
	AUDITORIA INTERNA		Código: FOR-GCI-05
			Versión: 02
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO		Fecha de Emisión: 16/02/2024

**OFICINA DE CONTROL INTERNO.
INFORME AUDITORIA INTERNA**


PROGRAMA DE AUDITORIA	INTERNA	<input checked="" type="checkbox"/>	EXTERNA	
VIGENCIA:	2025	N.º DE AUDITORIA		

Nombre auditoría	Peticiónes, Quejas, Sugerencias y Reclamos				
Tipo de auditoría	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	<input type="checkbox"/>	Otra
Periodo	Julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025				
Fecha realización	Inicio	19-01-2026	Final	23-01-2026	
Fecha informe:	26 de enero 2026				
Audidores	Auditor líder: Jenny Alba Gómez Montenegro, Nelly Zamora Correa				
Apoyo:	--				
Proceso:	Administrativos ventanilla única				
Tipo Verificación	Entrevista	<input type="checkbox"/>	Página	<input type="checkbox"/>	Física <input checked="" type="checkbox"/>

DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA	
OBJETIVO GENERAL:	
*	Verificar que la entidad cumpla con los términos establecidos para resolver las distintas modalidades de peticiones presentadas por la ciudadanía. Conforme a la normatividad vigente, y salvo disposición legal especial, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, so pena de incurrir en sanción disciplinaria por parte de los funcionarios responsables de su atención.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
*	Evaluar la efectividad y cumplimiento del proceso de atención ciudadana, y que las peticiones recibidas en el periodo de análisis tengan respuesta oportuna
*	Verificar que las respuestas a las peticiones en el periodo de análisis se encuentren dentro de los términos establecidos en el art. 23 y 209 de la constitución y la Ley 1755 de 2015 (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias)
*	Evaluar la efectividad de los controles, revisar si los controles implementados mitigan el riesgo de operación y de cumplimiento en la gestión de PQRS
*	Identificar fallas en el proceso, revisar si hay debilidades en el proceso, moras en la respuesta, para mejorar la oportunidad y calidad buscando asegurar que el sistema de PQRS sea eficiente, eficaz, transparente y cumpla con el derecho fundamental de petición.
*	Dar retroalimentación a los Líderes de proceso y Gerencia de las observaciones presentadas

	AUDITORIA INTERNA	Código: FOR-GCI-05
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Versión: 02 Fecha de Emisión: 16/02/2024

ALCANCE	
<p>Evaluar la conformidad y estado de las respuestas a las peticiones presentadas por la comunidad en general.</p> <p>“Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.</p> <p>Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.</p> <p>El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.” Art 13, Ley 1437 de 2011.</p> <p>Los integrantes del área de la oficina de Control Interno evaluarán la atención a PQRS de la entidad durante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el segundo semestre de 2025 (1 de julio a diciembre de 2025), • revisando los canales digitales y físico (la recepción, donde se atiende al público). • Se auditará recepción radicación, respuesta, seguimiento <p>Enfocándose en el cumplimiento de los términos legales para la respuesta (como la Ley 1755 de 2015), criterios de oportunidad, suficiencia de la respuesta, y efectividad del control interno.</p>	
CRITERIOS:	
*	Artículo 23 y 209 de la Constitución Ley 1437 de 2011 Artículo 13. Ley 1755 de 2015
*	Normas, requisitos legales, resoluciones, normas, procedimientos, indicadores y registros que se consideren pertinentes.
METODOLOGÍA APLICADA:	
*	Revisar las peticiones entrantes radicadas en la ventanilla única de la entidad
*	Revisar las peticiones salientes radicadas en la ventanilla única de la entidad
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	
	<p>Conclusión: Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoria.</p> <p>Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p>

	AUDITORIA INTERNA	Código: FOR-GCI-05
		Versión: 02
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Fecha de Emisión: 16/02/2024

Criterio: Lo que debe ser: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

Descripción de la condición: Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

Observación: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Las Observaciones de la auditoría pueden indicar conformidades como no conformidades con los criterios de auditoría.

No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.


Oportunidad de Mejora (OM): Situación específica que no implica desviación, ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad y necesidad de incrementar la capacidad del proceso.

Recomendación: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.

ANTECEDENTES

En desarrollo de la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”, y teniendo en cuenta que el manual técnico para el Modelo Estándar de Control Interno –MECI 2014, adopta los lineamientos sobre auditoría interna determinados por el Instituto de Auditores Internos, además, y de acuerdo con la Guía de auditores para Entidades Públicas emitido por la Función Pública que permiten establecer el conjunto de medidas, políticas y procedimientos para proteger el activo, minimizar las posibilidades de cualquier riesgo en los diferentes procesos que se realizan en la entidad e incrementar la eficacia operativa y optimizar la calidad de la información contractual, económica-financiera. Es pertinente realizar actividades de auditoría interna, control, seguimiento y mejora continua en los diferentes procesos y actividades que puedan presentar un riesgo para la entidad.

Así mismo, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en La Dimensión 7 de Control Interno que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI, el cual fue actualizado en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (PND 2014- 2018). Esta actualización que se adopta mediante el Documento Marco General de MIPG, desarrolla la nueva estructura del MECI, que busca una alineación a las buenas prácticas de control referenciadas desde el Modelo COSO, razón por la cual la estructura del MECI se fundamenta en cinco componentes, a saber: (i) ambiente de control, (ii) administración del riesgo, (iii) actividades de control, (iv) información y comunicación y (v) actividades de monitoreo. Esta estructura está acompañada de un esquema de asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control, el cual se distribuye en diversos servidores de la entidad, no siendo ésta una tarea exclusiva de las oficinas de control interno: (i) Línea estratégica, conformada por la alta dirección y el equipo directivo; (ii) Primera Línea, conformada por los gerentes públicos y los líderes de proceso; (iii) Segunda Línea, conformada por servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (jefes de planeación, supervisores e interventores de contratos o proyectos, comités de riesgos donde existan, comité de contratación, entre otros); y (iv) Tercera Línea, conformada por la oficina de control interno.

	AUDITORIA INTERNA	Código: FOR-GCI-05
		Versión: 02
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Fecha de Emisión: 16/02/2024

Así las cosas, la Oficina de Control Interno determinó en el Programa Anual de Auditoría Interna PAAI para la vigencia realizar la evaluación al seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias radicados en la entidad.

Esta evaluación pretende confirmar el cumplimiento, alertar, prevenir, o identificar cualquier situación que genere posibles incumplimientos en los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas en la entidad.

La auditoría al estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias radicados, se realiza a partir de la verificación, revisión de las evidencias presentadas en la ventanilla única de la EDRU.

EJECUCIÓN

Con el fin de realizar el seguimiento correspondiente, se solicitó a la Ventanilla Única de la EDRU la relación de las peticiones presentadas ante la entidad durante los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, incluyendo tanto los documentos entrantes como las respuestas emitidas y los documentos salientes.

Para el análisis de los documentos entrantes registrados en el aplicativo de Ventanilla Única GEROS, se consultó la información aplicando el siguiente criterio:

10.GERENTE GENERAL --/-- 5. DERECHOS DE PETICION --/-- 5. DERECHOS DE PETICION

0	Fecha	Radicado	Entidad Remitente	7	8	9	10	11	12	Tot
1	1/7/2025	2025.10.5.5.156	DIEGO GRAJALES	1						1
2	1/7/2025	2025.10.5.5.157	JOSE ALEXANDER VILLAMIL BURGOS	1						1
3	3/7/2025	2025.10.5.5.158	JOSE GOMEZ	1						1
4	3/7/2025	2025.10.5.5.159	MARISOL GIRALDO GONZALEZ	1						1
5	7/7/2025	2025.10.5.5.160	ANDRES M. MARIN	1						1
6	7/7/2025	2025.10.5.5.161	SONIA ALEXANDRA GAVIRIA SANTACRUZ	1						1
7	11/7/2025	2025.10.5.5.165	JUAN CAMILO MORA DE LA PVA	1						1
8	14/7/2025	2025.10.5.5.167	WILMER ANDRES CALVO LARGO	1						1
9	14/7/2025	2025.10.5.5.169	PEDRO ANTONIO ORDOÑEZ	1						1
10	15/7/2025	2025.10.5.5.170	SOCIEDAD OSPINA Y CALLEJAS Y CIA S.A.S	1						1
11	18/7/2025	2025.10.5.5.172	KERLY MARYORI RODRÍGUEZ REYES	1						1
12	22/7/2025	2025.10.5.5.174	LUISA FERNANDA HUERTAS GALVEZ	1						1
13	23/7/2025	2025.10.5.5.177	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	1						1
14	25/7/2025	2025.10.5.5.178	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	1						1
15	25/7/2025	2025.10.5.5.179	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE GESTIÓN DE BIENES	1						1
16	28/7/2025	2025.10.5.5.180	GILMA GÓMEZ MAMIÁN	1						1
17	28/7/2025	2025.10.5.5.183	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	1						1
18	29/7/2025	2025.10.5.5.184	EDISON ALBERTO GIRALDO HOYOS.	1						1
19	29/7/2025	2025.10.5.5.185	EDWIN JHOVANY FLOREZ DE LA CRUZ	1						1

AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

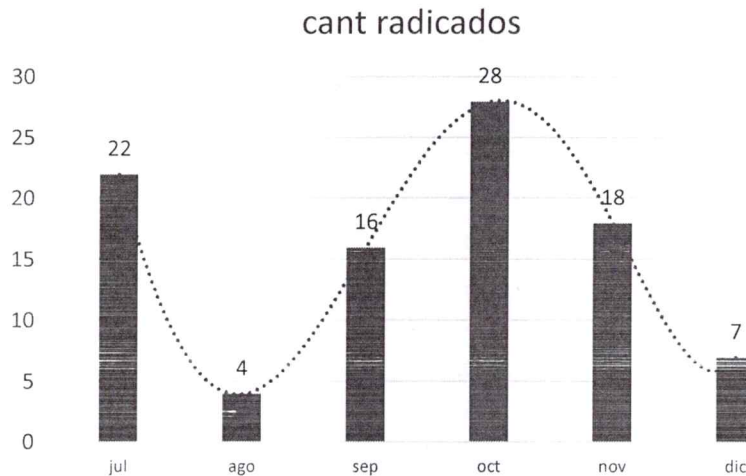
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

20	29/7/2025	2025.10.5.5.186	MARISOL MONEDERO NAVIA	1					1
21	31/7/2025	2025.10.5.5.187	WILMER ANDRÉS CALVO L	1					1
22	31/7/2025	2025.10.5.5.188	LUZ AMALIA HENAO GIRALDO	1					1
23	8/8/2025	2025.10.5.5.196	MARÍA FERNANDA ARTEAGA MELO		1				1
24	11/8/2025	2025.10.5.5.197	BEATRIZ VALENCIA		1				1
25	11/8/2025	2025.10.5.5.198	HELDER BARAHONA URBANO. ADM. MSC. PHD.		1				1
26	12/8/2025	2025.10.5.5.199	RAÚL ALEXANDER GARCÍA RAMÍREZ		1				1
27	2/9/2025	2025.10.5.5.213	WILMER ANDRÉS CALVO			1			1
28	5/9/2025	2025.10.5.5.221	DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA			1			1
29	5/9/2025	2025.10.5.5.220	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA			1			1
30	5/9/2025	2025.10.5.5.219	MARCOS PEREZ			1			1
31	5/9/2025	2025.10.5.5.218	MARCOS PEREZ			1			1
32	5/9/2025	2025.10.5.5.217	MAURICIO JOSE MIRA PONTON			1			1
33	6/9/2025	2025.10.5.5.222	YANETH PATRICIA ALEGRIA COPETE			1			1
34	9/9/2025	2025.10.5.5.225	JUAN CAMILO MORA			1			1
35	9/9/2025	2025.10.5.5.224	JULIANA PEREZ			1			1
36	11/9/2025	2025.10.5.5.229	CARLOS VARGAS			1			1
37	11/9/2025	2025.10.5.5.227	NATALIA ARBOLEDA RIVADENEIRA			1			1
38	23/9/2025	2025.10.5.5.234	JUAN MARTÍN CAICEDO FERRER.			1			1
39	24/9/2025	2025.10.5.5.236	CAROLINA BERMUDEZ GARCÍA			1			1
40	24/9/2025	2025.10.5.5.235	JOSÉ LUIS BARBOSA PRADO			1			1
41	25/9/2025	2025.10.5.5.237	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA			1			1
42	30/9/2025	2025.10.5.5.241	CARLOS ALBERTO VARGAS MEDINA			1			1
43	2/10/2025	2025.10.5.5.245	JOHN HERNAN AGUIRRE CEBALLOS				1		1
44	2/10/2025	2025.10.5.5.244	JOHN HERNAN AGUIRRE CEBALLOS				1		1
45	2/10/2025	2025.10.5.5.243	JOHN HERNAN AGUIRRE CEBALLOS				1		1
46	2/10/2025	2025.10.5.5.242	LUZ ADRIANA VASQUEZ TRUJILLO				1		1
47	3/10/2025	2025.10.5.5.248	LUZ MARINA MURILLO				1		1
48	3/10/2025	2025.10.5.5.247	PRESIDENTE VEEDURÍA CIUDADANA SAN PASCUAL				1		1
49	3/10/2025	2025.10.5.5.246	PRESIDENTE DE LA VEEDURIA CIUDADANA SAN PASCUAL				1		1
50	6/10/2025	2025.10.5.5.251	MESA DE GRAFICA URBANA DE CALI				1		1
51	7/10/2025	2025.10.5.5.252	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA				1		1
52	8/10/2025	2025.10.5.5.255	SUAREZ, JAIME A.				1		1
53	8/10/2025	2025.10.5.5.254	JOHN DIDIER SUAREZ				1		1
54	9/10/2025	2025.10.5.5.257	OMAR SALAZAR				1		1
55	9/10/2025	2025.10.5.5.256	MARÍA ISABEL FRADES RÍOS				1		1
56	10/10/2025	2025.10.5.5.259	WILMER ANDRÉS CALVO				1		1
57	14/10/2025	2025.10.5.5.260	DIANA LORENA FUENMAYOR VASQUEZ				1		1
58	15/10/2025	2025.10.5.5.263	GERSON ALEJANDRO VERGARA TRUJILLO - LUZ MARIA BELTRAN BOLAÑOS				1		1
59	16/10/2025	2025.10.5.5.264	GUSTAVO ADOLFO MURILLO				1		1
60	17/10/2025	2025.10.5.5.268	JHON JAIRO QUINCHUA CEBALLOS				1		1
61	17/10/2025	2025.10.5.5.266	PAOLA ANDREA PARRA CORTES				1		1
62	21/10/2025	2025.10.5.5.271	LUIS ARTURO CLAVIJO VALENCIA				1		1
63	21/10/2025	2025.10.5.5.270	SERGIO ROMARIO SÁNCHEZ GONZÁLEZ				1		1
64	22/10/2025	2025.10.5.5.273	EDWIN JHOVANY FLORES DE LA CRUZ				1		1

65	23/10/2025	2025.10.5.5.276	FRANCISCO LUIS AYALA					1			1			
66	24/10/2025	2025.10.5.5.280	FERNANDO PEREZ QUINTERO					1			1			
67	24/10/2025	2025.10.5.5.279	JAMES ELIECER HERNANDER ARANGO					1			1			
68	27/10/2025	2025.10.5.5.282	JHON JAIRO CANDAMIL DAGUA					1			1			
69	27/10/2025	2025.10.5.5.281	LUZ STELLA MONTENEGRO VALENCIA					1			1			
70	31/10/2025	2025.10.5.5.286	MYRIAM PAZMIÑO LEON					1			1			
71	5/11/2025	2025.10.5.5.292	ADRIANA RAMIREZ						1		1			
72	5/11/2025	2025.10.5.5.291	VICTOR MANUEL RODRIGUEZ DE LEMOS						1		1			
73	5/11/2025	2025.10.5.5.290	SANDRA PATRICIA SANDOVAL CARRASQUILLA						1		1			
74	5/11/2025	2025.10.5.5.289	JUAN DAVID VERGARA						1		1			
75	10/11/2025	2025.10.5.5.302	CARLOS ALBERTO VARGAS MEDINA						1		1			
76	11/11/2025	2025.10.5.5.303	HERBERT LOBATÓN CURREA						1		1			
77	14/11/2025	2025.10.5.5.310	NILTON DAVID ROMAN PEREZ						1		1			
78	14/11/2025	2025.10.5.5.309	NAZLY JULIETH RUÍZ ZÚÑIGA						1		1			
79	14/11/2025	2025.10.5.5.308	FERNANDO PÉREZ QUINTERO.						1		1			
80	19/11/2025	2025.10.5.5.313	MARÍA JIMENA LARGO RAMÍREZ						1		1			
81	20/11/2025	2025.10.5.5.315	PAULINA QUIJANO DE SANCHEZ						1		1			
82	20/11/2025	2025.10.5.5.314	LESSDY DENISSE LOPEZ ESPINOSA						1		1			
83	25/11/2025	2025.10.5.5.317	LUZ AMALIA HENAO GIRALDO						1		1			
84	26/11/2025	2025.10.5.5.320	EDWIN JHOVANY FLORES DE LA CRUZ						1		1			
85	26/11/2025	2025.10.5.5.319	LUIS JAIR POLANCO MORENO						1		1			
86	27/11/2025	2025.10.5.5.323	ANDRES FELIPE PEREIRA RODRIGUEZ						1		1			
87	27/11/2025	2025.10.5.5.322	WILMER ANDRÉS CALVO						1		1			
88	27/11/2025	2025.10.5.5.321	SEBASTIAN TARAPUEZ MARTINEZ						1		1			
89	1/12/2025	2025.10.5.5.327	ANGELA MARIA VALDES SARRIA							1	1			
90	1/12/2025	2025.10.5.5.326	OLEGARIO ARCESIO PANTOJA ERAZO							1	1			
91	4/12/2025	2025.10.5.5.330	JUVENAL TENORIO ROJAS							1	1			
92	15/12/2025	2025.10.5.5.336	MARÍA ROMERO AGUDELO							1	1			
93	15/12/2025	2025.10.5.5.335	SOLICITUD DE INFORMACIÓN							1	1			
94	19/12/2025	2025.10.5.5.342	FRANCISCO JAVIER VELEZ PEÑA							1	1			
95	23/12/2025	2025.10.5.5.344	MARIA DEL MAR MOZO MURIEL							1	1			
Total								22	4	16	28	18	7	95

Tabla 1, Radicados por día de entrada según peticionario, fuente EDRU.

Como resultado de la revisión, se evidenció que durante el período evaluado se registraron 95 radicaciones, correspondientes a 78 remitentes con identificadores únicos.



Grafica 1, radicados en el periodo, fuente EDRU.

Con referencia a las respuestas enviadas durante el período evaluado, se evidenció que en el período de análisis se radicaron 49 documentos de salida, los cuales corresponden a igual número de solicitudes tramitadas a través de la Ventanilla Única de la EDRU.

0	Radicado Padre	Número Salida	Entidad Destino	Salida	Ingreso	días
1	2025.10.5.5.254	2025.10.5.5.262	MARISOL MONEDERO	10/15/2025	8/10/2025	7
2	2025.10.5.5.241	2025.10.5.5.267	CARLOS ALBERTO VARGAS MEDINA	10/17/2025	30/09/2025	17
3	2025.10.5.5.266	2025.10.5.5.269	PAOLA ANDREA PARRA CORTES	10/20/2025	17/10/2025	3
4	2025.10.5.5.268	2025.10.5.5.274	ANDRES FELIPE MENDEZ LICONA	10/22/2025	17/10/2025	5
5	2025.10.5.5.252	2025.10.5.5.275	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA	10/23/2025	7/10/2025	16
6	2025.10.5.5.263	2025.10.5.5.278	GERSON ALEJANDRO VERGARA	10/24/2025	15/10/2025	9
7	2025.10.5.5.260	2025.10.5.5.283	DIANA LORENA FUENMAYOR VASQUEZ	10/28/2025	14/10/2025	14
8	2025.10.5.5.264	2025.10.5.5.284	GUSTAVO ADOLFO MURILLO	10/29/2025	16/10/2025	13
9	2025.10.5.5.280	2025.10.5.5.287	FERNANDO PEREZ	10/31/2025	24/10/2025	7
10	2025.10.5.5.247	2025.10.5.5.250	FERNANDO PEREZ QUINTERO	10/06/2025	3/10/2025	3
11	2025.10.5.5.248	2025.10.5.5.253	MAURICIO JOSE MIRA PONTÓN	10/08/2025	3/10/2025	5
12	2025.10.5.5.237	2025.10.5.5.258	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA	10/09/2025	25/09/2025	14
13	2025.10.5.5.308	2025.10.5.5.316	FERNANDO PEREZ	11/24/2025	14/11/2025	10
14	2025.10.5.5.302	2025.10.5.5.324	CARLOS ALBERTO VARGAS MEDINA	11/27/2025	10/11/2025	17
15	2025.10.5.5.313	2025.10.5.5.325	JUZGADO OCTAVO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS DE CALI-VALLE	11/28/2025	19/11/2025	9
16	2025.10.5.5.251	2025.10.5.5.288	MESA DE GRAFICA URBANA DE CALI	11/04/2025	6/10/2025	29



AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

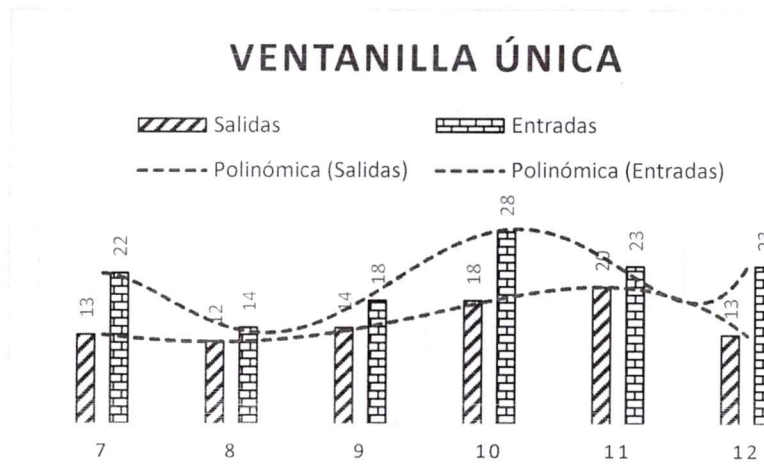
16/02/2024

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

17	2025.10.5.5.271	2025.10.5.5.293	LUIS ARTURO CLAVIJO VALENCIA	11/05/2025	21/10/2025	15
18	2025.10.5.5.282	2025.10.5.5.294	JHON JAIRO CANDAMIL DAGUA	11/06/2025	27/10/2025	10
19	2025.10.5.5.292	2025.10.5.5.301	MARISOL MONEDERO	11/07/2025	5/11/2025	2
20	2025.10.5.5.322	2025.10.5.5.334	WILMER ANDRES CALVO	12/12/2025	27/11/2025	15
21	2025.10.5.5.276	2025.10.5.5.339	FRANCISCO LUIS AYALA	12/16/2025	23/10/2025	54
22	2025.10.5.5.330	2025.10.5.5.341	JUVENAL TENORIO ROJAS	12/19/2025	4/12/2025	5
23	2025.10.5.5.335	2025.10.5.5.343	JHON JAIRO QUINCHUA CEBALLOS	12/23/2025	15/12/2025	8
24	2025.10.5.5.315	2025.10.5.5.329	PAULINA QUIJANO DE SANCHEZ	12/03/2025	20/11/2025	13
25	2025.10.5.5.344	2025.10.5.5.345	SERGIO ANDRES SANCHEZ CIFUENTES	12/30/2025	23/12/2025	7
26	2025.10.5.5.327	2025.10.5.5.331	MARIA DEL MAR MOZO MURIEL	12/05/2025	1/12/2025	4
27	2025.10.5.5.165	2025.10.5.5.171	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	7/16/2025	11/07/2025	5
28	2025.10.5.5.158	2025.10.5.5.173	JOSE GOMEZ	7/19/2025	3/07/2025	16
29	2025.10.5.5.160	2025.10.5.5.175	EDWIN GIOVANI FLOREZ DE LA CRUZ	7/22/2025	7/07/2025	15
30	2025.10.5.5.167	2025.10.5.5.181	WILMER ANDRESCALVO LARGO	7/28/2025	14/07/2025	14
31	2025.10.5.5.183	2025.10.5.5.189	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	7/31/2025	29/07/2025	2
32	2025.10.5.5.159	2025.10.5.5.162	MARISOL MONEDERO	7/08/2025	3/07/2025	5
33	2025.10.5.5.172	2025.10.5.5.191	KERLY MARYORI RODRÍGUEZ REYES	8/01/2025	18/07/2025	14
34	2025.10.5.5.187	2025.10.5.5.200	WILMER ANDRÉS CALVO L	8/12/2025	31/07/2025	12
35	2025.10.5.5.185	2025.10.5.5.201	EDWIN GIOVANI FLOREZ DE LA CRUZ	8/13/2025	29/07/2025	15
36	2025.10.5.5.177	2025.10.5.5.202	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	8/14/2025	23/07/2025	22
37	2025.10.5.5.196	2025.10.5.5.203	LUZ ADRIANA VESQUEZ TRUJILLO	8/15/2025	8/08/2025	7
38	2025.10.5.5.180	2025.10.5.5.194	GILMA GÓMEZ MAMIÁN	8/04/2025	28/07/2025	7
39	2025.10.5.5.188	2025.10.5.5.195	LUZ AMALIA HENAO GIRALDO	8/05/2025	31/07/2025	5
40	2025.10.5.5.211	2025.10.5.5.212	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	9/01/2025	29/08/2025	3
41	2025.10.5.5.224	2025.10.5.5.226	DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA	9/10/2025	9/09/2025	1
42	2025.10.5.5.227	2025.10.5.5.228	NATALIA ARBOLEDA RIVADENEIRA	9/11/2025	11/09/2025	0
43	2025.10.5.5.225	2025.10.5.5.231	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	9/12/2025	9/09/2025	3
44	2025.10.5.5.218	2025.10.5.5.232	MARCO PEREZ	9/18/2025	5/09/2025	13
45	2025.10.5.5.220	2025.10.5.5.233	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA	9/22/2025	5/09/2025	17
46	2025.10.5.5.229	2025.10.5.5.239	CARLOS ALBERTO VARGAS MEDINA	9/26/2025	11/09/2025	15
47	2025.10.5.5.235	2025.10.5.5.240	JOSE LUIS BARBOSA PRADO	9/29/2025	24/09/2025	5
48	2025.10.5.5.207	2025.10.5.5.215	ALEXANDER CAMACHO PAEZ	9/03/2025	25/08/2025	9
49	2025.10.5.5.209	2025.10.5.5.223	DAVID MALCA M	9/08/2025	27/08/2025	12

Tabla 2, Radicados de salida, fuente EDRU.

Durante el período evaluado se analizaron **49 documentos de salida** asociados a igual número de solicitudes radicadas en la Ventanilla Única de la EDRU, evidenciándose que los tiempos de respuesta oscilaron entre **0 y 54 días**. De manera representativa, **aproximadamente el 94 % de las respuestas (46 de 49)** fueron emitidas dentro de un rango de **1 a 17 días**, lo que refleja una gestión mayoritariamente oportuna; no obstante, **alrededor del 6 % de los casos** superaron este rango, presentando demoras significativas que constituyen una oportunidad de mejora en el seguimiento y control de los trámites, con el fin de asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos.




Gráfica 2, radicados salida vs entradas en el periodo, fuente EDRU

La gráfica 2 muestra que Durante el período analizado (julio a diciembre), se evidencia que en todos los meses las peticiones entrantes superaron a las salientes, lo que refleja una demanda constante mayor a la capacidad de atención mensual. El mayor volumen de solicitudes se presentó en octubre, mes en el que se registró el pico más alto de peticiones entrantes, generando el mayor incremento en solicitudes pendientes. Aunque en noviembre se observa una leve reducción en las entradas, la tendencia se mantiene, y en diciembre vuelve a ampliarse la diferencia entre entradas y salidas. En general, este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer la gestión y capacidad de respuesta para evitar la acumulación de peticiones.

De las peticiones recibidas, **ocho (8)** fueron trasladadas a las entidades competentes para su respectiva respuesta, **informando oportunamente al peticionario sobre dicha actuación.**

0	Radicado Padre	Radicado Salida	Entidad Destino	Fecha	8	9	10	11	12	Tot
1	2025.10.5.5.199	2025.10.5.5.206	DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA	20/8/2025	1					1
2	2025.10.5.5.224	2025.10.5.5.226	DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA	10/9/2025		1				1
3	2025.10.5.5.254	2025.10.5.5.262	MARISOL MONEDERO	15/10/2025			1			1
4	2025.10.5.5.289	2025.10.5.5.299	MARISOL MONEDERO	7/11/2025				1		1
5	2025.10.5.5.291	2025.10.5.5.300	MARISOL MONEDERO	7/11/2025				1		1
6	2025.10.5.5.292	2025.10.5.5.301	MARISOL MONEDERO	7/11/2025				1		1
7	2025.10.5.5.327	2025.10.5.5.331	MARIA DEL MAR MOZO MURIEL	5/12/2025					1	1

	AUDITORIA INTERNA	Código: FOR-GCI-05
		Versión: 02
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Fecha de Emisión: 16/02/2024

8	2025.10.5.5.335	2025.10.5.5.343	JHON JAIRO QUINCHUA CEBALLOS	23/12/2025					1	1
Total					1	1	1	3	2	8

RESULTADO

- Como resultado general de la auditoría, se evidenció una alta demanda de peticiones durante el período evaluado, con 95 radicaciones y una gestión de respuestas mayoritariamente oportuna, dado que el 94 % de las solicitudes atendidas fueron respondidas entre 1 y 17 días; no obstante, se identificaron casos puntuales con tiempos de respuesta de hasta 54 días, lo que representa una oportunidad de mejora. Adicionalmente, se observó que entre julio y diciembre las peticiones entrantes superaron de manera constante a las salientes, con un pico significativo en octubre, lo cual evidencia una presión sostenida sobre la capacidad de atención y el riesgo de acumulación de solicitudes, aunque se verificó el traslado oportuno de ocho (8) peticiones a las entidades competentes, informando debidamente a los peticionarios.

COMPARATIVO DE PETICIONES ENTRE EL PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025

Durante el **primer semestre de 2025** se registraron **61 radicaciones**, correspondientes a **49 remitentes**, mientras que en el **segundo semestre** se evidenció un incremento significativo del **55,7 %** en las peticiones recibidas, al pasar a **95 radicaciones** asociadas a **78 remitentes**, lo que refleja un aumento sustancial en la demanda del servicio. En relación con las respuestas emitidas, en el primer semestre se generaron **50 documentos de salida**, alcanzando un **índice de atención del 82,0 %** respecto a las peticiones recibidas; por su parte, en el segundo semestre se radicaron **49 respuestas**, lo que representa un **índice de atención del 51,6 %**, evidenciando una disminución del **30,4 %** en la capacidad de respuesta frente al volumen de solicitudes ingresadas.

Respecto a las peticiones trasladadas a otras entidades, en el primer semestre estas representaron el **11,5 %** del total de radicaciones (7 de 61), mientras que en el segundo semestre correspondieron al **8,4 %** (8 de 95), observándose una leve reducción proporcional en este tipo de gestión. En cuanto a los **tiempos de respuesta**, el primer semestre presentó un **cumplimiento del 100 %** dentro del término legal de 15 días hábiles, sin evidenciarse retrasos. En contraste, durante el segundo semestre los tiempos oscilaron entre **0 y 54 días**, evidenciándose que el **94 %** de las respuestas fueron emitidas dentro de un rango de **1 a 17 días**, mientras que el **6 %** superaron los plazos razonables, situación que constituye una **oportunidad de mejora** en los mecanismos de seguimiento y control, a fin de garantizar el cumplimiento oportuno de los términos establecidos y de esta manera evitar posibles silencios administrativos que pueden afectar a la entidad.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

LIMITANTES
No se presentaron situaciones que dificultaran el desarrollo de la auditoria.
HALLAZGOS
* Se observa el no cumplimiento estricto en los términos legales para dar respuesta a los PQRS
NO CONFORMIDADES
Se evidencia incumplimiento en los tiempos establecidos en la ley 1755 del 2015



AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

CONCLUSIONES

- * La auditoría realizada a la gestión de peticiones de la Ventanilla Única de la EDRU permitió evidenciar que el proceso se encuentra en operación y cumple, en términos generales, con los procedimientos establecidos, reflejando una atención mayoritariamente oportuna a las solicitudes tramitadas. No obstante, el análisis también permitió identificar un desbalance sostenido entre el volumen de peticiones entrantes y salientes, así como casos puntuales con tiempos de respuesta superiores a los plazos esperados, lo que evidencia oportunidades de mejora en la capacidad de atención, el seguimiento y el control de los trámites, con el fin de prevenir la acumulación de solicitudes y garantizar el cumplimiento integral de los tiempos de respuesta.

RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer los mecanismos de planeación, seguimiento y control del proceso de gestión de peticiones, mediante la implementación de alertas tempranas y herramientas de monitoreo que permitan identificar oportunamente los casos con riesgo de vencimiento. Asimismo, se sugiere evaluar la capacidad operativa frente al volumen de solicitudes recibidas, especialmente en períodos de alta demanda, con el fin de adoptar acciones preventivas que contribuyan a mejorar la oportunidad en las respuestas, reducir la acumulación de peticiones y asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos.

Solicitar al soporte técnico de GEROS, parametrizar por clasificación de peticiones (según el documento Petición, Queja, Solicitud, Reclamo), por dependencia y canal de recepción de PQRS.

Cumplir con los tiempos establecidos para dar respuesta, a fin de evitar silencios administrativos.

Jenny Alba Gómez Montenegro
Jefe de la Oficina de Control Interno

	Nombre	Cargo / Actividad	Firma
Proyectó	Nelly Zamora Correa	Contratista Oficina de Control Interno	
Revisó	James Alberto Otero Marín	Contratista Oficina de Control Interno	
Aprobó	Jenny Alba Gómez Montenegro	Jefe Oficina de Control Interno	

Nota: Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.