

INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 1 de 25

GENERALIDADES	
Lugar y fecha de emisión:	Medellín, noviembre 21 de 2025
Destinatario del informe:	Responsable directo: Dirección y Subdirección Jurídica.
Nombre del informe:	Evaluación Proceso Atención al Ciudadano con alcance a las PQRSD.
Tipo de informe:	() Preliminar (X) Definitivo
Objetivo general del informe:	Evaluar la gestión de la atención del ciudadano validando el cumplimiento de su misión la cual es Brindar una atención oportuna, efectiva y eficaz frente a las necesidades expresadas por las partes interesadas, de tal manera que se garantice una satisfacción en el servicio y se canalice su requerimiento utilizando los medios de comunicación dispuestos por el instituto.

CONTEXTO	
Objetivo de Desarrollo Sostenible:	Ciudades y comunidades sostenibles.
Objetivo Estratégico Institucional:	Garantizar un 95% de nivel satisfacción frente a la atención recibida para cada vigencia.
Dimensión – Política MIPG:	- Dimensión: Gestión con Valores para Resultados - Ventanilla hacia afuera, Política: Servicio al Ciudadano
Principios y valores (MIPG, Servidor Público, Institucionales):	- Diligencia - Aprendizaje e innovación y toma de decisiones basada en evidencia. - Autocontrol.

INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE - JOCI	
Objetivos específicos del informe (Cuando aplique):	Evaluar la gestión de la atención del ciudadano validando el cumplimiento de su misión la cual es Brindar una atención oportuna, efectiva y eficaz frente a las necesidades expresadas por las partes interesadas, de tal manera que se garantice una satisfacción en el servicio y se canalice su requerimiento utilizando los medios de comunicación dispuestos por el instituto.
Alcance del informe:	Análisis y evaluación de la gestión del proceso de atención al ciudadano de enero a agosto del 2025.
Limitación al alcance del informe (Cuando aplique):	No se presentaron limitaciones.
Equipo auditor:	- Diego Echeverri Montoya – profesional universitario - Catalina Vásquez Restrepo – Contratista de apoyo de la JOCI.
Muestra de auditoría:	- Se analiza la información cargada y existente en el módulo SMO, PQRSD del SIFI. - Se analiza la información compartida por la Subdirección jurídica – proceso atención al ciudadano. - Se consulta el documento existente en el SIFI en el módulo de calidad como en la página web de la entidad en el módulo de transparencia.
Metodología y procedimientos aplicados:	- Consulta y entendimiento normativo como de los lineamientos internos. - Revisión y análisis de los registros consultados en el SIFI por parte del equipo auditor, los cuales hacen parte de los papeles de trabajo de la auditoría.
Resumen ejecutivo:	Dado que no se recibieron aclaraciones ni objeciones al informe preliminar de atención al ciudadano, se considera que este ha sido aceptado en su totalidad. Por consiguiente, se procede a la comunicación y publicación del informe



definitivo, el cual recoge las conclusiones y acciones finales derivadas del proceso de atención al ciudadano con alcance a las PQRSD.

El equipo auditor luego del análisis y evaluación de las pruebas y muestras comunica que según lo establecido en la Resolución 1093 del 2025.

1. Riesgos del proceso:

Basados en los registros del primer y segundo trimestre de la matriz de riesgos F-GM-29, se identifican dos (2) riesgos.

RIESGO	Riesgo inherente	Riesgo Residual
Posibilidad de afectación reputacional y económica del Instituto reflejada en la insatisfacción de los ciudadanos en relación con las respuestas de las PQRSD por parte del Isvimed, así como por la pérdida de recursos derivada de procesos fallados en contra de la entidad por vencimiento de términos de los recursos legales interpuestos por los ciudadanos, y por posibles hallazgos de los Entes de Control frente a la gestión de las PQRSD. Lo anterior, debido a que las respuestas de las PQRSD no contienen las características de: oportunidad, claridad, respuesta de fondo, precisas, congruentes y consecuentes.	Alto	Moderado
Posibilidad de afectación reputacional del Instituto, reflejada en la inconformidad del ciudadano por aumento de PQRSDs, comentarios negativos a través de los diferentes canales de comunicación (redes sociales, medios de comunicación) y de manera informal, debido a que la información que se proporciona al ciudadano es insuficiente o errónea.	Alto	Moderado

Se observa que identifican dentro de la matriz que los controles no están documentados, es pertinente que se valide y se documenten estos en procedimiento o instructivo como parte de la resolución interna, puesto que si esto queda solo en la matriz de riesgos tiene la posibilidad que esto no se apliquen y se materialicen estos.

2. Medición del proceso (indicadores):

Se consulta el módulo SMO de SIFI y se observan dos (2) indicadores:

- OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRSD

Meta: 95%.

Resultado promedio: 98,85%

Se evidencia que en el mes de junio no se cumple con la meta, el resultado fue del 91.89%, esto debido a que 9 peticiones no se dieron respuesta dentro de los 15 días hábiles.



- SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Meta: 95%.

Resultado promedio: 100%

Se han encuestado 1929 ciudadanos.

Realizan cuatro (4) preguntas:

- ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?
- ¿Fue amable y cordial el trato que recibió de nuestros colaboradores?
- ¿Considera que la información suministrada durante la atención fue clara?
- ¿En general se sintió satisfecho con la atención brindada por el Isvimed?



3. Gestión de PQRSD:

Se realiza la consulta en el módulo PQRSD con el fin de descargar la base de datos de las PQRSD de enero a agosto y sobre esta se determinó el tamaño de la muestra para realizar evaluación de los criterios **oportunidad, claridad, respuesta de fondo, precisas, congruentes y consecuentes**.

Se revisa y analiza la base de datos con corte al 29 de agosto, compartida por el proceso de atención al ciudadano de la subdirección jurídica, encontrando:

Tabla. Cantidad de peticiones por clasificación.

Clasificación	Valores	
	Cantidad	Porcentaje
DERECHO DE PETICION	2030	91,6%
ENTES DE CONTROL (10)	57	2,6%
ENTES DE CONTROL (3)	4	0,2%
ENTES DE CONTROL (5)	14	0,6%
QUEJA - RECLAMO	82	3,7%
RECURSOS	29	1,3%
Total general	2216	100,0%

Tabla. Cantidad de peticiones por estado.

Estado actual	Valores	
	Cantidad	Porcentaje



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 4 de 25

CERRADO	2096	94,6%
PENDIENTE	120	5,4%
Total general	2216	100,0%

Tabla. Cantidad de peticiones por subdirección y estado.

Cuenta de CLASE	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	CERRADO	PENDIENTE	Total general
DIRECCION	72	3	75
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1		1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	128	6	134
SUBDIRECCION DE DOTACION DE VIVIENDA Y HABITAT	345	9	354
SUBDIRECCION DE PLANEACION	18	2	20
SUBDIRECCION JURIDICA	580	19	599
SUBDIRECCION POBLACIONAL	719	52	771
TITULACION	1		1
(en blanco)	232	29	261
Total general	2096	120	2216

Se detecta que, de las 120 peticiones en estado pendiente, 15 se encuentra en alerta roja y estas son:

NRO RADICADO	DEPENDENCIA	CLASE	FECHA REGISTRO	FECHA LIMITE	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO ACTUAL	DÍAS HÁBILES
208	SUBDIRECCION JURIDICA	DERECHO DE PETICION	2025-01-22	2025-02-13	29/08/2025	PENDIENTE	149
1756	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-05-12	2025-09-23	29/08/2025	PENDIENTE	75
1815	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-05-15	2025-09-26	29/08/2025	PENDIENTE	72
1876	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-05-21	2025-10-02	29/08/2025	PENDIENTE	68
2003	SUBDIRECCION JURIDICA	RECURSOS	2025-05-29	2025-10-10	29/08/2025	PENDIENTE	62
2111	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-06-05	2025-10-17	29/08/2025	PENDIENTE	58
2118	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-06-05	2025-10-17	29/08/2025	PENDIENTE	58
2132	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-06-06	2025-10-20	29/08/2025	PENDIENTE	57
2299	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-06-17	2025-10-29	29/08/2025	PENDIENTE	50
2538	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-07-02	2025-11-12	29/08/2025	PENDIENTE	41
2539	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-07-02	2025-11-12	29/08/2025	PENDIENTE	41
2738	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-07-09	2025-11-20	29/08/2025	PENDIENTE	36
3131	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-07-24	2025-12-04	29/08/2025	PENDIENTE	25
3170	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-07-25	2025-12-05	29/08/2025	PENDIENTE	24
3219	SUBDIRECCION POBLACIONAL	RECURSOS	2025-07-29	2025-12-10	29/08/2025	PENDIENTE	22



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 5 de 25

Y así mismo se identifican 29 peticiones sin dependencia asignada, las cuales son:

NRO RADICADO	DEPENDENCIA	CLASE	FECHA REGISTRO	FECHA LIMITE	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO ACTUAL	DÍAS HÁBILES
3472		DERECHO DE PETICION	2025-08-13	2025-09-04	29/08/2025	PENDIENTE	12
3483		DERECHO DE PETICION	2025-08-13	2025-09-04	29/08/2025	PENDIENTE	12
3568		DERECHO DE PETICION	2025-08-20	2025-09-10	29/08/2025	PENDIENTE	8
3573		DERECHO DE PETICION	2025-08-20	2025-09-10	29/08/2025	PENDIENTE	8
3583		DERECHO DE PETICION	2025-08-20	2025-09-10	29/08/2025	PENDIENTE	8
3584		DERECHO DE PETICION	2025-08-20	2025-09-10	29/08/2025	PENDIENTE	8
3590		DERECHO DE PETICION	2025-08-20	2025-09-10	29/08/2025	PENDIENTE	8
3599		DERECHO DE PETICION	2025-08-21	2025-09-11	29/08/2025	PENDIENTE	7
3620		DERECHO DE PETICION	2025-08-21	2025-09-11	29/08/2025	PENDIENTE	7
3657		DERECHO DE PETICION	2025-08-25	2025-09-15	29/08/2025	PENDIENTE	5
3659		DERECHO DE PETICION	2025-08-25	2025-09-15	29/08/2025	PENDIENTE	5
3663		DERECHO DE PETICION	2025-08-25	2025-09-15	29/08/2025	PENDIENTE	5
3665		DERECHO DE PETICION	2025-08-25	2025-09-15	29/08/2025	PENDIENTE	5
3672		DERECHO DE PETICION	2025-08-25	2025-09-15	29/08/2025	PENDIENTE	5
3674		DERECHO DE PETICION	2025-08-25	2025-09-15	29/08/2025	PENDIENTE	5
3675		DERECHO DE PETICION	2025-08-25	2025-09-15	29/08/2025	PENDIENTE	5
3701		DERECHO DE PETICION	2025-08-26	2025-09-16	29/08/2025	PENDIENTE	4
3718		DERECHO DE PETICION	2025-08-27	2025-09-17	29/08/2025	PENDIENTE	3
3733		DERECHO DE PETICION	2025-08-27	2025-09-17	29/08/2025	PENDIENTE	3
3736		DERECHO DE PETICION	2025-08-27	2025-09-17	29/08/2025	PENDIENTE	3
3737		DERECHO DE PETICION	2025-08-27	2025-09-17	29/08/2025	PENDIENTE	3
3738		DERECHO DE PETICION	2025-08-27	2025-09-17	29/08/2025	PENDIENTE	3
3750		DERECHO DE PETICION	2025-08-28	2025-09-18	29/08/2025	PENDIENTE	2
3751		DERECHO DE PETICION	2025-08-28	2025-09-18	29/08/2025	PENDIENTE	2
3753		DERECHO DE PETICION	2025-08-28	2025-09-18	29/08/2025	PENDIENTE	2
3758		DERECHO DE PETICION	2025-08-29	2025-09-19	29/08/2025	PENDIENTE	1
3765		DERECHO DE PETICION	2025-08-29	2025-09-19	29/08/2025	PENDIENTE	1
3775		DERECHO DE PETICION	2025-08-29	2025-09-19	29/08/2025	PENDIENTE	1
3776		DERECHO DE PETICION	2025-08-29	2025-09-19	29/08/2025	PENDIENTE	1

Adicionalmente, se identifica que el módulo de PQRSD y el módulo de Radicado de la plataforma de SIFI no están articulados, puesto que si se consultan los números de radicado de entrada en PQRSD no se visualizan estas peticiones, se



debe es consultar y accedes desde el módulo de radicados, situación que no permite la trazabilidad desde el módulo de PQRSD.

4. Característica de las respuestas de las PQRSD.

Para la auditoría, se generó un reporte de PQRDS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias) del Sistema de Gestión de Información Institucional (SIFI). La muestra se enfoca en los meses de enero a agosto del 2025, cuya población de la muestra totalizó 2216 requerimientos. Usando para esta como fuente de la muestra, Únicamente se incluyeron las peticiones que ingresaron por el módulo de SIFI correspondencia recibida.

Muestreo Estadístico

- Población Identificada: 2.216 requerimientos (muestra del SIFI).
- Definición de Muestra de Auditoría: Se establecerá una muestra con los siguientes parámetros estadísticos:
- Margen de Confianza: 90%
- Índice de Error: No superior al 10%
- Cálculo: El tamaño de la muestra se determinará mediante un método estadístico específico para poblaciones conocidas el cual genera una muestra de 66 PQRSD a ser revisadas con fundamento en las características establecidas para las respuestas a los derechos de petición.

Tabla No. 1 Muestra Estadística Universo de auditoría.

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

Versión: 01
Material de Apoyo

Departamento de Buen Gobierno de la Ciudad

MÉTODO ESTADÍSTICO PARA DETERMINAR LA MUESTRA EN UNIVERSOS GRANDES

MARGEN DE ERROR (común en auditoría) 10.0%
TAMAÑO POBLACIÓN 2.216
NIVEL DE CONFIANZA (común en auditoría) 90% **

Valores Z (valor del nivel de confianza) 90% 95% 97% 98% 99%
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula) 0.01 0.02 0.03 0.04 0.05

Nota:

- * Ingresar Tamaño de la Población - Universo
- ** Valor fijo para auditoría
- ** Ingresar los datos de la escala de acuerdo al tamaño de la población (universo)

TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$\frac{N * (\alpha_c * 0.5)^2}{1 + (\alpha_c^2 * (N - 1))}$$

66

Donde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

Nivel de confianza, es el riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados (también se puede denominar grado de seguridad), el nivel habitual de confianza es del 95%.

e = Margen de error

Margen de error, es el error que estamos dispuestos a aceptar de equivocarnos al seleccionar nuestra muestra; este margen de error suele ponerse en términos de un 2%.

N = Tamaño Población (universo)

Cuadro de Muestra de Acuerdo a la Población (N)

	12	15	18	20	22	25	28	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
12	1544	317	702	546	433	343	238	172	129	100	80	65	55	48	42	37	33	29	26	23	20	18
15	2514	1165	852	633	485	382	253	179	133	103	82	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
18	3180	1315	911	668	506	395	259	182	135	104	82	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
20	3665	1396	955	681	511	402	262	184	136	104	82	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
22	4035	1447	971	698	523	406	263	184	136	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
25	4526	1482	993	707	528	408	265	185	136	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
28	4951	1509	1005	719	531	410	265	185	137	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
30	4754	1523	1014	718	534	412	266	186	137	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
35	4917	1546	1021	721	536	413	267	186	137	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
40	1663	953	727	561	442	355	241	173	130	101	81	66	56	48	42	37	33	29	26	23	20	18
45	5174	1570	1032	727	539	415	267	186	137	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
50	5277	1580	1036	729	540	415	268	186	137	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
55	5368	1588	1039	730	541	416	268	187	137	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
60	5448	1595	1042	732	541	416	268	187	137	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
65	5520	1601	1045	733	542	417	268	187	137	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
70	5584	1606	1047	734	543	417	268	187	137	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
75	5642	1611	1049	735	543	418	268	187	137	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19
80	5694	1615	1051	736	544	418	269	187	138	105	83	67	57	49	43	38	34	30	27	24	21	19

Una vez que se tiene el tamaño de la muestra, se debe establecer los criterios para su selección, según la característica del universo; puede ser de manera aleatoria (dando la oportunidad a cualquier requerista de ser elegido); de manera sistemática (dividiendo la población en un tamaño de la muestra, obteniendo un valor que servirá para establecer un intervalo para recoger la muestra); por bloque (seleccionando un valor que servirá para elegir por muestra y aplicando la metodología automática en cada bloque); y por juicio del auditor tomando en cuenta los requerimientos de su criterio.

Fuente: Pedro Morales Vallejo (2012), Estadística aplicada a las Ciencias Sociales - Tamaño necesario de la muestra. www.up.es/personal/Peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pfd

Fuente: Pedro Morales Vallejo (2012), Estadística aplicada a las Ciencias Sociales - Tamaño necesario de la muestra. www.up.es/personal/Peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pfd; tomado de la Contraloría General de la Nación.



Determinación del Tamaño de la Muestra

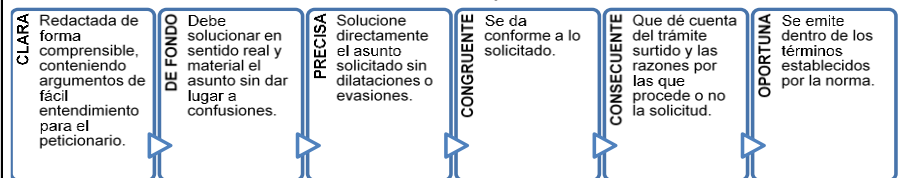
Una vez aplicada la fórmula estadística para la población identificada, se determinó que el tamaño de la muestra total a auditar corresponde a sesenta y seis (66) PQRSD.

Distribución por Dependencia: Para garantizar la representatividad, el tamaño de la muestra para cada dependencia se estableció mediante un peso ponderado. Este peso se calcula con base en la participación de los PQRSD de cada dependencia sobre el total de requerimientos.

Criterios de Análisis para las Respuestas

El proceso de auditoría medirá la efectividad en la protección del derecho fundamental de petición analizando las respuestas emitidas. Para que una respuesta sea considerada efectiva, debe cumplir con las siguientes características mínimas, que se encuentran en el gráfico No. 1.

Gráfico No. 1: Características de una respuesta a una PQRSD.



En el anexo 1. adjunto y en papeles de trabajo de la auditoría que soportan el informe se detallan los resultados derivados de la revisión de las respuestas de la muestra de auditoría; como se expuso anteriormente, la muestra de auditoría se compuso por un total de sesenta y seis (66) peticiones (PQRSD), distribuidas de acuerdo con el tamaño de la muestra de auditoría, la cual está compuesta por las peticiones radicadas en la entidad y que fueron seleccionadas en la muestra aleatoria.

En la columna “Características de la respuesta” se calificó en color **verde** las respuestas que dieron cumplimiento a los lineamientos normativos, en color **rojo** aquellas que no cumplieron con la característica señalada, y en color **amarillo** aquellas que cumplieron dichas características de manera parcial o de forma incompleta. (Ver anexo 1. y/o papeles de trabajo auditoría).

Se resalta el avance y el compromiso demostrado por las distintas subdirecciones de la entidad en el esfuerzo por generar respuestas que cumplan con las características mínimas legales (fondo, claridad, precisión, congruencia y oportunidad). Este progreso es un indicador positivo de la intención de mejora en el proceso, como se detalla en el documento adjunto al informe.

No obstante, el progreso, es fundamental continuar en la línea de la mejora constante, dado que aún se denotan falencias en algunas respuestas que impactan directamente la efectividad de la gestión y la protección del derecho de petición.

Para todas las respuestas emitidas vía correo electrónico, es pertinente adjuntar la evidencia que demuestre el debido trámite y el cumplimiento del objetivo establecido en la Ley para la atención efectiva de las PQRSD.



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 8 de 25

		5. Planes de mejoramiento: A la fecha de la auditoría, el proceso no cuenta con acciones de mejoramiento abiertas y formuladas en el Plan de Mejora Institucional. Esto se debe a que las acciones pendientes de auditorías anteriores fueron cerradas.			
Detalle de resultados:					
Observación No. 1	Tipo:	Conforme ()		No Conforme (X)	
	Criterio:	• Política de riesgos, Resolución 366 de 27 de marzo 2019			
	Condición:	Matriz de riesgos: Se observa que identifican dentro de la matriz que los controles no están documentados, es pertinente que se valide y se documenten estos en procedimiento o instructivo como parte de la resolución interna, puesto que si esto queda solo en la matriz de riesgos tiene la posibilidad que esto no se apliquen y se materialicen estos.			
	Medición del control: (Existe, diseñado, aplicado y previene)	Efectivo ()		No Efectivo (x)	
	Causa:	Basados en la condición, no se está aplicando los lineamientos de la política de riesgos para definir los controles dentro de las metodologías de trabajo de cada proceso.			
	Medición de la Gestión: (Procesos, recursos)	Eficiente ()		No Eficiente (x)	
	Consecuencia:	Materialización de los riesgos impactado a la comunidad no dando las respuestas correctas a la petición y a la Entidad en tutelas, demandas y reputación. De acuerdo con las consecuencias, el riesgo es MODERADO , debido a que la probabilidad es MEDIA toda vez que se cuenta con seguimientos mensuales por parte de las subdirecciones y el impacto es MEDIO toda vez que no se están cumpliendo los objetivos y metas de la planeación e impactan a la comunidad.			
	Medición del riesgo: (Grado de Materialización)	Extremo ()	Alto ()	Moderado (X)	Bajo ()
	Recomendaciones:	Consultar con los líderes de riesgos para el entrenamiento para la metodología de riesgos y realizar los ajustes necesarios.			
Observación No. 2	Tipo:	Conforme (X)		No Conforme ()	
	Criterio:	<i>El derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, consagrado en los artículos 20, 23, 78, y 112 de la Constitución Política de Colombia.</i> <i>Ley 1755 de 2015 sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33.</i> <i>Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”. Señala que la máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente</i>			



INFORME DE AUDITORÍA **JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 9 de 25

	<i>porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.</i> <i>De conformidad el Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, todo sujeto obligado deberá publicar la información mínima obligatoria que se enuncia de manera proactiva. Así, de acuerdo al literal h) “... un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”.</i> <i>El Decreto 1081 de 2015, incorporó el Decreto 103 de 2015 que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, y en su Artículo 2.1.1.2.1.4. numeral 7, señaló que los sujetos obligados deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”, entre otros, “El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del presente Título”.</i> <i>Ley 1755 de 2015, artículo 14. 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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones (...).</i>	
Condición:	Seleccionada la muestra de sesenta y seis (66) PQRD de acuerdo al alcance de la auditoria y de la información generada en el SIFI; la Jefatura de Oficina de Control Interno evaluó y verificó el cumplimiento normativo en la atención de estas por parte de las subdirecciones responsables de atender las PQRSD que ingresaron a la entidad, con las evidencias que se encontraban en la fuente de información SIFI de la entidad, se arrojó un primer resultado respecto de las características de las respuesta dentro de estas la que corresponde a oportunidad la cual cumple en su gran mayoría, no obstante, en los informes generados por la subdirección Jurídica encargada del seguimiento se puede observar que la entidad continua con falencias mínimas frente a la oportunidad fen la atención de las PQRSD, la cual han venido corrigiendo con apoyo del equipo de atención al ciudadano, por lo que la medición del control se considera efectivo.	
Medición del control: (Existe, diseñado, aplicado y previene)	Efectivo (X)	No Efectivo ()
Causa:	Se ha generado mayor control a la atención a las PQRSD que la entidad recibe con el personal asignado a dicha responsabilidad, que ha permitido que se atiendan con mayor prontitud las peticiones que ingresan a la entidad para avanzar hacia la mejora del proceso. No obstante, como se estableció en el desarrollo del informe que la entidad ha tenido en cuenta las características de las respuestas para los derechos de petición que se respondieron, no obstante, como se observa en el anexo No.1 se cuenta con algunas falencias que requiere generar controles al interior de los procesos donde se presentó dicha situación. De acuerdo con estas causas la gestión es eficiente toda vez que se está generando un mayor compromiso con la atención y se le está dando aplicación a los lineamientos internos y legales establecidos para la atención de las PQRSD por parte del equipo encargado para tal fin, sin embargo, es pertinente que todas las subdirecciones asuman sus roles y responsabilidades frente al trámite y atención oportuna que se debe brindar.	



INFORME DE AUDITORÍA **JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 10 de 25

Medición de la Gestión: (Procesos, recurso)	Eficiente (X)		No Eficiente ()	
Consecuencia:	Descripción del impacto y consecuencia de la materialización del riesgo al no ejecutar efectivamente el control. Puede generar sanciones. El impacto a este evento, son acciones constitucionales en contra de la entidad, que pueden conllevar a sanciones o a tutelas como las que se han presentado en la entidad y que fueron analizadas el primer seguimiento comunicado en la vigencia 2025 mediante memorando 168 del 26/05/2025, al validar que la entidad ha tenido 27 sentencia en contrata por situaciones presentadas por la no atención de los derechos de petición. De acuerdo con las consecuencias, el riesgo es bajo, debido a que la probabilidad es baja toda vez que se cuenta con seguimientos mensuales por parte de la subdirección jurídica como responsable de la recepción y cierre de las peticiones que ingresan a la entidad y el impacto es menor toda vez que el incumplimiento no es a causa de retrasos en planes de acción y cumplimiento de metas, la entidad avanza de acuerdo con lo esperado, así mismo, si no se presenta una atención oportuna puede genera multas o sanciones para la entidad y sus responsables. Si bien el quipo auditor basado en la matriz de riesgos establecida en la entidad al evaluar el riesgo y lo clasifica en bajo, insta a los responsables a que análisis los casos más frecuentes y a las peticiones que han generado tutelas para que sean analizadas y revisadas con quienes ejercen la defensa jurídica para que se den los lineamientos pertinentes para que esta situación no se presente nuevamente.			
Medición del riesgo: (Grado de Materialización)	Extremo ()	Alto ()	Moderado ()	Bajo (X)
Recomendaciones:	Las propuestas de mejora que pueden mitigar el riesgo pueden ser: ❖ Implementar Alertas Críticas: Configurar el sistema SIFI para generar alertas automáticas y escalonadas (por ejemplo, 3 días antes del vencimiento) a los responsables y a sus superiores, priorizando los requerimientos con vencimiento inminente. ❖ Capacitación en Fondo: Reforzar la capacitación a los responsables sobre la importancia de la "respuesta de fondo". Se debe instruir que una respuesta de fondo es aquella que resuelve la solicitud de manera clara, precisa, congruente y definitiva, y no solo un acuse de recibo o una remisión genérica.			
Oportunidades de mejora	• Las descritas en las recomendaciones de las observaciones. • Dentro del alcance de esta auditoría no se trataron las PQRSD del programa de arrendamiento temporal, es recomendable que se defina una metodología de seguimiento y control de estas, que el contratista entregue un reporte y sea validado por la supervisión. • Revisar y evaluar las herramientas, los procedimientos de control y monitoreo, como de reporte con el propósito de que el módulo de PQRSD y el módulo de Radicado de la plataforma de SIFI estén articulados, puesto que si se consultan los números de radicado de			



	entrada en PQRSD no se visualizan estas peticiones, se debe consultar y acceder desde el módulo de radicados, situación que no permite la trazabilidad desde el módulo de PQRSD.
Aspectos por resaltar:	Se resalta la importancia de que la entidad mantenga e intensifique la implementación de controles internos, es importante que los esfuerzos de mejora no se limiten únicamente al cierre oportuno de las peticiones dentro de los términos legales.
Conclusiones:	- La información indica una deficiencia en la gestión de riesgos: la falta de documentación formal de los controles identificados puede generar que los controles establecidos por el proceso no se encuentren formalmente documentados en el SGC, existiendo una probabilidad de estos controles no se apliquen consistentemente o se desconozca en la operación del proceso, lo que incrementa que las amenazas se materialicen es decir que el riesgo ocurra. - Se observó al momento de consultar los módulos de información institucional con que cuenta la entidad que existe un problema de integración entre los módulos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y el módulo de Radicado en la plataforma SIFI; El hecho de que al consultar un número de radicado de entrada dentro del módulo de PQRSD no se visualice la petición correspondiente, obligando al usuario a acceder directamente al módulo de Radicado de entrada, esto genera una ruptura en la trazabilidad y la eficiencia operativa. Por lo que es fundamental desarrollar o corregir la articulación entre ambos módulos para que la información del radicado se refleje y sea accesible directamente desde la interfaz del módulo de PQRSD. Esto asegurará la integridad de la información y permitirá una gestión eficiente y centralizada de las peticiones. - Es importante que la entidad aborde las deficiencias en la atención a las PQRSD como se manifestó en la observación No.2. Por lo que es fundamental implementar controles rigurosos para la asignación oportuna de las peticiones (24%) y priorizar la articulación técnica de los módulos en SIFI. Sin la trazabilidad técnica y la asignación clara, será difícil reducir el porcentaje de incumplimiento en los tiempos de respuesta (13%). - La gestión de PQRSD debe ser la atención completa y sustantiva de todas las características que definen una respuesta efectiva (fondo, claridad, precisión, congruencia y oportunidad). Para asegurar la protección plena del derecho fundamental de petición, la entidad debe alinear su proceso de respuesta con los estándares jurisprudenciales, particularmente lo establecido en la Sentencia T-230 de 2020. - La evaluación inicial del riesgo frente a la atención de las PQRSD concluyó que el riesgo no se materializó, ubicándose en un nivel bajo, determinando que el control establecido es eficiente. Se espera que, aunque no se deje una observación formal frente al numeral 4, se sigan implementando estos controles para mejorar el proceso, no solo en la oportunidad sino en la atención completa de las características de las PQRSD. - La entidad ha demostrado un sólido compromiso y avances notables en la mejora del proceso de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). El esfuerzo de las subdirecciones para cumplir con los requisitos legales mínimos de fondo y oportunidad es un indicador positivo de la intención institucional de optimizar el servicio y la gestión.

Anexo 1. Detalle de los resultados derivados de la revisión de las respuestas de la muestra de auditoría.



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 12 de 25

	Petición					Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radificada entrada	Radificada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
1	38	145	10	8	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 8 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, por estar dentro de los 30 días para generar las respuestas. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
2	42	196	14	10	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 10 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, por estar dentro de los 30 días para generar las respuestas. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple parcialmente toda vez que la solicitud principal es "...<i>vincularme de nuevo al programa ADULTO MAYOR, y realizar los pagos no entregados a la fecha...</i>" si bien el peticionario adicional solicita saber del beneficios con que cuentan para el adulto mayor y la discapacidad y como acceder al subsidio municipal de vivienda, no se observa traslado a las entidades competentes para darle una respuesta de fondo a su petición por lo que se considera que no se cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
3	57	321	20	14	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 14 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, por estar dentro de los 30 días para generar las respuestas. Al leer la petición y la respuesta dada, cumple con las características de la respuesta de manera parcial, frente la oportunidad se responde dentro de los tiempos de Ley, no obstante, a parte de los requisitos sobre mejoramiento, están manifestando situaciones de riesgo de colapso y evacuación, por lo tanto, la respuesta debe contener adicional los pasos y acciones que debe tomar las familias en una situación de estas.
4	63	329	20	14	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 14 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Al leer la petición donde se manifiesta la inconformidad de un propietario con la entrega de su vivienda por parte de un beneficiario del subsidio de arrendamiento temporal, se concluye que la respuesta dada, está enfocada los pasos que puede seguir esta para adelantar una conciliación extrajudicial, por lo tanto, se podría tomar como que se cumple con las características de la respuesta.
5	138	436	25	18	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 18 días, por lo tanto, se toma como “no oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, no obstante, no fue oportuna.
6	161	208	5	3	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 3 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 13 de 25

	Petición					Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
												cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
7	245	421	13	9	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 9 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
8	363	558	10	8	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 8 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
9	376	729	21	15	Queja-Reclamo							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 15 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Se atendió la queja presentada por el señor Tito Andrés Mosquera Palacio. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
10	471	731	20	14	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 15 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Se atendió la petición presentada por la señora María Virginia Mosquera de Benítez, sobre la postulación para el mejoramiento de vivienda. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
11	494	889	24	17	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 18 días, por lo tanto, se toma como “no oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, no obstante, no fue oportuna.
12	635	770	4	2	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 2 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Se atendió la petición presentada y se dio traslado por competencia a la Inspección de policía de Manrique para que atendiera la solicitud o para que conozca el contenido íntegro del oficio radicado por la ciudadana y proceda de conformidad, con la normatividad vigente aplicable. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 14 de 25

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicalada entrada	Radicalada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
												cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
13	644	726	3	1	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 1 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de enlaces y responsables por entidad del Conglomerado para los procesos del Pilar de Compras, mediante la cual requiere información sobre los enlaces de comunicación y responsables como rol de administrador para la plataforma web transaccional, como medio de interacción entre el Distrito e ISVIMED. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
14	680	1002	14	10	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 10 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de cancelar la limitación al dominio inscrita en la matricula inmobiliaria del señor José Ocampo Giraldo, la entidad remitió a su vez oficio al registrador principal, para cancelar dicha prohibición. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
15	691	948	10	8	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 8 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de cancelar de transferencia y derecho de preferencia del subsidio distrital de vivienda de la resolución No. 64 del 2017 del proyecto el Tirol de la señora María Berenice Orrego, la entidad respondió que remitir a su vez oficio a la oficina de registro de instrumentos públicos, para cancelar dicha prohibición, el cual debería reclamar en las instalaciones de la entidad, oficio que no se observa por lo tanto, la característica de congruente la calificamos como parcial . Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, no obstante, dejamos en parcial la congruente por no contar con evidencia que demuestre el recibo de la peticionaria, al no dar cuenta del trámite surtido.
16	721	1126	18	12	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 12 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de "devolución de dineros ofrecidos por CORVIDE." . Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 15 de 25

	Petición					Características de la respuesta					Observaciones JOCI	
No.	Radacada entrada	Radacada salida	Días transcurridos	Días hábiles de trascurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente		Oportuna
17	735	1237	21	15	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 15 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “...puede emplearse con un salario mínimo sin que haya lugar a que se le retire la ayuda y sea retirada del programa...”, se le informo a modo resumen que “...los hogares beneficiarios del -SDAT- deben acreditar ingresos familiares iguales o inferiores a dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV). Esto significa que usted y los demás integrantes de su hogar pueden trabajar sin restricción alguna, siempre y cuando el total de sus ingresos no supere este límite.” Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
18	800	1267	20	14	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 14 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “...la facturación de cobro me llegue al correo electrónico...”, se le informo del convenio de mensajería y adicional se accedió a la solicitud del peticionario. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
19	888	1355	21	13	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 13 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “...la gestión para acceder al subsidio de mejoramiento de vivienda...”, se le informo los requisitos que debe cumplir para acceder a algún subsidio por parte del Instituto contenidos en el Decreto 809 de 2024, el cual modifica el Decreto 1053 de 2020 y que reglamentó el Acuerdo Municipal 05 de 2020 sobre la administración del Subsidio Distrital de Vivienda (SDV). Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
20	1039	1628	22	14	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 14 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “...las personas relacionadas en el archivo; si han sido beneficiarias por Subsidio de Vivienda Nacional, Subsidio de vivienda Municipal, ...”, se realizó el análisis de los hogares remitidos con su resultado. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 16 de 25

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicaada entrada	Radicaada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
21	1069	1519	13	8	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 8 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de "...la gestión para la inclusión en algún proyecto para al subsidio de mejoramiento de vivienda...", se le informo los requisitos que debe cumplir para acceder a algún subsidio por parte del Instituto contenidos en el Decreto 809 de 2024, el cual modifica el Decreto 1053 de 2020 y que reglamentó el Acuerdo Municipal 05 de 2020 sobre la administración del Subsidio Distrital de Vivienda (SDV). Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
22	1118	1494	12	7	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 7 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de "...expedición de titulación de propiedad..." ,se le informo que realizada la georreferenciación del lote donde se encuentra ubicada la mejora constructiva, con folio de matrícula inmobiliaria 01N- 5131497 quien tiene como titular inscrito al Distrito de Medellín, con CBML 01030510074 Comuna 1, barrio Popular, se identificó que el lote en mención según el Acuerdo 048 de 2014 (Plan de Ordenamiento Territorial de Medellín) se encuentra en zona clasificada como: RESTRICCIÓN POR RETIROS A RÍOS Y QUEBRADAS, 10 METROS; Por lo cual no es procedente realizar el proceso de cesión a título gratuito. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
23	1163	1641	24	10	Queja-Reclamo							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 10 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de "...manifestó una demora en la ejecución del mejoramiento en su vivienda...", se le informo tras la revisión de nuestro sistema de información y en comunicación sostenida se pudo corroborar que la obra ya fue entregada con su visto bueno. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
24	1173	1695	22	11	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 11 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de "...solicita se le haga devolución de los documentos que presentó al momento de su postulación para el mejoramiento de su vivienda...", se le informo el paso a seguir para hacer devolución de los documentos que no cuentan con reserva legal, y el posterior desistimiento del subsidio. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 17 de 25

	Petición					Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radificada entrada	Radificada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
												cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
25	1205	1775	28	15	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 15 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de <i>desvinculación del grupo familiar de la señora Leidy Johana Borja Flórez, del programa de arrendamiento temporal</i>, se le informo una a una el cuestionario realizado por esta y cuál sería el paso para seguir por la entidad en este caso. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, no obstante, esta no estaría cumpliendo con la característica de fondo y consecuente, toda vez que está faltando notificarle el acto administrativo que procede con la terminación del SDAT.
26	1352	1803	22	11	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 11 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de <i>“...renunciar a formar parte del grupo familiar representado por la señora Rosalba Patricia Zapata...”</i>, se le informo el paso a seguir una vez recibida la manifestación expresa, voluntaria e irrevocable. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
27	1436	1735 - 2052	3 + 22	3 + 14	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 14 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En el primer comunicado se le solicito al peticionario remitido por la Alcaldía de Medellín con radicado 202510123512, aclarar las fechas en las cuales necesita la información, ya que en el cuerpo de la petición no fue claro en ese punto. Mediante el radicado de salida 2052 se le envió respuesta a la información solicitada con su respectivo anexo. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
28	1444	2612	64	40	Recurso de Apelación							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 40 días, no obstante, esto obedece a un recurso de apelación de la Resolución No. 576 del 12 de marzo de 2025, por lo tanto, no se toma como una petición, basado en la Ley 1755 de 2015, es por esta situación que no se le hace un análisis correspondiente a una petición ni se evalúan las características de esta.
29	1552	2273	25	13	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 13 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, por estar dentro de los 30 días para generar las respuestas. Al leer la petición y la respuesta dada, para el equipo JOCI cumple con las características de la respuesta de manera parcial, frente la oportunidad se responde dentro de los tiempos de Ley, no obstante, a la solicitud de



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 18 de 25

	Petición					Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radacada entrada	Radacada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
												devolución de dinero requerida por el peticionario, no se le da una respuesta de fondo, así mismo, no se observa el oficio dirigido a la sala de ventas del proyecto habitacional Ciudad del Este Etapa C..
30	1579	2070	15	10	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 10 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “...donde solicita información sobre el mejoramiento de su vivienda...”, se le informo al peticionario que cuenta con un diagnóstico de mejoramiento de vivienda y que este no significa que el subsidio ya ha sido otorgado, que debe continuar en el proceso para la obtención del SDV. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
31	1712	2093	8	6	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 6 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “Solicitud de intervención urgente por riesgo estructural en vivienda...” ,se le informo al peticionario que las condiciones con que cuenta la vivienda representan impedimentos para la asignación del Subsidio de Mejoramiento de Vivienda, de acuerdo con el artículo 49, inciso 49.6, del Decreto 809 de 2024, que establece como requisitos contar con conexión a servicios públicos (acueducto, energía y alcantarillado) y estar ubicado en zona apta para intervención, según el Plan de Ordenamiento Territorial del Distrito; Adicional se le informo que frente al SDAT no aportó la documentación requerida en el plazo establecido, por lo tanto se encuentra inactivo. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
32	1727	2329	13	9	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 9 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “...solicita información por supuesta construcción de proyecto VIP en el predio ubicado en la dirección Calle 34B N° 113D 34, Belencito Corazón...”, se le informo al peticionario que dicho predio no hace parte del banco inmobiliario del Instituto, así mismo no se tiene información del desarrollo de algún proyecto de vivienda VIPNIS a desarrollar en la dirección descrita anteriormente. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 19 de 25

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
33	1766	2277	7	5	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 5 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de "...Solicitamos toda la ayuda necesaria para que mi hija pueda recibir una vivienda digna para vivir y en todo caso mientras se le asigna, le paguen mes a mes un canon de arrendamiento a fin de qué viva en un lugar digno y no en las condiciones actuales...", se le dio al peticionario respuesta de acuerdo con la oferta Institucional del ISVIMED. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
34	1869	2442	10	8	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 8 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de "postularme para la titulación de mi predio que está ubicado en la calle 36 # 107-25", se le dio al peticionario respuesta de acuerdo con el fundamento legal y requisitos de ley del programa de titulación de lotes fiscales y la no viabilidad de dicho proceso bajo el marco normativo. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
35	1992	2850	22	15	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 15 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de "...1. Por lo anterior, respetuosamente solicito se me siga teniendo como beneficiaria del arriendo temporal...", se le informo el cuestionario realizado por esta y cuál sería el paso para seguir por la entidad en este caso. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, no obstante, esta no estaría cumpliendo con la característica de fondo y consecuente, toda vez que está faltando notificarle el acto administrativo que procede con la terminación del SDAT.



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 20 de 25

	Petición					Características de la respuesta					Observaciones JOCI	
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente		Oportuna
36	2110	2962	22	15	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 15 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “...ME ENCUENTRO VINCULADA AL PROYECTO LA PLAYITA. POR MEDIO DE LA PRESENTE, SOLICITO AMABLEMENTE SU COLABORACIÓN PARA DILIGENCIAR EL ARCHIVO ADJUNTO DENOMINADO "FORMATO DE VENTA NUEVA1", EL CUAL ME HA SIDO REQUERIDO POR EL BANCO COLPATRIA, ENTIDAD CON LA QUE ESTOY GESTIONANDO EL CRÉDITO PARA LA LEGALIZACIÓN DEL MISMO...” ,Con la finalidad de validar la información requerida se estableció comunicación con el peticionario, no obstante, en la lectura de la respuesta se extrae que este indicó que el formato ya lo había diligenciado, con el acompañamiento que recibió por parte del personal del ISVIMED en días anteriores. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, el equipo auditor lo toma como cumplido, toda vez que no observa en los documentos situación que ameriten un riesgo por no respuesta.
37	2151	2857	13	9	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 9 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “...solicito se expida a mi costa COPIA DE TODO EL EXPEDIENTE O CARPETA del trámite surtido/adelantado para la adjudicación del referido bien inmueble a mi poderdante...” , se le informo al peticionario que este no tenida poder conferido, por lo tanto, no era posible acceder a la solicitud realizada por esta. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
38	2160	2717	13	9	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 9 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “SOLICITUD DE RENUNCIA A GRUPO FAMILIAR Y SUBSIDIO DE VIVIENDA ASIGNADO”, se le dio al peticionario respuesta de acuerdo con el fundamento legal y requisitos establecidos por la entidad, así como el documento a diligenciar para estos casos el cual no fue diligenciado por los interesados. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 21 de 25

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicaada entrada	Radicaada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
39	2195	2688	5	3	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 3 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de "... una visita para evaluar las condiciones de la estructura de su vivienda", se le dio al peticionario respuesta donde se le manifestó que el ISVIMED no es la entidad competente para realizar este tipo de evaluaciones pues esto corresponde al Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres (DAGR). Así las cosas, desde el Instituto realizaremos el traslado para que se active la ruta por parte de esa entidad, aunque no se observa el traslado de la petición en SIFI en la correspondencia. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
40	2281	2895	14	9	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 9 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de cancelar la limitación al dominio inscrita en la matricula inmobiliaria de la señora María Ofelia Calderón, la entidad remitida a su vez oficio al registrador principal, para cancelar dicha prohibición. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
41	2379	2922	6	3	Queja-Reclamo							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 3 días, por lo tanto, se toma como "oportuna", basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En el comunicado remitido por la Alcaldía de Medellín por competencia para el SDAT, se le explico en que consiste el subsidio y quien es la autoridad competente para remitirlo para la asignación del subsidio. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 22 de 25

	Petición					Características de la respuesta					Observaciones JOCI	
No.	Radificada entrada	Radificada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente		Oportuna
42	2498	3482	28	19	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 19 días, por lo tanto, se toma como “inoportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “<i>RESPUESTA COMUNICACIÓN RADICADO ISVIMED N° E 2498 DE 2025 – RADICADO DEFENSORÍA 202400600205464122 – OFICIO REMISIÓN ALCALDÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN N°20253028567</i>”, Una vez verificado el -SIFI-, se observó que dicha comunicación corresponde a la radicada el 26 de diciembre de 2024 mediante el número E 5409, a la cual se brindó respuesta mediante el radicado S 60 del 9 de enero de 2025, así mismo, fue nuevamente reiterada la respuesta en razón a la nueva radicación del mismo oficio mediante el radicado E 33 del 7 de enero de 2025, respuesta brindada mediante el radicado S 135 del 16 de enero de 2025, por tanto, se reiteró la respuesta brindada. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que se cumplen con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, a excepción de la oportunidad, toda vez que superamos los 15 días establecidos para la respuesta a las peticiones..
43	2551	3514	22	16	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 16 días, por lo tanto, se toma como “inoportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la remisión por competencia que nos hiciera de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Distrital de Medellín, mediante el oficio N° 202530298428. Por lo tanto, verificado nuestro Sistema de Información Institucional -SIFI-, evidenciamos que actualmente no es beneficiaria del Subsidio Distrital de Vivienda -SDV-. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que se cumplen con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, a excepción de la oportunidad, toda vez que superamos los 15 días establecidos para la respuesta a las peticiones.
44	2568	3553	40	25	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 25 días, por lo tanto, se toma como “inoportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Respuesta a PQRS con radicado 202510001897, del día 03 de junio del 2025, tema a solucionar “sobre ASUNTO: Solicitud de parte de ciudadana que se le otorgue vivienda gratuita”. una vez analizada la respuesta dada a la petición por parte de la Empresa de Vivienda VIVA y que fue copiada a la entidad, se observa respuesta dada por la entidad donde se le informo que a través de la estrategia "Vivienda, un proyecto familiar", el ISVIMED brinda acompañamiento y orientación a las familias interesadas en la compra de vivienda nueva mediante capacitaciones y asesoría en temas como: Proyecto de vida; Acceso a subsidios de vivienda; Ahorro y alternativas de financiación y Búsqueda y compra de una vivienda legal. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que se cumplen con las características mínimas de la respuesta para los derechos de



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 23 de 25

	Petición					Características de la respuesta					Observaciones JOCI	
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente		Oportuna
												petición, a excepción de la oportunidad, toda vez que superamos los 15 días establecidos para la respuesta a las peticiones.
45	2615	3507	18	13	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 13 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “... SOLICITO MUY AMABLEMENTE POR ESTE MEDIO LA COLABORACIÓN UN DOCUMENTO CON EL CUAL PUEDA REALIZAR EL DESBLOQUEO DE LAS CESANTÍAS, YA QUE LAS INMOVILICE PARA UN PROCESO QUE HABÍA INICIADO CON USTEDES Y NO FINALICE.”, se le dio al peticionario respuesta donde se le manifestó al no presentar la documentación requerida, su grupo familiar no fue incluido en el nuevo listado de elegibles establecido en la resolución N° 1389 del 30 de mayo de 202; por lo tanto, no registra en trámite de postulación al Subsidio Distrital de Vivienda SDV. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
46	2633	3622	23	17	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 17 días, por lo tanto, se toma como “inoportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “...verificación del estado actual de la señora Mariela del Rosario Serna Yepes frente a las modalidades de subsidio ofrecidas por su entidad...”, se le dio al peticionario respuesta donde se le manifestó de acuerdo con la lectura que en reiteradas ocasiones se les ha realizado respuesta a solicitudes cuyo objeto es similar respecto a las garantías frente a las condiciones en las cuales manifiesta se encuentra el inmueble. así mismo, los arreglos que requiere la vivienda, debe acudir al órgano de administración del bloque 6 de la copropiedad AURORA PEDREGAL ALTO, ya que es la persona competente para atender su petición, ya que con las expensas comunes, se podría dar solución a las reparaciones requeridas, conforme a lo establecido en el artículo 3°, de la Ley 675 del 2001, Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que se cumplen con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, a excepción de la oportunidad, toda vez que superamos los 15 días establecidos para la respuesta a las peticiones.



INFORME DE AUDITORÍA **JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 24 de 25

	Petición					Características de la respuesta					Observaciones JOCI	
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente		Oportuna
47	2841	3648	22	16	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 16 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la Respuesta <i>comunicación con Expediente 2-10294-25. con radicado ISVIMED N° E 2841 de 2025</i>, se le dio al peticionario respuesta donde se le manifestó que de acuerdo con la información consultada le informamos que las personas relacionadas en la petición no presentaban cruces que le impidan realizar una postulación a los subsidios de vivienda. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
48	2884	3589	18	12	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 12 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “... <i>SEGUNDA: Informar si a mi nombre se han constituido subsidios de mejoras y para qué predio, en qué condiciones, valores y en qué momento. TERCERO: Indicar si el bien en mención es un bien de uso público, bien fiscal, bien fiscal adjudicable, baldío o por el contrario se trata de un bien de dominio privado e indicar quienes son los titulares del derecho real de dominio.</i>”, se le dio al peticionario respuesta donde se le manifestó que fue beneficiaria del subsidio distrital de vivienda en la modalidad de mejoramiento, en el bien inmueble postulado por esta en calidad de poseedora. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
49	2890	3712	23	17	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 17 días, por lo tanto, se toma como “inoportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición a excepción de la oportunidad, toda vez que superamos los 15 días establecidos para la respuesta a las peticiones.



INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 12
FECHA: 16/10/2024
PÁGINA: 25 de 25

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicaada entrada	Radicaada salida	Días transcurridos	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
50	2928	3702	22	16	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 17 días, por lo tanto, se toma como “inoportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “...Se proceda de inmediato con el pago de los cánones de arrendamiento de los meses de diciembre de 2024, y febrero y junio de 2025, como consecuencia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana...” ,se le dio al peticionario respuesta donde se le manifestó de acuerdo a la lectura que respecto a los desembolsos consultados, le indican que a la fecha se encuentran programados los desembolsos correspondientes a los meses de junio de ambos hogares, siendo estos los únicos desembolsos que se encuentran pendientes. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que se cumplen con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, a excepción de la oportunidad, toda vez que superamos los 16 días establecidos para la respuesta a las peticiones.
51	3043	3576	11	7	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 7 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 1755 de 2015, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. En atención a la solicitud de “...Por lo anterior, de acuerdo con su solicitud le indicamos que el ISVIMED expedirá el oficio dirigido a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Medellín Zona Norte, solicitando el levantamiento de PROHIBICIÓN DE TRANSFERENCIA y DERECHO DE PREFERENCIA, teniendo en cuenta que, dadas las condiciones legales bajo las cuales se le transfirió el apartamento a la fecha no existe restricción alguna. El oficio deberá ser reclamado personalmente en nuestras oficinas ubicadas en la sede Megacentro, piso 10, para que sea radicado por usted ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Medellín - Zona Norte.”. No se evidencia si el usuario reclamo el oficio. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que se cumplen con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.

Cordialmente,



HÉCTOR FRANCISCO PRECIADO
Jefe de Oficina de Control Interno
Jefatura de Oficina de Control Interno – ISVIMED





Elaboró	Catalina Vásquez Restrepo Diego Echeverri Montoya	Aprobó	Héctor Francisco Preciado	Revisó	Héctor Francisco Preciado
	Contratista de apoyo JOCI Profesional		Jefe Oficina de Control Interno		Jefe Oficina de Control Interno

