas que tienen contacto directo con la ciudadanía y que serán las responsables de compilar los datos, es de conocimiento que

las áreas de mayor interacción con la comunidad son Gestión Social y Gestión Predial, ahora bien, no existen lineamientos claros respecto del seguimiento y control sobre la información allí recopilada, pues al indagarse sobre la periodicidad y quien hace seguimiento, no se encuentra una respuesta clara.

5.2.2. No se aporta información a Control Interno en términos de calidad y oportunidad, es necesario recordar que los procesos de evaluación y seguimiento interno permiten develar las situaciones administrativas susceptibles de corrección a través de un diagnóstico temprano evitando posibles hallazgos administrativos, disciplinarios, fiscales o penales de los órganos de control.

Lo anterior en razón a que fue solicitada a diferentes áreas el insumo para la construcción del presente informe y no fue aportada tal como se evidencia en correos del 19 de octubre de 2022 y que reposan en físico en la carpeta del proceso auditor⁵.

6. RECOMENDACIONES

6.1. Designar funcionario responsable de liderar el levantamiento de la información para identificar los trámites existentes en la entidad y posterior registro en el SUIT⁶.

6.2. Difundir entre los funcionarios la Resolución No 026 de enero de 2020 y operacionalizar la.

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

⁵ No fue aportada la información solicitada a la Subgerencia Administrativa y Financiera, Direcciones de Gestión Social y Predial y Subgerencia de Proyectos.

⁶ Sistema Único de Información de Trámites

Se debe suscribir el Plan de Mejoramiento en la mayor brevedad posible y enviarlo a control interno para su respectivo seguimiento, para lo cual se tiene 10 días hábiles para la suscripción por parte de los responsables del proceso, una vez recibido el informe.

Para la suscripción del plan de mejoramiento se debe tener en cuenta:

<ul style="list-style-type: none"> ● Causas: análisis de posibles causas que han provocado la debilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Corrección: Actuación tomada para corregir la situación presentada.
<ul style="list-style-type: none"> ● Acción Correctiva: acción tomada para eliminar de raíz las causas que generaron la debilidad o situación indeseable detectada, con el objetivo que no vuelva a ocurrir. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Acción Preventiva: acción tomada para eliminar las posibles causas de una posible situación indeseable potencial, con el objetivo de que no ocurra.
<p>Área responsable / Proceso: Área o procesos responsable de liderar el cumplimiento de la acción.</p>	<p>Responsables: cargos responsables de llevar a cabo las acciones.</p>

ANYELA ANDREA HENAO LONDOÑO

Directora de Evaluación y Control