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

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


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

Nombre auditoría	Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (Informe del mes de la vigencia, proceso Servicio Ciudadano)			
Tipo de auditoría	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	Otra
Periodo	Septiembre 2024			
Fecha realización	Inicio	01-10-2024	Final	15-10-2024
Fecha informe:	17 de octubre 2024			
Audidores	Auditor líder: Jesús Eduardo Scarpetta Arias.			
Apoyo:				
Proceso:	Administrativos ventanilla única			
Tipo Verificación	Entrevista	<input type="checkbox"/>	Página	Física <input checked="" type="checkbox"/>

DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA	
OBJETIVO GENERAL:	
*	Verificar que la entidad cumpla con los términos establecidos para resolver las distintas modalidades de peticiones presentadas por la ciudadanía. Conforme a la normatividad vigente, y salvo disposición legal especial, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, so pena de incurrir en sanción disciplinaria por parte de los funcionarios responsables de su atención.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
*	Verificar que las peticiones recibidas en el periodo de análisis tengan respuesta
*	Verificar que las respuestas a las peticiones en el periodo de análisis se encuentren dentro de los términos
*	Dar retroalimentación a los Líderes de proceso y Gerencia de las observaciones realizadas.
ALCANCE	
	Evaluar la conformidad y estado de las respuestas a las peticiones presentadas por la comunidad en general. "Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

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

<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>
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
<p>Conclusión: Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoria.</p> <p>Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>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.</p> <p>Descripción de la condición: Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.</p> <p>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.</p> <p>Recomendación: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.</p>

	AUDITORIA INTERNA	Código: FOR-GCI-05
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Versión: 02
		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.

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 septiembre 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 septiembre 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 septiembre de 2024, se identificaron un total de 13 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
2024.10.5.5.249	LUIS FELIPE CAMPO SAAVEDRA	3/9/2024
2024.10.5.5.250	DIANA LIZETH CASTRO DIAZ	4/9/2024
2024.10.5.5.251	ANDRES FELIPE NIÑO FAJARDO	4/9/2024
2024.10.5.5.253	DIEGO GUERRERO	5/9/2024
2024.10.5.5.259	LUIS GUILLERMO BRAVO QUIJANO	12/9/2024
2024.10.5.5.260	ARQ. MARCOS ARROYAVE FERNÁNDEZ	12/9/2024
2024.10.5.5.264	ALEXANDRA ESCOBAR	17/9/2024
2024.10.5.5.265	PABLO CESAR TORRES SAA	17/9/2024
2024.10.5.5.266	SEBASTIAN HENAO CATAÑO.	18/9/2024
2024.10.5.5.270	JAMES ELIECER HERNANDEZ ARANGO	20/9/2024
2024.10.5.5.272	MARIA ALEXANDRA PACHECO MUÑOZ	26/9/2024



AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

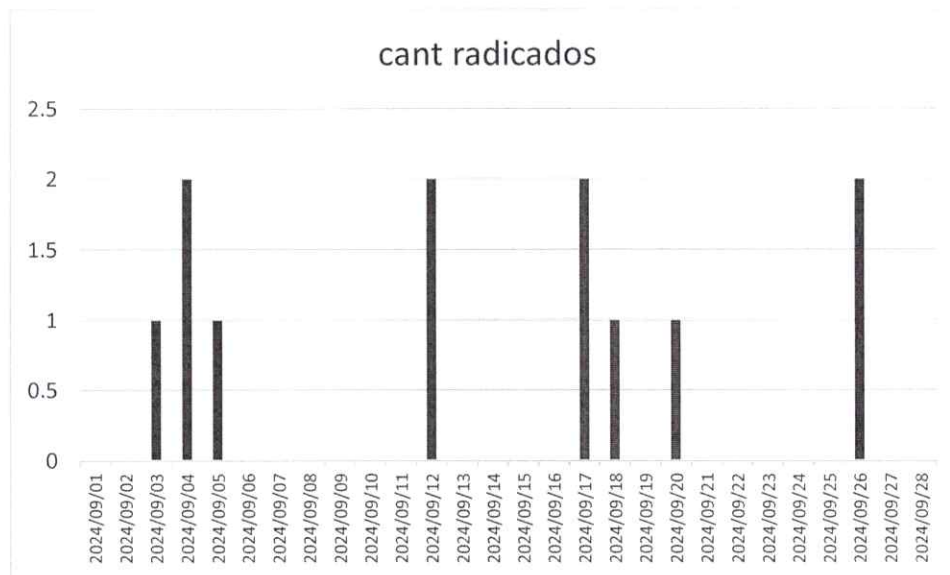
2024.10.5.5.273	FULVIA RUBI MARIN	26/9/2024
2024.10.5.5.275	JUAN FRANCISCO ABRIL R.	30/9/2024

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

La gráfica muestra la distribución diaria de radicaciones de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de septiembre de 2024. Se observa una variabilidad en la cantidad de radicaciones, con días puntuales de mayor concentración.

Días con mayor número de radicaciones (2 peticiones):

- 4 de septiembre
- 12 de septiembre
- 17 de septiembre
- 26 de septiembre



Grafica 1, radicados en el periodo, fuente EDRU.

La gráfica evidencia que, aunque la radicación de peticiones en septiembre de 2024 fue intermitente, existieron días críticos con mayor carga de trabajo. Este patrón permite identificar posibles cuellos de botella en el proceso de atención o planificar mejor la asignación de recursos para evitar demoras en la respuesta dentro del plazo legal de 15 días hábiles.

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


#	Remitente	Cantidad
1	ALEXANDRA ESCOBAR	1
2	ANDRES FELIPE NIÑO FAJARDO	1
3	ARQ. MARCOS ARROYAVE FERNÁNDEZ	1
4	DIANA LIZETH CASTRO DIAZ	1
5	DIEGO GUERRERO	1
6	FULVIA RUBI MARIN	1
7	JAMES ELIECER HERNANDEZ ARANGO	1
8	JUAN FRANCISCO ABRIL R.	1
9	LUIS FELIPE CAMPO SAAVEDRA	1
10	LUIS GUILLERMO BRAVO QUIJANO	1
11	MARIA ALEXANDRA PACHECO MUÑOZ	1
12	PABLO CESAR TORRES SAA	1
13	SEBASTIAN HENAO CATAÑO.	1

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

La información evidencia que las peticiones recibidas durante el mes fueron realizadas por **usuarios únicos**, sin repetición de remitentes. Este comportamiento facilita la gestión individual de cada solicitud, reduciendo la posibilidad de acumulación de trámites por parte de un mismo usuario.

La tabla presenta información sobre el envío de respuestas por parte de la entidad frente a las solicitudes recibidas durante el mes de septiembre 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
2024.10.5.5.254	2024.10.5.5.249	LUIS FELIPE CAMPO SAAVEDRA	5/9/2024	3/9/2024	2
2024.10.5.5.255	2024.10.5.5.250	ALIANZA FIDUCIARIA S.A, Y CAMILO SALAZAR MONTOYA	6/9/2024	4/9/2024	2
2024.10.5.5.262	2024.10.5.5.251	ADRIANA RAMIREZ RODRIGUEZ	12/9/2024	4/9/2024	8
2024.10.5.5.267	2024.10.5.5.259	LUIS QUILLERMO BRAVO QUIJANO	18/9/2024	12/9/2024	6

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

2024.10.5.5.268	2024.10.5.5.260	ARQ. MARCOS ARROYAVE FERNÁNDEZ	19/9/2024	12/9/2024	7
2024.10.5.5.269	2024.10.5.5.264	ALEZANDRA ESCOBAR PEREZ	19/9/2024	17/9/2024	2
2024.10.5.5.271	2024.10.5.5.266	SEBASTIAN HENAO CATAÑO.	24/9/2024	18/9/2024	6
2024.10.5.5.274	2024.10.5.5.272	MARIA ALEXANDRA PACHECO MUÑOZ	27/9/2024	26/9/2024	1

Tabla 3, Radicados de salida, fuente EDRU.

La entidad dio respuesta a la totalidad de las solicitudes analizadas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, lo que refleja un adecuado manejo operativo de los tiempos. La mayoría de las respuestas fueron emitidas entre 2 y 6 días calendario, lo que representa una atención ágil y oportuna. Este comportamiento evidencia una gestión eficiente en el trámite de peticiones durante el mes de septiembre de 2024.

Sin embargo, de un total de **13 peticiones radicadas en el periodo**, únicamente se identificaron **8 con respuesta registrada** hasta la fecha de corte del presente seguimiento. Esto indica que **5 solicitudes aún no cuentan con respuesta documentada**, motivo por el cual se proyecta que estas serán atendidas en el **mes siguiente**, dentro del plazo legal de 15 días hábiles contados a partir de su radicación. Se recomienda continuar con el seguimiento para verificar su atención oportuna y evitar posibles incumplimientos normativos.

RESULTADO

- Como resultado del seguimiento efectuado, se evidenció que la Empresa de Desarrollo Urbano EDRU realiza un control y monitoreo constante sobre la atención y respuesta a las peticiones presentadas por la comunidad en general, en cumplimiento de sus obligaciones legales.
- La revisión de la información disponible permitió verificar que las respuestas emitidas por la entidad durante el mes de septiembre de 2024 fueron gestionadas dentro del término legal establecido de **15 días hábiles**, conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente. Este cumplimiento refleja una gestión oportuna, eficiente y alineada con los principios de atención al ciudadano.

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


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

No se presentaron incumplimientos con los criterios de auditoria
CONCLUSIONES
<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa de Desarrollo Urbano – EDRU demuestra un compromiso institucional con el seguimiento y control de las peticiones presentadas por la ciudadanía, a través de mecanismos de verificación y trazabilidad de los documentos radicados. • Del total de 13 peticiones registradas durante el mes de septiembre de 2024, se evidenció que 8 de ellas fueron respondidas dentro del plazo legal de 15 días hábiles, cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente. • Las 5 solicitudes restantes aún no contaban con respuesta al momento del corte del análisis; sin embargo, se proyecta que serán atendidas durante el mes siguiente, dentro del plazo legal permitido, lo cual permite mantener un margen adecuado de cumplimiento.
RECOMENDACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Continuar fortaleciendo el sistema de seguimiento a las peticiones mediante el uso efectivo del aplicativo GEROS, asegurando la trazabilidad y control de los tiempos de respuesta. • Realizar revisiones periódicas (semanales o quincenales) sobre las peticiones en trámite para anticipar posibles vencimientos y minimizar el riesgo de incumplimiento. • Documentar de manera formal la gestión de las respuestas emitidas y mantener actualizada la base de datos de peticiones, de forma que se facilite su monitoreo y reporte en auditorías futuras. • Incluir en los informes de seguimiento un apartado que identifique claramente las peticiones en curso, su fecha de radicación y la fecha límite para respuesta, como herramienta preventiva.

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 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.

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

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

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

Nombre auditoría	Peticiónes, Quejas, Sugerencias y Reclamos (Informe del mes de la vigencia, proceso Servicio Ciudadano)				
Tipo de auditoría	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	<input type="checkbox"/>	Otra
Periodo	Octubre 2024				
Fecha realización	Inicio	01-10-2024	Final	15-10-2024	
Fecha informe:	18 de noviembre 2024				
Audidores	Auditor Líder: Jesús Eduardo Scarpetta Arias.				
Apoyo:					
Proceso:	Administrativos ventanilla única				
Tipo Verificación	Entrevista	<input type="checkbox"/>	Página	<input type="checkbox"/>	Física <input checked="" type="checkbox"/>

DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA	
OBJETIVO GENERAL:	
*	Verificar que la entidad cumpla con los términos establecidos para resolver las distintas modalidades de peticiones presentadas por la ciudadanía. Conforme a la normatividad vigente, y salvo disposición legal especial, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, so pena de incurrir en sanción disciplinaria por parte de los funcionarios responsables de su atención.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
*	Verificar que las peticiones recibidas en el periodo de análisis tengan respuesta
*	Verificar que las respuestas a las peticiones en el periodo de análisis se encuentren dentro de los términos
*	Dar retroalimentación a los Líderes de proceso y Gerencia de las observaciones realizadas.
ALCANCE	
	Evaluar la conformidad y estado de las respuestas a las peticiones presentadas por la comunidad en general. "Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.



AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

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.

	AUDITORIA INTERNA	Código: FOR-GCI-05
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Versión: 02
		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.

	AUDITORIA INTERNA	Código: FOR-GCI-05
		Versión: 02
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	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 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 octubre 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 octubre 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 Octubre de 2024, se identificaron un total de 4 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:

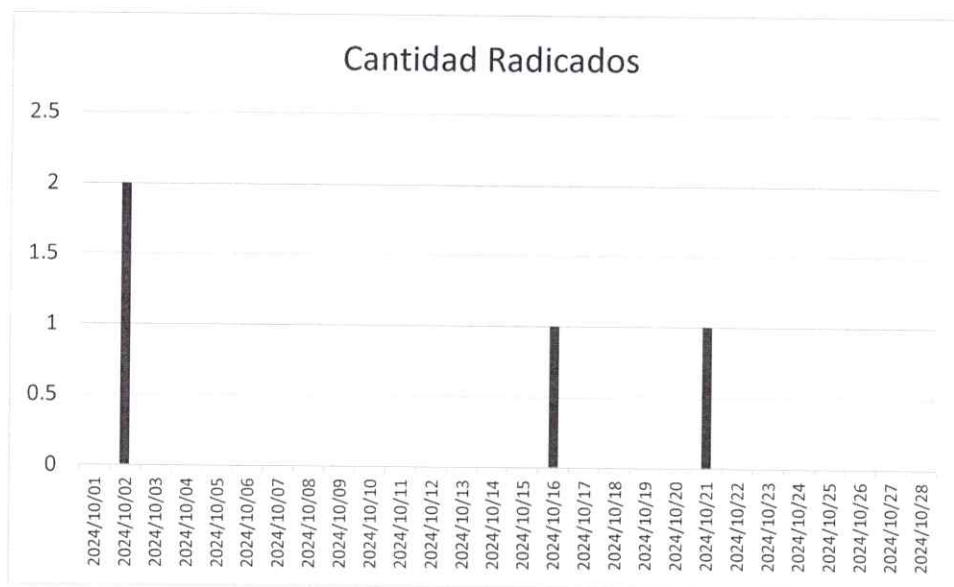
Radicado	Remitente	Fecha radicación
2024.10.5.5.277	DAVID MALCA M	2/10/2024
2024.10.5.5.278	OLGA CECILIA SOTO SOTO	2/10/2024
2024.10.5.5.282	KAREM DIAZ TAVERA	16/10/2024
2024.10.5.5.285	JESUS ORLANDO ARARAT	21/10/2024

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 octubre de 2024, con base en los datos extraídos del sistema de Ventanilla Única.

A lo largo del mes se evidencia una baja frecuencia de radicaciones, con registros en solo tres fechas específicas:

- 2 de octubre de 2024: Se registró el mayor número de radicaciones en un solo día, con un total de 2 solicitudes.
- 16 de octubre de 2024: Se registró 1 solicitud.
- 21 de octubre de 2024: Se registró 1 solicitud.




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 Octubre de 2024, con base en los registros proporcionados por la Ventanilla Única de la EDRU.

Nº	Peticionario	Cantidad
1	DAVID MALCA M	1
2	JESUS ORLANDO ARARAT	1
3	KAREM DIAZ TAVERA	1
4	OLGA CECILIA SOTO	1

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

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

La información evidencia que las peticiones recibidas durante el mes fueron realizadas por **usuarios únicos**, sin repetición de remitentes. Este comportamiento facilita la gestión individual de cada solicitud, reduciendo la posibilidad de acumulación de trámites por parte de un mismo usuario.

La tabla presenta información sobre el envío de respuestas por parte de la entidad frente a las solicitudes recibidas durante el mes de octubre 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 salida	fecha Ingreso	Días respuesta
2024.10.5.5.283	2024.10.5.5.278	OLGA CECILIA SOTO SOTO	16/10/2024	2/10/2024	14
2024.10.5.5.284	2024.10.5.5.277	MASSMODA S.A.S. DAVID MALCA	16/10/2024	2/10/2024	14
2024.10.5.5.286	2024.10.5.5.282	KAREM DIAZ TAVERA	22/10/2024	16/10/2024	6
2024.10.5.5.287	2024.10.5.5.285	ALIANZA FIDUCIARIA S.A, Y CAMILO SALAZAR MONTOYA	24/10/2024	21/10/2024	3

Tabla 3, Radicados de salida, fuente EDRU.

La entidad demostró un adecuado manejo de los tiempos de respuesta durante el mes de octubre de 2024, garantizando atención oportuna a las peticiones recibidas. El tiempo promedio de respuesta (9.25 días) refleja una gestión eficiente, aunque se sugiere mantener el seguimiento a las solicitudes que se aproximen al límite máximo permitido para evitar posibles incumplimientos normativos.

RESULTADO

- Como resultado del seguimiento efectuado durante el mes de octubre de 2024, se evidenció que la Empresa de Desarrollo Urbano – EDRU mantiene un control y monitoreo constante sobre la atención y respuesta a las peticiones presentadas por la comunidad en general, en cumplimiento de sus obligaciones legales.
- La revisión de la información disponible permitió verificar que las respuestas emitidas por la entidad durante el citado mes fueron gestionadas dentro del término legal establecido de 15 días hábiles, conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente. Este cumplimiento refleja una gestión oportuna, eficiente y alineada con los principios de atención al ciudadano.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

LIMITANTES

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

HALLAZGOS

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

NO CONFORMIDADES

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

No se presentaron incumplimientos con los criterios de auditoria

CONCLUSIONES

- La Empresa de Desarrollo Urbano – EDRU demuestra un compromiso institucional con el seguimiento y control de las peticiones presentadas por la ciudadanía, a través de mecanismos de verificación y trazabilidad de los documentos radicados.
- Del total de 4 peticiones registradas durante el mes de octubre de 2024, se evidenció que todas fueron respondidas dentro del plazo legal de 15 días hábiles, cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente.


RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo el sistema de seguimiento a las peticiones mediante el uso efectivo del aplicativo GEROS, asegurando la trazabilidad y control de los tiempos de respuesta.
- Realizar revisiones periódicas (semanales o quincenales) sobre las peticiones en trámite para anticipar posibles vencimientos y minimizar el riesgo de incumplimiento.
- Documentar de manera formal la gestión de las respuestas emitidas y mantener actualizada la base de datos de peticiones, de forma que se facilite su monitoreo y reporte en auditorías futuras.
- Aunque se cumplen los plazos legales, es recomendable mantener un monitoreo constante de los tiempos de respuesta, especialmente en casos cercanos al límite máximo, para prevenir riesgos de incumplimiento y mejorar aún más la eficiencia.

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 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.


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

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

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

Nombre auditoría	Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos			
Tipo de auditoría	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	Otra
Periodo	Noviembre 2024			
Fecha realización	Inicio	02-12-2024	Final	13-12-2024
Fecha informe:	17 de diciembre 2024			
Audidores	Auditor líder: Jesús Eduardo Scarpetta Arias.			
Apoyo:				
Proceso:	Administrativos ventanilla única			
Tipo Verificación	Entrevista		Página	Física <input checked="" type="checkbox"/>

DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA	
OBJETIVO GENERAL:	
*	Verificar que la entidad cumpla con los términos establecidos para resolver las distintas modalidades de peticiones presentadas por la ciudadanía. Conforme a la normatividad vigente, y salvo disposición legal especial, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, so pena de incurrir en sanción disciplinaria por parte de los funcionarios responsables de su atención.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
*	Verificar que las peticiones recibidas en el periodo de análisis tengan respuesta
*	Verificar que las respuestas a las peticiones en el periodo de análisis se encuentren dentro de los términos
*	Dar retroalimentación a los Líderes de proceso y Gerencia de las observaciones realizadas.
ALCANCE	
<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</p>	

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

necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.” Art 13, Ley 1437 de 2011.

CRITERIOS:

- * Ley 1437 de 2011 Artículo 13.
- * Normas, requisitos legales, resoluciones, normas, procedimientos, indicadores y registros que se consideren pertinentes.

METODOLOGÍA APLICADA:

- * Revisar las peticiones entrantes radicadas en la ventanilla única de la entidad
- * Revisar las peticiones salientes radicadas en la ventanilla única de la entidad

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

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

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

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


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

No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.

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

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

ANTECEDENTES


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

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
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	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 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 noviembre 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 noviembre 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 Noviembre de 2024, se identificaron un total de 4 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
2024.10.5.5.289	DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA	1/11/2024
2024.10.5.5.290	DIEGO ANDRES GERALDO ARBOLEDA	1/11/2024
2024.10.5.5.292	DIANA LIZETH CASTRO DIAZ	14/11/2024
2024.10.5.5.295	LUIS E CIRO	28/11/2024

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

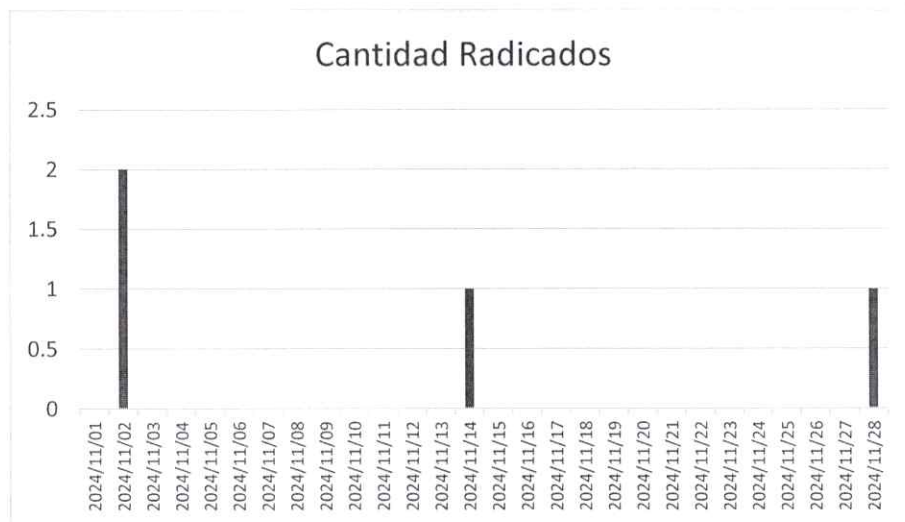
	AUDITORIA INTERNA	Código: FOR-GCI-05
		Versión: 02
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Fecha de Emisión: 16/02/2024

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

Hay largos intervalos sin movimiento de radicación (por ejemplo, entre el 3 y el 13, y entre el 15 y el 27 de noviembre), lo cual evidencia una distribución poco uniforme.

Solo se registraron **4 radicaciones** a lo largo del mes, distribuidas en las siguientes fechas:

- **2 de noviembre de 2024:** 2 radicaciones (mayor actividad en un solo día).
- **14 de noviembre de 2024:** 1 radicación.
- **28 de noviembre de 2024:** 1 radicación.



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 Noviembre de 2024, con base en los registros proporcionados por la Ventanilla Única de la EDRU.

1	DIANA LIZETH CASTRO DIAZ	1
2	DIEGO ANDRES GERALDO ARBOLEDA	1
3	DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA	1
4	LUIS E CIRO	1

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

La información evidencia que las peticiones recibidas durante el mes fueron realizadas mayormente por usuarios únicos. Adicionalmente, se identificó que dos solicitudes provinieron del mismo remitente, correspondientes a distintos requerimientos. Este comportamiento facilita la gestión individual de cada solicitud, reduciendo la posibilidad de acumulación de trámites por parte de un mismo usuario.


La tabla presenta información sobre el envío de respuestas por parte de la entidad frente a las solicitudes recibidas durante el mes de noviembre 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
2024.10.5.5.293	2024.10.5.5.289	JULIO CESAR SIERRA C Y DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA	15/11/2024	1/11/2024	14
2024.10.5.5.294	2024.10.5.5.292	DIANA LIZETH CASTRO DIAZ	26/11/2024	14/11/2024	12

Tabla 3, Radicados de salida, fuente EDRU.


Durante noviembre de 2024, la entidad respondió a dos solicitudes dentro del plazo legal de 15 días hábiles, reflejando un manejo eficiente y oportuno de los tiempos de respuesta. Sin embargo, de un total de cuatro peticiones radicadas, solo dos cuentan con respuesta registrada hasta la fecha de corte. Se espera que las solicitudes pendientes sean atendidas en el siguiente periodo, por lo que se recomienda continuar con el seguimiento para asegurar su atención dentro de los plazos establecidos.

RESULTADO

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

- Como resultado del seguimiento efectuado durante el mes de noviembre de 2024, se evidenció que la Empresa de Desarrollo Urbano – EDRU mantiene un control y monitoreo constante sobre la atención y respuesta a las peticiones presentadas por la comunidad en general, en cumplimiento de sus obligaciones legales.
- La revisión de la información disponible permitió verificar que las respuestas emitidas por la entidad durante el citado mes fueron gestionadas dentro del término legal establecido de 15 días hábiles, conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente. Este cumplimiento refleja una gestión oportuna, eficiente y alineada con los principios de atención al ciudadano.



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
<ul style="list-style-type: none"> • La entidad ha demostrado cumplimiento en la atención de las solicitudes respondidas durante noviembre de 2024, gestionándolas dentro del plazo legal de 15 días hábiles, lo que refleja un manejo adecuado de los tiempos y un compromiso con la normatividad vigente. • No obstante, del total de peticiones radicadas en noviembre, solo la mitad cuenta con respuesta registrada al momento de corte, lo que indica que aún existen solicitudes pendientes por atender. • La ausencia de respuestas registradas para algunas peticiones podría representar un riesgo de incumplimiento si no se gestionan oportunamente, lo que afecta la calidad del servicio y la confianza ciudadana.
RECOMENDACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener y fortalecer el seguimiento constante a las solicitudes pendientes para asegurar su atención dentro de los plazos legales, evitando retrasos y posibles incumplimientos normativos. • Implementar mecanismos de control y alerta temprana que permitan identificar solicitudes que se acerquen al límite de tiempo para su respuesta, facilitando una gestión proactiva.

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


- Fomentar la capacitación continua del personal responsable de la gestión de peticiones para mejorar la eficiencia y calidad en el manejo de los tiempos de respuesta.
- Realizar informes periódicos que permitan monitorear el estado de las peticiones y evaluar el cumplimiento de los tiempos, con el fin de identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas oportunas.



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 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.


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

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


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

Nombre auditoría	Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (Informe del mes de la vigencia, proceso Servicio Ciudadano)			
Tipo de auditoría	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	Otra
Periodo	Diciembre 2024			
Fecha realización	Inicio	02-01-2025	Final	15-01-2025
Fecha informe:	17 de enero 2025			
Audidores	Auditor líder: Jesús Eduardo Scarpetta Arias.			
Apoyo:				
Proceso:	Administrativos ventanilla única			
Tipo Verificación	Entrevista		Página	Física <input checked="" type="checkbox"/>

DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA	
OBJETIVO GENERAL:	
*	Verificar que la entidad cumpla con los términos establecidos para resolver las distintas modalidades de peticiones presentadas por la ciudadanía. Conforme a la normatividad vigente, y salvo disposición legal especial, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, so pena de incurrir en sanción disciplinaria por parte de los funcionarios responsables de su atención.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
*	Verificar que las peticiones recibidas en el periodo de análisis tengan respuesta
*	Verificar que las respuestas a las peticiones en el periodo de análisis se encuentren dentro de los términos
*	Dar retroalimentación a los Líderes de proceso y Gerencia de las observaciones realizadas.
ALCANCE	
	Evaluar la conformidad y estado de las respuestas a las peticiones presentadas por la comunidad en general. "Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

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

	<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>
	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
	<p>Conclusión: Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoria.</p> <p>Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>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.</p> <p>Descripción de la condición: Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.</p> <p>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.</p> <p>Recomendación: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.</p>

	AUDITORIA INTERNA	Código: FOR-GCI-05
		Versión: 02
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	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.

	AUDITORIA INTERNA	Código: FOR-GCI-05
		Versión: 02
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	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 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 diciembre 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 diciembre 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 Diciembre de 2024, se identificaron un total de 7 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.

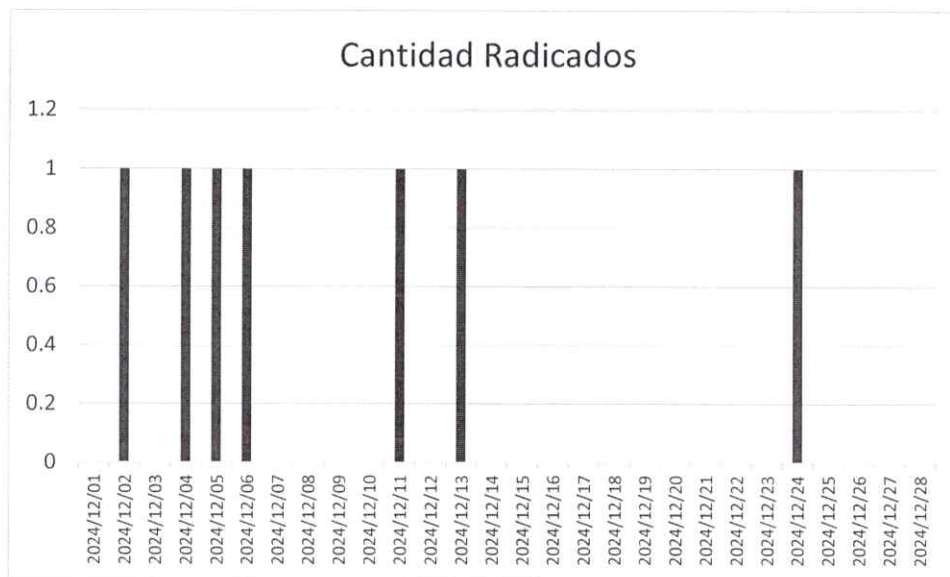
A continuación, se presenta el resumen de las radicaciones y sus respectivos remitentes:

Radicado	Remitente.	Fecha rad
2024.10.5.5.296	WILMER ANDRÉS CALVO	2/12/2024
2024.10.5.5.297	HERBERT LOBATÓN CURREA	4/12/2024
2024.10.5.5.298	JAMES ARROYO BOTERO	5/12/2024
2024.10.5.5.300	GUILLERMO EFRAIN DUEÑAS RIVERA	6/12/2024
2024.10.5.5.305	DUVALIER SÁNCHEZ ARANGO.	11/12/2024
2024.10.5.5.307	ALEJANDRO ARIAS	13/12/2024
2024.10.5.5.311	MONICA GONZALEZ CORDOBA	24/12/2024

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 diciembre de 2024, con base en los datos extraídos del sistema de Ventanilla Única.

Se registraron **7 peticiones**, con una mayor concentración en la **primera semana del mes**. Las radicaciones se distribuyeron de manera equitativa entre los días con actividad, sin acumulaciones en fechas puntuales. Se evidenció una **disminución notable en la segunda mitad del mes**, posiblemente asociada a la temporada de fin de año.



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 diciembre de 2024, con base en los registros proporcionados por la Ventanilla Única de la EDRU.

Nº	Peticionario	Cantidad
1	ALEJANDRO ARIAS	1
2	DUVALIER SÁNCHEZ ARANGO.	1
3	GUILLERMO EFRAIN DUEÑAS RIVERA	1
4	HERBERT LOBATÓN CURREA	1
5	JAMES ARROYO BOTERO	1
6	MONICA GONZALEZ CORDOBA	1
7	WILMER ANDRÉS CALVO	1

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



AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

La información evidencia que las peticiones recibidas durante el mes fueron realizadas por **usuarios únicos**, sin repetición de remitentes. Este comportamiento facilita la gestión individual de cada solicitud, reduciendo la posibilidad de acumulación de trámites por parte de un mismo usuario.

La tabla presenta información sobre el envío de respuestas por parte de la entidad frente a las solicitudes recibidas durante el mes de diciembre 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
2024.10.5.5.293	2024.10.5.5.289	JULIO CESAR SIERRA C Y DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA	15/11/2024	1/11/2024	14
2024.10.5.5.294	2024.10.5.5.292	DIANA LIZETH CASTRO DIAZ	26/11/2024	14/11/2024	12

Tabla 3, Radicados de salida, fuente EDRU.

Durante el mes de Diciembre de 2024 se recibieron 4 peticiones, de las cuales 2 fueron respondidas dentro del plazo legal de 15 días hábiles, reflejando una gestión oportuna. Sin embargo, 2 solicitudes no presentan respuesta registrada al corte del análisis, por lo que requieren seguimiento para asegurar su respuesta dentro del término legal y evitar incumplimientos.

RESULTADO

Durante el mes de diciembre de 2024, se radicaron un total de **4 peticiones** en la entidad, asociadas a cuatro remitentes. De estas solicitudes, **2 fueron respondidas dentro del término legal establecido (15 días hábiles)**, mientras que las otras **2 permanecen sin respuesta registrada** al cierre del periodo de seguimiento. Este comportamiento evidencia una gestión parcialmente oportuna y la necesidad de fortalecer los mecanismos de control para el seguimiento y cierre de las peticiones.

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



AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:


16/02/2024



GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

- Se evidencia cumplimiento del plazo legal en las solicitudes que cuentan con respuesta registrada. Las respuestas fueron emitidas en 12 y 14 días calendario, dentro del marco normativo.

RECOMENDACIONES

- Mantener y fortalecer el seguimiento constante a las solicitudes pendientes para asegurar su atención dentro de los plazos legales, evitando retrasos y posibles incumplimientos normativos.
- Implementar mecanismos de control y alerta temprana que permitan identificar solicitudes que se acerquen al límite de tiempo para su respuesta, facilitando una gestión proactiva.
- Fomentar la capacitación continua del personal responsable de la gestión de peticiones para mejorar la eficiencia y calidad en el manejo de los tiempos de respuesta.
- Realizar informes periódicos que permitan monitorear el estado de las peticiones y evaluar el cumplimiento de los tiempos, con el fin de identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas oportunas.


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 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.