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

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

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

Nombre auditoría	Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (Informe del primer mes de la vigencia, proceso Servicio Ciudadano)				
Tipo de auditoría	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento		Otra
Periodo	Enero 2025				
Fecha realización	Inicio	10-02-2025	Final	14-02-2025	
Fecha informe:	17 de febrero 2025				
Auditores	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:	
*	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.
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
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Versión: 02
		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

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

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

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.



AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Fecha de Emisión:

16/02/2024

EJECUCIÓN

Para seguimiento se solicitó a la ventanilla única de la EDRU relación de las peticiones presentadas, entrantes, en la entidad en el periodo enero 2025, así como las respuestas enviadas, documentos salientes.

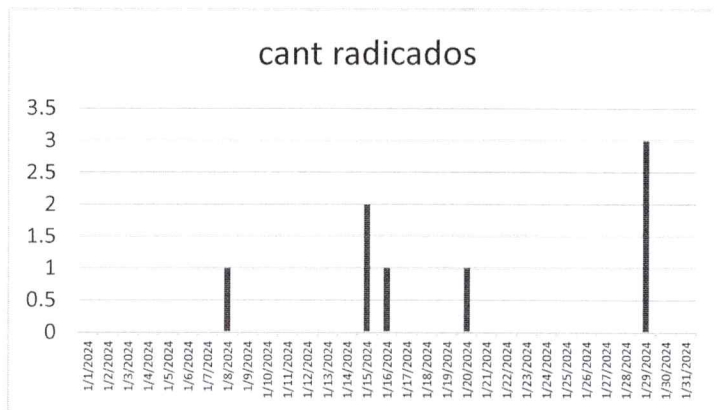
Para las entrantes en el aplicativo de ventanilla única GEROS se consultó la información con el criterio:

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

Radicado	Remitente	Fecha rad
2025.10.5.5.001	ANA LUISA GIRALDO VELASCO	8/1/2025
2025.10.5.5.002	GLADYS JIMENEZ MOLINA	15/1/2025
2025.10.5.5.003	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	15/1/2025
2025.10.5.5.005	RUBÉN AMU SIERRA	16/1/2025
2025.10.5.5.006	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	20/1/2025
2025.10.5.5.011	GUILLERMO MORENO OCHOA	29/1/2025
2025.10.5.5.012	FRANCISCO ANTONIO FORERO ROJAS	29/1/2025
2025.10.5.5.013	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	29/1/2025

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

Obteniéndose que para el periodo se presentaron 8 radicaciones asociadas a 6 remitentes diferentes las cuales fueron presentadas durante el mes.



Grafica 1, radicados en el periodo, fuente EDRU.

January 2025

SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

Remitente.	Cantidad
JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	3
FRANCISCO ANTONIO FORERO ROJAS	1
GUILLERMO MORENO OCHOA	1
RUBÉN AMU SIERRA	1
GLADYS JIMENEZ MOLINA	1
ANA LUISA GIRALDO VELASCO	1

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 radico la salida de (6) documentos que corresponden a igual cantidad de peticiones realizadas en el periodo, quedando pendiente la respuesta a los radicados 2025.10.5.5.011; 2025.10.5.5.012

Radicado salida	Número Radicado Padre	Entidad Destino	Fecha salida	fecha ingreso	días respuesta
2025.10.5.5.007	2025.10.5.5.001	ANA LUISA GIRALDO VELASCO - HUMBERTO PAZOS ANGEL	1/21/2025	1/8/2025	13
2025.10.5.5.008	2025.10.5.5.005	RUBEN AMU SIERRA	1/21/2025	1/16/2025	5
2025.10.5.5.009	2025.10.5.5.006	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	1/21/2025	1/20/2025	1
2025.10.5.5.010	2025.10.5.5.002	GLADYS JIMENES MOLINA	1/29/2025	1/15/2025	14
2025.10.5.5.014	2025.10.5.5.013	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	1/30/2025	1/29/2025	1
2025.10.5.5.004	2025.10.5.5.003	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	1/16/2025	1/15/2025	1

Tabla 3, Radicados de salida, fuente EDRU.

Las respuestas generadas y comunicadas por la EDRU a los peticionarios fueron dentro de los 15 días hábiles

En el periodo revisado no se evidencio demora en la respuesta a las peticiones radicadas en la ventanilla unidad de la EDRU.

RESULTADO

- La EDRU realiza un seguimiento y control a la oportuna respuesta de las peticiones presentadas por la comunidad en general
- La información revisada permitió verificar que la entidad dio respuesta a peticiones dentro del tiempo que determina la norma, 15 días hábiles

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA



AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

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 ha cumplido con controlar la documentación entrante y saliente por medio del programa GEROS.


RECOMENDACIONES

Continuar con el trabajo adelantado con el recurso humano relacionado con atención oportuna de las peticiones presentadas en la entidad, el cual incluye: la recepción, proyección, revisión, aprobación y salida de las respuestas a las peticiones


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.


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

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

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

Nombre auditoría	Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (Informe del periodo en la vigencia, proceso Servicio Ciudadano)				
Tipo de auditoría	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	<input type="checkbox"/>	Otra
Periodo	Febrero 2025				
Fecha realización	Inicio	03-03-2025	Final	11-03-2025	
Fecha informe:	14 de marzo 2025				
Auditores	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:	
*	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.
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
	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Versión: 02
		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

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



AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

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.



AUDITORIA INTERNA

Código:
FOR-GCI-05

Versión:
02

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Fecha de Emisión:
16/02/2024

EJECUCIÓN

Para seguimiento se solicitó a la ventanilla única de la EDRU relación de las peticiones presentadas, entrantes, en la entidad en el periodo febrero 2025, así como las respuestas enviadas, documentos salientes.

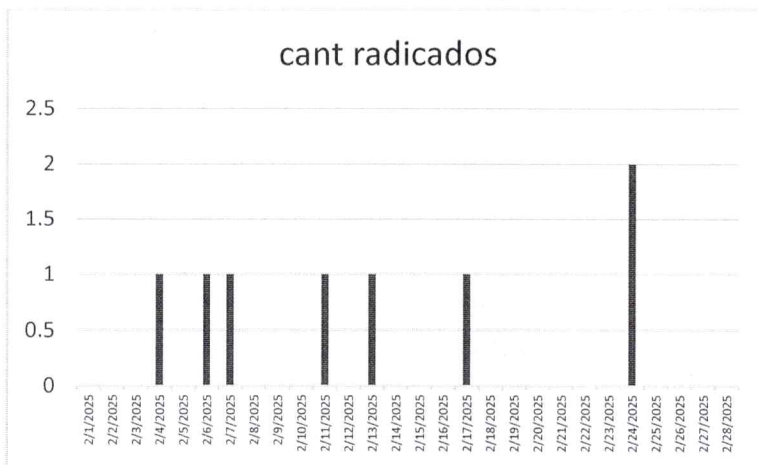
Para las entrantes en el aplicativo de ventanilla única GEROS se consultó la información con el criterio:

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

#	Radicado	Remitente.	Fecha rad
1	2025.10.5.5.015	ANA LEIDY ERAZO RUIZ	2/4/2025
2	2025.10.5.5.019	ALEXANDRA ESCOBAR	2/6/2025
3	2025.10.5.5.020	JENNIFER DEL ROCIO GOMEZ DIAZ	2/7/2025
4	2025.10.5.5.023	CAMILO ANDRÉS TORRES BONILLA	2/11/2025
5	2025.10.5.5.025	ALEXANDRA ESCOBAR PÉREZ	2/13/2025
6	2025.10.5.5.026	CAMILO ANDRÉS MARTÍNEZ LÓPEZ	2/17/2025
7	2025.10.5.5.030	GLADIS VELASCO DE GUERRA	2/24/2025
8	2025.10.5.5.031	WILMER ANDRÉS CALVO	2/24/2025

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

Obteniéndose que para el periodo se presentaron 8 radicaciones asociadas a 6 remitentes diferentes las cuales fueron presentadas durante el mes.



February 2025

SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	1
2	3	4	5	6	7	8

Grafica 1, radicados en el periodo, fuente EDRU.

#	Remitente	Cantidad
1	ALEXANDRA ESCOBAR PÉREZ	2
2	ANA LEIDY ERAZO RUIZ	1
3	CAMILO ANDRÉS MARTÍNEZ LÓPEZ	1
4	CAMILO ANDRÉS TORRES BONILLA	1
5	GLADIS VELASCO DE GUERRA	1
6	JENNIFER DEL ROCIO GOMEZ DIAZ	1
7	WILMER ANDRÉS CALVO	1

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 radicó la salida de (8) documentos que corresponden a (6) de peticiones realizadas en el periodo, y (2) pendientes del periodo anterior 2025.10.5.5.011; 2025.10.5.5.012 quedando pendiente (2) peticiones del periodo radicados 2025.10.5.5.030; 2025.10.5.5.031, registrados en 2/24/2025.

#	Radicado salida	Número Radicado Padre	Entidad Destino	Fecha salida	fecha ingreso	días respuesta
1	2025.10.5.5.016	2025.10.5.5.012	FRANCISCO ANTONIO FORERO ROJAS	2/4/2025	1/29/2025	6
2	2025.10.5.5.017	2025.10.5.5.011	MARIA DEL MAR MOZO	2/5/2025	1/29/2025	7
3	2025.10.5.5.018	2025.10.5.5.015	DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA - MARIO DUQUE CARVAJAL	2/5/2025	2/4/2025	1
4	2025.10.5.5.021	2025.10.5.5.019	MARISOL MONEDERO	2/7/2025	2/6/2025	1
5	2025.10.5.5.027	2025.10.5.5.020	JENNIFER DEL ROCÍO GÓMEZ DÍAZ	2/19/2025	2/7/2025	12
6	2025.10.5.5.028	2025.10.5.5.025	ALEXANDRA ESCOBAR PÉREZ	2/21/2025	2/13/2025	8
7	2025.10.5.5.032	2025.10.5.5.023	CAMILO ANDRES TORRES BONILLA	2/25/2025	2/11/2025	14
8	2025.10.5.5.033	2025.10.5.5.026	CAMILO ANDRES MARTINEZ LOPEZ	2/28/2025	2/17/2025	11


Tabla 3, Radicados de salida, fuente EDRU.

Las respuestas generadas y comunicadas por la EDRU a los peticionarios fueron dentro de los 15 días hábiles

En el periodo revisado no se evidencio demora en la respuesta a las peticiones radicadas en la ventanilla unidad de la EDRU.

RESULTADO

- La EDRU realiza un seguimiento y control a la oportuna respuesta de las peticiones presentadas por la comunidad en general



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

- La información revisada permitió verificar que la entidad dio respuesta a peticiones dentro del tiempo que determina la norma, 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
* La entidad a cumplido con controlar la documentación entrante y saliente por medio del programa GEROS.
RECOMENDACIONES
Continuar con el trabajo adelantado con el recurso humano relacionado con atención oportuna de las peticiones presentadas en la entidad, el cual incluye: la recepción, proyección, revisión, aprobación y salida de las respuestas a las peticiones



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.


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

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

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

Nombre auditoría	Peticiónes, Quejas, Sugerencias y Reclamos				
Tipo de auditoría	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento		Otra
Periodo	Marzo, Abril, Mayo, Junio de 2025				
Fecha realización	Inicio	01-07-2025	Final	10-07-2025	
Fecha informe:	15 de julio 2025				
Audidores	Auditor líder: Jesús Eduardo Scarpetta Arias, James Alberto Otero Marín				
Apoyo:	--				
Proceso:	Administrativos ventanilla única				
Tipo Verificación	Entrevista		Página		Física <input checked="" type="checkbox"/>

DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA	
OBJETIVO GENERAL:	
*	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.
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 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</p>	

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

un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado." Art 13, Ley 1437 de 2011.

CRITERIOS:

* Ley 1437 de 2011 Artículo 13.

* Normas, requisitos legales, resoluciones, normas, procedimientos, indicadores y registros que se consideren pertinentes.

METODOLOGÍA APLICADA:

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

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

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

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

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

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

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


No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.

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

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

ANTECEDENTES

En desarrollo de la Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones", y teniendo en cuenta que el manual técnico para el Modelo Estándar de Control Interno –MECI 2014, adopta los lineamientos sobre auditoría interna determinados por el Instituto de 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

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

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 Marzo, Abril, Mayo, Junio de 2025, 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	3	4	5	6	Tot
1	10/4/2025	2025.10.5.5.057	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA		1			1
2	10/6/2025	2025.10.5.5.140	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA				1	1
3		2025.10.5.5.141	GINA VIVIANA ALARCON CUELLAR				1	1
4	11/4/2025	2025.10.5.5.061	JENNIFER DEL ROCÍO GÓMEZ DÍAZ		1			1
5		2025.10.5.5.062	JAVIER VALENCIA LOZANO		1			1
6	13/3/2025	2025.10.5.5.038	SIRLEY MILENA TRUJILLO	1				1
7		2025.10.5.5.039	ANDRES FELIPE URBANO	1				1
8	13/6/2025	2025.10.5.5.144	SERGIO R. GALVIS U				1	1
9	14/4/2025	2025.10.5.5.063	FERNANDO PÉREZ QUINTERO		1			1
10	14/5/2025	2025.10.5.5.095	JORGE LUIS HUMANEZ ROSSO			1		1
11		2025.10.5.5.096	PEDRO ANTONIO ORDÓÑEZ			1		1
12	15/5/2025	2025.10.5.5.098	WILSON VARGAS ABELLO			1		1
13	16/6/2025	2025.10.5.5.146	YULIAN VALENCIA BUITRAGO				1	1
14	17/6/2025	2025.10.5.5.148	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA				1	1
15	18/6/2025	2025.10.5.5.150	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA				1	1
16	19/3/2025	2025.10.5.5.041	WALTER VALDES	1				1
17	19/5/2025	2025.10.5.5.100	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA			1		1
18		2025.10.5.5.101	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA			1		1
19		2025.10.5.5.102	IVAN DE JESUS HENAO GIRALDO			1		1
20		2025.10.5.5.103	DIANA KATALINA GÓMEZ OROZCO			1		1
21	19/6/2025	2025.10.5.5.151	SANDRA ELIZABETH PATIÑO MONTUFAR				1	1
22	2/4/2025	2025.10.5.5.049	MANUEL EDUARDO CEBALLOS - ROMAN DIAZ LLANOS		1			1
23	20/3/2025	2025.10.5.5.042	ANA LEIDY ERAZO RUIZ	1				1
24		2025.10.5.5.043	JENNIFER DEL ROCIO GOMEZ DIAZ	1				1
25	21/5/2025	2025.10.5.5.104	JAIME SUAREZ CUEVAS			1		1
26		2025.10.5.5.106	JOSE ANTONIO HERRERA VIDAL			1		1
27	22/4/2025	2025.10.5.5.066	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA		1			1
28	22/5/2025	2025.10.5.5.108	IGNACIO RODRIGUEZ VARGAS			1		1
29		2025.10.5.5.109	KARINA MANZONI FLOREZ			1		1
30	23/5/2025	2025.10.5.5.112	PEDRO ANTONIO ORDOÑEZ			1		1
31	24/4/2025	2025.10.5.5.067	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA		1			1
32		2025.10.5.5.068	LUIS GUILLERMO BRAVO		1			1
33		2025.10.5.5.069	WILMER ANDRÉS CALVO L		1			1
34		2025.10.5.5.070	LUZ ADRIANA VASQUEZ TRUJILLO		1			1
35		2025.10.5.5.071	MARTÍN ERNESTO LONDOÑO ASPRILLA		1			1
36		2025.10.5.5.072	SAMUEL ESCOBAR		1			1
37		2025.10.5.5.074	LIZARDO ENRIQUE RAMOS SALAS		1			1
38	25/3/2025	2025.10.5.5.044	ANGELA MARIA VALDES SARRIA	1				1
39	25/4/2025	2025.10.5.5.075	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA		1			1
40	26/5/2025	2025.10.5.5.114	SERGIO R. GALVIS U			1		1
41		2025.10.5.5.117	WILSON VARGAS ABELLO			1		1
42	26/6/2025	2025.10.5.5.154	DIEGO FERNANDO BENAVIDES				1	1



AUDITORIA INTERNA

Código:
FOR-GCI-05

Versión:
02

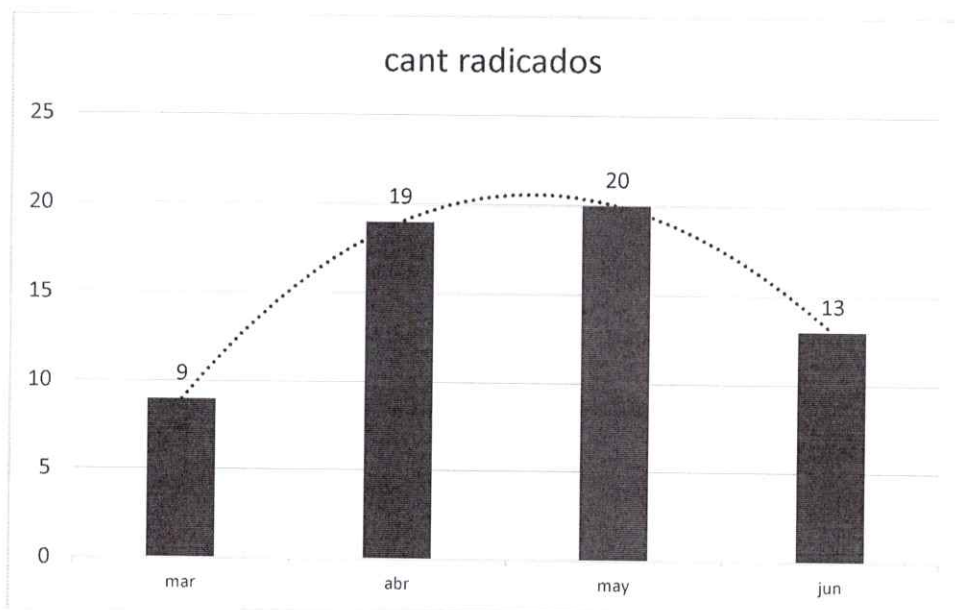
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Fecha de Emisión:
16/02/2024

43	27/3/2025	2025.10.5.5.045	MAX FERNANDO ROJAS HURTADO	1				1
44	27/5/2025	2025.10.5.5.119	NATASHA JARAMILLO GUEVARA			1		1
45	28/3/2025	2025.10.5.5.046	MAX FERNANDO ROJAS HURTADO	1				1
46	28/4/2025	2025.10.5.5.078	VIVIAN ARIAS NOREÑA		1			1
47	28/5/2025	2025.10.5.5.121	SAMUEL BENJAMIN ARRIETA BUELVAS			1		1
48	29/5/2025	2025.10.5.5.126	WILMER ANDRES CALVO LARGO			1		1
49	3/6/2025	2025.10.5.5.127	CARMEN ELENA BARONA BASTIDAS				1	1
50	4/3/2025	2025.10.5.5.034	KARINA MANZONI FLOREZ - VERA GALVIS, JENNY ISABEL	1				1
51	4/4/2025	2025.10.5.5.053	DIEGO FERNANDO PADILLA PESCADOR		1			1
52	5/5/2025	2025.10.5.5.083	DUVALIER SÁNCHEZ ARANGO.			1		1
53		2025.10.5.5.084	ELBA JEANNETTE GARCIA BERNAL			1		1
54	5/6/2025	2025.10.5.5.132	LEYDY JOAVANA QUIJANO MEZA				1	1
55	6/5/2025	2025.10.5.5.086	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA			1		1
56	6/6/2025	2025.10.5.5.133	RAFAEL ANDRÉS ESCOBAR GONZÁLEZ				1	1
57		2025.10.5.5.134	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA				1	1
58		2025.10.5.5.137	WILLIAM GUTIERREZ				1	1
59	8/4/2025	2025.10.5.5.054	JUAN CARLOS GUERRA LARA		1			1
60	9/4/2025	2025.10.5.5.055	CARLOS ALBERTO ARDILA ÑAÑEZ		1			1
61		2025.10.5.5.056	SOCIEDAD OSPINA Y CALLEJAS Y CIA S.A.S		1			1
62	Total			9	19	20	13	61

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


Obteniéndose que para el periodo se presentaron 61 radicaciones asociadas a 49 remitentes diferentes las cuales fueron presentadas durante el periodo evaluado.



Grafica 1, radicados en el periodo, fuente EDRU.

0	Remitente.	3	4	5	6	Tot
---	------------	---	---	---	---	-----

1	ANA LEIDY ERAZO RUIZ	1				1
2	ANDRES FELIPE URBANO	1				1
3	ANGELA MARIA VALDES SARRIA	1				1
4	CARLOS ALBERTO ARDILA ÑAÑEZ		1			1
5	CARMEN ELENA BARONA BASTIDAS				1	1
6	DIANA KATALINA GÓMEZ OROZCO			1		1
7	DIEGO FERNANDO BENAVIDES				1	1
8	DIEGO FERNANDO PADILLA PESCADOR		1			1
9	DUVALIER SÁNCHEZ ARANGO.			1		1
10	ELBA JEANNETTE GARCIA BERNAL			1		1
11	FERNANDO PÉREZ QUINTERO		1			1
12	GINA VIVIANA ALARCON CUELLAR				1	1
13	IGNACIO RODRIGUEZ VARGAS			1		1
14	IVAN DE JESUS HENAO GIRALDO			1		1
15	JAIIME SUAREZ CUEVAS			1		1
16	JAVIER VALENCIA LOZANO		1			1
17	JENNIFER DEL ROCIO GOMEZ DIAZ	1				1
18	JENNIFER DEL ROCÍO GÓMEZ DÍAZ		1			1
19	JORGE LUIS HUMANEZ ROSSO			1		1
20	JOSE ANTONIO HERRERA VIDAL			1		1
21	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA		3	1	2	6
22	JUAN CARLOS GUERRA LARA		1			1
23	KARINA MANZONI FLOREZ			1		1
24	KARINA MANZONI FLOREZ - VERA GALVIS, JENNY ISABEL	1				1
25	LEYDY JOAVANA QUIJANO MEZA				1	1
26	LIZARDO ENRIQUE RAMOS SALAS		1			1
27	LUIS GUILLERMO BRAVO		1			1
28	LUZ ADRIANA VASQUEZ TRUJILLO		1			1
29	MANUEL EDUARDO CEBALLOS - ROMAN DIAZ LLANOS		1			1
30	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA		1	2	2	5
31	MARTÍN ERNESTO LONDOÑO ASPRILLA		1			1
32	MAX FERNANDO ROJAS HURTADO	2				2
33	NATASHA JARAMILLO GUEVARA			1		1
34	PEDRO ANTONIO ORDOÑEZ			1		1
35	PEDRO ANTONIO ORDÓÑEZ			1		1
36	RAFAEL ANDRÉS ESCOBAR GONZÁLEZ				1	1
37	SAMUEL BENJAMIN ARRIETA BUELVAS			1		1
38	SAMUEL ESCOBAR		1			1
39	SANDRA ELIZABETH PATIÑO MONTUFAR				1	1
40	SERGIO R. GALVIS U			1	1	2
41	SIRLEY MILENA TRUJILLO	1				1
42	SOCIEDAD OSPINA Y CALLEJAS Y CIA S.A.S		1			1
43	VIVIAN ARIAS NOREÑA		1			1
44	WALTER VALDES	1				1
45	WILLIAM GUTIERREZ				1	1
46	WILMER ANDRÉS CALVO L		1			1
47	WILMER ANDRES CALVO LARGO			1		1
48	WILSON VARGAS ABELLO			2		2

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

49	YULIAN VALENCIA BUITRAGO				1	1
	Total	9	19	20	13	61

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 radicó la salida de (50) documentos que corresponden a igual cantidad de solicitudes radicadas en la ventanilla única de la EDRU.

#	Radicado Padre	Número Salida	Entidad Destino	salida	ingreso	días
1	2025.10.5.5.030	2025.10.5.5.036	GLADYS VELASCO DE GUERRA	7/3/2025	21/2/2025	14
2	2025.10.5.5.031	2025.10.5.5.035	WILMER ANDRES CALVO LARGO - GEZABETH CORREA SUAREZ	4/3/2025	24/2/2025	8
3	2025.10.5.5.034	2025.10.5.5.037	CATHERINE JUVINAO CLAVIJO	11/3/2025	4/3/2025	7
4	2025.10.5.5.038	2025.10.5.5.040	SIRLEY MILENA TRUJILLO - ERNESTO	17/3/2025	13/3/2025	4
5	2025.10.5.5.039	2025.10.5.5.047	DIANA CAROLINA CHARRY SÁNCHEZ - ANDRES FELIPE URBANO VERGARA	28/3/2025	13/3/2025	15
6	2025.10.5.5.041	2025.10.5.5.048	WALTER VALDES	2/4/2025	19/3/2025	14
7	2025.10.5.5.044	2025.10.5.5.051	ANGELA MARIA VALDES SARRIA	7/4/2025	25/3/2025	13
8	2025.10.5.5.045	2025.10.5.5.052	MAX FERNANDO ROJAS HURTADO -MARIA FERNANDA SILVA MEDINA	7/4/2025	27/3/2025	11
9	2025.10.5.5.049	2025.10.5.5.050	WALTER CAMILO MURCIA LOZANO	7/4/2025	2/4/2025	5
10	2025.10.5.5.053	2025.10.5.5.059	DIEGO FERNANDO PADILLA PESCADOR	11/4/2025	4/4/2025	7
11	2025.10.5.5.054	2025.10.5.5.065	JOSE WALTER HOLGUIN	23/4/2025	8/4/2025	115
12	2025.10.5.5.055	2025.10.5.5.076	CARLOS ALBERTO ARDILA ÑAÑEZ	25/4/2025	9/4/2025	16
13	2025.10.5.5.057	2025.10.5.5.060	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	11/4/2025	10/4/2025	1
14	2025.10.5.5.061	2025.10.5.5.081	JENNIFER DEL ROCIO GOMEZ DIAZ	30/4/2025	11/4/2025	19
15	2025.10.5.5.062	2025.10.5.5.073	JAVIER VALENCIA LOZANO	24/4/2025	11/4/2025	13
16	2025.10.5.5.063	2025.10.5.5.064	MARIA DEL MAR MOZO	23/4/2025	14/4/2025	9
17	2025.10.5.5.067	2025.10.5.5.092	MAX FERNANDO ROJAS HURTADO -MARIA FERNANDA SILVA MEDINA	9/5/2025	24/4/2025	15
18	2025.10.5.5.069	2025.10.5.5.087	WILMER ANDRES CALVO LARGO	6/5/2025	24/4/2025	12
19	2025.10.5.5.071	2025.10.5.5.079	DANIELA ZUÑIGA LOZANO - JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	29/4/2025	24/4/2025	5
20	2025.10.5.5.072	2025.10.5.5.089	SAMUEL ESCOBAR	7/5/2025	24/4/2025	13
21	2025.10.5.5.074	2025.10.5.5.080	DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA - LEYDI YOJANNA HIGIDO - MABEL LORENA LARA	30/4/2025	24/4/2025	6
22	2025.10.5.5.075	2025.10.5.5.077	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	28/4/2025	25/4/2025	3
23	2025.10.5.5.078	2025.10.5.5.094	VIVIAN ARIAS NOREÑA	13/5/2025	28/4/2025	15
24	2025.10.5.5.083	2025.10.5.5.093	DUVALIER SÁNCHEZ ARANGO.	12/5/2025	5/5/2025	7
25	2025.10.5.5.086	2025.10.5.5.091	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	8/5/2025	6/5/2025	2
26	2025.10.5.5.095	2025.10.5.5.097	SAMUEL VANEGAS VILLEGAS	15/5/2025	14/5/2025	1



AUDITORIA INTERNA

Código:

FOR-GCI-05

Versión:

02

Fecha de Emisión:

16/02/2024

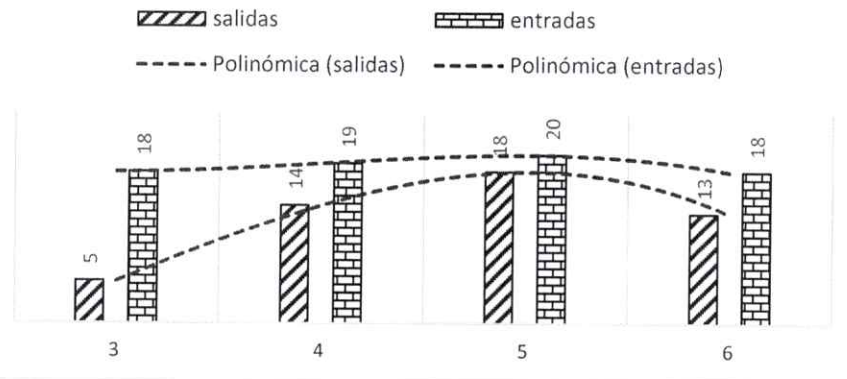
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

27	2025.10.5.5.098	2025.10.5.5.111	WILSON VARGAS ABELLO	23/5/2025	15/5/2025	8
28	2025.10.5.5.100	2025.10.5.5.115	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA	26/5/2025	19/5/2025	7
29	2025.10.5.5.101	2025.10.5.5.107	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA	22/5/2025	19/5/2025	3
30	2025.10.5.5.102	2025.10.5.5.105	MARISOL MONEDERO	21/5/2025	19/5/2025	2
31	2025.10.5.5.103	2025.10.5.5.124	JUZGADO CATORCE (14) DE FAMILIA DEL CIRCUITO DE CALI	29/5/2025	19/5/2025	10
32	2025.10.5.5.104	2025.10.5.5.116	JAIME SUAREZ CUEVAS	27/5/2025	21/5/2025	6
33	2025.10.5.5.106	2025.10.5.5.122	JOSE ANTONIO HERRERA VIDAL - CAROLINA CASTILLO VANEGAS - BRADY STERBRACK CASTILLO VANEGAS	28/5/2025	21/5/2025	7
34	2025.10.5.5.108	2025.10.5.5.110	CARLOS FELIPE REYES	22/5/2025	22/5/2025	0
35	2025.10.5.5.109	2025.10.5.5.118	RAFAEL ANDRES ESCOBAR GONZALEZ - KARINA MANZONI FLOREZ	27/5/2025	22/5/2025	5
36	2025.10.5.5.112	2025.10.5.5.147	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	17/6/2025	23/5/2025	25
37	2025.10.5.5.114	2025.10.5.5.131	SERGIO R. GALVIS U	5/6/2025	26/5/2025	10
38	2025.10.5.5.117	2025.10.5.5.123	JESUS EDUARDO SCARPETTA ARIAS - WILSON VARGAS ABELLO	29/5/2025	26/5/2025	3
39	2025.10.5.5.119	2025.10.5.5.128	MARISOL MONEDERO	4/6/2025	27/5/2025	8
40	2025.10.5.5.121	2025.10.5.5.125	MAURICIO SALAZAR PELAEZ Y MONICA PAOLA SALDARRIAGA ESCOBAR	29/5/2025	28/5/2025	1
41	2025.10.5.5.126	2025.10.5.5.145	WILMER ANDRES CALVO LARGO	16/6/2025	29/5/2025	18
42	2025.10.5.5.127	2025.10.5.5.129	CARMEN ELENA BARONA BASTIDAS	4/6/2025	3/6/2025	1
43	2025.10.5.5.133	2025.10.5.5.136	RAFAEL ANDRES ESCOBAR GONZALEZ	6/6/2025	6/6/2025	0
44	2025.10.5.5.134	2025.10.5.5.138	JUAN CAMILO MORA DE LA PAVA	9/6/2025	6/6/2025	3
45	2025.10.5.5.137	2025.10.5.5.142	LEYDY JOAVANA QUIJANO MEZA	10/6/2025	6/6/2025	4
46	2025.10.5.5.141	2025.10.5.5.143	GINA VIVIANA ALARCON CUELLAR	13/6/2025	10/6/2025	3
47	2025.10.5.5.144	2025.10.5.5.155	SERGIO RODOLFO GALVIS URIBE	27/6/2025	13/6/2025	14
48	2025.10.5.5.148	2025.10.5.5.149	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA	18/6/2025	17/6/2025	1
49	2025.10.5.5.150	2025.10.5.5.152	MARIA FERNANDA SILVA MEDINA	25/6/2025	18/6/2025	7
50	2025.10.5.5.151	2025.10.5.5.153	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	25/6/2025	19/6/2025	6

Tabla 3, Radicados de salida, fuente EDRU.

En promedio las respuestas a las peticiones salieron en 8 días, lo que evidencia la importancia de la entidad da a la rápida atención al ciudadano y comunidad en general. El caso del radicado de salida 2025.10.5.5.065 se revisará por posible error de digitación en el radicado del documento de entrada de la petición.

VENTANILLA ÚNICA



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.

De las peticiones recibidas 7 fueron trasladadas a las entidades competentes para su respuesta y informando de esta condición al peticionario.

0	Radicado Padre	Radicado Salida	Entidad Destino	Fecha	4	5	Tot
1	2025.10.5.5.049	2025.10.5.5.050	WALTER CAMILO MURCIA LOZANO	7/4/2025	1		1
2	2025.10.5.5.054	2025.10.5.5.065	JOSÉ WALTER HOLGUÍN	23/4/2025	1		1
3	2025.10.5.5.063	2025.10.5.5.064	MARIA DEL MAR MOZO	23/4/2025	1		1
4	2025.10.5.5.074	2025.10.5.5.080	DIEGO ANDRES GIRALDO ARBOLEDA - LEYDI YOJANNA HIGIDO - MABEL LORENA LARA	30/4/2025	1		1
5	2025.10.5.5.095	2025.10.5.5.097	SAMUEL VANEGAS VILLEGAS	15/5/2025		1	1
6	2025.10.5.5.108	2025.10.5.5.110	CARLOS FELIPE REYES	22/5/2025		1	1
7	2025.10.5.5.121	2025.10.5.5.125	MAURICIO SALAZAR PELAEZ Y MONICA PAOLA SALDARRIAGA ESCOBAR	29/5/2025		1	1
				Total	4	3	7

Las respuestas generadas y comunicadas por la EDRU a los peticionarios fueron dentro de los 15 días hábiles

En el periodo revisado no se evidencio demora en la respuesta a las peticiones radicadas en la ventanilla unidad de la EDRU.

RESULTADO

- La EDRU realiza un seguimiento y control a la oportuna respuesta de las peticiones presentadas por la comunidad en general



AUDITORIA INTERNA

Código:
FOR-GCI-05

Versión:
02

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Fecha de Emisión:
16/02/2024

- La información revisada permitió verificar que la entidad dio respuesta a peticiones dentro del tiempo que determina la norma, 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

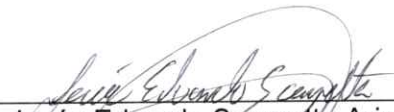
No se presentaron incumplimientos con los criterios de auditoria



CONCLUSIONES

- * La entidad a cumplido con controlar la documentación entrante y saliente por medio del programa GEROS.

RECOMENDACIONES

Continuar con el trabajo adelantado con el recurso humano relacionado con atención oportuna de las peticiones presentadas en la entidad, el cual incluye: la recepción, proyección, revisión, aprobación y salida de las respuestas a las peticiones


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.