



INFORME AUDITORIA INTERNA.

PROGRAMA DE AUDITORIA	INTERNA	X	EXTERNA	
-----------------------	---------	---	---------	--

VIGENCIA:	2022	N.º DE AUDITORIA	
-----------	------	------------------	--

Nombre auditorio	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos				
Tipo de auditoria	Evaluación	x	Seguimiento		Otra
Periodo	Enero – Junio 2022				
Fecha realización	Inicio	1 julio 2022	Final	15 julio 2022	
Fecha informe:	18 de julio 2022				
Audidores	Jesús Eduardo Scarpetta				
Proceso:	Gestión administrativa, Ventanilla única				
Verificación por	Entrevista		Página		Física x

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

- * Verificar que las peticiones recibidas en el periodo de análisis tengan respuesta
- * Verificar que las respuestas a las peticiones en el periodo de análisis se encuentren dentro de los términos
- * Dar retroalimentación a los Líderes de proceso y Gerencia de las observaciones realizadas.

ALCANCE

Evaluar la conformidad y estado de las respuestas a las peticiones presentadas por la comunidad en general.

“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.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del



NIT: 805.024.523-4

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. 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.

CRITERIOS:

- * Ley 1437 de 2011 Artículo 13.
- * 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

Conclusión: Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoria.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

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



Audidores 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.

Así las cosas, la Oficina Asesora de Control Interno determinó en el Programa Anual de Auditoría Interna PAA para la vigencia realizar la Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos radicados en la entidad.

Este Seguimiento 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 a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos radicados, se realiza a partir de la verificación, revisión de las evidencias presentadas en la ventanilla única de la EMRU.

EJECUCIÓN

Para seguimiento se solicitó a la ventanilla única de la EMRU relación de las peticiones

**NIT: 805.024.523-4**

presentadas, entrantes, en la entidad en el periodo enero a junio 2022, así como las respuestas enviadas, documentos salientes.

Para las entrantes en el aplicativo de ventanilla única GEROS se consultó la información con el criterio:

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

Entidad Remitente	3	4	5	6	Total
ALEXANDRA ESCOBAR PÉREZ		1			1
ANA CECILIA GARCIA ORTEGA		1			1
ANDRES F. ROSERO VERGARA				1	1
CARLOS ALBERTO CASARES		4			4
CARLOS ALFONSO SALAZAR SARMIENTO				2	2
CARLOS ARTURO PABÓN				1	1
CATHERINE ARTEAGA RESTREPO			1		1
CIUDAD LIMPIA		1			1
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES BATALLON DE OPERACIONES TERRESTRES NO.18		1			1
CONCEJO SANTIAGO DE CALI		1			1
CONTRALORIA			1		1
CONTRALORIA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI			1		1
EDGAR LOPEZ CHAPARRO				1	1
ESPERANZA DUQUE				1	1
ESTAFANIA PAOLA GARZON			1		1
EULER VALENCIA SUAREZ				1	1
FISCALIA			1		1
FRANQUI CARVAJAL				1	1
GABRIEL ANTONIO PRECIADO	1				1
GERLYN ACEVEDO RODRIGUEZ			1		1
GONZALO RINCON HOYOS		2			2
HACIENDA		2			2
ILIA HORTENCIA LOPEZ RODRIGUEZILIANLOPEZ			1		1
JAC SAN PASCUAL		1			1
JAMES ENRIQUE MEDINA		1			1
JAVIER ANTONIO MUÑOZ ESCOBAR				1	1
JOSE ALEXANDRE VILLAMIL	1				1
JUAN FELIPE GIL SERRANO		1			1
JUAN MANUEL NÚÑEZ		1			1



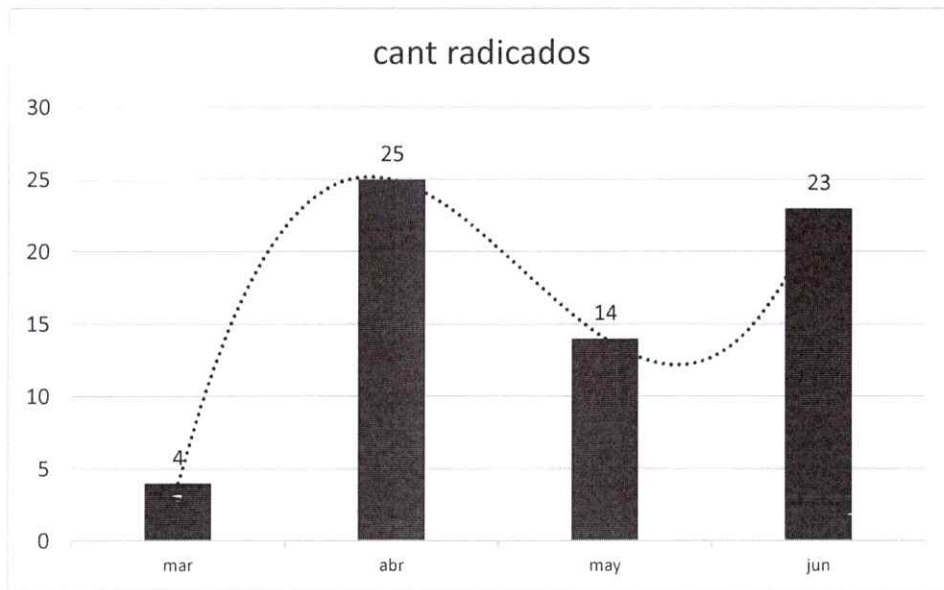
NIT: 805.024.523-4

JULIO CESAR SIERRA		1			1
KARINA BALANTA SOTO				1	1
LEIDY VANESSA TROCHEZ		1			1
LEYDY VANESSA TROCHEZ			1		1
LUBAR ANDRES CHAPARRO	1				1
LUIS FERNANDO TORRES PINO				1	1
				1	1
LUZ AMALIA HENAO GIRALDO			1		1
LUZ MARY PALACIO CASTRILLON			1		1
MARGARITA ROSA BARRERA CORDOBA				1	1
MARIA ISABEL SALAZAR NAÑEZ			1		1
MELKIS LUIS VEGA MEJIA			1		1
MILBIA LEDY MONTAÑO NARVAEZ				1	1
MONTOLLA ATELIER				1	1
NAZLY JULIETH RUIZ ZÚÑIGA				1	1
NAZLY JULIETH RUIZ ZÚÑIGA				1	1
NHORA YHANET MONDRAGON ORTIZ			1		1
NORBEE NIETO LOAIZA				1	1
PACTO INMOBILIARIO				1	1
PAULA ANDREA LOAIZA GIRALDO				1	1
PEDRO CUENU SALAZAR			1		1
RODOLFO TAMAYO NIEVES				1	1
SECREARIA DE GOBIERNO		1			1
SECRETARIA DE GOBIERNO		1			1
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT				1	1
SUMA INGENIERIA		1			1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION DE BIENES Y SERVICIOS		1			1
UNIDAD RECREATIVA LOS ALAMOS		1			1
YOLANDA CALLE	1	1		1	3
Total	4	25	14	23	66

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

Obteniéndose que se para el periodo se presentaron 66 radicaciones asociadas a 58 remitentes diferentes las cuales fueron presentadas en la con mayor volumen en el mes de abril.

En los primeros meses del año por condiciones aun salud con motivo de la pandemia los no se presentaron requerimientos de la comunidad en general.



Grafica radicados en el periodo, fuente EMRU .

0	Radicado	Remitente.	3	4	5	6	Tot
1	2022.10.5.5.010	Jose Alexandre Villamil	1				1
2	2022.10.5.5.040	Lubar Andres Chaparro	1				1
3	2022.10.5.5.049	Gabriel Antonio Preciado	1				1
4	2022.10.5.5.050	Yolanda Calle	1				1
5	2022.10.5.5.063	Ana Cecilia Garcia Ortega		1			1
6	2022.10.5.5.064	James Enrique Medina		1			1
7	2022.10.5.5.065	Jac San Pascual		1			1
8	2022.10.5.5.071	Unidad Recreativa Los Alamos		1			1
9	2022.10.5.5.072	Ciudad Limpia		1			1
10	2022.10.5.5.074	Secretaria De Gobierno		1			1
11	2022.10.5.5.075	Comando General Fuerzas Militares Batallon De Operaciones Terrestres No.18		1			1
12	2022.10.5.5.077	Gonzalo Rincon Hoyos		1			1
13	2022.10.5.5.078	Gonzalo Rincon Hoyos		1			1
14	2022.10.5.5.082	Concejo Santiago De Cali		1			1
15	2022.10.5.5.087	Secrearia De Gobierno		1			1
16	2022.10.5.5.098	Carlos Alberto Casares		1			1
17	2022.10.5.5.099	Carlos Alberto Casares		1			1



NIT: 805.024.523-4

18	2022.10.5.5.100	Yolanda Calle	1		1
19	2022.10.5.5.101	Alexandra Escobar Pérez	1		1
20	2022.10.5.5.102	Juan Manuel Núñez	1		1
21	2022.10.5.5.103	Unidad Administrativa Especial De Gestion De Bienes Y Servicios	1		1
22	2022.10.5.5.108	Juan Felipe Gil Serrano	1		1
23	2022.10.5.5.109	Hacienda	1		1
24	2022.10.5.5.110	Hacienda	1		1
25	2022.10.5.5.111	Julio Cesar Sierra	1		1
26	2022.10.5.5.115	Carlos Alberto Casares	1		1
27	2022.10.5.5.116	Leidy Vanessa Trochez	1		1
28	2022.10.5.5.117	Suma Ingenieria	1		1
29	2022.10.5.5.118	Carlos Alberto Casares	1		1
30	2022.10.5.5.123	Luz Mary Palacio Castrillon		1	1
31	2022.10.5.5.126	Contraloria General De Santiago De Cali		1	1
32	2022.10.5.5.134	Leydy Vanessa Trochez		1	1
33	2022.10.5.5.135	Estafania Paola Garzon		1	1
34	2022.10.5.5.136	Maria Isabel Salazar Nañez		1	1
35	2022.10.5.5.137	Ilia Hortencia Lopez Rodriguezielianlopez		1	1
36	2022.10.5.5.144	Gerlyn Acevedo Rodriguez		1	1
37	2022.10.5.5.145	Luz Amalia Henao Giraldo		1	1
38	2022.10.5.5.146	Pedro Cuenu Salazar		1	1
39	2022.10.5.5.147	Contraloria		1	1
40	2022.10.5.5.148	Fiscalia		1	1
41	2022.10.5.5.159	Melkis Luis Vega Mejia		1	1
42	2022.10.5.5.161	Nhora Yhanet Mondragon Ortiz		1	1
43	2022.10.5.5.165	Catherine Arteaga Restrepo		1	1
44	2022.10.5.5.179	Carlos Arturo Pabón			1 1
45	2022.10.5.5.180	Javier Antonio Muñoz Escobar			1 1
46	2022.10.5.5.181	Franqui Carvajal			1 1
47	2022.10.5.5.182	Yolanda Calle			1 1
48	2022.10.5.5.184	Pacto Inmobiliario			1 1
49	2022.10.5.5.188	Paula Andrea Loaiza Giraldo			1 1
50	2022.10.5.5.190	Nazly Julieth Ruíz Zúñiga			1 1
51	2022.10.5.5.191	Margarita Rosa Barrera Cordoba			1 1
52	2022.10.5.5.192	Edgar Lopez Chaparro			1 1
53	2022.10.5.5.197	Nazly Julieth Ruiz Zúñiga			1 1
54	2022.10.5.5.198	Karina Balanta Soto			1 1
55	2022.10.5.5.201	Montolla Atelier			1 1



NIT: 805.024.523-4

56	2022.10.5.5.202	Andres F. Rosero Vergara				1	1
57	2022.10.5.5.204	Norbey Nieto Loaiza				1	1
58	2022.10.5.5.205	Luis Fernando Torres Pino				1	1
59	2022.10.5.5.211	Esperanza Duque				1	1
60	2022.10.5.5.212	Rodolfo Tamayo Nieves				1	1
61	2022.10.5.5.216	Carlos Alfonso Salazar Sarmiento				1	1
62	2022.10.5.5.217	Carlos Alfonso Salazar Sarmiento				1	1
63	2022.10.5.5.218	Euler Valencia Suarez				1	1
64	2022.10.5.5.223	Milbia Ledy Montaña Narvaez				1	1
65	2022.10.5.5.226	Luis Fernando Torres Pino				1	1
66	2022.10.5.5.231	Secretaria De Vivienda Social Y Habitat				1	1
	Total		4	25	14	23	66

Tabla 2, Radicados de entrada por cada petición, fuente EMRU .

La tabla 2, identifica de forma individual por su número de radicado de entrada en la ventanilla única, cada petición recibida en el semestre

Con referencia a las respuestas enviadas en el periodo se obtiene lo siguiente.

En el periodo de análisis se radicaron 89 salidas de documento que corresponden a peticiones por parte de la comunidad y la administración central. La identificación de cada una con su radicado de salida y el mes de salida se muestran en la tabla 3.

0	fecha salida	Radicado Salida	Entidad Destino	2	3	4	5	6	Total
1	2/22/2022	2022.10.5.5.001	XIMENA LONDOÑO	1					1
2	2/24/2022	2022.10.5.5.003	XIMENA LONDOÑO	1					1
3		2022.10.5.5.004	JUVIAN ALEXANDRER BERNAL	1					1
4	2/25/2022	2022.10.5.5.005	JUAN JESUS CALDERON- PERSONERIA	1					1
5		2022.10.5.5.006	MARLON YOVANNI COLMENARES	1					1
6		2022.10.5.5.007	XIMENA LONDOÑO	1					1
7	2/28/2022	2022.10.5.5.008	CARLOS ALBERTO ARCE	1					1
8	3/17/2022	2022.10.5.5.011	ALEXANDRA ESCOBAR PEREZ		1				1
9		2022.10.5.5.012	MARTIN REYES		1				1
10	3/18/2022	2022.10.5.5.013	CARMEN MILENA GALVEZ TAMAYO		1				1
11	3/22/2022	2022.10.5.5.016	JOSE ALEXANDER VILLAMIL BURGOS		1				1
12	3/23/2022	2022.10.5.5.017	ROY ALEJANDRO BARRERAS		1				1
13		2022.10.5.5.018	JUVIAN ALEXANDER BERNAL ALZATE		1				1
14		2022.10.5.5.019	CARLOS ALFONSO SALAZAR SARMIENTO	1				1	
15		2022.10.5.5.020	MARTHA LILIANA HERNANDEZ GALVIS	1				1	
16		2022.10.5.5.021	CARLOS ERNESTO CAMARGO ASSIS		1				1
17		2022.10.5.5.022	JUZGADO QUINCE CIVIL DEL CIRCUITO DE CALI	1				1	

**NIT: 805.024.523-4**

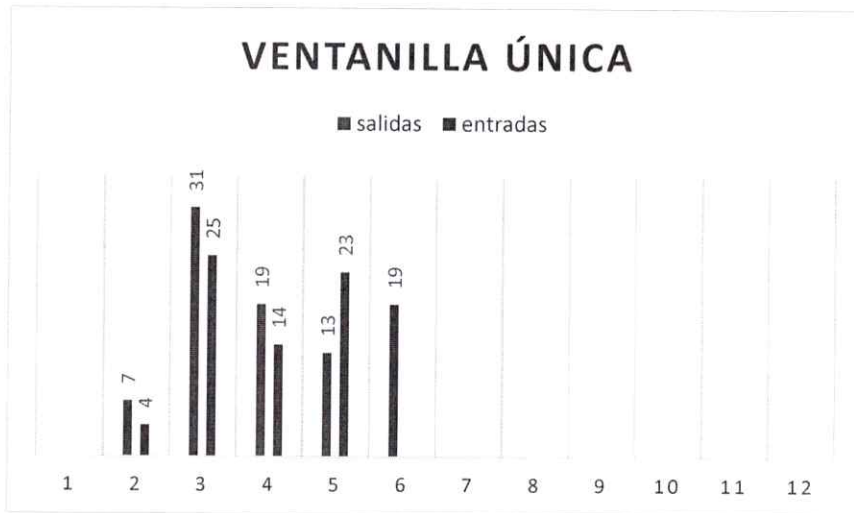
18		2022.10.5.5.023	JULIAN BERNAL		1				1
19		2022.10.5.5.024	MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI		1				1
20		2022.10.5.5.025	RICARDO JOSE CASTRO IRAGORRI		1				1
21		2022.10.5.5.026	JUAN DIEGO FLOREZ GONZALEZ		1				1
22	3/24/2022	2022.10.5.5.027	GASES DE OCCIDENTE		1				1
23		2022.10.5.5.028	JANNER LEANDRO GARCIA FLOREZ		1				1
24		2022.10.5.5.029	ERIKA DANIELA VALOIS PABON		1				1
25		2022.10.5.5.031	NESTOR MARTINEZ SANDOVAL		1				1
26		2022.10.5.5.034	JUNIOR EDUARDO LUCIO CUELLAR		1				1
27		2022.10.5.5.035	CLAUDIA LORENA MUÑA' OZ OROZCO		1				1
28		2022.10.5.5.037	ELIANA MARTINEZ TENORIO		1				1
29		2022.10.5.5.038	GLORIA CALVO DURAN		1				1
30		2022.10.5.5.039	ROY ALEJANDRO BARRERA CORTES		1				1
31		2022.10.5.5.041	JUVIAN BERNAL		1				1
32		2022.10.5.5.042	JUVIAN BERNAL		1				1
33	3/25/2022	2022.10.5.5.043	JUVIAN ALEXANDER BERNAL ALZATE		1				1
34		2022.10.5.5.044	JUVIAN BERNAL		1				1
35		2022.10.5.5.045	RICARDO JOSE CASTRO IRAGORRI		1				1
36		2022.10.5.5.046	ANGELA MARCELA CARVAJAL		1				1
37		2022.10.5.5.047	FRANCISCO JAVIER VELEZ		1				1
38		2022.10.5.5.048	JEANNY STELLA ORDUZ HERRERA		1				1
39	4/17/2022	2022.10.5.5.097	HC JUAN MARTIN BRAVO CASTAÑO Y OTROS		1			1	
40	4/19/2022	2022.10.5.5.104	GONZALO RINCON HOYOS			1			1
41	4/20/2022	2022.10.5.5.105	NHORA YHANET MONDRAGON ORTIZ			1			1
42		2022.10.5.5.106	CARLOS ALBERTO CASARES			1			1
43		2022.10.5.5.107	CARLOS ALBAERTO CASARES			1			1
44	4/26/2022	2022.10.5.5.113	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO HACIENDA		1			1	
45	4/27/2022	2022.10.5.5.114	ALEXANDRA ESCOBAR PEREZ			1			1
46		2022.10.5.5.119	YOLANDA CALLE			1			1
47	4/4/2022	2022.10.5.5.066	GABRIEL ANTONIO PRECIADO CASTILLO		1			1	
48	4/5/2022	2022.10.5.5.068	JOSE ALEXANDER VILLAMIL BURGOS			1			1
49	4/6/2022	2022.10.5.5.076	JUVIAN ALEXANDER BERNAL ALZATE			1			1
50		2022.10.5.5.079	CIUDAD LIMPIA ESP CALI			1			1
51		2022.10.5.5.080	MARCO AURELIO VERA			1			1
52	4/7/2022	2022.10.5.5.084	YOLANDA CALLE			1			1
53	4/8/2022	2022.10.5.5.089	JUNTA DE ACCION COMUNAL CIUDAD LOS ALAMOS	1				1	
54		2022.10.5.5.091	JORGE ENRIQUE HERRERA			1			1
55		2022.10.5.5.092	OLGA ADRIANA CORREA RIOS			1			1



NIT: 805.024.523-4

56		2022.10.5.5.093	YULI ALEJANDRA ALVAREZ RESTREPO			1			1
57	4/9/2022	2022.10.5.5.096	LUBAR ANDRES CHAPARRO CABRA			1			1
58	5/10/2022	2022.10.5.5.132	ASTRID TOCORAMA ROJAS SARMIENTO			1		1	
59	5/16/2022	2022.10.5.5.138	LUZ MARY PALACIO CASTRILLON				1		1
60		2022.10.5.5.139	LEYDY VANESSA TROCHEZ GUAMPE				1		1
61	5/17/2022	2022.10.5.5.141	ILIA HORTENCIA LOPEZ RODRIGUEZ Y OTROS			1		1	
62	5/2/2022	2022.10.5.5.122	CARLSO ALBERTO CASARES				1		1
63	5/20/2022	2022.10.5.5.155	RICARDO JOSE CASTRO IRAGORRI				1		1
64	5/25/2022	2022.10.5.5.163	RAMON ALBERTO RODRIGUEZ ANDRADE; MELKIS LUIS VEGA MEJIA	1		1			
65	5/26/2022	2022.10.5.5.168	ALFREDO SANTAMARIA GAITAN				1		1
66		2022.10.5.5.169	JUVIAN ALEXANDER BERNAL ÁLZATE				1		1
67		2022.10.5.5.172	MARIA ISABEL SALAZAR NÁÑEZ				1		1
68	5/5/2022	2022.10.5.5.127	LEIDY VANESSA TROCHES				1		1
69		2022.10.5.5.128	JULIO CESAR SIERRA				1		1
70		2022.10.5.5.129	CONTRALORIA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI			1		1	
71	6/10/2022	2022.10.5.5.220	ANDRES QUIMBAYO					1	1
72		2022.10.5.5.222	ANDRES F. ROSERO					1	1
73	6/13/2022	2022.10.5.5.224	LUIS FERNANDO TORRES PINO, JUVIAN ALEXANDER BERNAL	1	1				
74	6/15/2022	2022.10.5.5.225	YOLANDA CALLE					1	1
75	6/21/2022	2022.10.5.5.227	IVAN MAURICIO TORRES					1	1
76		2022.10.5.5.228	ESPERANZA DUQUE					1	1
77		2022.10.5.5.229	NESTOR MARTINEZ SANDOVAL					1	1
78	6/23/2022	2022.10.5.5.230	IVAN MAURICO TORRES					1	1
79	6/3/2022	2022.10.5.5.189	JUVIAN ALEXANDER BERNAL ALZATE, LUZ AMALIA HENAO GIRALDO	1	1				
80	6/7/2022	2022.10.5.5.195	FRANCY RESTREPO APARICIO, ARTURO CERON VARELA			1	1		
81		2022.10.5.5.199	CARLOS ARTURO PABON TOBON					1	1
82		2022.10.5.5.200	NAZLY JULIETH RUIZ ZUÑIGA					1	1
83	6/8/2022	2022.10.5.5.203	PEDRO CUENU					1	1
84		2022.10.5.5.206	JUAN FELIPE GIL SERRANO					1	1
85	6/9/2022	2022.10.5.5.207	DIANA AMAYA					1	1
86		2022.10.5.5.208	DIANA AMAYA					1	1
87		2022.10.5.5.209	DIANA AMAYA					1	1
88		2022.10.5.5.210	DIANA AMAYA					1	1
89		2022.10.5.5.215	LUIS CARLOS PIMIENTA ROBLEDO					1	1
90	Total			7	31	19	13	19	89

Tabla 3, Radicados de salida, fuente EMRU .



Grafica radicados salida vs entradas en el periodo, fuente EMRU

De la gráfica anterior se evidencia que la EMRU en el primer semestre 2022, ha dado respuesta a las peticiones de información recibidas en dicho periodo.

Con motivo del inicio de año se observa que las peticiones presentadas se radican desde el segundo mes del periodo de análisis, la entidad dio respuesta a solicitudes de información entre ellas a antes de control.

RESULTADO

- Los servidores públicos de la entidad que están vinculados con la atención al ciudadano en la recepción de la entidad hacen uso del aplicativo GEROS módulo de ventanilla única para dar ingreso a los documentos que la comunidad presenta y salida a los que la entidad genera en el normal ejercicio de su actuar.

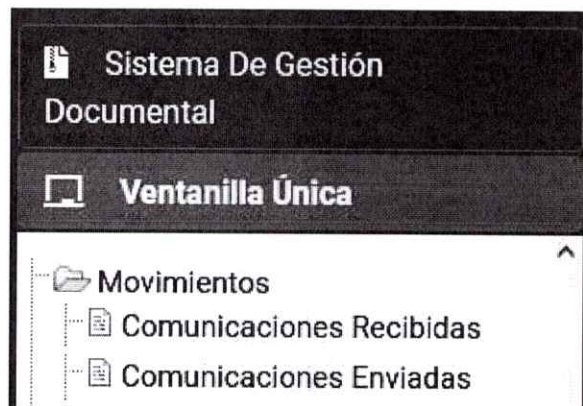



Imagen 1, GEROS, ventanilla única, fuente EMRU .



- La información revisada no permitió verificar si la entidad dio respuesta a peticiones fuera de tiempo ya que no se presentó esta condición de respuesta alguna solicitud de parte de la comunidad.
- Se debe mejorar el registro de las peticiones entrantes y salientes en el aplicativo Geros en Ventanilla única para tener más elementos de análisis


JESUS EDUARDO SCARPETTA
Jefe Oficina Asesora De Control Interno

EQUIPO AUDITOR			
Tipo	Nombre	Proceso	Firma
Auditor Líder	Jesús Eduardo Scarpetta	Control Interno	
Auditor	Jesús Eduardo Scarpetta	Control Interno	