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

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

<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	INTERNA	X	EXTERNA	
<b>VIGENCIA:</b>	<b>2024</b>	N.º DE AUDITORIA		

<b>Nombre auditoría</b>	Peticiónes, Quejas, Sugerencias y Reclamos (Informe del mes de la vigencia, proceso Servicio Ciudadano)			
<b>Tipo de auditoría</b>	Evaluación	X	Seguimiento	Otra
<b>Periodo</b>	ENERO – MARZO 2024			
<b>Fecha realización</b>	Inicio	01-04-2024	Final	15-04-2024
<b>Fecha informe:</b>	17 de Abril 2024			
<b>Audidores</b>	Auditor líder: Jesús Eduardo Scarpetta Arias.			
<b>Apoyo:</b>				
<b>Proceso:</b>	Administrativos ventanilla única			
<b>Tipo Verificación</b>	Entrevista		Página	Física X

<b>DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	
*	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.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	
*	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.
<b>ALCANCE</b>	
<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>	

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

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. 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.

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

### 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.

Así las cosas, la Oficina Asesora de Control Interno determinó en el Programa Anual de Auditoría Interna PAA para la vigencia realizar el 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.

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

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 EDRU.

#### EJECUCIÓN

Con el fin de realizar el seguimiento al cumplimiento de los términos establecidos para la resolución de las distintas modalidades de peticiones, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente (15 días hábiles contados a partir de la recepción, salvo norma legal especial), se llevó a cabo una auditoría correspondiente al primer trimestre del año 2024 (enero, febrero y marzo).

Para ello, se solicitó a la Ventanilla Única de la EDRU la relación de las peticiones radicadas (documentos entrantes) durante los meses objeto de análisis, así como el registro de las respuestas emitidas por la entidad (documentos salientes) en el mismo periodo.

Adicionalmente, se consultó el aplicativo de Ventanilla Única GEROS, aplicando como criterio de búsqueda el rango de fechas comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024, y filtrando por las distintas modalidades de peticiones. Esta revisión permitió identificar las radicaciones efectuadas, sus fechas de recepción y, en los casos aplicables, las fechas de respuesta, con el propósito de verificar el cumplimiento del término legal establecido para su atención.

Para la identificación de los documentos entrantes en el aplicativo GEROS, la búsqueda se realizó utilizando el siguiente criterio:

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

Durante la auditoría, se identificaron un total de peticiones radicadas en la entidad, lo que permitió analizar la evolución del perfil de los remitentes a lo largo del primer trimestre del año 2024.

- En el mes de enero, la mayoría de las solicitudes (62,5%) provinieron de entidades públicas o privadas, con 5 de las 8 peticiones registradas durante ese periodo.

Sin embargo, a partir de febrero, se evidenció un cambio en la tendencia:

- En febrero, el 94% de las peticiones fueron presentadas por ciudadanos (personas naturales).
- En marzo, el 100% de los requerimientos provinieron de ciudadanos.

Este comportamiento refleja un desplazamiento progresivo en el origen de las solicitudes, con una mayor concentración en peticiones de personas naturales, lo cual evidencia una participación más activa de la ciudadanía en el ejercicio del derecho de petición.

Mes	Total de peticiones	Ciudadanos (Personas naturales)	Entidades públicas/privadas
<b>Enero</b>	8	3	5
<b>Febrero</b>	18	17	1
<b>Marzo</b>	18	18	0

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

Durante el primer trimestre de 2024, las solicitudes fueron presentadas por una amplia variedad de ciudadanos, lo que evidencia una participación descentralizada y sin concentración excesiva en un solo peticionario.

**Enero:**

Se registraron 3 solicitudes por parte de ciudadanos.

Cada solicitud fue presentada por un remitente distinto:

- FREDDY LORENZO ZAPATA
- NURELBA GUERRERO BETANCOURT
- SERGIO MAURICIO ZAMORA BETANCUR

**Febrero:**

17 ciudadanos realizaron solicitudes.


Solo una persona (ANA ANGELICA BECERRA ERASO) radicó 2 peticiones.

El resto presentó una única solicitud.

Se registró una sola petición institucional (RECAMPEROS LTDA), lo cual confirma el predominio ciudadano (94%).

**Marzo:**

100% de los radicados fueron realizados por ciudadanos.

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

Se identificaron dos ciudadanos con más de una solicitud:

MARIA XIMENA ROMAN GARCIA (2)  
JOHANA MIREYA CERTUCHE DIAZ (2)

Los demás remitentes aparecen una sola vez, manteniendo la diversidad de participantes.

Entre enero y marzo de 2024, el nivel de cumplimiento en la atención de peticiones fue **muy bajo**, con solo **5 de 44 solicitudes (11.4%)** con respuesta registrada. Esta situación refleja **deficiencias en los mecanismos de seguimiento, control y trazabilidad**, comprometiendo el cumplimiento legal y la satisfacción ciudadana.

#### RESULTADO

- Durante el primer trimestre de 2024 (enero a marzo), se radicaron un total de 44 peticiones ante la entidad.
- De estas, únicamente 5 peticiones cuentan con respuesta documentada, lo que representa un cumplimiento global del 11,4%.
- El desglose mensual muestra una tendencia crítica:
  - Enero: 0% de cumplimiento.
  - Febrero: 11,1% de cumplimiento.
  - Marzo: 16,6% de cumplimiento.
- Aunque algunas respuestas se emitieron dentro de plazos razonables (entre 5 y 17 días calendario), la mayoría de las solicitudes quedaron sin atención formal registrada.
- Se evidencia una mejora leve en el porcentaje de respuesta mes a mes, aunque insuficiente frente al estándar legal de cumplimiento.

#### RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

##### LIMITANTES

No se presentaron situaciones que dificultaran el desarrollo de la auditoria.

##### HALLAZGOS

- \* No se identificaron situaciones que manifestaran el incumplimiento de respecto a los términos de respuesta a peticiones de la comunidad.

##### NO CONFORMIDADES

No se presentaron incumplimientos con los criterios de auditoria

##### CONCLUSIONES

- La entidad presenta fallas estructurales en el seguimiento y gestión oportuna de las peticiones, lo que vulnera el derecho de petición consagrado en la Constitución y afecta la percepción institucional ante la ciudadanía.



## AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

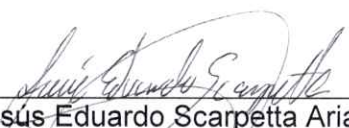
16/02/2024



## GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

- La ausencia de trazabilidad efectiva y control sobre los tiempos de respuesta dificulta la garantía del cumplimiento de los términos legales establecidos (15 días hábiles).
- Aunque el volumen de peticiones no es excesivo, el bajo índice de respuesta evidencia debilidades en la articulación entre las áreas responsables de la atención.


### RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema de trazabilidad interna que permita monitorear en tiempo real el estado de cada petición desde su radicación hasta su respuesta.
- Establecer alertas automatizadas para detectar peticiones próximas a vencer sin respuesta, promoviendo acciones correctivas oportunas.
- Diseñar e implementar un protocolo de respuesta institucional, incluyendo responsables, tiempos y controles, que asegure el cumplimiento del término legal.
- Capacitar al personal de correspondencia y atención al ciudadano en la normatividad aplicable, la importancia del derecho de petición y el uso adecuado de los sistemas de gestión documental.
- Realizar auditorías internas mensuales de seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta, con reportes de gestión para la toma de decisiones.
- Establecer metas trimestrales de cumplimiento para fomentar la mejora continua y rendición de cuentas institucional.

  
\_\_\_\_\_  
Jesús Eduardo Scarpetta Arias  
Jefe de la Oficina de Control Interno

	Nombre	Cargo / Actividad	Firma
Proyectó	Jesús Eduardo Scarpetta Arias	Jefe Oficina de Control Interno	
Revisó	James Alberto Otero Marín	Contratista Jefe Oficina de Control Interno	
Aprobó	Jesús Eduardo Scarpetta Arias	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.


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

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


<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	INTERNA	<input checked="" type="checkbox"/>	EXTERNA	
<b>VIGENCIA:</b>	2024	N.º DE AUDITORIA		

<b>Nombre auditoría</b>	Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (Informe del primer mes de la vigencia, proceso Servicio Ciudadano)			
<b>Tipo de auditoria</b>	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	Otra
<b>Periodo</b>	Marzo 2024			
<b>Fecha realización</b>	Inicio	08-04-2024	Final	12-04-2024
<b>Fecha informe:</b>	20 de abril 2024			
<b>Auditores</b>	Auditor líder: Jesús Eduardo Scarpetta Arias.			
<b>Apoyo:</b>				
<b>Proceso:</b>	Administrativos ventanilla única			
<b>Tipo Verificación</b>	Entrevista		Página	Física <input checked="" type="checkbox"/>

<b>DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	
*	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.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	
*	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.
<b>ALCANCE</b>	
	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.

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

<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. 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>
<b>CRITERIOS:</b>
* Ley 1437 de 2011 Artículo 13.
* Normas, requisitos legales, resoluciones, normas, procedimientos, indicadores y registros que se consideren pertinentes.
<b>METODOLOGÍA APLICADA:</b>
* Revisar las peticiones entrantes radicadas en la ventanilla única de la entidad
* Revisar las peticiones salientes radicadas en la ventanilla única de la entidad
<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>
<p><b>Conclusión:</b> Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoria.</p> <p><b>Conformidad:</b> Cumplimiento de un requisito.</p> <p><b>Criterio:</b> 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.</p> <p><b>Descripción de la condición:</b> Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.</p> <p><b>Evidencia de la auditoría:</b> 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.</p> <p><b>Observación:</b> 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.</p> <p><b>No Conformidad (NC):</b> Incumplimiento de un requisito.</p> <p><b>Oportunidad de Mejora (OM):</b> Situación específica que no implica desviación, ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad y necesidad de incrementar la capacidad del proceso.</p> <p><b>Recomendación:</b> Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.</p>

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


### 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.

Así las cosas, la Oficina Asesora de Control Interno determinó en el Programa Anual de Auditoría Interna PAA para la vigencia realizar el 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.

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

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 EDRU.

### EJECUCIÓN

Con el fin de realizar el seguimiento al cumplimiento de los términos establecidos para la resolución de las distintas modalidades de peticiones, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente (15 días hábiles contados a partir de la recepción, salvo norma legal especial), se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Se solicitó a la Ventanilla Única de la EDRU la relación de las peticiones radicadas (documentos entrantes) durante el mes de marzo de 2024, así como el registro de las respuestas emitidas por la entidad (documentos salientes) en el mismo periodo.

Adicionalmente, se consultó el programa de Ventanilla Única GEROS, aplicando como criterio de búsqueda el rango de fechas correspondiente a marzo de 2024 y filtrando por las distintas modalidades de peticiones. Esta revisión permitió identificar las radicaciones efectuadas, sus fechas de recepción y, en los casos aplicables, las fechas de respuesta, con el propósito de verificar el cumplimiento del término legal establecido para su atención.

Para la identificación de los documentos entrantes en el aplicativo GEROS, la búsqueda se realizó utilizando el siguiente criterio:

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

Durante el mes de marzo de 2024, se identificaron un total de 18 peticiones radicadas en la entidad, según el registro extraído del aplicativo de Ventanilla Única. Cada petición está debidamente asociada a un remitente y cuenta con fecha de radicación específica.

A continuación, se presenta el resumen de las radicaciones y sus respectivos remitentes:

Radicado	Remitente	Fecha radicación
2024.10.5.5.034	JOAQUIN EMILIO ARENAS QUIÑONEZ	1/3/2024
2024.10.5.5.038	JOHANA MIREYA CERTUCHE DIAZ	1/3/2024
2024.10.5.5.039	ANGEL RODRIGO GOMEZ	4/3/2024
2024.10.5.5.040	JULIAN EDUARDO ARTEAGA AGUILAR	4/3/2024
2024.10.5.5.041	ALEXANDER MONDRAGON VALENCIA	4/3/2024
2024.10.5.5.043	JOHANA MIREYA CERTUCHE DIAZ	6/3/2024
2024.10.5.5.044	DIEGO FERNANDO HAU CAICEDO	6/3/2024
2024.10.5.5.046	MARIA XIMENA ROMAN GARCIA	6/3/2024
2024.10.5.5.047	MAX FERNANDO ROJAS HURTADO	7/3/2024
2024.10.5.5.048	CARLOS ANDRES ARGOTY BOTERO	8/3/2024
2024.10.5.5.055	ALEXANDRA HERNANDEZ CEDEÑO	15/3/2024



## AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

## GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

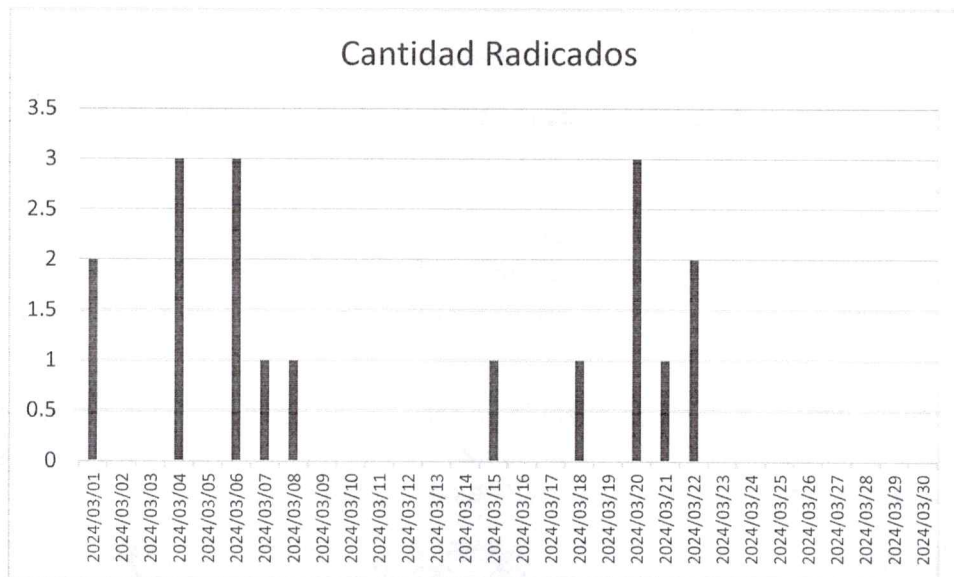
2024.10.5.5.056	FERNANDO PÉREZ QUINTERO	18/3/2024
2024.10.5.5.057	YAMILETH RANGEL MADROÑERO	20/3/2024
2024.10.5.5.058	GLORIA STELLA GALLO RUIZ	20/3/2024
2024.10.5.5.059	CARLOS ARTURO MONTOYA NAVIA	20/3/2024
2024.10.5.5.060	GERARDO ANTONIO CAICEDO COBO	21/3/2024
2024.10.5.5.063	VICTORIA GARCIA	22/3/2024
2024.10.5.5.065	MARIA XIMENA ROMAN GARCIA	22/3/2024

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

La gráfica presenta la distribución diaria de las peticiones radicadas en la entidad durante el mes de marzo de 2024, con base en los datos extraídos del sistema de Ventanilla Única.

Días con mayor actividad:

- 4 y 6 de marzo: 3 radicaciones cada uno.
- 20 de marzo: También se registran 3 radicaciones.
- Estos son los días pico del mes.



Grafica 1, radicados en el periodo, fuente EDRU.

La siguiente tabla representa la cantidad de solicitudes (radicados) ingresadas por cada uno de los peticionarios durante el mes de marzo de 2024, con base en los registros proporcionados por la Ventanilla Única de la EDRU.



## AUDITORIA INTERNA

Código:  
FOR-GCI-05

Versión:  
02

## GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Fecha de Emisión:  
16/02/2024

Radicado	Cantidad
ALEXANDER MONDRAGON VALENCIA	1
ALEXANDRA HERNANDEZ CEDEÑO	1
ANGEL RODRIGO GOMEZ	1
CARLOS ANDRES ARGOTY BOTERO	1
CARLOS ARTURO MONTOYA NAVIA	1
DIEGO FERNANDO HAU CAICEDO	1
FERNANDO PÉREZ QUINTERO	1
GERARDO ANTONIO CAICEDO COBO	1
GLORIA STELLA GALLO RUIZ	1
JOAQUIN EMILIO ARENAS QUIÑONEZ	1
JOHANA MIREYA CERTUCHE DIAZ	2
JULIAN EDUARDO ARTEAGA AGUILAR	1
MARIA XIMENA ROMAN GARCIA	2
MAX FERNANDO ROJAS HURTADO	1
VICTORIA GARCIA	1
YAMILETH RANGEL MADROÑERO	1

Tabla 2, Radicados de entrada por cada peticionario, fuente EDRU.

La información evidencia que las peticiones recibidas durante el mes fueron realizadas por múltiples ciudadanos, sin concentrarse en un mismo remitente en 16 casos, Este comportamiento favorece la gestión individual de cada solicitud, ya que reduce la posibilidad de acumulación de trámites por parte de un mismo usuario y permite un tratamiento más equitativo y ordenado en el proceso de atención. En el periodo solo dos peticionarios presentaron 2 requerimientos. (Johana Mireya Certuche Diaz, Maria Ximena Román García)

La tabla 3 presenta información sobre el envío de respuestas por parte de la entidad frente a las solicitudes recibidas durante el mes de marzo de 2024, incluyendo fechas de ingreso y salida, así como el tiempo de respuesta en días calendario.

Radicado salida	Número Radicado Padre	Entidad Destino	Fecha salida	Fecha Ingreso	días respuesta
2024.10.5.5.035	2024.10.5.5.021	VALENTINA SALAZAR PENILLA	2024/3/1	2024/2/20	10
2024.10.5.5.036	2024.10.5.5.009	ASTRID TORCOROMA ROJAS SARMIENTO	2024/3/1	2024/2/9	21
2024.10.5.5.037	2024.10.5.5.031	SERGIO MAURICIO ZAMORA BETANCOUR	2024/3/1	2024/2/29	1
2024.10.5.5.049	2024.10.5.5.024	URIEL DARIO CANCELADO SANCHEZ	2024/3/13	2024/2/21	21
2024.10.5.5.050	2024.10.5.5.038	JOHANA MIREYA CERTUCHE DIAZ	2024/3/13	2024/3/1	12
2024.10.5.5.051	2024.10.5.5.022	JOAQUIN EMILIO ARENAS QUIÑONEZ	2024/3/13	2024/2/21	21



**AUDITORIA INTERNA**

Código:  
**FOR-GCI-05**

Versión:  
**02**

Fecha de Emisión:  
**16/02/2024**

**GESTIÓN DE CONTROL INTERNO**

<b>2024.10.5.5.052</b>	2024.10.5.5.012	ANA ANGELICA BECERRA ERASO	2024/3/13	2024/2/14	28
<b>2024.10.5.5.053</b>	2024.10.5.5.016	DANIELA ALEJANDRA PANTOJA MORILLO	2024/3/14	2024/2/15	28
<b>2024.10.5.5.054</b>	2024.10.5.5.023	NATALIA ARBOLEDA RIVADENEIRA	2024/3/14	2024/2/21	22
<b>2024.10.5.5.061</b>	2024.10.5.5.047	MAX FERNANDO ROJAS HURTADO	2024/3/21	2024/3/7	14
<b>2024.10.5.5.062</b>	2024.10.5.5.041	RAFAEL ANDRES ESCOBAR GONZALEZ	2024/3/21	2024/3/4	17
<b>2024.10.5.5.064</b>	2024.10.5.5.015	ANA LUCIA VALENCIA CHINGA	2024/3/22	2024/2/15	36
<b>2024.10.5.5.070</b>	2024.10.5.5.063	JUVIAN ALEXANDER BERNAL ÁLZATE	2024/3/22	2024/3/22	0

Tabla 3, Radicados de salida, fuente EDRU.

Durante el mes de marzo de 2024 se radicaron un total de 18 peticiones por parte de ciudadanos. Acorde a la información extraída del sistema, se dio respuesta a 13 solicitudes, de las cuales 4 (31%) se recibieron en el mismo periodo y 9 (69%) corresponden a solicitudes del periodo anterior

Las respuestas enviadas en 9 solicitudes, fueron generadas dentro del plazo de 15 días hábiles. Las restantes 4 solicitudes las respuestas se enviaron de la siguiente forma: 1 salió en 16 días hábiles, 2 en 21 días hábiles y 1 en 26 días.

**RESULTADO**

Durante el mes de marzo de 2024, se presentaron en la EDRU 18 solicitudes de información, en el mismo periodo se dio respuesta a 13 solicitudes. De las cuales 10 fueron dentro del tiempo normal de respuesta 15 días hábiles, 3 requirieron en su orden 21 días así: radicado 2024.10.5.5.009 Astrid Torcoroma Rojas Sarmiento, radicado 2024.10.5.5.024 Uriel Darío Cancelado Sánchez; y 26 días radicado 2024.10.5.5.016 Daniela Alejandra Pantoja Morillo

**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

**LIMITANTES**

No se presentaron situaciones que dificultaran el desarrollo de la auditoria.

**HALLAZGOS**


\* No se identificaron situaciones que manifestaran el incumplimiento de respecto a los términos de respuesta a peticiones de la comunidad.

**NO CONFORMIDADES**

No se presentaron incumplimientos con los criterios de auditoria

**CONCLUSIONES**

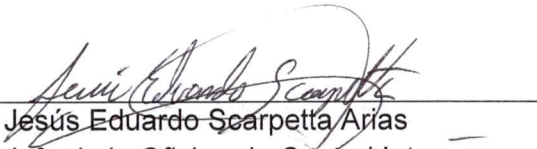
La información registrada en la ventanilla única de la entidad evidencia que, la mayoría de las solicitudes fueron gestionadas en plazos, (77%), las demás requirieron un plazo mayor (23%), lo que refleja posibles debilidades en el control, seguimiento y gestión de los tiempos de cada solicitud.

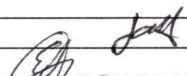
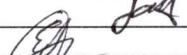
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	Código: <b>FOR-GCI-05</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: <b>02</b>
		Fecha de Emisión: <b>16/02/2024</b>

Esta situación debilita la garantía del derecho de petición de los ciudadanos y pone en riesgo el cumplimiento de los términos legales establecidos por la normativa vigente.


#### RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema de trazabilidad interna para asegurar el seguimiento completo de todas las solicitudes desde su radicación hasta su respuesta.
- Realizar controles periódicos de cumplimiento de términos y generar alertas automáticas ante peticiones sin respuesta cercana a vencer.
- Capacitar al personal encargado de correspondencia y atención al ciudadano sobre la importancia del registro oportuno de respuestas.
- Establecer metas mensuales de cumplimiento en el tiempo de respuesta para fomentar la mejora continua y el servicio efectivo.

  
 Jesús Eduardo Scarpetta Arias  
 Jefe de la Oficina de Control Interno

	Nombre	Cargo / Actividad	Firma
Proyectó	James Alberto Otero Marín	Contratista Oficina de Control Interno	
Aprobó	Jesús Eduardo Scarpetta Arias	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.


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

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


<b>PROGRAMA DE AUDITORIA.</b>	INTERNA	<input checked="" type="checkbox"/>	EXTERNA	
<b>VIGENCIA:</b>	2024		N.º DE AUDITORIA	

<b>Nombre auditoría</b>	Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (Informe del primer mes de la vigencia, proceso Servicio Ciudadano)			
<b>Tipo de auditoría</b>	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	Otra
<b>Periodo</b>	Abril 2024			
<b>Fecha realización</b>	Inicio	07-05-2024	Final	11-05-2024
<b>Fecha informe:</b>	14 de mayo 2024			
<b>Audidores</b>	Auditor líder: Jesús Eduardo Scarpetta Arias.			
<b>Apoyo:</b>				
<b>Proceso:</b>	Administrativos ventanilla única			
<b>Tipo Verificación</b>	Entrevista		Página	Física <input checked="" type="checkbox"/>

<b>DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	
*	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.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	
*	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.
<b>ALCANCE</b>	
	<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>

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

<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. 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>
<b>CRITERIOS:</b>
* Ley 1437 de 2011 Artículo 13.
* Normas, requisitos legales, resoluciones, normas, procedimientos, indicadores y registros que se consideren pertinentes.
<b>METODOLOGÍA APLICADA:</b>
* Revisar las peticiones entrantes radicadas en la ventanilla única de la entidad
* Revisar las peticiones salientes radicadas en la ventanilla única de la entidad
<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>
<p><b>Conclusión:</b> Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoria.</p> <p><b>Conformidad:</b> Cumplimiento de un requisito.</p> <p><b>Criterio:</b> 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.</p> <p><b>Descripción de la condición:</b> Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.</p> <p><b>Evidencia de la auditoría:</b> 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.</p> <p><b>Observación:</b> 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.</p> <p><b>No Conformidad (NC):</b> Incumplimiento de un requisito.</p> <p><b>Oportunidad de Mejora (OM):</b> Situación específica que no implica desviación, ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad y necesidad de incrementar la capacidad del proceso.</p> <p><b>Recomendación:</b> Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.</p>

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


### 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.

Así las cosas, la Oficina Asesora de Control Interno determinó en el Programa Anual de Auditoría Interna PAA para la vigencia realizar el 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.

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

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 EDRU.

### EJECUCIÓN

Con el fin de realizar el seguimiento al cumplimiento de los términos establecidos para la resolución de las distintas modalidades de peticiones, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente (15 días hábiles contados a partir de la recepción, salvo norma legal especial), se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Se solicitó a la Ventanilla Única de la EDRU la relación de las peticiones radicadas (documentos entrantes) durante el mes de abril de 2024, así como el registro de las respuestas emitidas por la entidad (documentos salientes) en el mismo periodo.

Adicionalmente, se consultó el aplicativo de Ventanilla Única GEROS, aplicando como criterio de búsqueda el rango de fechas correspondiente a abril de 2024 y filtrando por las distintas modalidades de peticiones. Esta revisión permitió identificar las radicaciones efectuadas, sus fechas de recepción y, en los casos aplicables, las fechas de respuesta, con el propósito de verificar el cumplimiento del término legal establecido para su atención.

Para la identificación de los documentos entrantes en el aplicativo GEROS, la búsqueda se realizó utilizando el siguiente criterio:

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

Durante el mes de Abril de 2024, se identificaron un total de 23 peticiones radicadas en la entidad, según el registro extraído del aplicativo de Ventanilla Única. Cada petición está debidamente asociada a un remitente y cuenta con fecha de radicación específica.

A continuación, se presenta el resumen de las radicaciones y sus respectivos remitentes:

#	Radicado	Remitente	Fecha rad
1	2024.10.5.5.072	JULIO CESAR SIERRA CASTAÑO	1/4/2024
2	2024.10.5.5.074	SOCIEDAD PRIVADA DEL ALQUIER SAS SPA INC SAS	2/4/2024
3	2024.10.5.5.075	SANDRA JIMENEZ	3/4/2024
4	2024.10.5.5.076	JENNIFER DEL ROCIO GOMEZ DIAZ	3/4/2024
5	2024.10.5.5.077	ALEXANDRA HERNÁNDEZ CEDEÑO	3/4/2024
6	2024.10.5.5.078	JOAQUIN EMILIO ARENAS - LUIS EDUARDO SAAVEDRA CUBILLOS	3/4/2024
7	2024.10.5.5.080	LEONARDO CACERES GARCIA	4/4/2024
8	2024.10.5.5.081	DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA	5/4/2024
9	2024.10.5.5.089	LUZ ELVIRA SOLARTE SIERRA	9/4/2024
10	2024.10.5.5.092	WILLIAM BUITRAGO CARRILLO	11/4/2024
11	2024.10.5.5.095	PLANEAMOS SAS	12/4/2024
12	2024.10.5.5.096	HERNAN LOZADA	15/4/2024



## AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

## GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

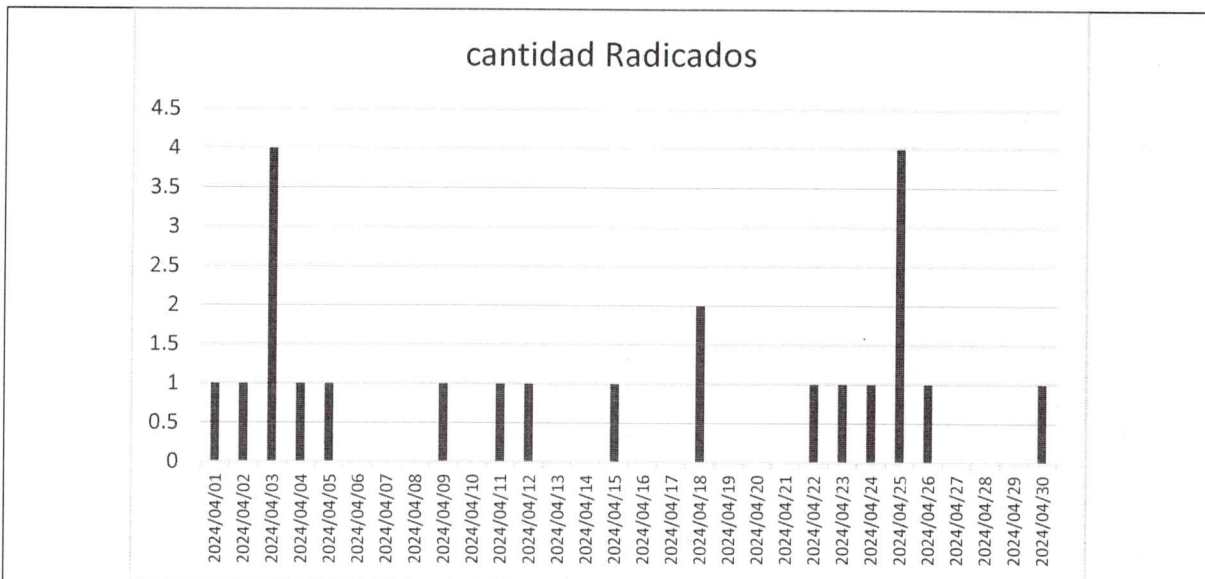
13	2024.10.5.5.101	FRANCISCO JOSE GRUESO SANCHEZ	18/4/2024
14	2024.10.5.5.102	CLAUDIA SAENZ	18/4/2024
15	2024.10.5.5.109	FERNANDO PEREZ	22/4/2024
16	2024.10.5.5.110	JOHNNY MENESES NIETO	23/4/2024
17	2024.10.5.5.111	WILLIAM CARMONA RIOS	24/4/2024
18	2024.10.5.5.112	LUIS ENRIQUE CIRO MOSQUERA	25/4/2024
19	2024.10.5.5.113	KAREN BEJARANO	25/4/2024
20	2024.10.5.5.114	CATALINA BAQUERO SANTACRUZ	25/4/2024
21	2024.10.5.5.115	GENES LARRY VELASCO VELASCO	25/4/2024
22	2024.10.5.5.119	ANA ELIZABETH MURILLO RENGIFO	26/4/2024
23	2024.10.5.5.120	WILMER ANDRÉS CALVO	30/4/2024

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

La gráfica presenta la distribución diaria de las peticiones radicadas en la entidad durante el mes de abril de 2024, con base en los datos extraídos del sistema de Ventanilla Única.

Días con mayor cantidad de radicados:

- 3 de abril y 25 de abril: Se registraron 4 peticiones cada uno, siendo los días de mayor volumen.
- 18 de abril: Se destacan 2 radicaciones, por encima del promedio diario
- La mayoría de los días presentan 1 única solicitud radicada.
- No se evidencia una concentración significativa de peticiones hacia el inicio o final del mes, aunque los picos se dan en la primera y cuarta semanas.



Grafica 1, radicados en el periodo, fuente EDRU.

La siguiente tabla 2 representa la cantidad de solicitudes (radicadas) ingresadas por cada uno de los peticionarios durante el mes de Abril de 2024, con base en los registros proporcionados por la Ventanilla Única de la EDRU. De la misma tabla se concluye que todas las solicitudes son de peticionarios diferentes.

#	Radicado,	Cantidad
1	ALEXANDRA HERNÁNDEZ CEDEÑO	1
2	ANA ELIZABETH MURILLO RENGIFO	1
3	CATALINA BAQUERO SANTACRUZ	1
4	CLAUDIA SAENZ	1
5	DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA	1
6	FERNANDO PEREZ	1
7	FRANCISCO JOSE GRUESO SANCHEZ	1
8	GENES LARRY VELASCO VELASCO	1
9	HERNAN LOZADA	1
10	JENNIFER DEL ROCIO GOMEZ DIAZ	1
11	JOAQUIN EMILIO ARENAS - LUIS EDUARDO SAAVEDRA CUBILLOS	1
12	JOHNNY MENESES NIETO	1
13	JULIO CESAR SIERRA CASTAÑO	1
14	KAREN BEJARANO	1
15	LEONARDO CACERES GARCIA	1



## AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

## GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

16	LUIS ENRIQUE CIRO MOSQUERA	1
17	LUZ ELVIRA SOLARTE SIERRA	1
18	PLANEAMOS SAS	1
19	SANDRA JIMENEZ	1
20	SOCIEDAD PRIVADA DEL ALQUIER SAS SPA INC SAS	1
21	WILLIAM BUITRAGO CARRILLO	1
22	WILLIAM CARMONA RIOS	1
23	WILMER ANDRÉS CALVO	1


Tabla 2, Radicados de entrada por cada peticionario, fuente EDRU.

Durante abril de 2024, el comportamiento de radicación muestra una alta diversidad de peticionarios, con solicitudes únicas por cada remitente. Esta distribución permite un manejo ágil de la información, evita acumulaciones y facilita la trazabilidad de la gestión por parte de la entidad.

La tabla 3 presenta información sobre el envío de respuestas por parte de la entidad frente a las solicitudes recibidas hasta el mes de abril de 2024, incluyendo fechas de ingreso y salida, así como el tiempo de respuesta en días calendario.

Es necesario indicar que la semana del 25 al 29 de marzo, semana santa, la EDRU por medio de la RESOLUCION 10.15-032-2024 realizo la compensación descanso Semana Santa, por lo que los días 26 y 27 de marzo no fueron hábiles en la entidad.

#	Radicado salida	Número Radicado Padre	Entidad Destino	Fecha salida	fecha Ingreso	Días hábiles respuesta
1	2024.10.5.5.073	2024.10.5.5.044	DIEGO FERNANDO HAU CAICEDO	2024/4/1	2024/3/6	13
2	2024.10.5.5.079	2024.10.5.5.046	MARIA XIMENA ROMAN GARCIA	2024/4/3	2024/3/6	15
3	2024.10.5.5.086	2024.10.5.5.078	JOAQUIN EMILIO ARENAS QUIÑONEZ	2024/4/5	2024/4/3	2
4	2024.10.5.5.087	2024.10.5.5.055	ALEXANDRA HERNANDEZ CEDEÑO	2024/4/8	2024/3/15	11
5	2024.10.5.5.088	2024.10.5.5.074	FRANCISCO JAVIER SERNA	2024/4/9	2024/4/2	5
6	2024.10.5.5.090	2024.10.5.5.058	GLORIA STELLA GALLO RUIZ	2024/4/10	2024/3/20	10
7	2024.10.5.5.091	2024.10.5.5.075	SANDRA MILENA JIMENEZ MONTOYA	2024/4/10	2024/4/3	5
8	2024.10.5.5.093	2024.10.5.5.056	FERNANDO PEREZ QUINTERO	2024/4/11	2024/3/18	13
9	2024.10.5.5.094	2024.10.5.5.080	COLFONDOS S.A PENSIONES Y CESANTIAS	2024/4/12	2024/4/4	6
10	2024.10.5.5.097	2024.10.5.5.057	YAMILETH RANGEL MADROÑERO	2024/4/15	2024/3/20	13
11	2024.10.5.5.100	2024.10.5.5.077	ALEXANDRA HERNÁNDEZ CEDEÑO	2024/4/17	2024/4/3	10
12	2024.10.5.5.103	2024.10.5.5.096	HERNAN LOZADA	2024/4/19	2024/4/15	4
13	2024.10.5.5.104	2024.10.5.5.072	JULIO CESAR SIERRA CASTAÑO	2024/4/19	2024/4/1	14
14	2024.10.5.5.105	2024.10.5.5.060	GERARDO ANTONIO CAICEDO COBO	2024/4/19	2024/3/21	16

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

15	2024.10.5.5.106	2024.10.5.5.089	LUZ ELVIRA SOLARTE SIERRA	2024/4/19	2024/4/9	8
16	2024.10.5.5.108	2024.10.5.5.081	DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA	2024/4/19	2024/4/5	10
17	2024.10.5.5.116	2024.10.5.5.102	CLAUDIA SAENZ	2024/4/25	2024/4/18	5
18	2024.10.5.5.118	2024.10.5.5.101	FRANCISCO JOSE GRUESO SANCHEZ	2024/4/26	2024/4/18	6

Tabla 3, Radicados de salida, fuente EDRU.

Durante abril de 2024, la entidad demostró una mejora significativa en la **atención y gestión de solicitudes**, logrando responder el 94% (17) requerimientos dentro de los tiempos legales. En un caso se envió respuesta al día hábil 16, Aun así, se recomienda reforzar el **seguimiento proactivo** de las peticiones con riesgo de vencimiento, para mantener e incluso elevar el nivel de cumplimiento.

#### RESULTADO

- Durante abril de 2024, se radicaron 23 solicitudes en la entidad, todas asociadas a remitentes únicos, lo cual facilita la trazabilidad individual y evita acumulación de peticiones por parte de un mismo usuario.
- La distribución de radicados fue dispersa a lo largo del mes, con picos destacados el 3 de abril (4 peticiones) y el 25 de abril (4 peticiones), como muestra la gráfica de frecuencia.
- En cuanto a la gestión de respuestas 17 de las 18 solicitudes recibieron respuesta, dentro de los 15 días hábiles, un cumplimiento del 94%.
- Una petición supero el plazo legal de 15 días hábiles para su respuesta, la misma fue enviada el día 16.
- Los tiempos de respuesta oscilaron entre 2 y 16 días calendario, siendo 9 el promedio en días requeridos para tramitar la respuesta a las peticiones presentadas.

#### RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

<b>LIMITANTES</b>
No se presentaron situaciones que dificultaran el desarrollo de la auditoria.
<b>HALLAZGOS</b>
* No se identificaron situaciones que manifestaran el incumplimiento de respecto a los términos de respuesta a peticiones de la comunidad.
<b>NO CONFORMIDADES</b>
No se presentaron incumplimientos con los criterios de auditoria
<b>CONCLUSIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en la gestión: En comparación con meses anteriores, abril muestra un avance significativo en la atención de peticiones, tanto en volumen como en cumplimiento de tiempos.</li> </ul>



## AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

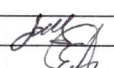
## GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

- Cumplimiento parcial: Aunque la mayoría de las respuestas se emitieron dentro del plazo legal, el 94% de las peticiones, solo 1 fue enviada con 16 días, que evidencia un control y seguimiento en la respuesta oportuna de las peticiones.


### RECOMENDACIONES

- Mantener y fortalecer el control de plazos: Continuar con el seguimiento estricto de los términos de respuesta para mantener la mejora evidenciada en abril para controlar el posible riesgo de rezago
- Depurar pendientes sin respuesta: Verificar las solicitudes que no tienen salida registrada y establecer un plan de acción para su pronta atención.
- Optimizar el uso del sistema GEROS: Garantizar que tanto las entradas como salidas queden debidamente registradas en la plataforma, evitando omisiones que puedan afectar la trazabilidad.
- Implementar alertas internas: Establecer mecanismos automáticos en el sistema para alertar sobre peticiones próximas al vencimiento del término legal.
- Reportar periódicamente: Generar reportes mensuales de gestión de peticiones que permitan tomar decisiones preventivas y correctivas a tiempo.

  
Jesús Eduardo Scarpetta Arias  
Jefe de la Oficina de Control Interno

	Nombre	Cargo / Actividad	Firma
Revisó	James Alberto Otero Marín	Contratista Oficina de Control Interno	
Aprobó	Jesús Eduardo Scarpetta Arias	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.


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

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

<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	INTERNA	<b>X</b>	EXTERNA	
<b>VIGENCIA:</b>	<b>2024</b>	N.º DE AUDITORIA		

<b>Nombre auditoría</b>	Peticiónes, Quejas, Sugerencias y Reclamos (Informe del primer mes de la vigencia, proceso Servicio Ciudadano)			
<b>Tipo de auditoría</b>	Evaluación	<b>X</b>	Seguimiento	Otra
<b>Periodo</b>	Mayo 2024			
<b>Fecha realización</b>	Inicio	11-06-2024	Final	14-06-2024
<b>Fecha informe:</b>	18 de junio 2024			
<b>Audidores</b>	Auditor líder: Jesús Eduardo Scarpetta Arias.			
<b>Apoyo:</b>				
<b>Proceso:</b>	Administrativos ventanilla única			
<b>Tipo Verificación</b>	Entrevista		Página	Física <b>X</b>

<b>DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	
*	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.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	
*	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.
<b>ALCANCE</b>	
	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.

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

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. 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.

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

### 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.

Así las cosas, la Oficina Asesora de Control Interno determinó en el Programa Anual de Auditoría Interna PAA para la vigencia realizar el 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.



## AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

## GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

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 EDRU.

### EJECUCIÓN

Con el fin de realizar el seguimiento al cumplimiento de los términos establecidos para la resolución de las distintas modalidades de peticiones, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente (15 días hábiles contados a partir de la recepción, salvo norma legal especial), se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Se solicitó a la Ventanilla Única de la EDRU la relación de las peticiones radicadas (documentos entrantes) durante el mes de mayo de 2024, así como el registro de las respuestas emitidas por la entidad (documentos salientes) en el mismo periodo.

Adicionalmente, se consultó el aplicativo de Ventanilla Única GEROS, aplicando como criterio de búsqueda el rango de fechas correspondiente a mayo de 2024 y filtrando por las distintas modalidades de peticiones. Esta revisión permitió identificar las radicaciones efectuadas, sus fechas de recepción y, en los casos aplicables, las fechas de respuesta, con el propósito de verificar el cumplimiento del término legal establecido para su atención.

Para la identificación de los documentos entrantes en el aplicativo GEROS, la búsqueda se realizó utilizando el siguiente criterio:

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

Durante el mes de mayo de 2024, se identificó que ingresaron un total de 18 peticiones radicadas en la entidad, según el registro extraído del aplicativo de Ventanilla Única. Cada petición está debidamente asociada a un remitente y cuenta con fecha de radicación específica.

A continuación, se presenta el resumen de las radicaciones y sus respectivos remitentes:

#	Radicado	Remitente.	Fecha rad
1	2024.10.5.5.121	CARLOS ALBERTO ARDILA ÑAÑEZ	3/5/2024
2	2024.10.5.5.125	JESUS ORLANDO ARARAT	6/5/2024
3	2024.10.5.5.126	JAMES HERRERA ALBAN	8/5/2024
4	2024.10.5.5.127	JULIO CESAR SIERRA CASTAÑO	8/5/2024
5	2024.10.5.5.128	TATIANA MELAN	9/5/2024
6	2024.10.5.5.130	YINETH CASTILLO GOMEZ	10/5/2024
7	2024.10.5.5.131	ANDRÉS SANTACRUZ B JORGE EDUARDO FADÚL DÍAZ	10/5/2024
8	2024.10.5.5.132	LUIS ANDEIMER RAMIREZ CALDON	14/5/2024
9	2024.10.5.5.133	CONSTANZA DEL PILAR ALDERETE URCUQUI	15/5/2024
10	2024.10.5.5.136	ALFREDO SANTAMARIA GAITAN	16/5/2024

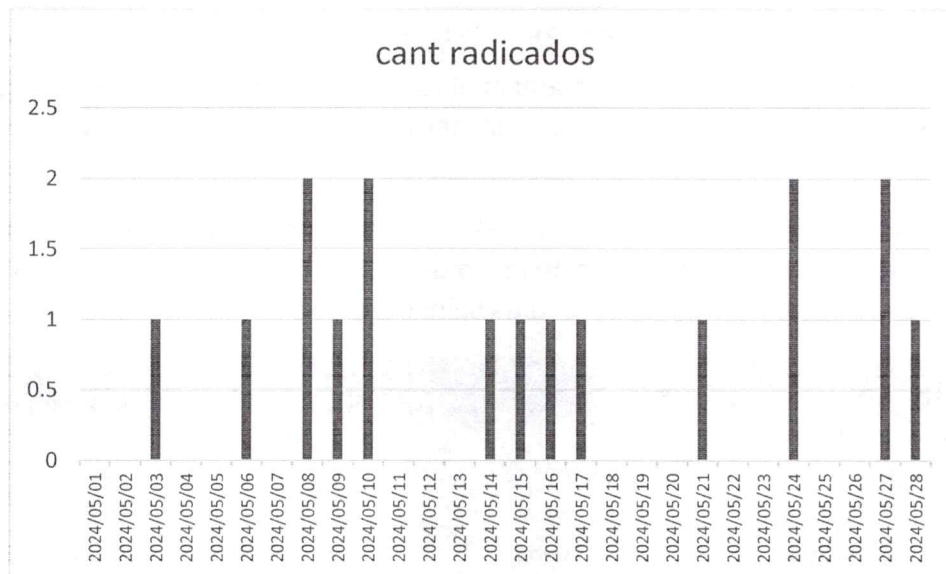
<b>11</b>	2024.10.5.5.142	<b>WILMER TABARES MARIN</b>	17/5/2024
<b>12</b>	2024.10.5.5.144	<b>JORGE ENRIQUE HERRERA CEBALOS</b>	21/5/2024
<b>13</b>	2024.10.5.5.148	<b>DAVID ORLANDO MUÑOZ</b>	24/5/2024
<b>14</b>	2024.10.5.5.150	<b>SERGIO GONZALO RESTREPO TABORDA</b>	24/5/2024
<b>15</b>	2024.10.5.5.151	<b>ROBERTO ORTIZ URUEÑA</b>	27/5/2024
<b>16</b>	2024.10.5.5.152	<b>PEDRO JOSE CERON OCHOA</b>	27/5/2024
<b>17</b>	2024.10.5.5.154	<b>DIEGO CARVAJAL TRUJILLO</b>	28/5/2024
<b>18</b>	2024.10.5.5.157	<b>LUIS HERNANDO RUIZ</b>	30/5/2024

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

La gráfica presenta la distribución diaria de las peticiones radicadas en la entidad durante el mes de mayo de 2024, con base en los datos extraídos del sistema de Ventanilla Única.

Días con mayor cantidad de radicados:

- Los días 8, 10, 24 y 27 de mayo registraron 2 radicaciones, siendo los días con mayor cantidad en el mes.



Grafica 1, radicados en el periodo, fuente EDRU.

La siguiente tabla representa la cantidad de solicitudes (radicados) ingresadas por cada uno de los peticionarios durante el mes de mayo de 2024, con base en los registros proporcionados por la Ventanilla Única de la EDRU.

#	Radicado.	Cantidad
1	ALFREDO SANTAMARIA GAITAN	1
2	ANDRÉS SANTACRUZ B JORGE EDUARDO FADÚL DÍAZ	1
3	CARLOS ALBERTO ARDILA ÑAÑEZ	1
4	CONSTANZA DEL PILAR ALDERETE URCUQUI	1
5	DAVID ORLANDO MUÑOZ	1
6	DIEGO CARVAJAL TRUJILLO	1
7	JAMES HERRERA ALBAN	1
8	JESUS ORLANDO ARARAT	1
9	JORGE ENRIQUE HERRERA CEBALOS	1
10	JULIO CESAR SIERRA CASTAÑO	1
11	LUIS ANDEIMER RAMIREZ CALDON	1
12	LUIS HERNANDO RUIZ	1
13	PEDRO JOSE CERON OCHOA	1
14	ROBERTO ORTIZ URUEÑA	1
15	SERGIO GONZALO RESTREPO TABORDA	1
16	TATIANA MELAN	1
17	WILMER TABARES MARIN	1
18	YINETH CASTILLO GOMEZ	1

Tabla 2, Radicados de entrada por cada peticionario, fuente EDRU.

Durante el mes de mayo de 2024, el comportamiento de radicación en la entidad evidenció una **alta diversidad de peticionarios**, con un patrón de **solicitudes únicas por cada remitente**.

La tabla 3, presenta información sobre el envío de respuestas por parte de la entidad frente a las solicitudes recibidas durante el mes de mayo de 2024, incluyendo fechas de ingreso y salida, así como el tiempo de respuesta en días calendario.

#	Radicado salida	Número Radicado Padre	Entidad Destino	Fecha Radicación	fecha Ingreso	días respuesta
1	2024.10.5.5.122	2024.10.5.5.095	PLANEAMOS SAS	2024/5/3	2024/4/12	14
2	2024.10.5.5.123	2024.10.5.5.092	WILLIAM BUITRAGO CARRILLO	2024/5/3	2024/4/11	15
3	2024.10.5.5.124	2024.10.5.5.113	KAREN BEJARANO	2024/5/6	2024/4/25	6
4	2024.10.5.5.129	2024.10.5.5.111	WILLIAM CARMONA	2024/5/9	2024/4/24	10
5	2024.10.5.5.134	2024.10.5.5.109	FERNANDO PEREZ QUINTERO	2024/5/15	2024/4/22	15
6	2024.10.5.5.135	2024.10.5.5.115	SOCIEDAD ACCION FIDUCIARIA S.A.	2024/5/16	2024/4/25	13
7	2024.10.5.5.137	2024.10.5.5.112	LUIS ENRIQUE CIRO MOSQUERA	2024/5/16	2024/4/25	13
8	2024.10.5.5.138	2024.10.5.5.001	JUVIAN ALEXANDER BERNAL	2024/5/17	2024/1/12	83
9	2024.10.5.5.140	2024.10.5.5.132	LUIS ANDEIMER RAMIREZ CALDON	2024/5/17	2024/5/14	3
10	2024.10.5.5.141	2024.10.5.5.133	CONSTANZA DEL PILAR ALDERETE URCUQUI	2024/5/17	2024/5/15	2



## AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

## GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

11	2024.10.5.5.145	2024.10.5.5.120	WILMER ANDRES CALVO LARGO	2024/5/22	2024/4/30	14
12	2024.10.5.5.146	2024.10.5.5.121	CARLOS ALBERTO ARDILA ÑAÑEZ	2024/5/22	2024/5/3	12
13	2024.10.5.5.147	2024.10.5.5.125	JULIO CESAR SIERRA CASTAÑO	2024/5/24	2024/5/6	13
14	2024.10.5.5.149	2024.10.5.5.127	JESUS ORLANDO ARARAT GARZON	2024/5/24	2024/5/8	11
15	2024.10.5.5.155	2024.10.5.5.126	JAMES HERRERA ALBÁN	2024/5/29	2024/5/8	14
16	2024.10.5.5.156	2024.10.5.5.130	RODRIGO LINCE VILLEGAS	2024/5/30	2024/5/10	13

Tabla 3, Radicados de salida, fuente EDRU.

En el periodo de análisis se registraron 16 salidas a peticiones radicadas en la ventanilla única. Se debe revisar el respuesta a la petición con radicado de entrada 2024.10.5.5.001 de fecha 2024/1/12 presenta una respuesta con 83 días hábiles. Dejando delado este caso dado que requiere una verificación en el registro de la información en el aplicativo en la ventanilla única, se tiene que, 15 radicados de salida dieron respuesta a igual cantidad de solicitudes todos dentro de los 15 días hábiles. Alcanzando un 100% en la respuesta a tiempo a cada peticionario.

Los tiempos de respuesta oscilaron entre 2 y 15 días calendario, con un promedio de aproximadamente 11 días, lo cual indica una gestión en general oportuna. De incluir en el análisis el posible error en el registro del radicado 2024.10.5.5.001, el porcentaje de respuesta dentro de los tiempos es del 94%.

Cabe resaltar que en algunos trámites (40%) correspondientes a 6 solicitudes se lograron responder entre 2 y 12 días, el (60%) tomo para su respuesta entre 13 y 15 días, lo que evidencia la capacidad operativa de la entidad para atender solicitudes con agilidad.

### RESULTADO

- Durante mayo de 2024, se radicaron 18 solicitudes en la entidad, todas asociadas a remitentes únicos, lo cual facilita la trazabilidad individual y evita la acumulación de peticiones por parte de un mismo usuario.
- La distribución de radicados fue dispersa a lo largo del mes, con picos destacados el 8, 10, 24 y 27 de mayo, fechas en las que se registraron hasta 2 solicitudes, esta condición no permite concluir que se presentó un aumento justificado de la presentación de solicitudes a la EDRU

En cuanto a la gestión de respuestas:

- Se debe revisar el registro de ingreso o salida a la petición con radicado de entrada 2024.10.5.5.001 ya que aparentemente tomo 83 días hábiles en su respuesta.
- De los restantes 15 oficios de salida, 8 respuestas fueron a peticiones presentadas en el periodo anterior y 7 fueron recibidas respuesta durante el mismo mes, lo que representa un cumplimiento del 100%. En los tiempos de respuesta a los peticionarios.



## AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

## GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

- El tiempo promedio de respuesta fue de 11 días calendario, dentro del plazo legal de 15 días hábiles.

### RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

#### LIMITANTES

No se presentaron situaciones que dificultaran el desarrollo de la auditoria.

#### HALLAZGOS

- \* No se identificaron situaciones que manifestaran el incumplimiento de respecto a los términos de respuesta a peticiones de la comunidad.

#### NO CONFORMIDADES


No se presentaron incumplimientos con los criterios de auditoria

#### CONCLUSIONES

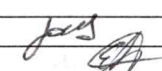
El comportamiento de radicación en mayo muestra una **distribución equilibrada y diversa**, con un flujo controlado de peticiones, lo que permite una adecuada trazabilidad y evita la acumulación de trámites.

#### RECOMENDACIONES


- Depurar pendientes sin respuesta: Verificar las solicitudes que no tienen salida registrada y establecer un plan de acción para su pronta atención.
- Optimizar el uso del sistema GEROS: Garantizar que tanto las entradas como salidas queden debidamente registradas en la plataforma, evitando omisiones que puedan afectar la trazabilidad.

  
Jesús Eduardo Scarpetta Arias

Jefe de la Oficina de Control Interno

	Nombre	Cargo / Actividad	Firma
Revisó	James Alberto Otero Marín	Contratista Oficina de Control Interno	
Aprobó	Jesús Eduardo Scarpetta Arias	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.


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

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

<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	INTERNA	<input checked="" type="checkbox"/>	EXTERNA	
<b>VIGENCIA:</b>	<b>2024</b>	N.º DE AUDITORIA		

<b>Nombre auditoría</b>	Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)				
<b>Tipo de auditoría</b>	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento		Otra
<b>Periodo</b>	Junio – Julio – Agosto 2024				
<b>Fecha realización</b>	Inicio	02-09-2024	Final	13-09-2024	
<b>Fecha informe:</b>	16 de septiembre 2024				
<b>Audidores</b>	Auditor líder: Jesús Eduardo Scarpetta Arias.				
<b>Apoyo:</b>					
<b>Proceso:</b>	Administrativos ventanilla única				
<b>Tipo Verificación</b>	Entrevista		Página		Física <input checked="" type="checkbox"/>

<b>DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	
*	Realizar un seguimiento para que la entidad cumpla con los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	
*	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.
<b>ALCANCE</b>	
	<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</p>

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

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

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

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.

Así las cosas, la Oficina de Control Interno determinó en el Programa Anual de Auditoría Interna PAA para la vigencia realizar el 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 EDRU.

### EJECUCIÓN

Para seguimiento se solicitó a la ventanilla única de la EDRU relación de las peticiones presentadas, entrantes, en la entidad en el periodo Junio – Julio – Agosto 2024, así como las respuestas enviadas, documentos salientes.

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

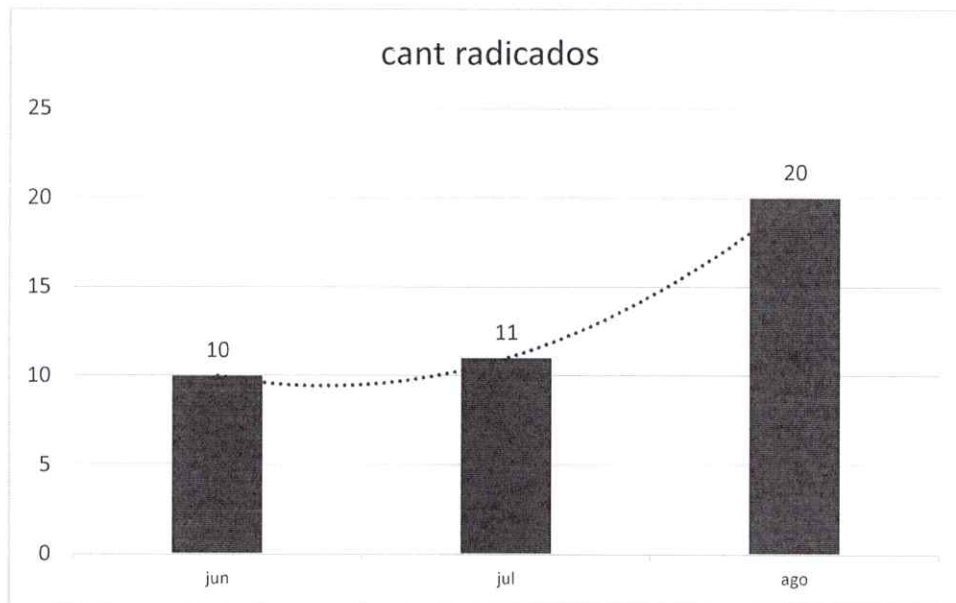
10.GERENTE GENERAL --/-- 5.DERECHOS DE PETICION --/-- 5.DERECHOS DE PETICION

0	Fecha	Radicado	Entidad Remitente	6	7	8	Tot
1	1/8/2024	2024.10.5.5.211	ISABEL CRISTINA ROMERO SAAVEDRA			1	1
2	10/7/2024	2024.10.5.5.197	JOHANNA MIREYA CERTUCHE DIAZ		1		1
3	11/6/2024	2024.10.5.5.164	CÉSAR ALFONSO FORERO MOLANO	1			1
4		2024.10.5.5.167	NELLY PATRICIA SANCHEZ	1			1
5		2024.10.5.5.165	PEDRO JOSE CERON OCHOA	1			1
6	11/7/2024	2024.10.5.5.198	DIANA LIZETH CASTRO DIAZ		1		1
7	12/6/2024	2024.10.5.5.168	ISMAEL TRUQUE QUINTERO	1			1
8	12/7/2024	2024.10.5.5.199	DORIS YAZMIN LARROTA NIÑO		1		1
9		2024.10.5.5.200	MAX FERNANDO ROJAS HURTADO		1		1
10	12/8/2024	2024.10.5.5.225	ANDRES SANTACRUZ BEDOYA			1	1
11	14/6/2024	2024.10.5.5.169	FERNANDO PÉREZ QUINTERO	1			1
12	14/8/2024	2024.10.5.5.228	JUAN PABLO MOSQUERA MORA			1	1
13	15/8/2024	2024.10.5.5.230	ANDRES FELIPE NIÑO FAJARDO			1	1
14	16/8/2024	2024.10.5.5.231	FERNANDO PEREZ			1	1
15	17/6/2024	2024.10.5.5.170	VIVIANA TRUJILLO	1			1
16	18/7/2024	2024.10.5.5.203	YINETH CASTILLO GOMEZ.		1		1
17	19/7/2024	2024.10.5.5.204	WALTER CAMILO MURCIA LOZANO		1		1
18	2/7/2024	2024.10.5.5.182	MELISSA MARIA VERGARA BOTERO		1		1
19	20/8/2024	2024.10.5.5.233	FANNY PATIÑO GUTIERREZ			1	1
20	21/8/2024	2024.10.5.5.234	JOHNNY MENESES NIETO			1	1
21	23/8/2024	2024.10.5.5.238	EDWIN NILSON QUIÑONES			1	1
22		2024.10.5.5.237	EDWIN NILSON QUIÑONES MONTAÑO			1	1
23		2024.10.5.5.236	HERBERT LOBATÓN CURREA			1	1
24	25/6/2024	2024.10.5.5.179	LILIANA RODRIGUEZ RENGIFO	1			1
25		2024.10.5.5.180	WILMER ANDRÉS CALVO	1			1
26	26/6/2024	2024.10.5.5.181	WILMER ANDRÉS CALVO	1			1
27	29/8/2024	2024.10.5.5.245	HENRY MOLANO COLLAZOS			1	1
28	3/7/2024	2024.10.5.5.185	DIEGO FERNANDO HAU CAICEDO		1		1
29	30/8/2024	2024.10.5.5.246	JHON FERNANDO ARCILA			1	1
30	31/7/2024	2024.10.5.5.208	ISABEL CRISTINA ROMERO SAAVEDRA		1		1
31		2024.10.5.5.210	MARÍA FERNANDA COLLAZOS DELGADO			1	1
32	5/6/2024	2024.10.5.5.161	CARLOS ANDRES ARIAS RUEDA	1			1
33	5/7/2024	2024.10.5.5.188	LUIS FELIPE CAMPO SAAVEDRA		1		1
34	6/8/2024	2024.10.5.5.215	GIANCARLO FIESCO MALFATTI			1	1
35	8/7/2024	2024.10.5.5.189	JULIO CESAR SIERRA CASTAÑO		1		1
36	8/8/2024	2024.10.5.5.218	ARQ. MARCOS ARROYAVE			1	1

37		2024.10.5.5.217	HERBERT LOBATÓN CURREA			1	1
38		2024.10.5.5.216	MARLON ANDRES CUBILLOS BORRERO			1	1
39	9/8/2024	2024.10.5.5.220	JAMES ARROYO BOTERO			1	1
40		2024.10.5.5.221				1	1
41		2024.10.5.5.219	LUIS FERNANDO LIBREROS RENTERIA			1	1
42	Total			10	11	20	41

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

Obteniéndose que se para el periodo se presentaron 41 radicaciones asociadas a 37 remitentes diferentes las cuales fueron radicadas durante cada periodo según la tabla 2.



Grafica 1, Radicados en el periodo, fuente EDRU.

0	Remitente.	6	7	8	Tot
1	ANDRES FELIPE NIÑO FAJARDO			1	1
2	ANDRES SANTACRUZ BEDOYA			1	1
3	ARQ. MARCOS ARROYAVE			1	1
4	CARLOS ANDRES ARIAS RUEDA	1			1
5	CÉSAR ALFONSO FORERO MOLANO	1			1
6	DIANA LIZETH CASTRO DIAZ		1		1
7	DIEGO FERNANDO HAU CAICEDO		1		1
8	DORIS YAZMIN LARROTA NIÑO		1		1
9	EDWIN NILSON QUIÑONES			1	1
10	EDWIN NILSON QUIÑONES MONTAÑO			1	1
11	FANNY PATIÑO GUTIERREZ			1	1

12	FERNANDO PEREZ			1	1
13	FERNANDO PÉREZ QUINTERO	1			1
14	GIANCARLO FIESCO MALFATTI			1	1
15	HENRY MOLANO COLLAZOS			1	1
16	HERBERT LOBATÓN CURREA			2	2
17	ISABEL CRISTINA ROMERO SAAVEDRA		1	1	2
18	ISMAEL TRUQUE QUINTERO	1			1
19	JAMES ARROYO BOTERO			2	2
20	JHON FERNANDO ARCILA			1	1
21	JOHANNA MIREYA CERTUCHE DIAZ		1		1
22	JOHNNY MENESES NIETO			1	1
23	JUAN PABLO MOSQUERA MORA			1	1
24	JULIO CESAR SIERRA CASTAÑO		1		1
25	LILIANA RODRIGUEZ RENGIFO	1			1
26	LUIS FELIPE CAMPO SAAVEDRA		1		1
27	LUIS FERNANDO LIBREROS RENTERIA			1	1
28	MARÍA FERNANDA COLLAZOS DELGADO			1	1
29	MARLON ANDRES CUBILLOS BORRERO			1	1
30	MAX FERNANDO ROJAS HURTADO		1		1
31	MELISSA MARIA VERGARA BOTERO		1		1
32	NELLY PATRICIA SANCHEZ	1			1
33	PEDRO JOSE CERON OCHOA	1			1
34	VIVIANA TRUJILLO	1			1
35	WALTER CAMILO MURCIA LOZANO		1		1
36	WILMER ANDRÉS CALVO	2			2
37	YINETH CASTILLO GÓMEZ.		1		1
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>41</b>

Tabla 2, Radicados de entrada por cada peticionario, fuente EDRU.

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

En el periodo de análisis se radicaron la salida de 36 documentos.

0	respuesta	Radicado Salida	Entidad Destino	Radicado Padre	6	7	8	Tot
1	6/17/2024	2024.10.5.5.172	DAVID ORLANDO MUÑOZ	2024.10.5.5.148	1			1
2		2024.10.5.5.174	DIEGO HAU CAICEDO	2024.10.5.5.164	1			1
3	6/18/2024	2024.10.5.5.176	PEDRO JOSE CERON OCHOA	2024.10.5.5.152	1			1
4		2024.10.5.5.177	PEDRO JOSE CERON OCHOA	2024.10.5.5.165	1			1
5		2024.10.5.5.178	SERGIO GONZALO RESTREPO TABORDA	2024.10.5.5.150	1			1
6	6/4/2024	2024.10.5.5.158	WILMER TABARES MARIN	2024.10.5.5.142	1			1
7		2024.10.5.5.159	ALFREDO SANTAMARIA GAITAN	2024.10.5.5.136	1			1

**AUDITORIA INTERNA**

Código:  
**FOR-GCI-05**

Versión:  
**02**

**GESTIÓN DE CONTROL INTERNO**

Fecha de Emisión:  
**16/02/2024**

8	6/6/2024	2024.10.5.5.162	MELISSA MARIA VERGARA BOTERO	2024.10.5.5.161	1			1
9	7/10/2024	2024.10.5.5.193	ANYI TATIANA ZAPATA	2024.10.5.5.169		1		1
10		2024.10.5.5.194	WILMER ANDRES CALVO LARGO	2024.10.5.5.181		1		1
11		2024.10.5.5.195	WILMER ANDRES CALVO LARGO	2024.10.5.5.180		1		1
12		2024.10.5.5.196	ALIANZA FIDUCIARIA S.A, Y CAMILO SALAZAR MONTOYA	2024.10.5.5.189		1		1
13	7/15/2024	2024.10.5.5.201	FERNANDO PEREZ QUINTERO Y OTROS	2024.10.5.5.182		1		1
14	7/16/2024	2024.10.5.5.202	LUIS FELIPE CAMPO SAAVEDRA	2024.10.5.5.188		1		1
15	7/19/2024	2024.10.5.5.205	DIANA LIZETH CASTRO DÍAZ	2024.10.5.5.198		1		1
16	7/29/2024	2024.10.5.5.207	WALTER CAMILO MURCIA LOZANO	2024.10.5.5.204		1		1
17	7/3/2024	2024.10.5.5.183	NELLY PATRICIA SANCHEZ	2024.10.5.5.167		1		1
18		2024.10.5.5.184	ISMAEL TRUQUE QUINTERO	2024.10.5.5.168		1		1
19	7/31/2024	2024.10.5.5.209	NORALBA GARCIA MORENO Y NURTH DEL CARMEN SANTANDER MARTINEZ	2024.10.5.5.197		1		1
20	7/4/2024	2024.10.5.5.187	DIEGO FERNANDO HAU CAICEDO	2024.10.5.5.185		1		1
21	7/8/2024	2024.10.5.5.190	LILIANA RODRIGUEZ RENGIFO	2024.10.5.5.179		1		1
22	7/9/2024	2024.10.5.5.192	FERNANDO PEREZ QUINTERO	2024.10.5.5.170		1		1
23	8/13/2024	2024.10.5.5.226	HERBERT LOBATÓN CURREA	2024.10.5.5.217			1	1
24	8/14/2024	2024.10.5.5.227	JAMES ARROYO BOTERO	2024.10.5.5.221			1	1
25	8/15/2024	2024.10.5.5.229	GIANCARLO FIESCO MALFATTI	2024.10.5.5.215			1	1
26	8/2/2024	2024.10.5.5.212	MAX FERNANDO ROJAS HURTADO	2024.10.5.5.200			1	1
27	8/20/2024	2024.10.5.5.232	MARCO ARROYAVE FERNANDEZ	2024.10.5.5.218			1	1
28	8/23/2024	2024.10.5.5.235	MARLON ANDRES CUBILLOS BORRERO	2024.10.5.5.216			1	1
29	8/26/2024	2024.10.5.5.239	ALIANZA FIDUCIARIA S.A, Y CAMILO SALAZAR MONTOYA	2024.10.5.5.225			1	1
30		2024.10.5.5.240	LEYDI YOJANNA HIGIDIO HENAO	2024.10.5.5.219			1	1
31	8/27/2024	2024.10.5.5.241	ISABEL CRISTINA ROMERO SAAVEDRA	2024.10.5.5.208			1	1
32	8/28/2024	2024.10.5.5.244	ISABEL CRISTINA ROMERO SAAVEDRA	2024.10.5.5.211			1	1
33	8/30/2024	2024.10.5.5.247	HERBERT LOBATON CURREA	2024.10.5.5.236			1	1
34	8/6/2024	2024.10.5.5.213	CAROLINA MENA SANCLEMENTE	2024.10.5.5.199			1	1
35		2024.10.5.5.214	MARIA FERNANDA COLLAZOS DELGADO	2024.10.5.5.210			1	1
36	8/9/2024	2024.10.5.5.222	RODRIGO LINCE VILLEGAS	2024.10.5.5.203			1	1
	<b>Total</b>				<b>8</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>36</b>

Tabla 3, Radicados de salida, fuente EDRU.

Al verificar los tiempos de respuestas en las solicitudes se encuentra que la EDRU respondió, las peticiones en promedio dentro del plazo definido por norma, ya que en la diferencia aritmética al tener en cuenta los festivos en los meses de análisis los días calendario pueden superar los días hábiles.



## AUDITORIA INTERNA

Código:  
**FOR-GCI-05**

Versión:  
**02**

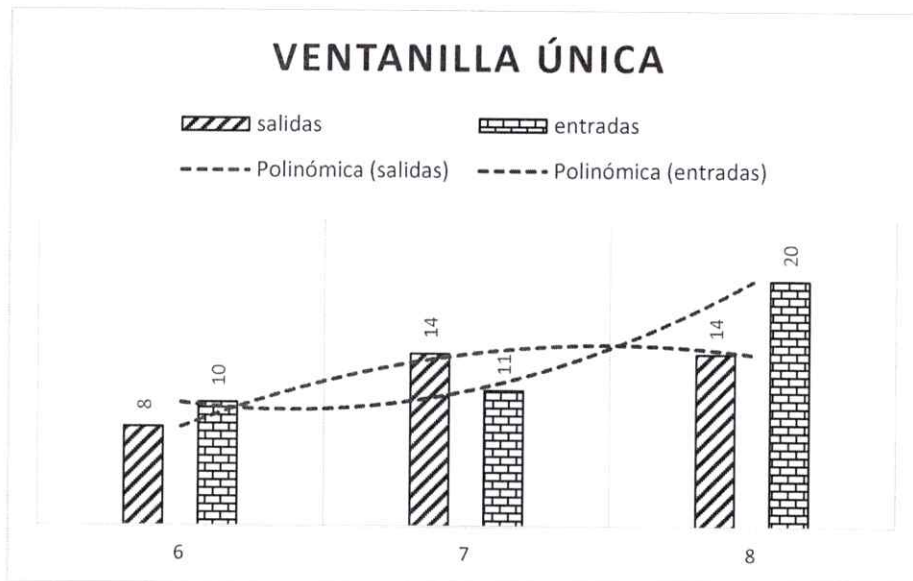
## GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Fecha de Emisión:  
**16/02/2024**

#	Radicado Padre	Radicado Salida	Entidad Destino	Salida	ingreso	días
1	2024.10.5.5.142	2024.10.5.5.158	WILMER TABARES MARIN	4/6/2024	17/5/2024	18
2	2024.10.5.5.136	2024.10.5.5.159	ALFREDO SANTAMARIA GAITAN	4/6/2024	16/5/2024	19
3	2024.10.5.5.161	2024.10.5.5.162	MELISSA MARIA VERGARA BOTERO	6/6/2024	5/6/2024	1
4	2024.10.5.5.148	2024.10.5.5.172	DAVID ORLANDO MUÑOZ	17/6/2024	23/5/2024	25
5	2024.10.5.5.164	2024.10.5.5.174	DIEGO HAU CAICEDO	17/6/2024	11/6/2024	6
6	2024.10.5.5.152	2024.10.5.5.176	PEDRO JOSE CERON OCHOA	18/6/2024	27/5/2024	22
7	2024.10.5.5.165	2024.10.5.5.177	PEDRO JOSE CERON OCHOA	18/6/2024	11/6/2024	7
8	2024.10.5.5.150	2024.10.5.5.178	SERGIO GONZALO RESTREPO TABORDA	18/6/2024	24/5/2024	25
9	2024.10.5.5.167	2024.10.5.5.183	NELLY PATRICIA SANCHEZ	3/7/2024	11/6/2024	22
10	2024.10.5.5.168	2024.10.5.5.184	ISMAEL TRUQUE QUINTERO	3/7/2024	12/6/2024	21
11	2024.10.5.5.185	2024.10.5.5.187	DIEGO FERNANDO HAU CAICEDO	4/7/2024	3/7/2024	1
12	2024.10.5.5.179	2024.10.5.5.190	LILIANA RODRIGUEZ RENGIFO	8/7/2024	25/6/2024	13
13	2024.10.5.5.170	2024.10.5.5.192	FERNANDO PEREZ QUINTERO	9/7/2024	17/6/2024	22
14	2024.10.5.5.169	2024.10.5.5.193	ANYI TATIANA ZAPATA	10/7/2024	14/6/2024	26
15	2024.10.5.5.181	2024.10.5.5.194	WILMER ANDRES CALVO LARGO	10/7/2024	26/6/2024	14
16	2024.10.5.5.180	2024.10.5.5.195	WILMER ANDRES CALVO LARGO	10/7/2024	25/6/2024	15
17	2024.10.5.5.189	2024.10.5.5.196	ALIANZA FIDUCIARIA S.A, Y CAMILO SALAZAR MONTOYA	10/7/2024	8/7/2024	2
18	2024.10.5.5.182	2024.10.5.5.201	FERNANDO PEREZ QUINTERO Y OTROS	15/7/2024	2/7/2024	13
19	2024.10.5.5.188	2024.10.5.5.202	LUIS FELIPE CAMPO SAAVEDRA	16/7/2024	5/7/2024	11
20	2024.10.5.5.198	2024.10.5.5.205	DIANA LIZETH CASTRO DÍAZ	19/7/2024	11/7/2024	8
21	2024.10.5.5.204	2024.10.5.5.207	WALTER CAMILO MURCIA LOZANO	29/7/2024	19/7/2024	10
22	2024.10.5.5.197	2024.10.5.5.209	NORALBA GARCIA MORENO Y NURTH DEL CARMEN SANTANDER MARTINEZ	31/7/2024	10/7/2024	21
23	2024.10.5.5.200	2024.10.5.5.212	MAX FERNANDO ROJAS HURTADO	2/8/2024	12/7/2024	21
24	2024.10.5.5.199	2024.10.5.5.213	CAROLINA MENA SANCLEMENTE	6/8/2024	12/7/2024	25
25	2024.10.5.5.210	2024.10.5.5.214	MARIA FERNANDA COLLAZOS DELGADO	6/8/2024	31/7/2024	6
26	2024.10.5.5.203	2024.10.5.5.222	RODRIGO LINCE VILLEGAS	9/8/2024	18/7/2024	22
27	2024.10.5.5.217	2024.10.5.5.226	HERBERT LOBATÓN CURREA	13/8/2024	8/8/2024	5
28	2024.10.5.5.221	2024.10.5.5.227	JAMES ARROYO BOTERO	14/8/2024	9/8/2024	5
29	2024.10.5.5.215	2024.10.5.5.229	GIANCARLO FIESCO Malfatti	15/8/2024	6/8/2024	9
30	2024.10.5.5.218	2024.10.5.5.232	MARCO ARROYAVE FERNANDEZ	20/8/2024	8/8/2024	12

31	2024.10.5.5.216	2024.10.5.5.235	MARLON ANDRES CUBILLOS BORRERO	23/8/2024	8/8/2024	15
32	2024.10.5.5.225	2024.10.5.5.239	ALIANZA FIDUCIARIA S.A, Y CAMILO SALAZAR MONTOYA	26/8/2024	12/8/2024	14
33	2024.10.5.5.219	2024.10.5.5.240	LEYDI YOJANNA HIGIDIO HENAO	26/8/2024	9/8/2024	17
34	2024.10.5.5.208	2024.10.5.5.241	ISABEL CRISTINA ROMERO SAAVEDRA	27/8/2024	31/7/2024	27
35	2024.10.5.5.211	2024.10.5.5.244	ISABEL CRISTINA ROMERO SAAVEDRA	28/8/2024	1/8/2024	27
36	2024.10.5.5.236	2024.10.5.5.247	HERBERT LOBATON CURREA	30/8/2024	23/8/2024	7

Tabla 4, días para la salida de la respuesta, fuente EDRU.




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

La grafica 2 muestra que la EDRU continua en su interacción con la comunidad, recibiendo peticiones y generando respuestas de manera permanente en el periodo evaluado.




#### 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.
- La información revisada permitió verificar que la entidad dio respuesta a peticiones dentro del tiempo al peticionario, incluso con atención presencial en la oficina.

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

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA
<b>LIMITANTES</b>
No se presentaron situaciones que dificultaran el desarrollo de la auditoria.
<b>HALLAZGOS</b>
* No se identificaron situaciones que manifestaran el incumplimiento de respecto a los términos de respuesta a peticiones de la comunidad.
<b>NO CONFORMIDADES</b>
No se presentaron incumplimientos con los criterios de auditoria
<b>CONCLUSIONES</b>
* La entidad ha cumplido con controlar la documentación entrante y saliente por medio del programa GEROS.
<b>RECOMENDACIONES</b>
Continuar con el trabajo adelantado con el recurso humano relacionado desde la recepción, proyección, revisión, aprobación y salida de las respuestas a las peticiones presentadas en la entidad

  
 \_\_\_\_\_  
**Jesús Eduardo Scarpetta Arias**  
 Jefe de la Oficina de Control Interno

	Nombre	Cargo / Actividad	Firma
Proyectó	Jesús Eduardo Scarpetta Arias	Jefe Oficina De Control Interno	controlinterno@edru.gov.co 
Revisó	Jesús Eduardo Scarpetta Arias	Jefe Oficina De Control Interno	controlinterno@edru.gov.co 
Aprobó	Jesús Eduardo Scarpetta Arias	Jefe Oficina De Control Interno	controlinterno@edru.gov.co 

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.