

Fecha del Informe: 27 de diciembre de 2022

INFORME DE AUDITORIA INF.20.2022

CUARTO SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS



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. (...).

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

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 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, asimismo, con el fin de instituir mejoramiento continuo en la organización.

- 3.1 INFORME No:** INF-20.2022
- 3.2 FECHA DEL INFORME:** 27 DE DICIEMBRE 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 noviembre de 2022, registrado a través de los canales de atención por dependencia o proceso, lo anterior en contraste con los resultados emitidos en anteriores informes.

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

3.5 METODOLOGÍA UTILIZADA

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

3.6 RESULTADOS

3.6.1 Histórico Informes Anteriores

Durante la vigencia 2022 se realizaron diferentes seguimientos a la oportunidad de respuesta a peticiones quejas y reclamos presentados ante la entidad, informes que se ha reportado de manera oportuna a la alta dirección a través del comité de gerencia y comité de control interno, encontrándose además debidamente publicados en la página web.

De los seguimientos realizados se observan los siguientes resultados.

INF.7.2022

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.

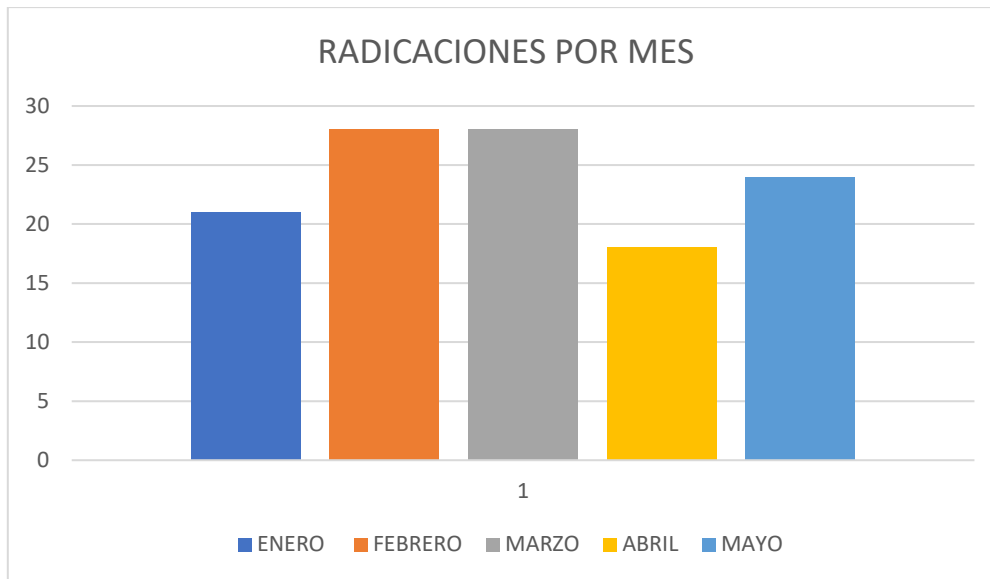
La vigencia auditada corresponde a los meses de enero a mayo de 2022, dando como resultado 119 de PQRS radicadas de las cuales se pudo establecer que 118 fueron resueltas, correspondiendo al 99% de las solicitudes.

En la siguiente gráfica y datos se refleja el comportamiento mes a mes
Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM

3

▲ Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13
☎ Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

respecto de las solicitudes radicadas:



INF.12.2022

“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”

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

3.6.2 Datos con corte a Noviembre 30 de 2022

A partir de la relación emitida por la plataforma Admiarchi se establece que durante este mes ingresaron treinta y cuatro (34) solicitudes de las cuales nueve (9) a la fecha del presente informe no tienen respuesta, tal como se aprecia en el siguiente cuadro el proceso que presenta mayor dificultad para emitir respuesta oportuna es proyectos.

PQRS SIN RESPUESTA	
DEPENDENCIA	NÚMERO
SECRETARIA GENERAL	1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL	3
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	5
TOTAL	9

Toda actuación que inicie cualquier persona ante el estado o sus entes descentralizados 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

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

petición en Colombia, en razón a que el 26% de las PQRS que han ingresado a la entidad carecen de respuesta.

	No de Radicado	Fecha de Radicado	Dependencia Responsable	Fecha límite de respuesta	Días de vencimiento
1	2022-EI-00000560	15/11/2022 17:10	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	6/12/2022	11
2	2022-EI-00000571	24/11/2022 16:52	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	19/12/2022	4
3	2022-EI-00000574	25/11/2022 8:06	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	20/12/2022	2
4	2022-EI-00000575	25/11/2022 8:20	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	20/12/2022	2
5	2022-EI-00000580	28/11/2022 12:06	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	21/12/2022	1
6	2022-EI-00000519	1/11/2022 9:26	DIRECCION DE GESTION SOCIAL	24/11/2022	19
7	2022-EI-00000547	11/11/2022 8:48	DIRECCION DE GESTION SOCIAL	5/12/2022	12
8	2022-EI-00000565	18/11/2022 14:42	DIRECCION DE GESTION SOCIAL	13/12/2022	8
9	2022-EI-00000531	4/11/2022 12:03	SECRETARIA GENERAL	29/11/2022	16

3.6.1 RECOMENDACIONES.

- A lo largo del año 2022 y hasta la fecha del presente informe ingresaron a la entidad 304 PQRS, de los seguimientos anteriores se logra establecer que persisten las debilidades en los mecanismos de acción para el trámite oportuno en cada uno de los casos, por lo que, desde la oficina de control interno se considera necesario reiterar las recomendaciones dadas en anteriores oportunidades.
- 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 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

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

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