

Fecha del Informe: 18 de julio de 2023

## INFORME DE AUDITORIA INF.11.2023

### SEGUIMIENTO A TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN ENERO – MAYO 2023

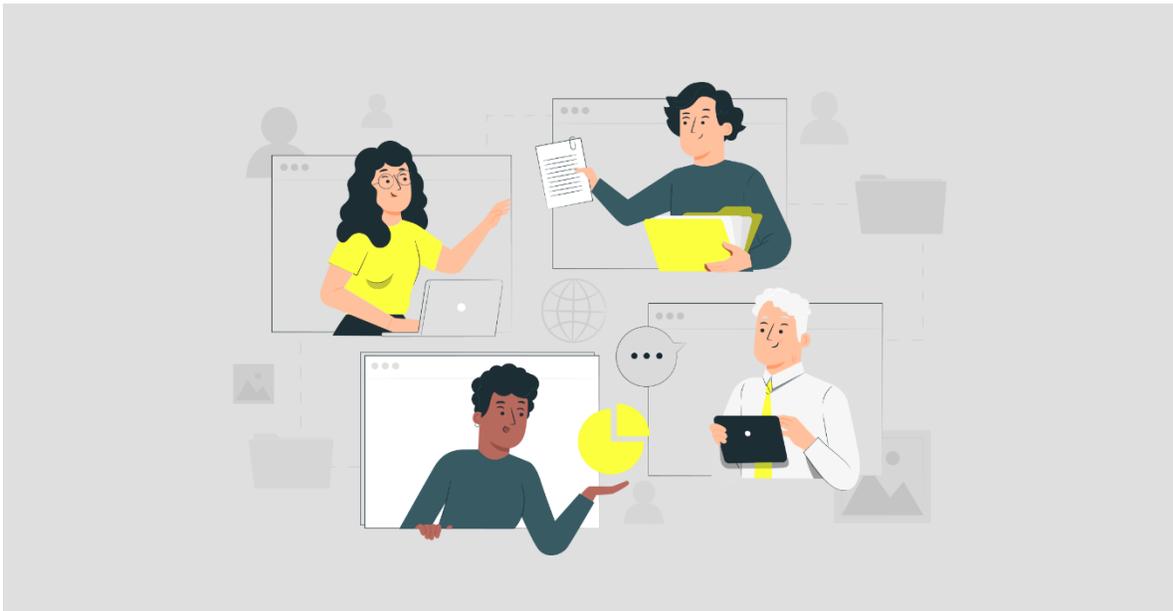


Imagen tomada de sitio web - <https://altiorconsulting.com/como-controlar-mi-negocio-para-una-mayor-eficiencia/>

## 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- 11.2023

**3.2 FECHA DEL INFORME:** 18 DE JULIO DE 2023

**3.3 TEMA:** SEGUIMIENTO A TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS "PQRS"

**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 31 de mayo de 2023, 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.

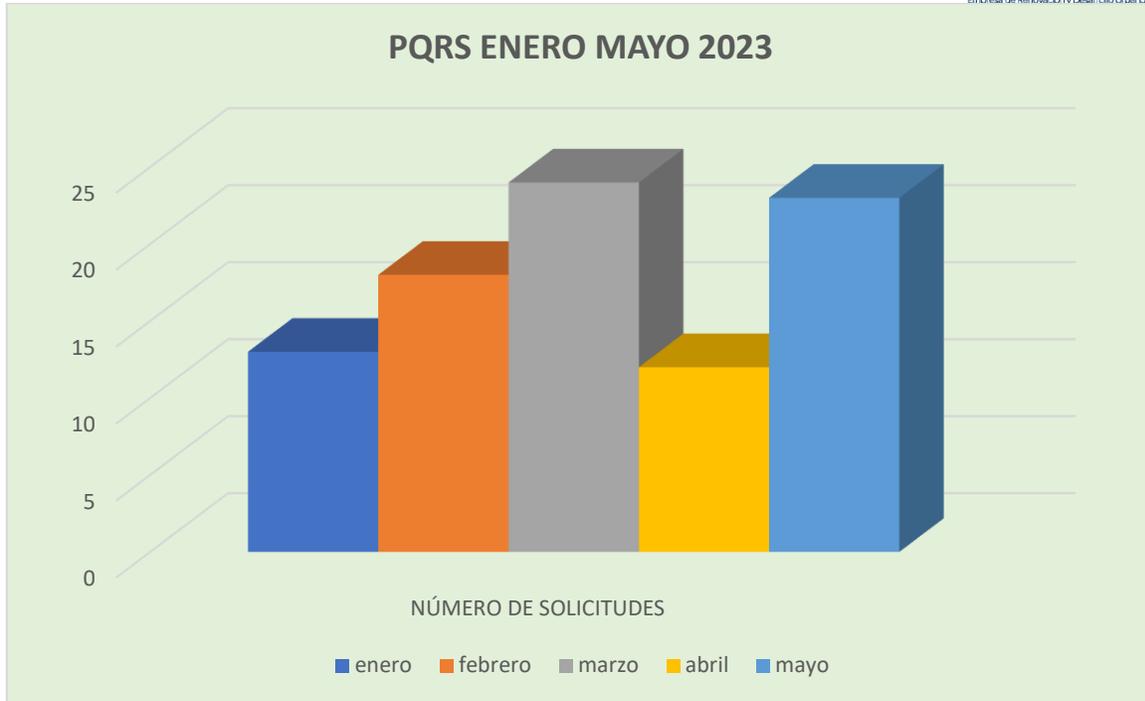
Se solicita la recepción de PQRS desde el 01 de enero a 31 de mayo de 2023 encontrándose que durante el periodo auditado ingresaron 90 solicitudes con el siguiente comportamiento de radicación:

**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)



MES	NÚMERO DE SOLICITUDES
enero	13
febrero	18
marzo	24
abril	12
mayo	23

De las cuales trece (13) fueron radicadas durante el mes enero, dieciocho (18) para el mes de febrero, veinticuatro (24) marzo, doce (12) para el mes de abril y veintitrés (23) durante el mes de mayo de la presente anualidad.

De las 90 PQRS reportadas por la plataforma admiarchi se reporta el siguiente comportamiento en términos de respuesta.

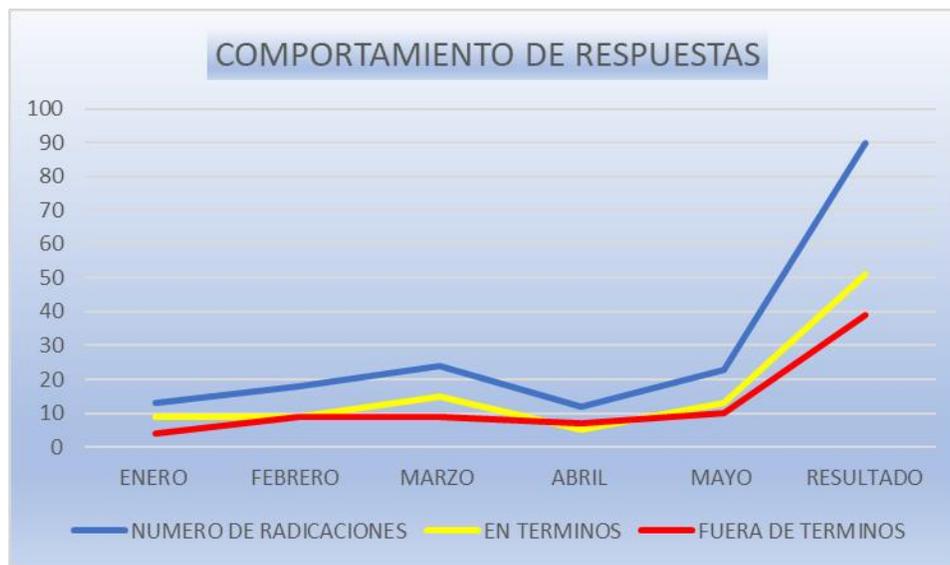
**Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM**

▲ 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)

MES	NUMERO DE RADICACIONES	EN TERMINOS	FUERA DE TERMINOS
ENERO	13	9	4
FEBRERO	18	9	9
MARZO	24	15	9
ABRIL	12	5	7
MAYO	23	13	10
RESULTADO	90	51	39



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 dio 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)

MES	NUMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO	ASUNTO	DEPENDENCIA	DIA LIMITE	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	
1	ENERO	2023-EI-00000001	2/01/2023 12:29	REQUERIMIENTO FRENTE A LICENCIA DE INTERVENCIÓN Y OCUPACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO PARA INTERVENCIÓN PARQUE	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	16/01/2023 23:59	2023-IE-00000020 DIS	25/01/2023
2	ENERO	2023-EI-00000013	10/01/2023 10:38	SOLICITUD INFORME CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 2012220686	DIRECCION GESTION PREDIAL	24/01/2023 23:59	2023-IE-00000029 DIS	07/02/2023
3	ENERO	2023-EI-00000017	16/01/2023 10:23	SOLICITUD DE ESTADOS FINANCIEROS 2022 Y SUS DOCUMENTOS ADICIONALES E INFORME 42 - PRACTICAS EMPRESARIALES	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	30/01/2023 23:59	2023-IE-00000058 DIS	23/02/2023
4	ENERO	2023-EI-00000025	23/01/2023 14:38	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD ARREGLO DE VIVIENDA CAMINO DEL MEDIO	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	6/02/2023 23:59	2023-IE-00000086 DIS	2023-08/03/2023
5	FEBRERO	2023-EI-00000043	3/02/2023 15:41	SOLICITUD REFORZAMIENTO MURO CRA 14 # 28-46 SAN JOSE	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	17/02/2023 23:59	2023-IE-00000089 DIS	08/03/2023
6	FEBRERO	2023-EI-00000053	9/02/2023 13:06	TRASLADO DE SOLICITUD CEMAI 1700-2023-IE-00000219	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	23/02/2023 23:59	2023-IE-00000090 DIS	2023-08/03/2023
7	FEBRERO	2023-EI-00000058	13/02/2023 11:45	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SECRETARIA GENERAL	27/02/2023 23:59	2023-IE-00000243 DIS	15/06/2023
8	FEBRERO	2023-EI-00000060	14/02/2023 11:11	RENDICIÓN 202201 - RENDICIÓN ANUAL DE CUENTA VIGENCIA 2021	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	28/02/2023 23:59	2023-IE-00000136 DIS	13/04/2023
9	FEBRERO	2023-EI-00000075	28/02/2023 15:26	OFICIO SOLICITANDO INFORMACIÓN	DIRECCION DE GESTION SOCIAL	14/03/2023 23:59	2023-IE-00000212 DIS	24/05/2023
10	FEBRERO	2023-EI-00000076	28/02/2023 15:31	REQUERIMIENTO PREDIOS ADQUIRIDOS ERUM	DIRECCION GESTION PREDIAL	14/03/2023 23:59	2023-IE-00000111 DIS	17/03/2023
11	FEBRERO	2023-EI-00000079	28/02/2023 15:47	SOLICITUD DAÑOS ESCALERAS Y MURO Y COMPRA PREDIO	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	14/03/2023 23:59	2023-IE-00000103 DIS	15/03/2023
12	FEBRERO	2023-EI-00000081	28/02/2023 15:59	REMISIÓN POR COMPETENCIA COMPRA DE PREDIO ERUM BARRIO SAN JOSE	DIRECCION GESTION PREDIAL	14/03/2023 23:59	2023-IE-00000123 DIS	30/03/2023
13	FEBRERO	2023-EI-00000084	28/02/2023 16:29	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA LIQUIDACIÓN SANTIAGO VALENCIA	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14/03/2023 23:59	2023-IE-00000106 DIS	16/03/2023
14	MARZO	2023-EI-00000092	6/03/2023 10:12	TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICIÓN RADICADO No. 0087	DIRECCION GESTION PREDIAL	20/03/2023 23:59	2023-IE-00000092 DIS	24/03/2023
15	MARZO	2023-EI-00000098	10/03/2023 16:03	REMISIÓN POR COMPETENCIA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PREDIOS MACROPROYECTO	DIRECCION GESTION PREDIAL	24/03/2023 23:59	2023-IE-00000129 DIS	31/03/2023
16	MARZO	2023-EI-00000106	13/03/2023 18:23	REMISIÓN POR COMPETENCIA CASO DE VIVIENDA EN MACROPROYECTO SAN JOSE	DIRECCION GESTION PREDIAL	27/03/2023 23:59	2023-IE-00000124 DIS	30/03/2023
17	MARZO	2023-EI-00000107	13/03/2023 18:28	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	DIRECCION GESTION PREDIAL	27/03/2023 23:59	2023-IE-00000128 DIS	31/03/2023
18	MARZO	2023-EI-00000110	14/03/2023 18:14	REMISIÓN POR COMPETENCIA SOLICITUD REUNIÓN PROCESO DE COMPRA MADRE GABRIELA CRUZ LARGO	DIRECCION GESTION PREDIAL	28/03/2023 23:59	2023-IE-00000125 DIS	30/03/2023
19	MARZO	2023-EI-00000115	22/03/2023 9:07	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	5/04/2023 23:59	2023-IE-00000133 DIS	12/04/2023
20	MARZO	2023-EI-00000118	27/03/2023 15:42	TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA	SECRETARIA GENERAL	10/04/2023 23:59	2023-IE-00000145 DIS	18/04/2023
21	MARZO	2023-EI-00000122	29/03/2023 9:46	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	12/04/2023 23:59	2023-IE-00000154 DIS	20/04/2023
22	MARZO	2023-EI-00000128	30/03/2023 9:14	REMISIÓN POR COMPETENCIA	DIRECCION GESTION PREDIAL	13/04/2023 23:59	2023-EI-00000144 DIS	18/04/2023
23	ABRIL	2023-EI-00000132	10/04/2023 10:40	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE POBLACION CON DISCAPACIDAD	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24/04/2023 23:59	2023-IE-00000200 DIS	17/05/2023
24	ABRIL	2023-EI-00000133	10/04/2023 11:02	CONCEPTO UGR AMENAZA DE RUINA INMUEBLE EN BARRIO SAN IGNACIO	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	24/04/2023 23:59	2023-IE-00000160 DIS	25/04/2023
25	ABRIL	2023-EI-00000150	17/04/2023 10:05	OFICIO SOLICITANDO INFORMACION	SECRETARIA GENERAL	1/05/2023 23:59	2023-IE-00000170 DIS	02/05/2023
26	ABRIL	2023-EI-00000151	17/04/2023 11:33	SOLICITUD	DIRECCION GESTION PREDIAL	1/05/2023 23:59	2023-IE-00000188 DIS	15/05/2023
27	ABRIL	2023-EI-00000156	20/04/2023 9:21	INFORMACION COMPONENTE AMBIENTAL	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4/05/2023 23:59	2023-IE-00000204 DIS	19/05/2023
28	ABRIL	2023-EI-00000165	26/04/2023 15:50	DERECHO DE PETICIÓN	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	10/05/2023 23:59	2023-IE-00000184 EIA	2023-11/05/2023
29	ABRIL	2023-EI-00000166	27/04/2023 9:20	SOLICITUD VERIFICACION DE PREDIOS	DIRECCION GESTION PREDIAL	11/05/2023 23:59	2023-IE-00000187 DIS	15/05/2023
30	MAYO	2023-EI-00000169	2/05/2023 8:05	INFORMACION SOBRE CERRAMIENTOS Y OCUPACIONES IRREGULARES MACROPROYECTO SAN JOSE	DIRECCION DE GESTION SOCIAL	16/05/2023 23:59	2023-IE-00000240 DIS	13/06/2023
31	MAYO	2023-EI-00000170	2/05/2023 13:17	REMISIÓN POR COMPETENCIAS NOTIFICACIÓN DE INVASIÓN	DIRECCION GESTION PREDIAL	16/05/2023 23:59	2023-IE-00000236 DIS	13/06/2023
32	MAYO	2023-EI-00000172	2/05/2023 15:40	PRESENTACION ESTADOS FINANCIEROS DEL AÑO 2022	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16/05/2023 23:59	2023-IE-00000058 DIS	22/06/2023
33	MAYO	2023-EI-00000174	3/05/2023 8:47	CANCELACION PREDIO A MI NOMBRE	DIRECCION GESTION PREDIAL	17/05/2023 23:59	2023-IE-00000227 DIS	02/06/2023
34	MAYO	2023-EI-00000208	24/05/2023 7:55	INSISTENCIA EN DERECHO DE PETICIÓN	SECRETARIA GENERAL	7/06/2023 23:59	2023-IE-00000244 DIS	15/06/2023
35	MAYO	2023-EI-00000209	24/05/2023 8:03	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PREDIO ERUM SAN IGNACIO	DIRECCION GESTION PREDIAL	7/06/2023 23:59	2023-IE-00000238 DIS	13/06/2023
36	MAYO	2023-EI-00000211	24/05/2023 11:26	SOLICITUD DOCUMENTOS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7/06/2023 23:59	2023-IE-00000239 DIS	13/06/2023
37	MAYO	2023-EI-00000212	24/05/2023 13:43	SOLICITUD PRUEBA POR INFORME	SECRETARIA GENERAL	7/06/2023 23:59	2023-IE-00000245 DIS	15/06/2023
38	MAYO	2023-EI-00000214	25/05/2023 9:47	PRESENTACIÓN AUDITORIA FINANCIERA Y DE GESTIÓN	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8/06/2023 23:59	2023-IE-00000218 DIS	26/05/2023
39	MAYO	2023-EI-00000216	29/05/2023 03:42	SOLICITUD PODA DE CÉSPED A LOTES CALLOS	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	2/06/2023 23:59	2023-IE-00000242 DIS	14/06/2023

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

En el anterior cuadro se aprecia la consolidación total de las PQRS que fueron tramitadas fuera de los términos establecidos por la norma, seguidamente se presenta igual relación, pero discriminada por el área responsable del trámite, para terminar con una vista grafica de las áreas o dependencias mas críticas.

MES	NUMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	ASUNTO	DEPENDENCIA	DIA LIMITE	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
9 FEBRERO	2023-EI-00000075	28/02/2023 15:26	OFICIO SOLICITANDO INFORMACIÓN	DIRECCION DE GESTION SOCIAL	14/03/2023 23:59	2023-IE-00000212 DIS	24/05/2023
30 MAYO	2023-EI-00000169	2/05/2023 8:05	INFORMACION SOBRE CERRAMIENTOS Y OCUPACIONES IRREGULARES MACROPROYECTO SAN JOSE	DIRECCION DE GESTION SOCIAL	16/05/2023 23:59	2023-IE-00000240 DIS	13/06/2023

MES	NUMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	ASUNTO	DEPENDENCIA	DIA LIMITE	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
2 ENERO	2023-EI-00000013	10/01/2023 10:38	SOLICITUD INFORME CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 2012220686	DIRECCION GESTION PREDIAL	24/01/2023 23:59	2023-IE-00000029 DIS	07/02/2023
10 FEBRERO	2023-EI-00000076	28/02/2023 15:31	REQUERIMIENTO PREDIOS ADQUIRIDOS ERUM	DIRECCION GESTION PREDIAL	14/03/2023 23:59	2023-IE-00000111 DIS	17/03/2023
12 FEBRERO	2023-EI-00000081	28/02/2023 15:59	REMISIÓN POR COMPETENCIA COMPRA DE PREDIO ERUM BARRIO SAN JOSE	DIRECCION GESTION PREDIAL	14/03/2023 23:59	2023-IE-00000123 DIS	30/03/2023
14 MARZO	2023-EI-00000092	6/03/2023 10:12	TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICIÓN RADICADO No. 0087	DIRECCION GESTION PREDIAL	20/03/2023 23:59	2023-IE-00000092 DIS	24/03/2023
15 MARZO	2023-EI-00000098	10/03/2023 16:03	REMISIÓN POR COMPETENCIA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PREDIOS MACROPROYECTO	DIRECCION GESTION PREDIAL	24/03/2023 23:59	2023-IE-00000129 DIS	31/03/2023
16 MARZO	2023-EI-00000106	13/03/2023 18:23	REMISIÓN POR COMPETENCIA CASO DE VIVIENDA EN MACROPROYECTO SAN JOSE	DIRECCION GESTION PREDIAL	27/03/2023 23:59	2023-IE-00000124 DIS	30/03/2023
17 MARZO	2023-EI-00000107	13/03/2023 18:28	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	DIRECCION GESTION PREDIAL	27/03/2023 23:59	2023-IE-00000128 DIS	31/03/2023
18 MARZO	2023-EI-00000110	14/03/2023 18:14	REMISIÓN POR COMPETENCIA SOLICITUD REUNIÓN PROCESO DE COMPRA MADRE GABRIELA CRUZ LARGO	DIRECCION GESTION PREDIAL	28/03/2023 23:59	2023-IE-00000125 DIS	30/03/2023
22 MARZO	2023-EI-00000128	30/03/2023 9:14	REMISIÓN POR COMPETENCIA	DIRECCION GESTION PREDIAL	13/04/2023 23:59	2023-EI-00000144 DIS	18/04/2023
26 ABRIL	2023-EI-00000151	17/04/2023 11:33	SOLICITUD	DIRECCION GESTION PREDIAL	1/05/2023 23:59	2023-IE-00000188 DIS	15/05/2023
29 ABRIL	2023-EI-00000166	27/04/2023 9:20	SOLICITUD VERIFICACION DE PREDIOS	DIRECCION GESTION PREDIAL	11/05/2023 23:59	2023-IE-00000187 DIS	15/05/2023
31 MAYO	2023-EI-00000170	2/05/2023 13:17	REMISIÓN POR COMPETENCIAS NOTIFICACIÓN DE INVASIÓN CANCELACION PREDIO A MI NOMBRE	DIRECCION GESTION PREDIAL	16/05/2023 23:59	2023-IE-00000236 DIS	13/06/2023
33 MAYO	2023-EI-00000174	3/05/2023 8:47	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DIRECCION GESTION PREDIAL	17/05/2023 23:59	2023-IE-00000227 DIS	02/06/2023
35 MAYO	2023-EI-00000209	24/05/2023 8:03	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PREDIO ERUM SAN IGNACIO	DIRECCION GESTION PREDIAL	7/06/2023 23:59	2023-IE-00000238 DIS	13/06/2023

MES	NUMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	ASUNTO	DEPENDENCIA	DIA LIMITE	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
7 FEBRERO	2023-EI-00000058	13/02/2023 11:45	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SECRETARIA GENERAL	27/02/2023 23:59	2023-IE-00000243 DIS	15/06/2023
20 MARZO	2023-EI-00000118	27/03/2023 15:42	TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA	SECRETARIA GENERAL	10/04/2023 23:59	2023-IE-00000145 DIS	18/04/2023
25 ABRIL	2023-EI-00000150	17/04/2023 10:05	OFICIO SOLICITANDO INFORMACION	SECRETARIA GENERAL	1/05/2023 23:59	2023-IE-00000170 DIS	02/05/2023
34 MAYO	2023-EI-00000208	24/05/2023 7:55	PETICIÓN INSISTENCIA EN DERECHO DE	SECRETARIA GENERAL	7/06/2023 23:59	2023-IE-00000244 DIS	15/06/2023
37 MAYO	2023-EI-00000212	24/05/2023 13:43	SOLICITUD PRUEBA POR INFORME	SECRETARIA GENERAL	7/06/2023 23:59	2023-IE-00000245 DIS	15/06/2023

### 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	NUMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	ASUNTO	DEPENDENCIA	DIA LIMITE	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
1 ENERO	2023-EI-00000001	2/01/2023 12:29	REQUERIMIENTO FRENTE A LICENCIA DE INTERVENCIÓN Y OCUPACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO PARA INTERVENCIÓN PARQUE	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	16/01/2023 23:59	2023-IE-00000020 DIS	25/01/2023
4 ENERO	2023-EI-00000025	23/01/2023 14:38	DERECHO DE PETICION SOLICITUD ARREGLO DE VIVIENDA CAMINO DEL MEDIO	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	6/02/2023 23:59	2023-IE-00000086 DIS	8/03/2023
5 FEBRERO	2023-EI-00000043	3/02/2023 15:41	SOLICITUD REFORZAMIENTO MURO CRA 14 # 28-46 SAN JOSE	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	17/02/2023 23:59	2023-IE-00000089 DIS	08/03/2023
6 FEBRERO	2023-EI-00000053	9/02/2023 13:06	TRASLADO DE SOLICITUD CEMAI 1700-2023-IE-00000219	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	23/02/2023 23:59	2023-IE-00000090 DIS	16/03/2023
11 FEBRERO	2023-EI-00000079	28/02/2023 15:47	SOLICITUD DAÑOS ESCALERAS Y MURO Y COMPRA PREDIO	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	14/03/2023 23:59	2023-IE-00000103 DIS	15/03/2023
19 MARZO	2023-EI-00000115	22/03/2023 9:07	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	5/04/2023 23:59	2023-IE-00000133 DIS	12/04/2023
21 MARZO	2023-EI-00000122	29/03/2023 9:46	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	12/04/2023 23:59	2023-IE-00000154 DIS	20/04/2023
24 ABRIL	2023-EI-00000133	10/04/2023 11:02	CONCEPTO UGR AMENAZA DE RUINA INMUEBLE EN BARRIO SAN IGNACIO	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	24/04/2023 23:59	2023-IE-00000160 DIS	25/04/2023
28 ABRIL	2023-EI-00000165	26/04/2023 15:50	DERECHO DE PETICION	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	10/05/2023 23:59	2023-IE-00000184 ELA, 2023	11/05/2023, 11/05/2023
39 MAYO	2023-EI-00000220	29/05/2023 13:42	SOLICITUD PODA DE CÉSPED A LOTES BALDÍOS	SUBGERENCIA DE PROYECTOS	12/06/2023 23:59	2023-IE-00000242 DIS	14/06/2023

MES	NUMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	ASUNTO	DEPENDENCIA	DIA LIMITE	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
3 ENERO	2023-EI-00000017	16/01/2023 10:23	SOLICITUD DE ESTADOS FINANCIEROS 2022 Y SUS DOCUMENTOS ADICIONALES E INFORME 42 - PRACTICAS EMPRESARIALES	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	30/01/2023 23:59	2023-IE-00000058 DIS	23/02/2023
8 FEBRERO	2023-EI-00000060	14/02/2023 11:11	RENDICIÓN 202201 - RENDICIÓN ANUAL DE CUENTA VIGENCIA 2021	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	28/02/2023 23:59	2023-IE-00000136 DIS	13/04/2023
13 FEBRERO	2023-EI-00000084	28/02/2023 16:29	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA LIQUIDACIÓN SANTIAGO VALENCIA	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14/03/2023 23:59	2023-IE-00000106 DIS	16/03/2023
23 ABRIL	2023-EI-00000132	10/04/2023 10:40	SOLICITUD DE INFORMACION DE POBLACION CON DISCAPACIDAD	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24/04/2023 23:59	2023-IE-00000200 DIS	17/05/2023
27 ABRIL	2023-EI-00000156	20/04/2023 9:21	INFORMACION COMPONENTE AMBIENTAL	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4/05/2023 23:59	2023-IE-00000204 DIS	19/05/2023
32 MAYO	2023-EI-00000172	2/05/2023 15:40	PRESENTACION ESTADOS FINANCIEROS DEL AÑO 2022	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16/05/2023 23:59	2023-IE-00000058 DIS	22/06/2023
36 MAYO	2023-EI-00000211	24/05/2023 11:26	SOLICITUD DOCUMENTOS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7/06/2023 23:59	2023-IE-00000239 DIS	13/06/2023
38 MAYO	2023-EI-00000214	25/05/2023 9:47	PRESENTACIÓN AUDITORIA FINANCIERA Y DE GESTIÓN	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8/06/2023 23:59	2023-IE-00000218 DIS	26/05/2023



DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES FUERA DE TERMINOS
DIRECCION GESTION PREDIAL	14
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	10
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8
SECRETARIA GENERAL	5
DIRECCION DE GESTION SOCIAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

A la fecha no se tiene conocimiento de sugerencias realizadas a la entidad por parte de la comunidad, de otro lado, con suficiencia se ilustra en el presente informe el incumplimiento a la normativa que regula en materia de Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. Por lo que esta dirección de evaluación y control persiste en las recomendaciones realizadas en anteriores informes.

### 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 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