

PREINFORME DE REVISION POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES -PQRSDF
TERCE TRIMESTRE 2025

LUCAS ROLDAN VELEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO

MEDELLIN, 31 DE OCTUBRE 2025.

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
DESARROLLO	5
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	5

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de junio 30 del 2015, y de conformidad con las disposiciones de la ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho del acceso a la información Pública Nacional y se dicta otras disposiciones”, control interno de la C.G.E.M (Corporación Gilberto Echeverri Mejía), presente el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD, recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención en el segundo trimestre del 2025, con el fin de verificar, hacer seguimiento y establecer las oportunidades para la recepción y tiempos de respuesta de PQRSD.

Con el propósito de contar con información base para ejecutar la verificación y seguimiento de las acciones antes descritas durante el periodo comprendido entre el 1 de JULIO al 30 de SEPTIEMBRE 2025, la persona encargada del apoyo a la atención al ciudadano, presente un informe, sobre el cual control interno, realizara, la verificación y el seguimiento correspondiente al cumplimiento de lo establecido en el componente **#4: Mecanismo Para Mejorar La Atención Al Ciudadano** del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, aprobado mediante, sin resolución interna y aprobada en 1 de abril 2024, resolución 026 https://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/RESOLUCION_026-2024-MODELO-SERVICIO-AL-CIUDADANO.pdf

EVALUACION DEL INFORME PRESENTADO

En cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la introducción del presente informe, control interno de la Corporación, procedió frente al informe presentado por el área de Apoyo al Ciudadano, a realizar: evaluación y seguimiento a la gestión oportunidad de las Peticiones, Quejas , Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la comunidad, y la operatividad de los diferentes canales habilitados, para la recepción y puesta en marcha de las mismas, como igualmente, el tiempo de respuesta oportunidad presentando las siguientes conclusiones y recomendaciones, con el propósito de mejorar en el cumplimiento a las PQRSD.

1. se verifico según lo establecido en la ley 1712 del 2014 y ley 1755 del 2015, la publicación de los informes de PQRSD, por parte de la entidad, en la página Web:

<https://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/informes-de-pqrsd/>

2. al Revisar y analizar la información presentada por la C.G.E.M. en informe del segundo semestre se puede evidenciar:

El corte de la información es del 30 de SEPTIEMBRE 2025.

Fase planeación general de la auditoría basada en riesgos: se analizará el primer semestre del año el comportamiento de las PQRS

Fase de ejecución (desempeño del trabajo de auditoría): la fase de ejecución se realiza con la información de la entidad, basada en la información enviado por correo electrónico y en la norma citada anteriormente.

Fase comunicación de resultados (informe de auditoría): esta fue informada en la carta de compromisos, es importante aclarar *si existe observación o hallazgos, se contará con 1 semana (5 días hábiles) el área encargada, para realizar los descargos y validar por parte de control interno*

Actividad	Fecha inicio
Reunión de Inicio de la Auditoria	1 DE OCTUBRE 2025
Planeación	2 DE OCTUBRE 2025 AL 7 DE OCTUBRE 2025
Ejecución	8 DE OCTUBRE 2025 AL 24 DE OCTUBRE 2025
Socialización informe preliminar	29 DE OCTUBRE 2025
Emisión de Informe Final	29 DE OCTUBRE 2025
Entrega de Plan de Mejoramiento	29 DE OCTUBRE 2025
Seguimiento Plan de Mejoramiento	10 DE DICIEMBRE 2025

Fase seguimiento del progreso (seguimiento planes de mejoramiento): durante la revisión programada trimestralmente al primer semestre de le PQRS

Objetivo de la auditoría: ley 1712 del 2014 y ley 1755 del 2015,

Alcance de la auditoría: 30 de julio 2025 al 31 de septiembre 2025

Consideraciones sobre recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría: en esta auditoria solo se necesita informa que la entidad debe entregan a control interno por solicito vía correo electrónico.

Programa para el desarrollo de la auditoría: papeles de trabajo control interno

DESARROLLO

1. Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta actualmente la entidad y corresponde al consolidado de la información durante el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de la vigencia 2025.

Lo anterior, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, para contribuir con el mejoramiento continuo de las dependencias internas para la credibilidad de la entidad ante los beneficiarios y ciudadanos.

En el informe se presenta un resumen del comportamiento trimestral de las solicitudes de información, los canales de atención y los tipos de remitente e incluye un análisis de oportunidad de respuesta en las PQRSDF.

2. Objetivo General:

Colocar a disposición de los interesados información sobre los procesos de atención al público por parte de la entidad, dando cumplimiento a los requerimientos de ley y configurando el informe como un insumo para identificar oportunidades de mejora en la solución de los requerimientos de los diferentes públicos de valor de la entidad.

2.1. Objetivos Específicos:

- Identificar la información concerniente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSDF) ingresada por los diferentes canales de atención y áreas de la Corporación.
- Informar las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

3. Terminología

Petición: 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.

Queja: Manifestación de protesta, descontento o inconformidad de los ciudadanos en relación con una conducta irregular de cualquier miembro de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, en el cumplimiento de sus funciones.

Reclamo: Es presentada por los ciudadanos cuando los servicios y/o las solicitudes realizadas a la Corporación Gilberto Echeverri Mejía han sido atendidas de manera indebida o inoportuna.

Sugerencia: Es la invitación que presenta un ciudadano con miras a mejorar los procedimientos relacionados con la atención y la prestación del servicio de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular del colaborador para que se adelante la correspondiente investigación. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan con claridad los hechos relacionados con la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

Otras: La categoría Otras hace referencia a consultas sobre:
El reglamento operativo, que proceso deben hacer cuando se gradúe, información del Fondo Gilberto Echeverri Mejía, consulta sobre temas ajenos a la Corporación, información del dispensario médico Gilberto Echeverri de Bogotá, información de procesos universitarios, entre otros.

El procedimiento interno para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), está determinado por los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, donde se establecen los tiempos de respuesta como se relacionan a continuación:

Petición de interés general	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de interés particular	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de información	10 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de consulta	30 días hábiles siguientes a su recepción
Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción
Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción
Sugerencia	15 días hábiles siguientes a su recepción
Denuncia	15 días hábiles siguientes a su recepción

4. Canales de atención de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

Correo electrónico: contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co

Punto de atención al ciudadano: Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, (antigua estación del ferrocarril de Antioquia, sector alpujarra).

Formulario P.Q.R.S.D: [Cómo diligenciar mi PQRS - Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(corporaciongilbertocheverri.gov.co\)](http://www.corporaciongilbertocheverri.gov.co)

Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522 Redes sociales:

Facebook: Corporaciongilbertocheverrimejia

Twitter: Corpogilbertoem Instagram: Corpogilbertoem

Chat en línea: www.corporaciongilbertocheverri.gov.co

Atención virtual - Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://office365.com)

Vigencia del informe	2025
Período Informe	Trimestre 3 1 de julio hasta el 30 septiembre – 2025
Fecha de seguimiento	9 de octubre de 2025
Realizado por	Paola Andrea Cañaveral Zapata

5. PQRSDF RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE DEL 2025

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía tiene establecido diferentes canales de atención por los cuales los beneficios, ciudadanos o entidades pueden hacer consultas de respuesta inmediata y/o tramitar PQRSDF, las cuales son radicadas por Gestión Documental y remitidas al área encargada para su respectivo trámites y respuesta.

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación atendió 4.622 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera:

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición	154
Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	0
Tutela	4
Felicitación	4

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición de Interés Particular por Correo Electrónico	167
Atención Inmediata	1.358
Redes Sociales	397
Teléfono	2.538
Total General	4.622

5.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento

En el tercer trimestre del 2025 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a 154 peticiones, el 58% corresponden a petición de interés particular, 41% petición de información y peticiones no competentes 1%.

Tipo de Requerimiento / Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total General	Porcentaje
Petición de interés particular	26	22	41	89	58%
Petición de información	28	25	10	63	41%
Remisión no competente	2	0	0	2	1%
Total general	56	47	51	154	100%

El 1% de las peticiones no competentes corresponden al dispensario médico Gilberto Echeverri en Bogotá.

Petición por tipo de solicitante

Durante el tercer trimestre del 2025, se recibieron 70 solicitudes por parte de beneficiarios de la Corporación lo que corresponde al 45% de las solicitudes, por parte de ciudadanía se recibió el 40%, de entidades el 12% y de la autoridad un 3%.

Tipo de Solicitante	Julio	Agosto	Septiembre	Total General	Porcentaje
Beneficiario	26	21	23	70	45%
Ciudadano	17	19	26	62	40%
Entidad	10	6	2	18	12%
Autoridad	3	1		4	3%
Total general	56	47	51	154	100%

Oportunidad en la respuesta

Durante el tercer trimestre del 2025 el 100% de las peticiones fueron resueltas dentro de los tiempos establecido de ley. El tiempo promedio de respuesta a las peticiones fue de 7 días.

Mes	Total De Peticiones Recibidas	Tiempo Promedio de Respuesta
Julio	56	7
Agosto	47	7
Septiembre	51	7
Total general	154	7

5.2. QUEJA

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación no recibió quejas.

5.3. RECLAMO

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación no recibió reclamos.

5.4. SUGERENCIA

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación no recibió sugerencias.

5.5. DENUNCIA

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación no recibió denuncias.

5.6. TUTELA

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación recibió cuatro (4) tutelas.

N°	Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
1	120250277	30/07/2025	Tutelas y Demandas	2	1/08/2025	Resuelta
2	120250278	30/07/2025	Tutelas y Demandas	2	1/08/2025	Resuelta
3	120250303	8/08/2025	Tutelas y Demandas	2	12/08/2025	Resuelta

4	120250397	23/09/2025	Tutelas y Demandas	2	25/09/2025	Resuelta
---	-----------	------------	--------------------	---	------------	----------

5.7. FELICITACIÓN

En el tercer trimestre del 2025 la Corporación recibió 4 felicitaciones enviadas por beneficiarios y fueron recibidas por medio del correo electrónico.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	4

5.8. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR POR CORREO ELECTRÓNICO

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 167 peticiones de interés particular, las cuales no requieren trámite de radicación, dado que son solicitudes de respuesta inmediata.

Se responde a las solicitudes en un plazo promedio de 10 días hábiles.

El tipo de categoría con mayor consulta inscripción y convocatoria con un total de 49, seguido de legalización con 46 y el de menor consulta fue servicio social 1.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Inscripción y convocatorias	40	5	4	49
Legalización	1	42	3	46
Renovación	17	10	4	31
Actividades de acompañamiento	10	0	2	12
Sostenimiento	6	3	2	11
Actualización de datos y plataforma	2	2	0	4
Felicitación	2	0	2	4
Tramites y solicitudes	3	1	0	4
Condonación crédito	2	1	0	3
Matrícula	1	0	1	2
Servicio Social	1	0	0	1
Total general	85	64	18	167

ATENCIÓN AL CIUDADANO

+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia

www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación epm



5.9. ATENCIÓN INMEDIATA POR LIVE CHAT, TELÉFONO, PRESENCIAL, Y ATENCIÓN VIRTUAL _ TEAMS

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía cuenta con un Formulario De Atención A La “Sistema Misional “Mentes”, el cual se alimenta con toda la información general de Fondos y Ciudadanía Programas administrados por la entidad, que no requieren radicación ni trámite, se da respuesta inmediata y son recibidas por los diferentes canales de atención.

Durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron y respondieron de manera inmediata un total de 1.358 consultas.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Inscripción y convocatorias	611	59	22	692
Legalización	28	195	35	258
Renovación	109	57	19	185
Matricula	35	16	12	63
Sostenimiento	7	13	41	61
Otra	24	7	2	33
Tramites y solicitudes	8	6	9	23
Actividades de acompañamiento	12	4	4	20
Servicio social	8	1	3	12
Actualización de datos y plataforma	1	2	6	9
Condonación crédito	2	0	0	2
Total general	845	360	153	1.358

5.10. TIPO DE SOLICITANTE

El usuario con mayor participación en la atención es el beneficiario, con un total de 658 solicitudes, seguido por el ciudadano, con 700 solicitudes. Estas consultas están relacionadas con diversos trámites, como inscripción a convocatorias, renovación, pago de beneficios, entre otros.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Beneficiario	212	307	139	658
Ciudadano	633	53	14	700
Total general	845	360	153	1.358

5.11. CANAL DE ATENCIÓN

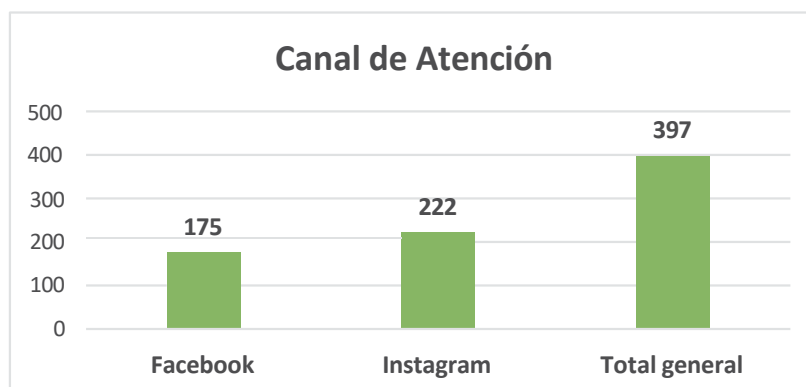
El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación es el Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 1.001, seguido del teléfono con un total de 346; y se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención al ciudadano (presencial) con un total de 9 y la atención virtual – Teams con 2.

Canal de Atención	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Live Chat	736	199	66	1.001
Teléfono	105	154	87	346
Presencial	3	6	0	9
Sistema de atención por turnos - Teams	1	1	0	2
Total general	845	360	153	1.358

5.12. ATENCIÓN INMEDIATA POR REDES SOCIALES

El canal de atención por redes sociales más usadas por los usuarios fue Instagram con un total de 222 y Facebook con un total de 175.

De las 397 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue legalización, inscripción y convocatorias, y pago de los beneficios.



Categoría	Mes de Recepción			Total General
	Julio	Agosto	Septiembre	

Legalización	0	288	6	294
Inscripción y convocatorias	30	8	17	55
Sostenimiento	2	1	10	13
Otra	6	4	0	10
Matrícula	5	2	0	7
Semestre Cero	2	0	4	6
Actividades de acompañamiento	5	0	0	5
Renovación	5	0	0	5
Eventos	1	0	0	1
Servicio Social	1	0	0	1
Total general	57	303	37	397

6. ATENCIÓN POR TELÉFONO

Durante el tercer trimestre de 2025, la Corporación recibió un total de 2.538 llamadas, todas ellas efectivamente atendidas, alcanzando un 100% de respuesta. En aquellos casos en los que no se pudo contestar de manera inmediata por situaciones de agenda institucional, de manera articulada con el Contact Center de la empresa Valor+, se estableció comunicación logrando así que el personal correspondiente contactara directamente a los ciudadanos y beneficiarios, garantizando así la atención y resolución de todas las consultas.

Mes/Estado de llamadas	Contestada	No Contestada	Total general
Julio	611	0	611
Agosto	1.119	0	1.119
Septiembre	808	0	808
Total general	2.538	0	2.538

7. CONCLUSIONES

- ✓ La Corporación Gilberto Echeverri Mejía continúa adelantando campañas informativas activas con el propósito de dar a conocer a los ciudadanos y beneficiarios los diferentes canales de atención disponibles, promoviendo así un acceso oportuno y eficiente a los servicios institucionales.
- ✓ La Corporación ha implementado estrategias de diferente naturaleza para garantizar una atención efectiva y oportuna, lo que ha generado un impacto positivo sobre la población beneficiaria y la ciudadanía en general.

- ✓ De manera periódica se aplican encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos, con el fin de evaluar la calidad del servicio prestado, identificar oportunidades de mejora y realizar los ajustes necesarios en los procesos de atención al ciudadano.
- ✓ Se implementó un sistema de alertas semanales dirigido a los colaboradores responsables de responder las PQRSDF, herramienta que permite realizar seguimiento a los tiempos de respuesta y prevenir respuestas extemporáneas, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley.
- ✓ La entidad mantiene su compromiso con el mejoramiento continuo de los procesos de atención al ciudadano, fortaleciendo tanto la gestión interna como la eficacia y accesibilidad de los canales de comunicación, con el objetivo de brindar un servicio cada vez más ágil, transparente y cercano a la comunidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la revisión del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al tercer trimestre de 2025, se presentan las siguientes recomendaciones:

Se identificaron los siguientes elementos positivos y buenas prácticas en la gestión del proceso PQRSDF:

1. Al analizar las conclusiones del informe, se observa la mención de múltiples acciones en curso; no obstante, no se evidencia una descripción detallada de dichas actividades. Se recomienda efectuar una revisión y análisis exhaustivo que permita precisar las acciones ejecutadas, sus objetivos, metas e indicadores, así como los plazos establecidos para su cumplimiento
2. Cumplimiento de términos legales: El 100% de las peticiones fueron respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
Se evidencia un tiempo promedio de respuesta de 7 días hábiles, demostrando eficiencia operativa.

Articulación institucional: Se resalta la coordinación con el Contact Center de la empresa Valor+, lo cual permitió asegurar atención al 100% de las llamadas ciudadanas.

Cobertura multicanal: La Corporación mantiene múltiples canales de atención (correo electrónico, chat, redes sociales, presencial, Teams, telefónico), promoviendo accesibilidad para los ciudadanos.

Control operativo y seguimiento: Se implementó un sistema de alertas semanales para monitorear tiempos de respuesta.

Se aplican encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos, contribuyendo a la mejora continua.

Redacción técnica y coherente con la normatividad: El documento cita correctamente la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

TIPO DE HALLAZGO (PROFESIONAL JURIDICA Y DIRECCION EJECUTIVA): Incumplimiento normativo / Deficiencia internas

CRITERIO

El artículo 23 de la Constitución Política garantiza a toda persona el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y obtener pronta resolución. Este derecho fue desarrollado por la Ley 1755 de 2015, en particular los artículos 5° (deber de respuesta de fondo, clara y congruente) y 14 (términos legales para resolver peticiones), así como por los artículos 3° y 7° de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), que consagran los principios de eficacia, celeridad, buena fe y transparencia en la actuación administrativa.

CONDICIÓN

Durante la revisión se identificó que la entidad incumplió los plazos legales establecidos para responder las peticiones ciudadanas, conforme lo evidencian los siguientes casos:

- Radicado COE_20250144, presentado el 28 de mayo de 2025, fue respondido el 27 de octubre de 2025, transcurridos 106 días hábiles, excediendo ampliamente el término legal de 15 días hábiles.
- Radicado COE_220250405, presentado el 29 de septiembre de 2025, fue respondido el 27 de octubre de 2025, luego de 19 días hábiles, sin comunicación de prórroga conforme al parágrafo 2° del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- La respuesta COE_220250483 no dio contestación de fondo ni congruente frente a los argumentos planteados, reiterando decisiones anteriores sin analizar los nuevos aspectos jurídicos ni fácticos expuestos.

Asimismo, se evidenció que, para la fecha de la Asamblea Extraordinaria No. 43 (27 de agosto de 2025), ya habían transcurrido más de 60 días hábiles sin respuesta formal a la petición inicial, agravando el incumplimiento normativo.

CAUSA

- Falta de seguimiento interno sobre los tiempos y trazabilidad de los derechos de petición por parte del área jurídica.
- Debilidad en los procesos de coordinación y supervisión del Área Jurídica.
- Ausencia de mecanismos efectivos de verificación del cumplimiento de términos legales y incumplimiento en los planes de mejoramiento anexando soportes no válidos.

EFECTO

- Vulneración del derecho fundamental de petición y del principio de eficacia administrativa.
- Riesgo jurídico para la entidad por incumplimiento de normas constitucionales y legales.

CONCLUSIÓN

Los hechos descritos constituyen un incumplimiento reiterado del artículo 23 de la Constitución Política, de los artículos 5° y 14 de la Ley 1755 de 2015, y de los artículos 3° y 7° del CPACA, configurando un hallazgo con presunta vulneración del derecho de petición y deficiencias en el control interno del proceso de gestión de solicitudes ciudadanas.

RECOMENDACIÓN

1. Implementar un sistema de control de términos que permita el seguimiento y alerta temprana de los plazos de respuesta de peticiones, quejas y reclamos, que el área jurídica esté dispuesta a cumplir.
2. Fortalecer la supervisión del área jurídica, asegurando que las respuestas sean de fondo, claras y congruentes con lo solicitado y antes que se vencer los términos.
3. Capacitar al personal responsable en la aplicación de la Ley 1755 de 2015 y del CPACA, reforzando la cultura del cumplimiento normativo y el respeto a los derechos ciudadanos, sobre todo al área jurídica y a la dirección ejecutiva
4. Reportar periódicamente al Comité de Control Interno y a la Dirección Ejecutiva los tiempos promedio de respuesta, identificando casos de riesgo y acciones correctivas.

Este hallazgo no se dará traslado a ente de control por que hacer parte de un proceso de tutela en el juzgado 27 de Medellín.

SE DEJA CONSTANCIA QUE LA ENTIDAD A CORTE DE 14 DE NOVIEMBRE DEL 2025 NO ENTREGO RESPUESTA.

preinforme PQRSF: Lucas Roldán Vélez - Outlook - Trabajo: Microsoft Edge

about:blank

preinforme PQRSF

Lucas Roldán Vélez

Para: Paola Andrea Cañaveral

CC: Laura Zuley Marquez Marulanda; Jessika del Carmen Hinestroza Palacios

PRE Informe PQRSDF terce tr... 504 KB

PRE Informe PQRSDF terce tr... 246 KB

2 archivos adjuntos (750 KB) Guardar todo en OneDrive - CGEM Descargar todo

buenas tardes Paola,

envió información de asunto.

cordialmente,

 **Lucas Roldán Vélez**
Asesor de Control Interno

INFORME DE REVISION POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES -PQRSDF
TERCE TRIMESTRE 2025

LUCAS ROLDAN VELEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO

MEDELLIN, 14 DE NOVIEMBRE 2025.

+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia

www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación **epm**



CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
DESARROLLO	5
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	5

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de junio 30 del 2015, y de conformidad con las disposiciones de la ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho del acceso a la información Pública Nacional y se dicta otras disposiciones”, control interno de la C.G.E.M (Corporación Gilberto Echeverri Mejía), presente el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD, recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención en el segundo trimestre del 2025, con el fin de verificar, hacer seguimiento y establecer las oportunidades para la recepción y tiempos de respuesta de PQRSD.

Con el propósito de contar con información base para ejecutar la verificación y seguimiento de las acciones antes descritas durante el periodo comprendido entre el 1 de JULIO al 30 de SEPTIEMBRE 2025, la persona encargada del apoyo a la atención al ciudadano, presente un informe, sobre el cual control interno, realizara, la verificación y el seguimiento correspondiente al cumplimiento de lo establecido en el componente **#4: Mecanismo Para Mejorar La Atención Al Ciudadano** del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, aprobado mediante, sin resolución interna y aprobada en 1 de abril 2024, resolución 026 https://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/RESOLUCION_026-2024-MODELO-SERVICIO-AL-CIUDADANO.pdf

EVALUACION DEL INFORME PRESENTADO

En cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la introducción del presente informe, control interno de la Corporación, procedió frente al informe presentado por el área de Apoyo al Ciudadano, a realizar: evaluación y seguimiento a la gestión oportunidad de las Peticiones, Quejas , Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la comunidad, y la operatividad de los diferentes canales habilitados, para la recepción y puesta en marcha de las mismas, como igualmente, el tiempo de respuesta oportunidad presentando las siguientes conclusiones y recomendaciones, con el propósito de mejorar en el cumplimiento a las PQRSD.

se verifico según lo establecido en la ley 1712 del 2014 y ley 1755 del 2015, la publicación de los informes de PQRSD, por parte de la entidad, en la página Web:

<https://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/informes-de-pqrsd/>

al Revisar y analizar la información presentada por la C.G.E.M. en informe del segundo semestre se puede evidenciar:

El corte de la información es del 30 de SEPTIEMBRE 2025.

Fase planeación general de la auditoría basada en riesgos: se analizará el primer semestre del año el comportamiento de las PQRS

Fase de ejecución (desempeño del trabajo de auditoría): la fase de ejecución se realiza con la información de la entidad, basada en la información enviado por correo electrónico y en la norma citada anteriormente.

Fase comunicación de resultados (informe de auditoría): esta fue informada en la carta de compromisos, es importante aclarar *si existe observación o hallazgos, se contará con 1 semana (5 días hábiles) el área encargada, para realizar los descargos y validar por parte de control interno*

Actividad	Fecha inicio
Reunión de Inicio de la Auditoria	1 DE OCTUBRE 2025
Planeación	2 DE OCTUBRE 2025 AL 7 DE OCTUBRE 2025
Ejecución	8 DE OCTUBRE 2025 AL 24 DE OCTUBRE 2025
Socialización informe preliminar	29 DE OCTUBRE 2025
Emisión de Informe Final	29 DE OCTUBRE 2025
Entrega de Plan de Mejoramiento	29 DE OCTUBRE 2025
Seguimiento Plan de Mejoramiento	10 DE DICIEMBRE 2025

Fase seguimiento del progreso (seguimiento planes de mejoramiento): durante la revisión programada trimestralmente al primer semestre de le PQRS

Objetivo de la auditoría: ley 1712 del 2014 y ley 1755 del 2015,

Alcance de la auditoría: 30 de julio 2025 al 31 de septiembre 2025

Consideraciones sobre recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría: en esta auditoria solo se necesita informa que la entidad debe entregan a control interno por solicito vía correo electrónico.

Programa para el desarrollo de la auditoría: papeles de trabajo control interno

DESARROLLO

Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta actualmente la entidad y corresponde al consolidado de la información durante el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de la vigencia 2025.

Lo anterior, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, para contribuir con el mejoramiento continuo de las dependencias internas para la credibilidad de la entidad ante los beneficiarios y ciudadanos.

En el informe se presenta un resumen del comportamiento trimestral de las solicitudes de información, los canales de atención y los tipos de remitente e incluye un análisis de oportunidad de respuesta en las PQRSDF.

8. Objetivo General:

Colocar a disposición de los interesados información sobre los procesos de atención al público por parte de la entidad, dando cumplimiento a los requerimientos de ley y configurando el informe como un insumo para identificar oportunidades de mejora en la solución de los requerimientos de los diferentes públicos de valor de la entidad.

8.1. Objetivos Específicos:

- Identificar la información concerniente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSDF) ingresada por los diferentes canales de atención y áreas de la Corporación.
- Informar las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

9. Terminología

Petición: 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.

Queja: Manifestación de protesta, descontento o inconformidad de los ciudadanos en relación con una conducta irregular de cualquier miembro de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, en el cumplimiento de sus funciones.

Reclamo: Es presentada por los ciudadanos cuando los servicios y/o las solicitudes realizadas a la Corporación Gilberto Echeverri Mejía han sido atendidas de manera indebida o inoportuna.

Sugerencia: Es la invitación que presenta un ciudadano con miras a mejorar los procedimientos relacionados con la atención y la prestación del servicio de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular del colaborador para que se adelante la correspondiente investigación. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan con claridad los hechos relacionados con la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

Otras: La categoría Otras hace referencia a consultas sobre:
El reglamento operativo, que proceso deben hacer cuando se gradúe, información del Fondo Gilberto Echeverri Mejía, consulta sobre temas ajenos a la Corporación, información del dispensario médico Gilberto Echeverri de Bogotá, información de procesos universitarios, entre otros.

El procedimiento interno para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), está determinado por los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, donde se establecen los tiempos de respuesta como se relacionan a continuación:

Petición de interés general	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de interés particular	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de información	10 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de consulta	30 días hábiles siguientes a su recepción
Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción
Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción
Sugerencia	15 días hábiles siguientes a su recepción
Denuncia	15 días hábiles siguientes a su recepción

10. Canales de atención de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

Correo electrónico: contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co

Punto de atención al ciudadano: Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, (antigua estación del ferrocarril de Antioquia, sector alpujarra).

Formulario P.Q.R.S.D: [Cómo diligenciar mi PQRS - Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(corporaciongilbertocheverri.gov.co\)](http://corporaciongilbertocheverri.gov.co)

Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522 Redes sociales:

Facebook: Corporaciongilbertocheverrimejia

Twitter: Corpogilbertoem Instagram: Corpogilbertoem

Chat en línea: www.corporaciongilbertocheverri.gov.co

Atención virtual - Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://office365.com)

Vigencia del informe	2025
Período Informe	Trimestre 3 1 de julio hasta el 30 septiembre – 2025
Fecha de seguimiento	9 de octubre de 2025
Realizado por	Paola Andrea Cañaveral Zapata

11. PQRSDF RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE DEL 2025

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía tiene establecido diferentes canales de atención por los cuales los beneficios, ciudadanos o entidades pueden hacer consultas de respuesta inmediata y/o tramitar PQRSDF, las cuales son radicadas por Gestión Documental y remitidas al área encargada para su respectivo trámites y respuesta.

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación atendió 4.622 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera:

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición	154
Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	0
Tutela	4
Felicitación	4

PQRSDF y Atención al Ciudadano	Total
Petición de Interés Particular por Correo Electrónico	167
Atención Inmediata	1.358
Redes Sociales	397
Teléfono	2.538
Total General	4.622

11.1. PETICIÓN

Petición por tipo de requerimiento

En el tercer trimestre del 2025 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a 154 peticiones, el 58% corresponden a petición de interés particular, 41% petición de información y peticiones no competentes 1%.

Tipo de Requerimiento / Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total General	Porcentaje
Petición de interés particular	26	22	41	89	58%
Petición de información	28	25	10	63	41%
Remisión no competente	2	0	0	2	1%
Total general	56	47	51	154	100%

El 1% de las peticiones no competentes corresponden al dispensario médico Gilberto Echeverri en Bogotá.

Petición por tipo de solicitante

Durante el tercer trimestre del 2025, se recibieron 70 solicitudes por parte de beneficiarios de la Corporación lo que corresponde al 45% de las solicitudes, por parte de ciudadanía se recibió el 40%, de entidades el 12% y de la autoridad un 3%.

Tipo de Solicitante	Julio	Agosto	Septiembre	Total General	Porcentaje
Beneficiario	26	21	23	70	45%
Ciudadano	17	19	26	62	40%
Entidad	10	6	2	18	12%
Autoridad	3	1		4	3%
Total general	56	47	51	154	100%

Oportunidad en la respuesta

Durante el tercer trimestre del 2025 el 100% de las peticiones fueron resueltas dentro de los tiempos establecido de ley. El tiempo promedio de respuesta a las peticiones fue de 7 días.

Mes	Total De Peticiones Recibidas	Tiempo Promedio de Respuesta
Julio	56	7
Agosto	47	7
Septiembre	51	7
Total general	154	7

11.2. QUEJA

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación no recibió quejas.

11.3. RECLAMO

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación no recibió reclamos.

11.4. SUGERENCIA

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación no recibió sugerencias.

11.5. DENUNCIA

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación no recibió denuncias.

11.6. TUTELA

Durante el tercer trimestre del 2025 la Corporación recibió cuatro (4) tutelas.

N°	Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
1	120250277	30/07/2025	Tutelas y Demandas	2	1/08/2025	Resuelta
2	120250278	30/07/2025	Tutelas y Demandas	2	1/08/2025	Resuelta
3	120250303	8/08/2025	Tutelas y Demandas	2	12/08/2025	Resuelta

4	120250397	23/09/2025	Tutelas y Demandas	2	25/09/2025	Resuelta
---	-----------	------------	--------------------	---	------------	----------

11.7. FELICITACIÓN

En el tercer trimestre del 2025 la Corporación recibió 4 felicitaciones enviadas por beneficiarios y fueron recibidas por medio del correo electrónico.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	4

11.8. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR POR CORREO ELECTRÓNICO

Por medio del correo electrónico institucional contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co se recibieron, gestionaron y respondieron 167 peticiones de interés particular, las cuales no requieren trámite de radicación, dado que son solicitudes de respuesta inmediata.

Se responde a las solicitudes en un plazo promedio de 10 días hábiles.

El tipo de categoría con mayor consulta inscripción y convocatoria con un total de 49, seguido de legalización con 46 y el de menor consulta fue servicio social 1.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Inscripción y convocatorias	40	5	4	49
Legalización	1	42	3	46
Renovación	17	10	4	31
Actividades de acompañamiento	10	0	2	12
Sostenimiento	6	3	2	11
Actualización de datos y plataforma	2	2	0	4
Felicitación	2	0	2	4
Tramites y solicitudes	3	1	0	4
Condonación crédito	2	1	0	3
Matrícula	1	0	1	2
Servicio Social	1	0	0	1
Total general	85	64	18	167

ATENCIÓN AL CIUDADANO

+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia

www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación epm



11.9. ATENCIÓN INMEDIATA POR LIVE CHAT, TELÉFONO, PRESENCIAL, Y ATENCIÓN VIRTUAL _ TEAMS

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía cuenta con un Formulario De Atención A La “Sistema Misional “Mentes”, el cual se alimenta con toda la información general de Fondos y Ciudadanía Programas administrados por la entidad, que no requieren radicación ni trámite, se da respuesta inmediata y son recibidas por los diferentes canales de atención.

Durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron y respondieron de manera inmediata un total de 1.358 consultas.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Inscripción y convocatorias	611	59	22	692
Legalización	28	195	35	258
Renovación	109	57	19	185
Matricula	35	16	12	63
Sostenimiento	7	13	41	61
Otra	24	7	2	33
Tramites y solicitudes	8	6	9	23
Actividades de acompañamiento	12	4	4	20
Servicio social	8	1	3	12
Actualización de datos y plataforma	1	2	6	9
Condonación crédito	2	0	0	2
Total general	845	360	153	1.358

11.10. TIPO DE SOLICITANTE

El usuario con mayor participación en la atención es el beneficiario, con un total de 658 solicitudes, seguido por el ciudadano, con 700 solicitudes. Estas consultas están relacionadas con diversos trámites, como inscripción a convocatorias, renovación, pago de beneficios, entre otros.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Beneficiario	212	307	139	658
Ciudadano	633	53	14	700
Total general	845	360	153	1.358

11.11. CANAL DE ATENCIÓN

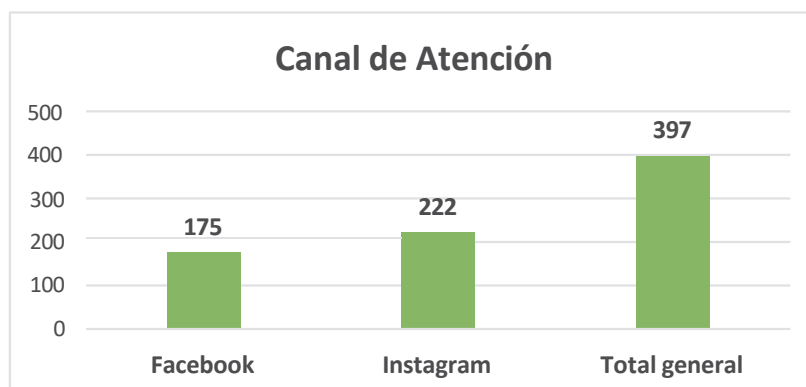
El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación es el Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 1.001, seguido del teléfono con un total de 346; y se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención al ciudadano (presencial) con un total de 9 y la atención virtual – Teams con 2.

Canal de Atención	Mes de Recepción			Total general
	Julio	Agosto	Septiembre	
Live Chat	736	199	66	1.001
Teléfono	105	154	87	346
Presencial	3	6	0	9
Sistema de atención por turnos - Teams	1	1	0	2
Total general	845	360	153	1.358

11.12. ATENCIÓN INMEDIATA POR REDES SOCIALES

El canal de atención por redes sociales más usadas por los usuarios fue Instagram con un total de 222 y Facebook con un total de 175.

De las 397 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue legalización, inscripción y convocatorias, y pago de los beneficios.



Categoría	Mes de Recepción			Total General
	Julio	Agosto	Septiembre	

Legalización	0	288	6	294
Inscripción y convocatorias	30	8	17	55
Sostenimiento	2	1	10	13
Otra	6	4	0	10
Matrícula	5	2	0	7
Semestre Cero	2	0	4	6
Actividades de acompañamiento	5	0	0	5
Renovación	5	0	0	5
Eventos	1	0	0	1
Servicio Social	1	0	0	1
Total general	57	303	37	397

12. ATENCIÓN POR TELÉFONO

Durante el tercer trimestre de 2025, la Corporación recibió un total de 2.538 llamadas, todas ellas efectivamente atendidas, alcanzando un 100% de respuesta. En aquellos casos en los que no se pudo contestar de manera inmediata por situaciones de agenda institucional, de manera articulada con el Contact Center de la empresa Valor+, se estableció comunicación logrando así que el personal correspondiente contactara directamente a los ciudadanos y beneficiarios, garantizando así la atención y resolución de todas las consultas.

Mes/Estado de llamadas	Contestada	No Contestada	Total general
Julio	611	0	611
Agosto	1.119	0	1.119
Septiembre	808	0	808
Total general	2.538	0	2.538

13. CONCLUSIONES

- ✓ La Corporación Gilberto Echeverri Mejía continúa adelantando campañas informativas activas con el propósito de dar a conocer a los ciudadanos y beneficiarios los diferentes canales de atención disponibles, promoviendo así un acceso oportuno y eficiente a los servicios institucionales.
- ✓ La Corporación ha implementado estrategias de diferente naturaleza para garantizar una atención efectiva y oportuna, lo que ha generado un impacto positivo sobre la población beneficiaria y la ciudadanía en general.

- ✓ De manera periódica se aplican encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos, con el fin de evaluar la calidad del servicio prestado, identificar oportunidades de mejora y realizar los ajustes necesarios en los procesos de atención al ciudadano.
- ✓ Se implementó un sistema de alertas semanales dirigido a los colaboradores responsables de responder las PQRSDF, herramienta que permite realizar seguimiento a los tiempos de respuesta y prevenir respuestas extemporáneas, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley.
- ✓ La entidad mantiene su compromiso con el mejoramiento continuo de los procesos de atención al ciudadano, fortaleciendo tanto la gestión interna como la eficacia y accesibilidad de los canales de comunicación, con el objetivo de brindar un servicio cada vez más ágil, transparente y cercano a la comunidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la revisión del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al tercer trimestre de 2025, se presentan las siguientes recomendaciones:

Se identificaron los siguientes elementos positivos y buenas prácticas en la gestión del proceso PQRSDF:

1. Al analizar las conclusiones del informe, se observa la mención de múltiples acciones en curso; no obstante, no se evidencia una descripción detallada de dichas actividades. Se recomienda efectuar una revisión y análisis exhaustivo que permita precisar las acciones ejecutadas, sus objetivos, metas e indicadores, así como los plazos establecidos para su cumplimiento
2. Cumplimiento de términos legales: El 100% de las peticiones fueron respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
Se evidencia un tiempo promedio de respuesta de 7 días hábiles, demostrando eficiencia operativa.

Articulación institucional: Se resalta la coordinación con el Contact Center de la empresa Valor+, lo cual permitió asegurar atención al 100% de las llamadas ciudadanas.

Cobertura multicanal: La Corporación mantiene múltiples canales de atención (correo electrónico, chat, redes sociales, presencial, Teams, telefónico), promoviendo accesibilidad para los ciudadanos.

Control operativo y seguimiento: Se implementó un sistema de alertas semanales para monitorear tiempos de respuesta.

Se aplican encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos, contribuyendo a la mejora continua.

Redacción técnica y coherente con la normatividad: El documento cita correctamente la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

TIPO DE HALLAZGO (PROFESIONAL JURIDICA Y DIRECCION EJECUTIVA): Incumplimiento normativo / Deficiencia internas

CRITERIO

El artículo 23 de la Constitución Política garantiza a toda persona el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y obtener pronta resolución. Este derecho fue desarrollado por la Ley 1755 de 2015, en particular los artículos 5° (deber de respuesta de fondo, clara y congruente) y 14 (términos legales para resolver peticiones), así como por los artículos 3° y 7° de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), que consagran los principios de eficacia, celeridad, buena fe y transparencia en la actuación administrativa.

CONDICIÓN

Durante la revisión se identificó que la entidad incumplió los plazos legales establecidos para responder las peticiones ciudadanas, conforme lo evidencian los siguientes casos:

- Radicado COE_20250144, presentado el 28 de mayo de 2025, fue respondido el 27 de octubre de 2025, transcurridos 106 días hábiles, excediendo ampliamente el término legal de 15 días hábiles.
- Radicado COE_220250405, presentado el 29 de septiembre de 2025, fue respondido el 27 de octubre de 2025, luego de 19 días hábiles, sin comunicación de prórroga conforme al parágrafo 2° del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- La respuesta COE_220250483 no dio contestación de fondo ni congruente frente a los argumentos planteados, reiterando decisiones anteriores sin analizar los nuevos aspectos jurídicos ni fácticos expuestos.

Asimismo, se evidenció que, para la fecha de la Asamblea Extraordinaria No. 43 (27 de agosto de 2025), ya habían transcurrido más de 60 días hábiles sin respuesta formal a la petición inicial, agravando el incumplimiento normativo.

CAUSA

- Falta de seguimiento interno sobre los tiempos y trazabilidad de los derechos de petición por parte del área jurídica.
- Debilidad en los procesos de coordinación y supervisión del Área Jurídica.
- Ausencia de mecanismos efectivos de verificación del cumplimiento de términos legales y incumplimiento en los planes de mejoramiento anexando soportes no válidos.

EFFECTO

- Vulneración del derecho fundamental de petición y del principio de eficacia administrativa.
- Riesgo jurídico para la entidad por incumplimiento de normas constitucionales y legales.

CONCLUSIÓN

Los hechos descritos constituyen un incumplimiento reiterado del artículo 23 de la Constitución Política, de los artículos 5° y 14 de la Ley 1755 de 2015, y de los artículos 3° y 7° del CPACA, configurando un hallazgo con presunta vulneración del derecho de petición y deficiencias en el control interno del proceso de gestión de solicitudes ciudadanas.

RECOMENDACIÓN

2. Implementar un sistema de control de términos que permita el seguimiento y alerta temprana de los plazos de respuesta de peticiones, quejas y reclamos, que el área jurídica esté dispuesta a cumplir.
3. Fortalecer la supervisión del área jurídica, asegurando que las respuestas sean de fondo, claras y congruentes con lo solicitado y antes que se vencer los términos.
4. Capacitar al personal responsable en la aplicación de la Ley 1755 de 2015 y del CPACA, reforzando la cultura del cumplimiento normativo y el respeto a los derechos ciudadanos, sobre todo al área jurídica y a la dirección ejecutiva
5. Reportar periódicamente al Comité de Control Interno y a la Dirección Ejecutiva los tiempos promedio de respuesta, identificando casos de riesgo y acciones correctivas.

Este hallazgo no se dará traslado a ente de control por que hacer parte de un proceso de tutela en el juzgado 27 de Medellín.

JUSTIFICACION DE LA ENTREGA TARDIA

RV: Auditoría Plan de Mejoramiento Institucional

Desde Andres Gallego <planeacion@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Fecha Mar 4/11/2025 10:14 AM

Para Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>



Alejandro Hernández Agudelo ●
Profesional de Planeación Institucional

planeacion@corporaciongilbertoecheverri.gov.co



+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA
www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación **epm**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Sueños que transforman vidas

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e infórmenos por este mismo medio. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA cuenta con política para el tratamiento de los datos personales almacenados en sus bases de datos, la cual puede ser consultada en el sitio web institucional. Le recordamos que usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA a la dirección de correo electrónico contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a CARRERA 52 N.º 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

De: Felipe Andrés Gil Barrera <direccion@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Enviado: Viernes, 31 de Octubre de 2025 13:39

Para: Andres Gallego <planeacion@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Jessika del Carmen Hinestroza Palacios <juridica@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Luisa Fernanda Varela Agudelo <subdireccionfinanciera@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Laura Zuley Marquez Marulanda <liderproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Sandra Paola Nohavá Bravo <subdireccionproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Asunto: Auditoría Plan de Mejoramiento Institucional

Cordial saludo Lucas, espero se encuentre muy bien.

Acorde con los avances y revisiones que se han sostenido con respecto al Plan de Mejoramiento Institucional, le proponemos y solicitamos ampliar la entrega del informe hasta el 14 de noviembre, dado que es necesario e indispensable tener reuniones de los líderes con usted y validar las acciones que se encuentran abiertas, establecer análisis conjuntos y finalmente proceder a organizar el informe final.

Es así como le proponemos lo siguiente:

Martes 04 de noviembre - encuentro con Laura Márquez de Proyectos.

Miércoles 05 de noviembre - encuentro con Luisa Varela de la Subdirección Administrativa y Financiera

Jueves 06 de noviembre - encuentro con Jessika Hinestroza de Jurídica.

Proponemos las reuniones a las 10:00 a.m.

Todas las reuniones contarán con el acompañamiento de Planeación y por supuesto desde la Dirección estaremos atentos a resolver inquietudes.

Quedo atento,

Muchas gracias.



Felipe Andrés Gil Barrera
Director Ejecutivo
direccion@corporaciongilbertocheverri.gov.co

+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA
www.corporaciongilbertocheverri.gov.co



Sueños que transforman vidas

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e infórmenos por este mismo medio. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA cuenta con política para el tratamiento de los datos personales almacenados en sus bases de datos, la cual puede ser consultada en el sitio web institucional. Le recordamos que usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA a la dirección de correo electrónico contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a CARRERA 52 N.º 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

Auditoria

Desde Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Fecha Mié 22/10/2025 6:45 PM

Para TodosCGEM <TodosCGEM@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Buenas noches a todos,

Les informo que el día de hoy recibí las cartas de representación. Por lo tanto, espero empezar a recibir los informes a partir de mañana, **23 de octubre de 2025**, con la mayor prontitud posible, ya que estamos bastante atrasados con los tiempos de auditoría y a la espera de la autorización de los **15 días adicionales** por parte del Director.

Cordialmente,

Lucas Roldán Vélez

Jefe de Control

Obtener [Outlook para Android](#)

	MEMORANDO	Código: GDO – FR - 02
		Versión 02
		Página 1 de 2

1000

MEMORANDO Escriba número asignado.

Medellín, 23 de octubre de 2025

PARA: Felipe Andres Gil Barrera

DE: Asesor de oficina de control interno

ASUNTO: Respuesta al Memorando No. 2025659 – Cartas de Representación para Auditorías Internas – Tercer Trimestre

En atención al Memorando de la referencia, me permito manifestar lo siguiente:

De conformidad con el Concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, radicado No. 20255000481581 del 29 de septiembre de 2025, en el cual se resuelve la consulta elevada por la Corporación Gilberto Echeverri Mejía sobre la validez de las cartas de representación para las auditorías internas, se precisa expresamente:

“...no obstante, por tratarse de un formato de base es posible que el jefe de control interno o quien haga sus veces como líder de un proceso institucional está en la facultad de definir las características propias a incorporar.”

En ese sentido, se confirma que el Jefe de la Oficina de Control Interno es el líder del proceso institucional y, por ende, tiene la facultad técnica y funcional para definir las características propias del formato de la carta de representación, conforme a la naturaleza, alcance y necesidades de cada auditoría.

Este punto ha sido reiterado en comunicaciones previas enviadas vía correo electrónico, en las cuales se ha sustentado que la modificación y aplicación de dichos instrumentos se enmarca dentro de mis funciones legales y técnicas como responsable del proceso de control interno, tal como lo establece el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, ley 87 de 1993, y las normas internacionales de auditoria (pendiente de certificación y los exige el FURAG), que dispone que la función administrativa debe desarrollarse con fundamento en los principios de legalidad, eficacia, economía, imparcialidad y coordinación.

En relación con los tiempos de ejecución de las auditorías, me permito informar que las mismas fueron aperturadas desde el 12 de septiembre de 2025. Sin embargo, considerando las circunstancias actuales, solicito su autorización formal para ampliar el plazo de ejecución en quince (15) días calendario adicionales, con el fin de garantizar el cumplimiento técnico y normativo de los procedimientos establecidos. Esta autorización

	MEMORANDO	Código: GDO – FR - 02
		Versión 02
		Página 2 de 2

puede ser emitida mediante comunicación electrónica, por parte suya, toda vez que existe trazabilidad de la dificultad presentada.

Asimismo, es importante señalar que aún se encuentra pendiente la realización de la auditoría correspondiente al módulo SIGEP II, la cual no ha podido ejecutarse debido a que se deshabilitaron las funciones asignadas al Jefe de Control Interno dentro del sistema, imposibilitando técnicamente la revisión y verificación de la información institucional. Desde la Oficina de Planeación se informó que se había presentado una PQRSF sobre el tema, pero hasta la fecha no he recibido copia de dicha actuación.

De igual manera, se ha identificado que persisten inconsistencias en el reporte de hojas de vida en SIGEP II, tanto la mía como la suya, señor Director, según la información verificada en el sistema y a través de otros mecanismos de consulta pública. Mi hoja de vida requiere corrección por parte de la entidad, y la suya presenta campos incompletos, situación que también debe ser subsanada oportunamente en cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Función Pública.

Finalmente, reitero mi disposición al trabajo colaborativo y coordinado con las dependencias de la entidad, en el marco del respeto institucional y el cumplimiento estricto de la ley, fundamento sobre el cual se ejerce la función de Control Interno.

Cordialmente,



LUCAS ROLDÁN VÉLEZ
Jefe de control interno

COPIA Profesional jurídica
 Profesional de planeación
 subdirección administrativa y financiera

Anexo. Correos electrónicos 3 archivos en PDF.

3 de octubre de 2025

Memorando

Para: Felipe Andres Gil Barrera
Director ejecutivo

Copia: Andres Felipe Gallego
profesional de planeación

De: Lucas Roldan Velez
Jefe de la Oficina de Control Interno

Asunto: Riesgo Institucional por Modificación No Autorizada de la Carta de Representación reiterativo memorando 2025607 del 30 de septiembre 2025.

En el marco de mis funciones y atendiendo lo establecido en la Constitución Política (art. 209), la Ley 87 de 1993, el Decreto 1083 de 2015, las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Guía de Administración de Riesgos – Versión 7 (2022), me permito dejar constancia expresa sobre la identificación de un riesgo institucional de alto impacto.

1. Identificación del riesgo

Se ha determinado la posibilidad de que la **Carta de Representación** sea modificada o alterada sin la autorización del suscrito jefe de Control Interno. Este hecho reviste la mayor gravedad, toda vez que la Carta de Representación constituye un documento esencial y obligatorio para dar inicio a cualquier proceso de auditoría.

2. Naturaleza y consecuencias del riesgo

- Operativa y de cumplimiento: la alteración del documento impide la apertura formal de auditorías internas o externas, lo cual genera incumplimiento normativo.
- Legal y disciplinaria: conforme a la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, dicha conducta puede constituir falta gravísima, en la medida en que implica manipulación no autorizada de un documento público.
- Penal: podría configurar la comisión de delitos como falsedad ideológica en documento público (art. 286 C.P.) o falsedad material en documento público (art. 287 C.P.).

3. Fundamento normativo y jurisprudencial

- Constitución Política, art. 209: la función administrativa se rige por los principios de moralidad, eficacia, economía, imparcialidad y publicidad.
- Ley 87 de 1993, art. 1 y 9: el Sistema de Control Interno es responsabilidad de la máxima autoridad y debe garantizar la transparencia y legalidad de la gestión.
- Decreto 1083 de 2015, arts. 2.2.21.4.9 y 2.2.24.5.3: establece la obligación de los jefes de control interno de emitir informes y velar por la integridad de la información.
- Guía de Administración del Riesgo v.7, Función Pública (2022): todo riesgo debe registrarse en el mapa institucional, con causas, consecuencias y medidas de control específicas, priorizando aquellos que comprometen la legalidad y la transparencia.
- Sentencia C-103 de 2015 (Corte Constitucional): reconoce al control interno como instrumento esencial para la moralidad y transparencia en la administración pública.
- Consejo de Estado, Sección Quinta, Rad. 2011-00037-00: ha reiterado la obligatoriedad de que los documentos soporte de auditoría cumplan requisitos de validez formal y material.

4. Medidas de control dispuestas

1. Restricción absoluta modificación a la Carta de Representación, mediante controles documentales y trazabilidad electrónica.
2. Registro inmediato de este riesgo en la matriz institucional de riesgos, conforme a la metodología establecida en la Guía v.7.
3. **Prohibición expresa de iniciar cualquier proceso de auditoría interna o externa sin contar con la Carta de Representación debidamente firmada y avalada por esta Jefatura.**
4. Advertencia formal a todos los servidores públicos de que cualquier alteración o modificación no autorizada se pondrá en conocimiento inmediato de los órganos de control competentes

5. Conclusión

Como jefe de Control Interno, dejo constancia expresa de que ninguna auditoría podrá iniciarse en ausencia de la Carta de Representación debidamente suscrita y validada por la oficina de control interno (el mismo documento que se envió el 12 de septiembre de 2025). La manipulación o alteración de este documento constituye un riesgo institucional

crítico e inaceptable, contrario a lo dispuesto en la **Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública (versión 7)**, los **Decretos reglamentarios de la Función Pública**, las **Normas Internacionales de Auditoría**, la **Ley 87 de 1993** y la **Constitución Política de Colombia de 1991**.

La inobservancia de este requisito no solo compromete la transparencia, legalidad y eficacia del Sistema de Control Interno, sino que también imposibilita el cumplimiento de los cronogramas establecidos, particularmente aquellos definidos a partir del **12 de septiembre de 2025**, fecha en la cual se remitieron las cartas a los líderes de proceso para su correspondiente firma y validación.

Cronograma

Las fechas estimadas para el desarrollo de este trabajo son las siguientes:

+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia
www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación **epm**



	CARTA DE COMPROMISO	Código: GEM – FR - 02
		Versión 01
		Página 2 de 2

Actividad	Fecha inicio
Reunión de Inicio de la Auditoría	1 DE OCTUBRE 2025
Planeación	2 DE OCTUBRE 2025 AL 7 DE OCTUBRE 2025
Ejecución	8 DE OCTUBRE 2025 AL 24 DE OCTUBRE 2025
Socialización informe preliminar	29 DE OCTUBRE 2025
Emisión de Informe Final	29 DE OCTUBRE 2025
Entrega de Plan de Mejoramiento	29 DE OCTUBRE 2025
Seguimiento Plan de Mejoramiento	10 DE DICIEMBRE 2025

Cordialmente,



Lucas Roldán Vélez

Jefe de control interno

decreto 2022070000175 del 04 de enero 2022 acta de nombramiento

+ (57) (4) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia
www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación **epm**



MEMORANDO 2025607

**ALERTA URGENTE E INFORME A LA DIRECCIÓN EJECUTIVA SOBRE LA
CARTA DE REPRESENTACIÓN**

FECHA: 30 de septiembre de 2025

PARA: Felipe Andrés Gil Barrera,
Dirección Ejecutiva / Representante Legal y Comité Coordinador de Control
Interno

COPIA: Andrés Felipe Gallego Soto, Profesional de Planeación

DE: Lucas Roldán Vélez, jefe de Control Interno

ASUNTO: Implicaciones Ineludibles de la Negativa a Suministrar la Carta de Representación (Manifestaciones Escritas) y Limitación al Alcance de la Auditoría.

REFERENCIA: Marco Normativo del DAFP; Ley 87 de 1993; Normas Internacionales de Auditoría – NIA 580 y NIA 705.

1. Marco Normativo de la Obligatoriedad

El requerimiento de la **Carta de Representación o Manifestaciones Escritas** es una **exigencia formal ineludible para la función de Auditoría Interna, cuya obligatoriedad se fundamenta en el marco legal de la Función Pública y los estándares técnicos adoptados por la entidad:**

- **Regulación DAFP y MECI (Ley 87 de 1993):**
 - Nuestra metodología de Auditoría Interna se adhiere estrictamente al Marco Integrado de Control Interno (MECI) y a las directrices del **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)**.
 - La guía para la evaluación del Control Interno del DAFP establece la **Carta de Representación** como un instrumento **necesario** para formalizar el compromiso de la Gerencia con la información auditada.
 - **Concepto DAFP/Control Interno:** La obtención de este documento es fundamental para evaluar el componente de **Ambiente de Control** —específicamente la integridad, los valores éticos y el compromiso de la dirección (**Art. 6, Ley 87 de 1993**)—, pilares esenciales para la operación efectiva del MECI.
- **Normativa Internacional de Auditoría (Técnica):**
 - La **NIA 580 (Manifestaciones Escritas)** califica este documento como **evidencia de auditoría necesaria**. Su propósito es confirmar

la **responsabilidad indelegable de la Dirección** sobre: la preparación de la información (financiera, operativa o de gestión) y la integridad, veracidad y completitud de toda la documentación suministrada al auditor.

2. Limitación al Alcance y Consecuencias Ineludibles

La Oficina de Control Interno (OCI) informa que, hasta la fecha, la Dirección Ejecutiva, en su calidad de Alta Dirección y máximo responsable del Sistema de Control Interno, **debe organizar su equipo y los líderes de los procesos para formalizar la firma de la Carta de Representación** para el proceso de auditoría iniciado el 1 de octubre 2025 (se hizo apertura el 12 de septiembre de 2025)

Esta negativa constituye una **limitación al alcance impuesta directamente** su equipo y los líderes de los procesos, lo cual afecta la ejecución del trabajo de auditoría bajo estándares profesionales y legales:

Consecuencia Crítica	Implicación Directa
Suspensión de la Auditoría	Sin la confirmación formal de la integridad de la información en el formato oficial del DAFP, la OCI no puede emitir un informe de auditoría fiable. El proceso queda en suspenso por falta de garantías.
Cuestionamiento de Integridad	La negativa obliga al auditor a reconsiderar la fiabilidad de <i>toda</i> la evidencia (verbal y escrita) obtenida. Esto pone en duda la competencia e integridad de la Gerencia , un riesgo señalado expresamente por la NIA 580 (Párrafo A27) .
Debilitamiento Crítico del MECI	La omisión configura una debilidad sustancial en el componente de Ambiente de Control de la entidad, contraviniendo la Ley 87 de 1993 y los principios fundamentales de transparencia y rendición de cuentas.

Exportar a Hojas de cálculo

3. Impacto Jurisprudencial y Deber de Reporte

La falta de este documento tiene un impacto directo y severo en la rendición de cuentas, obligando a la OCI a activar los mecanismos de reporte a entes externos y no realizar la auditoría por falta de garantías lo cual indica I DAFT y el sistema MECI.

A. Doctrina Técnica y Posición del Auditor (NIA 705)

La falta de las Manifestaciones Escritas es considerada una **incapacidad para obtener evidencia de auditoría suficiente y apropiada**.

- Según la **NIA 705 (Opinión Modificada)**, si esta limitación es **significativa y generalizada** (como lo es en este caso, pues afecta la credibilidad de toda la gestión), el auditor está obligado a expresar una **Denegación de Opinión (Abstención)**. **No es posible avalar la gestión o la información si la propia Dirección niega la confirmación escrita de su responsabilidad.**

B. Deber de Informar a los Entes de Vigilancia y Control

En cumplimiento de nuestro mandato legal de control, la OCI tiene el deber ineludible de reportar esta limitación al alcance:

1. **Procuraduría General de la Nación:** Por presunto **incumplimiento del deber de colaboración** con el Control Interno y la función pública de vigilancia.
2. **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP):** Para conocimiento e intervención en relación con el incumplimiento de los lineamientos del MECI.
3. **Conglomerado de la Gobernación de Antioquia:** Por falta de garantías para realizar el proceso de auditoría conforme a los lineamientos del DAFP y de MECI

4. Requerimiento Final y Alerta Sobre el Desempeño

Se requiere a la **Dirección Ejecutiva / Representante Legal** que, dada la urgencia y el plazo extendido para la auditoría (aperturada el 12 de septiembre 2025), **suministre y firme la Carta de Representación en el formato oficial del DAFP hoy mismo, 30 de septiembre de 2025**, garantizando así la posibilidad de que la OCI complete y concluya el informe.

Se aprovecha esta comunicación para recordar a la Dirección Ejecutiva que este tipo de situaciones (modificar formatos DAFP, aumentar plazos sin justificaciones claras (donde se ha dado plazo, más plazo y no se han cumplido”, y la falta de información oportuna) fueron factores clave que contribuyeron a la reducción de los resultados en el último informe pormenorizado. La falta de reacción a tiempo por la OCI —motivada por la falta de información por motivo de información reservada para la oficina de control interno— afecta directamente los pilares del informe pormenorizado y la madurez del Control Interno en la entidad.

De persistir la negativa, la OCI procederá inmediatamente a:

1. Emitir el **Informe de Control Interno** con una conclusión de **Limitación al Alcance / Imposibilidad de Opinión**.
2. **Notificar la situación a los Entes de Control (Contraloría, Procuraduría, DAFP y Conglomerado)** en cumplimiento de nuestro deber de alertar sobre la obstaculización de la función de control.

Por ultimo y para termina los formatos de la función pública no son modificables, son formatos estándar para todas las entidades publica, por esta son las que evalúa el FURAG, no evalúa formato modificación o con cambios que ellos no han aprobado en caso de modificación se debe

Procedimiento para la Modificación

1. Aprobación Interna: La OCI debe someter las modificaciones a la consideración del Comité Coordinador de Control Interno.
2. Documentación: La nueva versión del formato debe ser documentada dentro de los procedimientos de la OCI, indicando la fecha de entrada en vigor y el propósito de la modificación.

La justificación del cambio debe ser, por la oficina de control interno para la modificación, y en este caso, no se ve la necesidad de modificar ningún elemento de la carta DAFP, por que cumple con toda la información necesaria Ley 87 de 1993, NIA 580 y el MECI.

Por último, espero las cartas originales que se le envió el día 12 de septiembre 2025 sin ninguna modificación por parte de los lideres de los procesos,

Agradezco su atención y la inmediata corrección de esta situación que compromete seriamente la transparencia y la gobernanza de la entidad.

Atentamente,



Lucas Roldan Velez
Jefe de la Oficina de Control Interno



+ (57) (4) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia

www.corporaciongilbertocheverri.gov.co



Fundación **epm**



Cartas de represtacion firmadas

Desde Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Fecha Mié 1/10/2025 8:43 AM

Para Felipe Andrés Gil Barrera <direccion@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

CC Andres Gallego <planeacion@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

 1 archivo adjunto (259 KB)

memorando carta de represtacion.pdf;

Buenos dias director,

Le remito memorando de la carta de represtacion si esta no se puede hacer las auditoria.

Cordialmente,

Lucas Roldan Velez
Jefe de control interno

Obtener [Outlook para Android](#)

De: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Enviado: martes, septiembre 30, 2025 3:08:38 p.m.

Para: Adriana Maria Lopez <gestiondocumental@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Asunto: solicitud de radicado

buenas tardes Adriana,

por favor un radicado y notificar a la dirección y a planeación

cordialmente,



Lucas Roldán Vélez ●
Asesor de Control Interno

controlinterno@corporaciongilbertocheverri.gov.co



+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA
www.corporaciongilbertocheverri.gov.co



Fundación **epm**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Sueños que transforman vidas

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e infórmenos por este mismo medio. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA cuenta con política para el tratamiento de los datos personales almacenados en sus bases de datos, la cual puede ser consultada en el sitio web institucional. Le recordamos que usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA a la dirección de correo electrónico contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la carrera 52 n° 43 - 31 Edificio Medellín oficina 204, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

De: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Enviado: lunes, 29 de septiembre de 2025 3:34 p. m.

Para: Andrés Felipe Gallego Soto <talentohumano@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Cc: Felipe Andrés Gil Barrera <direccion@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Asunto: RV: Cartas de representación firmadas

Buenas tardes Andres,

A la fecha no se han enviado las cartas firmadas, y le recuerdo que la auditoría inicia el miércoles 1 de octubre de 2025. Sin estas cartas no es posible llevar a cabo el proceso. Asimismo, le reitero que dichos documentos no pueden ser modificados; en el correo anterior encontrará la normatividad correspondiente.

Constituye un requisito indispensable para el inicio de la auditoría, ya que garantiza al auditor que la información presentada está certificada por la administración.

Cordialmente,

cordialmente,



Lucas Roldán Vélez ●
Asesor de Control Interno

controlinterno@corporaciongilbertocheverri.gov.co



+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA
www.corporaciongilbertocheverri.gov.co



Fundación epm



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Sueños que transforman vidas

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e infórmenos por este mismo medio. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA cuenta con política para el tratamiento de los datos personales almacenados en sus bases de datos, la cual puede ser consultada en el sitio web institucional. Le recordamos que usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA a la dirección de correo electrónico contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la carrera 52 n° 43 - 31 Edificio Medellín oficina 204, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

De: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Enviado: viernes, 26 de septiembre de 2025 10:15 a. m.

Para: Andrés Felipe Gallego Soto <talentohumano@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Cc: Jessika del Carmen Hinestroza Palacios <juridica@corporaciongilbertocheverri.gov.co>; Felipe Andrés Gil Barrera <direccion@corporaciongilbertocheverri.gov.co>; Luisa Fernanda Varela Agudelo <subdireccionfinanciera@corporaciongilbertocheverri.gov.co>; Sandra Paola Nohavá Bravo <subdireccionproyectos@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Asunto: RE: Cartas de representación firmadas

con base en lo anterior, no va a existir modificación de la cartas, solicito las cartas originales las cuales le envié, firmadas y este punto no es negociables (anexo cartas)

Carta de Representación en la Función Pública

La **carta de representación** en la función pública es un **documento formal y obligatorio**, exigido principalmente en los procesos de **auditoría interna y externa**. A través de este instrumento, el **representante legal de la entidad pública** o los **responsables de áreas estratégicas** (dirección administrativa, financiera, control interno, entre otras) declaran bajo su responsabilidad que la información entregada a los auditores es **veraz, completa y fiel reflejo de la realidad institucional**.

1. Características principales

a) Carácter normativo y obligatorio

- No se trata de una carta común, sino de un documento con soporte legal en las normas de **control interno, control fiscal y auditoría gubernamental** (Decreto 111 de 1996 – Estatuto Orgánico del Presupuesto; Ley 87 de 1993 – Control Interno; Normas Internacionales de Auditoría – NIA 580, aplicables al sector público).
- Constituye un requisito indispensable para el inicio de la auditoría, ya que garantiza al auditor que la información presentada está certificada por la administración.

b) Contenido mínimo

- Declaración de que los estados financieros, informes o documentos entregados reflejan fielmente la situación de la entidad.
- Compromiso de que la información suministrada es completa y no presenta omisiones o manipulaciones.
- Manifestación del cumplimiento de la normatividad vigente.
- Revelación de riesgos, pasivos, contingencias y demás hechos relevantes.

c) Responsables de la firma

- El **representante legal** (director, gerente, alcalde, gobernador, según corresponda).
- En algunos casos, también el **responsable financiero/contable** o el **jefe de control interno**.

d) Finalidad

- Trasladar a los directivos de la entidad la responsabilidad por la veracidad de la información.
- Respaldo normativamente la labor del auditor.
- Evitar que, en caso de información falsa u omitida, la responsabilidad recaiga en el auditor y no en la administración.

2. Marco normativo de soporte

a) Normas de Auditoría

- **NIA 580 (Declaraciones Escritas)**: adoptada en Colombia por la Contaduría General de la Nación (CGN), exige que los auditores obtengan de la administración una carta de representación como evidencia de auditoría.
- Estas normas aplican al sector público a través del **Marco Normativo de Contabilidad para Entidades de Gobierno** (Resolución 533 de 2015 – CGN).

b) Normatividad de Control Interno (Función Pública)

- **Ley 87 de 1993 – Sistema de Control Interno**: establece que los representantes legales son responsables de la confiabilidad de la información financiera y de gestión; la carta de representación es el medio para materializar esta responsabilidad.
- **Modelo Estándar de Control Interno – MECI** (Decreto 943 de 2014, compilado en el Decreto 1083 de 2015): dispone la obligación de garantizar la confiabilidad de la información, respaldada a través de este documento en los procesos de auditoría.

c) Guías y orientaciones de la Función Pública

La Función Pública ha emitido documentos de apoyo que refuerzan la exigencia de la carta de representación, entre ellos:

- **Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos – Función Pública**
- **Documentos técnicos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, que incluyen la necesidad de certificaciones y cartas de representación para los procesos de evaluación y control.

te anexo la guía de riesgo versión 7 la cual debe tener muy estudiada para la CDI y estar certificado en ello.

cordialmente,



Lucas Roldán Vélez ●
Asesor de Control Interno

controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co



+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA
www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación **epm**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Sueños que transforman vidas

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e infórmenos por este mismo medio. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA cuenta con política para el tratamiento de los datos personales almacenados en sus bases de datos, la cual puede ser consultada en el sitio web institucional. Le recordamos que usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA a la dirección de correo electrónico contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la carrera 52 n° 43 - 31 Edificio Medellín oficina 204, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

De: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Enviado: viernes, 26 de septiembre de 2025 10:03 a. m.

Para: Andrés Felipe Gallego Soto <talentohumano@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Asunto: RE: Cartas de representación firmadas

buenos dias Andrés,

Por favor revise lo que me envió, ya que observo que a todas las cartas se les retiró la normatividad. Una carta sin normatividad deja de ser un documento de representación y se convierte en una carta común, lo cual no es útil para efectos de auditoría.

En este sentido, sin las cartas firmadas y con el soporte normativo correspondiente, no es posible dar inicio a la auditoría.

Respecto al concepto, este se encuentra en la Función Pública; allí lo puede consultar.

Cordialmente,



Lucas Roldán Vélez ●
Asesor de Control Interno

controlinterno@corporaciongilbertocheverri.gov.co



+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA
www.corporaciongilbertocheverri.gov.co



Fundación **epm**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Sueños que transforman vidas

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e infórmenos por este mismo medio. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA cuenta con política para el tratamiento de los datos personales almacenados en sus bases de datos, la cual puede ser consultada en el sitio web institucional. Le recordamos que usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA a la dirección de correo electrónico contacto@corporaciongilbertocheverri.gov.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la carrera 52 n° 43 - 31 Edificio Medellín oficina 204, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

De: Andrés Felipe Gallego Soto <talentohumano@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Enviado: viernes, 26 de septiembre de 2025 9:58 a. m.

Para: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Asunto: RE: Cartas de representación firmadas

Lucas, Te aclaro que las cartas si las tienes, porque ya te las envié todas firmadas a tu correo, por lo que no puedes decir que sin estas no puedes iniciar el proceso.

Favor reenvíame si ya tienes ya el concepto de lo que dices en relación a que si no lleva esta nota no son válidas para surtir el proceso de la auditoria, por lo que si tú decides no proceder con las auditoria seria por decisión propia.

La normatividad no la estoy eliminando si no está la nota y los formatos de la función pública dan unos lineamientos, pero cada entidad puede establecer los propios.

Saludos,



Andrés Felipe Gallego Soto ●

Profesional de Talento Humano

talentohumano@corporaciongilbertoecheverri.gov.co



+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA
www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación epm



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Sueños que transforman vidas

De: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Enviado: viernes, 26 de septiembre de 2025 9:49

Para: Andrés Felipe Gallego Soto <talentohumano@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Cc: Felipe Andrés Gil Barrera <direccion@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Sandra Paola Nohavá Bravo <subdireccionproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Luisa Fernanda Varela Agudelo <subdireccionfinanciera@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Asunto: RE: Cartas de representación firmadas

Buenos días, Andrés:

No es posible iniciar la auditoría sin estas cartas. Si bien he permitido que se realicen modificaciones en los contenidos, ***aun cuando no comparto del todo dichos cambios, debo precisar que la estructura original proviene de la Función Pública. Eliminar la normatividad convierte el documento en un escrito común, lo cual le resta vigencia y le quita el carácter de carta de representación.***

En ese sentido, sin las cartas no es posible dar inicio a la auditoría.

Cordialmente,



Lucas Roldán Vélez ●

Asesor de Control Interno

controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co



+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA
www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación epm



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Sueños que transforman vidas

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e infórmenos por este mismo medio. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA cuenta con política para el tratamiento de los datos personales almacenados en sus bases de datos, la cual puede ser consultada en el sitio web institucional. Le

recordamos que usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA a la dirección de correo electrónico contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la carrera 52 n° 43 - 31 Edificio Medellín oficina 204, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

De: Andrés Felipe Gallego Soto <talentohumano@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Enviado: viernes, 26 de septiembre de 2025 9:45 a. m.

Para: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Cc: Felipe Andrés Gil Barrera <direccion@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Sandra Paola Nohavá Bravo <subdireccionproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Luisa Fernanda Varela Agudelo <subdireccionfinanciera@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Asunto: RE: Cartas de representación firmadas

Buenos días, hola Lucas, espero que estes bien e igualmente tu familia,

Como te comenté cuando se enviaron las cartas firmadas, lo que tú dices de la nota que debe quedar debajo de la firma, ya elevé la consulta respectiva a la Función Pública, sin embargo, a la fecha no se ha recibido la respuesta. Con el fin de avanzar en la auditoria recomiendo que se pueda iniciar con esta, mientras llegan los conceptos esperados y que se acepte las cartas que ya se enviaron firmadas.

Sin embargo, si ya tienes una respuesta que te hayan dado claramente sobre este tema, de que, si no lleva esta nota, no se pueda surtir la auditoria de tu parte, o no es válida para el FURAG, por favor me la podrías reenviar yo la valido y si es del caso procederé con las revisiones pertinentes.

Quedo atento,



Andrés Felipe Gallego Soto ●
Profesional de Talento Humano

talentohumano@corporaciongilbertoecheverri.gov.co

+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA
www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación **epm**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Sueños que transforman vidas

De: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Enviado: Viernes, 26 de Septiembre de 2025 9:29

Para: Andrés Felipe Gallego Soto <talentohumano@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

CC: Felipe Andrés Gil Barrera <direccion@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Sandra Paola Nohavá Bravo <subdireccionproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Luisa Fernanda Varela Agudelo <subdireccionfinanciera@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Asunto: RE: Cartas de representación firmadas

buenos dias Andres,

estoy pendiente de las cartas.

cordialmente,



Lucas Roldán Vélez ●
Asesor de Control Interno

controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co



+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA
www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co



Fundación **epm**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Sueños que transforman vidas

Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e infórmenos por este mismo medio. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, le informamos que LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA cuenta con política para el tratamiento de los datos personales almacenados en sus bases de datos, la cual puede ser consultada en el sitio web institucional. Le recordamos que usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a LA CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA a la dirección de correo electrónico contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la carrera 52 n° 43 - 31 Edificio Medellín oficina 204, MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

De: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Enviado: viernes, 19 de septiembre de 2025 10:53 a. m.

Para: Andrés Felipe Gallego Soto <talentohumano@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Cc: Felipe Andrés Gil Barrera <direccion@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Sandra Paola Nohavá Bravo <subdireccionproyectos@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Luisa Fernanda Varela Agudelo <subdireccionfinanciera@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Asunto: Re: Cartas de representación firmadas

Buenos días a todos,

Por favor repetir las cartas por que la información. Que aparece en la parte inferior de las carta no puede ser modificada.

Anexo muestra

Cordialmente,

Lucas Roldan Velez
Jefe de control interno

Obtener [Outlook para Android](#)

From: Andrés Felipe Gallego Soto <talentohumano@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Sent: Friday, September 19, 2025 10:41:03 AM

To: Lucas Roldán Vélez <controlinterno@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>

Cc: Felipe Andrés Gil Barrera <direccion@corporaciongilbertoecheverri.gov.co>; Sandra Paola Nohavá Bravo

<subdireccionproyectos@corporaciongilbertocheverri.gov.co>; Luisa Fernanda Varela Agudelo

<subdireccionfinanciera@corporaciongilbertocheverri.gov.co>

Subject: Cartas de representación firmadas

Hola Lucas, espero que estes bien e igual tu familia,

Adjunto las cartas de representación firmadas para el proceso del próximo mes de las siguientes auditorias:

SGSST

PQRS

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE MEJORAMIENTO

PLAN ARCHIVISTIVO

AUSTERIDAD DEL GASTO

Saludos,



Andrés Felipe Gallego Soto ●
Profesional de Talento Humano

talentohumano@corporaciongilbertocheverri.gov.co



+ (57) (604) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia
Carrera 52 n° 43 - 31, oficinas 204 y 205, MEDELLÍN, ANTIOQUIA
www.corporaciongilbertocheverri.gov.co



Fundación **epm**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Sueños que transforman vidas



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20255000481581

Fecha: 29/09/2025 08:41:32 a.m.

Bogotá D.C.

Señor
ANDRÉS FELIPE GALLEGO SOTO
Profesional de Planeación y apoyo a Talento Humano
CORPORACIÓN GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA
talentohumano@corporaciongilbertoecheverri.gov.co
Medellín - Antioquía



Referencia: Consulta sobre validez de Carta de representación para aceptación de auditoría interna. Radicado No. 20252060631922 del 19 de septiembre de 2025.

Cordial saludo.

En atención a su comunicación de la referencia, a continuación, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

CONSULTA:

“(…) Amablemente desde la Corporación Gilberto Echeverri Mejía NIT 900.679.194-1, solicitamos nos indique si la carta adjunta de representación para aceptar auditoría interna por parte del asesor interno de la entidad tendría validez, así como esta.

O si esta carta obligatoriamente tendría que llevar la siguiente nota para ser válida ante el FURAG o para poderse surtir el respectivo proceso interno de auditoría, entendiéndose que esta se realiza por lo que establece la normativa.

Lo anterior es que nos solicitan repetir todas las cartas porque no llevan esta nota, y esta se recibió por control interno el trimestre pasado sin esta nota.

La siguiente es la nota que nos dicen que es obligatoria que lleve la carta o que si no sería válida para ustedes.

“Nota: Los anterior con el objetivo de dar cumplimiento al artículo 2.2.21.4.8, literal b) del decreto 648 del 19 de abril de 2017” (…)

ANÁLISIS:

Para dar respuesta a sus inquietudes es necesario hacer las siguientes precisiones:

Sea lo primero anotar que, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 430 de 2016, a este Departamento Administrativo le compete formular, implementar, hacer seguimiento y

evaluar las políticas de desarrollo administrativo de la función pública, el empleo público, la gestión del talento humano en las entidades estatales, la gerencia pública, el desempeño de las funciones públicas por los particulares, la organización administrativa del Estado, la planeación y la gestión, el control interno, la participación ciudadana, la transparencia en la gestión pública y el servicio al ciudadano, propiciando la materialización de los principios orientadores de la función administrativa.

Por consiguiente, a esta entidad no le corresponde una valoración concreta de casos particulares, ni se encuentra facultado para declarar derechos individuales, ni dirimir controversias, ni tampoco es un órgano de control o vigilancia.

En consecuencia, solo es dable realizar una interpretación general de las disposiciones legales relacionadas con la materia objeto de su escrito.

Aclarado lo anterior, inicialmente es importante señalar que las oficinas de Control Interno en todas las entidades del Estado, para el desarrollo de sus funciones utiliza las técnicas y normas de auditoría generalmente aceptadas. Al respecto, es importante mencionar que la Guía de Auditoría para Entidades Públicas emitida por este Departamento Administrativo, elaborada en alianza estratégica con el Instituto de Auditores Internos IIA Colombia, determinó cinco (5) fases que permiten llevar a cabo el proceso auditor de manera técnica y profesional, al hacer uso de diferentes herramientas y procedimientos de auditoría. Estas fases son:

1. Planeación general para la Oficina de Control Interno (Plan Anual de Auditorías)
2. Planeación de la auditoría
3. Ejecución de la auditoría
4. Comunicación de resultados de la auditoría
5. Seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento

Cada una de estas etapas desarrolla orientaciones contempladas en el Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, que deben ser tenidas en cuenta por parte del Jefe de Control Interno, con el fin de mejorar la efectividad del proceso auditor.

En este punto es relevante precisar que, para la ejecución de las actividades mencionadas, la Oficina de Control Interno debe estructurar el Plan Anual de Auditorías, el cual, bajo los lineamientos de la guía en mención debe incluir no solamente las auditorías internas para la vigencia, sino también todas aquellas actividades que cubren cada uno de los roles ya citados, es decir, que el plan cubre todas las actividades a realizar en el año para la Oficina de Control Interno.

Al respecto, la guía en mención expresa lo siguiente:

“El plan anual de auditoría es el documento formulado y ejecutado por el equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno en la Entidad, cuya finalidad es planificar y establecer los objetivos a cumplir anualmente para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de operación, control y gobierno.

Dejar constancia de la aprobación del plan por parte del comité de Coordinación de Control Interno, con fundamento en el artículo 13 de la Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 de 2017” (Subrayado fuera de texto).

Es importante señalar que, una vez aprobado dicho plan en lo referente a las Auditorías Internas de Gestión deberá ser informado a los líderes de los procesos que serán auditados en la vigencia de tal forma que estos se agenden para recibir a los auditores.

Así mismo, dado el Decreto 648 de 2017, en relación con los instrumentos mínimos para la actividad de auditoría interna, señaló lo siguiente:

*“(…) **Artículo 2.2.21.4.8 Instrumentos para la actividad de la Auditoría Interna.** Las entidades que hacen parte del ámbito de aplicación del presente decreto deberán, de acuerdo con los lineamientos y modelos que para el efecto establezca el Departamento Administrativo de la Función Pública, adoptar y aplicar como **mínimo** los siguientes instrumentos: (Negrilla y Subrayado fuera del texto).*

- a. *Código de Ética del Auditor Interno que tendrá como bases fundamentales, la integridad, objetividad, confidencialidad, conflictos de interés y competencia de éste.*
- b. *Carta de representación en la que se establezca la veracidad, calidad y oportunidad de la entrega de la información presentada a las Oficinas de Control Interno.*
- c. *Estatuto de auditoría, en el cual se establezcan y comuniquen las directrices fundamentales que definirán el marco dentro del cual se desarrollarán las actividades de la Unidad u Oficina de Control Interno, según los lineamientos de las normas internacionales de auditoría.*
- d. *Plan anual de auditoría.” (Subrayado fuera del texto).*

Acorde con la anterior reglamentación, todas las entidades del Estado deben adoptar y aplicar como mínimo los instrumentos de auditoría mencionados, en este caso y acorde a su consulta, define como instrumento obligatorio la **carta de representación**, documento que garantiza que en el proceso de auditoría, el auditado se comprometa a entregar la información requerida en los plazos establecidos con la calidad, integridad y consistencia que solicita el auditor con el fin de poder evaluar y emanar una opinión formal y objetiva sobre la unidad auditable. Por lo tanto, es un instrumento que permite mejorar la comunicación entre las partes que interactúan en el proceso auditor ya que da a conocer los aspectos relevantes para el éxito y cumplimiento del objetivo de la auditoría.

Ahora bien, la [Guía de Auditoría para Entidades Públicas](#) expresa que la carta de representación debe ser suscrita en la apertura de cada auditoría, dirigida al jefe de control interno o quien haga sus veces y firmada por el líder del proceso auditado, así mismo, es importante que esta describa la naturaleza y alcance del trabajo, la responsabilidad del auditor y la fecha de entrega del informe final.

Para lo anterior, la Función Pública en su [micrositio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión](#) en la sección de “[Cómo opera MIPG](#)” en la Dimensión de Control Interno se encuentra la “[Caja de Herramientas Guía de Auditoría basada en riesgos para Entidades públicas - V4](#)” un formato sugerido que le permite a las entidades tener una guía para su implementación; no obstante, por tratarse de un formato de base es posible que el jefe de control interno o quien haga sus veces como líder de un proceso institucional está en la facultad de definir las características propias a incorporar. En este sentido, en concepto de esta Dirección Técnica, si bien es importante que se destaque el marco normativo que sustenta y reglamenta el uso de este instrumento, ello se constituye en un asunto de forma más que de fondo, pues lo fundamental resulta garantizar que este cumpla su propósito.

Ahora bien, cabe anotar que si el formato adoptado formalmente incorpora esta información, en su posición de auditado no corresponde modificarlo, sino simplemente diligenciarlo en los espacios habilitados, pues como se mencionó, cualquier modificación de forma le corresponde al líder del proceso respectivo, en este caso, al jefe de oficina de control interno o quien haga sus veces.

Finalmente le invitamos a consultar nuestro servicio de asesoría: Espacio Virtual de Asesoría – EVA, en la dirección: www.funcionpublica.gov.co/eva/, donde encontrará normas, jurisprudencia, conceptos, videos informativos, publicaciones de la Función Pública, entre otras opciones, las cuales serán de gran apoyo en su gestión.

El anterior concepto se imparte en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



LUZ DAIFENIS ARANGO RIVERA
Directora de Gestión y Desempeño Institucional

Anexos:

Copia:

Datos de quien Proyectó	Patricia Villamil Avella - DGDI
Datos de quien Revisó	
Datos de Vo.Bo.	Iván Arturo Márquez Rincón - DGDI
Código TRD	11302.8.2