

2015E0010010



## MEMORANDO

Bogotá D.C

**PARA:** **Dr. LUIS FELIPE HENAO CARDONA**  
Señor Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

**DE:** OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** SEGUIMIENTO A MECANISMOS DE PARTICIPACION  
CIUDADANA.

Cordial y respetuoso saludo;

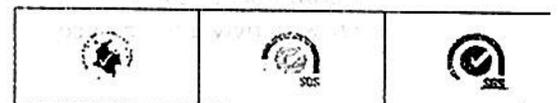
Dando cumplimiento a lo establecido en La Ley 87 de 1993, Artículo 12 Literales d, e y f; Ley 1474 de 2011, Decreto 3571 de 2011, atentamente me permito remitir para su conocimiento y fines pertinentes, informe seguimiento a mecanismos de participación ciudadana del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la realización de esta actividad estuvo a cargo de un equipo auditor de la Oficina de Control Interno, y su realización se dió entre el 1 de Julio y el 11 de Agosto del corriente año. (Anexo)

Es importante anotar que del seguimiento a los Mecanismos de Participación Ciudadana, y de acuerdo a la evaluación realizada por el equipo auditor, este aspecto fue calificado con un nivel de **Riesgo Medio**; a continuación los aspectos a resaltar del proceso de seguimiento:

### Conclusiones de la Auditoría:

Se evidencia un avance en la implementación del Sistema de Gestión Documental lo cual permite mejorar el índice de satisfacción al usuario final

El grupo de Atención al Usuario y Archivo ha mejorado sustancialmente sus términos de respuesta a los ciudadanos, pero aún se continúan presentando dificultades en el cumplimiento de los plazos legales en



2015IE0010010



áreas misionales y no se evidencia la utilización de la prórroga contemplada en el Artículo 10 de la Resolución 0203 de 2013 (MVCT) .

Se presentan deficiencias en la digitalización de las respuestas brindadas por la Entidad, situación que eventualmente podría generar un incumplimiento de la circular 2014IE0014678 en la cual el señor Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, indicó entre otras "la utilización de la herramienta de Gestión Documental GESDOC BIZAGI es de obligatorio uso y cumplimiento de todas las dependencias de la Entidad y de los servidores públicos encargados de gestionar, tramitar y controlar las comunicaciones producidas y recibidas por cada área" y posibles incumplimientos a las obligaciones de los contratistas de la Entidad, toda vez que según indico el Subdirector de Servicios Administrativos en memorando 2015IE0006464 "a partir del 1 de enero de 2015 en todos los contratos de prestación de servicios que suscribe el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio -MVCT dentro de las obligaciones contractuales se encuentra la siguiente: Utilizar la herramienta de Gestión Documental GESDOC BIZAGI para gestionar, tramitar y controlar la correspondencia que le sea asignada, en medio físico y/o electrónico y realizar todas las actividades definidas en la misma para el proceso de Gestión Documental dentro de los términos legales correspondientes de cada documento".

Se recomienda a las áreas generar actividades de revisión periódica y aleatoria a los términos de respuesta y proponer las acciones de mejora que consideren necesarias para emitir los pronunciamientos en los términos estipulados por la Ley.

Agradezco su atención al presente informe, y le manifiesto que estaré atento a sus comentarios.



**GERMAN MORENO**

Anexos: Informe de Auditoria Interna CI-F-06 (10 Folios)

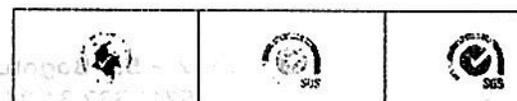
Copia: Dr. Armando Gomez Rayo - Secretario General MVCT

Elaboró: jjaramillo  
Revisó: gmoreno  
Fecha: 18/08/2015

**Calle 18 No. 7 - 59 Bogotá, Colombia**

Conmutador (571) 332 34 34 • Ext: 3941

www.minvivienda.gov.co



<b>FECHA DE EMISION DEL INFORME</b>		<b>14/08/2015</b>			
<b>Proceso ATENCION Y SERVICIOS AL CIUDADANO</b> <b>Subproceso: ATENCION AL USUARIO</b> <b>SEGUIMIENTO A MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>					
<b>Responsable del proceso:</b> Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.					
<b>Objetivo de la Auditoría:</b> Realizar evaluación y seguimiento a los Mecanismos de Participación Ciudadana implementados en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, verificando su funcionamiento y grado de implementación en la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente					
<b>Alcance de la Auditoría:</b> Establecer la existencia y efectividad de los procedimientos de control Interno y de verificación a las actividades propias del proceso realizado al interior de Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en cuanto se refiere a la implementación de los Mecanismos de Participación Ciudadana en el primer semestre de 2015.					
<b>Criterios de la Auditoría:</b> NO APLICA					
<b>Auditor asignado OCI y/o Equipo auditor:</b> JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA					
<b>Reunión de Apertura</b>		<b>Ejecución de la Auditoría</b>			<b>Reunión de Cierre</b>
NO APLICA		Desde	01/07/2015	Hasta	12/08/2015
					NO APLICA
<b>Jefe oficina de Control Interno</b> GERMAN MORENO GONZALEZ		<b>Auditor Designado de la OCI</b> JOHN ALEJANDRO JARAMILLO		<b>Auditor Principal</b> NO APLICA.	
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>					
La Oficina de Control Interno del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, en cumplimiento de su rol de asesoría y de acompañamiento a la gestión, realizó verificación de las diversas acciones que realiza la Entidad, y que se relacionan con la participación ciudadana, para el caso que nos atañe verificando la información disponible en los					

diversos sistemas de gestión documental con los que cuenta el Ministerio, así como de los canales de comunicación que han sido dispuestos para tal fin.

**PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES**
**1. ANÁLISIS CORRESPONDENCIA:**

Con el fin de presentar un análisis de las solicitudes ciudadanas y de otras Entidades, el equipo auditor determinó que el mecanismo más efectivo para verificar las actuaciones de la Entidad era elegir aleatoriamente un (1) día hábil del año, para lo que se procedió a exportar del sistema de gestión documental (Gesdoc-Bizagi) los radicados correspondientes a los radicados de ingreso (ER) del 24 de Marzo de 2015, fecha en la cual la Entidad recibió 596 documentos entre físicos y electrónicos. El rango de radicación inicia en el 2015ER0029138 y finaliza en el 2015ER0030009.

A continuación se presenta una tabla de datos en la que se indican las áreas, el total de documentos radicados y la participación porcentual en el universo de datos analizados

**Tabla 1. Áreas Responsables.**

DEPENDENCIA	TOTAL RADICADOS	%
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	219	36,74%
SUBDIRECCIÓN DEL SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	105	17,62%
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	53	8,89%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	45	7,55%
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCION Y APOYO TÉCNICO	28	4,70%
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	25	4,19%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	19	3,19%
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	11	1,85%
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	11	1,85%
GRUPO DE MONITOREO AL SGP	10	1,68%
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	9	1,51%

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>TOTAL RADICADOS</b>	<b>%</b>
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	9	1,51%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EMPRESARIAL	9	1,51%
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	5	0,84%
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	5	0,84%
DESPACHO DE LA SEÑORA VICEMINISTRA DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	5	0,84%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SECTORIAL	4	0,67%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	3	0,50%
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS	3	0,50%
SUBDIRECCIÓN DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	3	0,50%
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0,34%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,34%
GRUPO DE CONTRATOS	2	0,34%
DESPACHO DEL SEÑOR MINISTRO	2	0,34%
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	2	0,34%
GRUPO DE CONCEPTOS	1	0,17%
GRUPO DE CONTABILIDAD	1	0,17%
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	1	0,17%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,17%
DESPACHO DEL SEÑOR VICEMINISTRO DE VIVIENDA	1	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>

Según se puede observar en el anterior gráfico, es evidente que el mayor número de correspondencia de la Entidad es tramitada por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, situación acorde a lo establecido en la Resolución 0203 de 2011.

En segundo lugar con una participación del 24.3% del total bruto de documentos radicados en la Entidad corresponde a la Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social (DIVIS) y sus dos Subdirecciones, es decir que esta área misional concentra 1/4 parte de las labores administrativas que deriva la atención de las solicitudes ciudadanas.

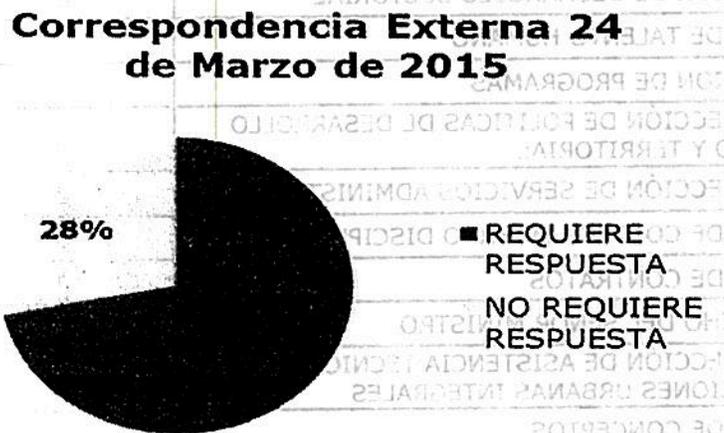
En cuanto se refiere a la necesidad de producir una respuesta de la Entidad a las solicitudes ciudadanas, el equipo auditor analizó los documentos digitalizados en el sistema de gestión documental (GESDOC-BIZAGI) verificando el contenido de los escritos presentados por los diversos actores, diferenciando entre los oficios que requieren y los

que no requieren respuesta, situación que se evidencia en la siguiente gráfica:

**2. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD.**

De acuerdo con la muestra objeto de la presente auditoria, el equipo de la Oficina de Control Interno procedió a realizar la lectura de cada uno de los escritos (digitalizados) a través de la herramienta de Gestión Documental, de lo que se presenta la siguiente gráfica:

**Grafica 1 Análisis Correspondencia Externa Recibida (Requiere / No Requiere respuesta)**



En cuanto se refiere a la correspondencia Externa Recibida, realizada la verificación de cada uno de los documentos (físicos o electrónicos), se pudo concluir que 427 oficios, correspondientes al 71.6% del universo auditado, requieren de algún tipo de pronunciamiento por parte de la Entidad. De igual manera y finalizada la etapa de recolección y análisis de la información el (11 de Agosto de 2015), se concluyó que del universo de 427 oficios que requerían respuesta, la Entidad se pronunció respecto a un total de 406 radicados.

Se excluye de esta estadística diez (10) documento a cargo del Grupo de Evaluación de Proyectos de acuerdo con las explicaciones brindadas por el citado grupo, así:

**GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS:** Email del 16 de Julio de 2015) en el que se indicó que estos diez (10) documentos pertenecen a proyectos que se encuentran en proceso de revisión de conformidad con el cronograma definido para cada uno de ellos.

De igual manera y según lo indicado por la Coordinadora del grupo de acciones constitucionales de la Oficina Asesora Jurídica, respecto a seis (6) documentos cuyos

radicados se relacionan a continuación (2015ER0029459, 2015ER0029562, 2015ER0029665, 2015ER0029676, 2015ER0029847, 2015ER0029850) toda vez que se trata de acciones de tutela con fallo desfavorable, frente a las cuales actualmente la Entidad se encuentra en proceso de cumplimiento.

Respecto de los cinco (5) oficios restantes, la OCI no emite pronunciamiento al respecto y únicamente se limita a transcribir la respuesta brindada por las áreas a las que se les solicito aclaración de la información:

**Tabla 2. Aclaración Oficios Áreas Responsables.**

Número de Radicado	Remitente	Tipo de documento	Área Responsable	Observaciones del Área.
2015ER0029517	CARLOS DANIEL JARABA LEMUS	RECURSO DE REPOSICION	SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Se trasladó a la Oficina Jurídica para su respectiva respuesta <sup>1</sup>
2015ER0029525	OSCAR ESPRIELLA BERDUGO	SOLICITUD	SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Se trasladó a la Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico para su respectiva respuesta.
2015ER029572	VERÓNICA RAMÍREZ ROMERO	RECURSO DE REPOSICIÓN	GRUPO DE CONCEPTOS	Lo tiene asignado la Dra. Sandra Soto quien reporta que a la fecha se está tramitando el Decreto compilatorio y se encuentra en trámite <sup>2</sup>
2015ER0029668	SANDRA PATRICIA CONTRERAS MORENO	SOLICITUD	OFICINA ASESORA JURIDICA Y/O GRUPO DE TITULACIÓN	Solicitud de una copia de escritura pública del predio ubicado en la calle 17 # 12 -02 Barrio Villabel NO ES DE JURÍDICA ES DE TITULACIÓN
2015ER0029959	CARLOS MAURICIO HERNANDEZ ARBOLEDA	SOLICITUD	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EMPRESARIAL	Es importante precisar que el oficio radicado con el número 2015EE0029959 el cual hace parte de lo solicitado, fue radicado a la Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social desde Marzo de 2015. El Viceministerio de Agua recibió el oficio citado pero con el número de radicado 2015ER0058176 del 10 de Julio de 2015 a la Subdirección de Desarrollo Sectorial quienes actualmente se encuentran elaborando la respectiva respuesta. <sup>3</sup>

Como se puede observar, la muestra sufre una disminución, toda vez que como se indicó anteriormente, existen documentos que no requieren un pronunciamiento de la Entidad, los cuales fueron catalogados por las áreas como **"No Requiere Respuesta"**, situación que fue comprobada por el equipo auditor al realizar la lectura de los escritos digitalizados o de los comentarios hechos por los usuarios a cada uno de los casos.

<sup>1</sup> Memorando 2015IE0009266 Julio 30 de 2015.

<sup>2</sup> Correo Electrónico (NGutierrez@minvivienda.gov.co)

<sup>3</sup> Memorando 2015IE0008578 Julio 17 de 2015.

**Tabla 3. Términos de Respuesta ( Días)**

A continuación se presenta una tabla en la que se indica la dependencia, el número de documentos que requerían respuesta y el consolidado de respuestas a la fecha de corte del presente informe (11 de Agosto de 2015)

AREA	TOTAL RADICADOS	REQUIERE RESPUESTA	CON RESPUESTA	% RESPUESTA	PROMEDIO (DIAS DE RESPUESTA)
SUBDIRECCIÓN DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	3	2	2	100%	71
SUBDIRECCIÓN DEL SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	105	64	62	97%	40,7
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCION Y APOYO TÉCNICO	28	10	10	100%	37,7
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	9	1	1	100%	24
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	9	7	7	100%	22,8
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	25	20	20	100%	22,15
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	11	4	4	100%	22
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	19	15*	5*	<b>NO APLICA</b>	17,2
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EMPRESARIAL	9	7	6	86%	16,5
GRUPO DE CONTRATOS	2	2	2	100%	16,5
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	11	1	1	100%	16
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	2	2	2	100%	16
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	53	43	37	86%	10,4
GRUPO DE TALENTO HUMANO	3	2	2	100%	9,5
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	219	219	219	100%	8,25
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	5	5	5	100%	5,6
GRUPO DE MONITOREO AL SGP	10	4	4	100%	5
DESPACHO DEL SEÑOR VICEMINISTRO DE VIVIENDA	1	1	1		5
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS	3	1	1	100%	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	45	16	15	94%	2,5
GRUPO DE CONCEPTOS	1	1	0	0%	0

Para la presentación de la tabla Numero 3, la cual indica el promedio en días de respuesta, no se incluyeron las áreas que según el análisis de la OCI se encontraban excluidas de emitir respuesta a la totalidad de los documentos que ingresaron a través del sistema de gestión documental Gesdoc- Bizagi, el 24 de Marzo de 2015.

Del análisis de las respuestas y los mecanismos utilizados por la Entidad para proferir las respuestas a los peticionarios, se identificaron oportunidades de mejora, que deben ser objeto de correcciones por parte de las áreas responsables, las cuales se describen a continuación:

**Desconocimiento de la aplicabilidad de la herramienta:** Las áreas continúan llevando bases de datos, generalmente en Excel, en las cuales las personas llevan el registro de las actuaciones iniciadas por la Entidad respecto de las solicitudes registradas a través de la Ventanilla Única o del correo electrónico destinado para la atención de PQRS (correspondencia@minvivienda.gov.co )

**Digitalización:** No se realiza la digitalización de las respuestas emitidas por la Entidad a los peticionarios, situación que se observó en 97 radicados de salida (EE) que fueron verificados por el Equipo auditor, de igual manera no se evidenció una mejora en cuanto se refiere a la digitalización del contenido de los correos electrónicos, que ingresan a través del correo oficial de la Entidad (correspondencia@minvivienda.gov.co), situación a la que debe generársele una acción de mejora de manera urgente.

**Trazabilidad:** No se utiliza la herramienta Bizagi para emitir las respuestas y muchos casos son cerrados sin indicar el motivo del cierre.

**Asociación.** De igual manera se evidenciaron respuestas en la herramienta Gesdoc, que no se encontraban asociadas a sus respectivos radicados de ingreso o caso padre.

### 3. OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA DE LA ENTIDAD

De acuerdo a la muestra analizada, y a las actuaciones desarrolladas respecto al análisis de la información contenida en la base de datos que hace parte integral del presente proceso auditor, a continuación se presenta un análisis de los oficios que superaron el término legal establecido en la Ley 1437 de 2011 y en la Resolución 0203 de 2013 *"Por la cual se reglamenta la tramitación interna de peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA , la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y crea la Ventanilla Única de Correspondencia"*, y las excepciones contempladas por la Entidad para áreas específicas.

**Tabla 3.1 Relación de Radicados que Excedieron los Términos de Respuesta.**

AREA	RADICADO	DIAS DE RESPUESTA
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029602	88
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029657	88
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029734	88
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029743	88
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029760	87
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029772	87
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029783	87
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029977	87
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0030002	87
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029872	85
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029935	84
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029984	84
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029573	75
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029438	73
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y A.T.	2015ER0029842	73
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029489	72
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029540	72
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029921	72
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029960	72
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029428	71
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029640	71
<b>SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>2015ER0029779</b>	<b>71</b>
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE D.U.T	2015ER0029857	71
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE D.U.T	2015ER0029911	71
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y A.T.	2015ER0029978	71
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029947	62
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	2015ER0029547	59
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029659	59
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029447	58
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029642	57
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	2015ER0029669	57
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029883	56
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y A.T.	2015ER0029932	49
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y A.T.	2015ER0029914	45
SUBDIRECCION DE GESTIÓN EMP.	2015ER0029508	42
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029646	41

AREA	RADICADO	DIAS DE RESPUESTA
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029758	41
<b>GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS*</b>	2015ER0029527	39
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029969	36
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029834	35
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029541	33
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y A.T.	2015ER0029792	33
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y A.T.	2015ER0029936	31
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029444	31
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	2015ER0029900	30
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	2015ER0029751	30
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029593	29
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029574	29
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029661	29
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029701	29
<b>SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>2015ER0029833</b>	<b>29</b>
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y A.T.	2015ER0029745	28
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029904	27
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029481	27
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029759	27
DIRECCION DE INVERSIONES EN V.I.S	2015ER0029781	26
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029486	26
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029824	26
SUBDIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROG.	2015ER0029568	24
DIRECCION DE INVERSIONES EN V.I.S	2015ER0029532	24
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	2015ER0029941	23
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	2015ER0029942	23
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029577	23
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029742	23
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029436	22
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029551	21
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029472	21
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	2015ER0029523	21
<b>GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES</b>	<b>2015ER0029762</b>	<b>21</b>
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029784	21
SUBDIRECCION DE GESTIÓN EMP.	2015ER0029802	20
<b>SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>2015ER0030001</b>	<b>20</b>

AREA	RADICADO	DIAS DE RESPUESTA
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO	2015ER0029419	20
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029439	20
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029535	20
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029550	20
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029725	20
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029754	20
GRUPO DE CONTRATOS	2015ER0029432	19
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029675	19
DIRECCION DE INVERSIONES EN V.I.S	2015ER0029505	19
DIRECCION DE INVERSIONES EN V.I.S	2015ER0029560	19
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029571	19
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029800	19
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029420	18
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y A.T.	2015ER0029852	18
<b>GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS*</b>	<b>2015ER0029877</b>	<b>18</b>
GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P.	2015ER0029910	18
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO F.V.	2015ER0029939	18

En cuanto se refiera a los documentos que se encuentran resaltados en Negrita, el equipo auditor no se pronunciara respecto de los plazos, toda vez que de conformidad con el Parágrafo 1 del Artículo 2 de la Resolución 0203<sup>4</sup> de 2013, y el procedimiento establecido en el Artículo 12 de la Resolución 0379<sup>5</sup> de 2012, en lo que refiere a proyectos del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico que solicitan apoyo financiero de la Nación, toda vez que el equipo auditor desconoce la fecha en la que dichos proyectos fueron asignados a los profesionales encargados de emitir el informe preliminar de que trata la norma anteriormente mencionada, la cual aplica a la Subdirección de

<sup>4</sup> **PARÁGRAFO 1º, -Excepciones.** Por tener trámites especiales y propios, están exceptuados de lo preceptuado en ésta Resolución los asuntos de competencia de:

1. El Grupo de Control Interno Disciplinario.
2. El Grupo de Procesos Judiciales y Función Administrativa de Cobro Coactivo.
3. El Grupo Asesor Legislativo y Territorial para citaciones y solicitudes de informes y documentos formuladas por congresistas, de conformidad con la Ley 5 de 1992, y solicitudes de Alcaldes y Gobernadores.
4. La Oficina de Control Interno en lo concerniente a requerimientos de los entes de control
5. El Grupo de Contratos en lo referido a trámites y actuaciones precontractuales y poscontractuales

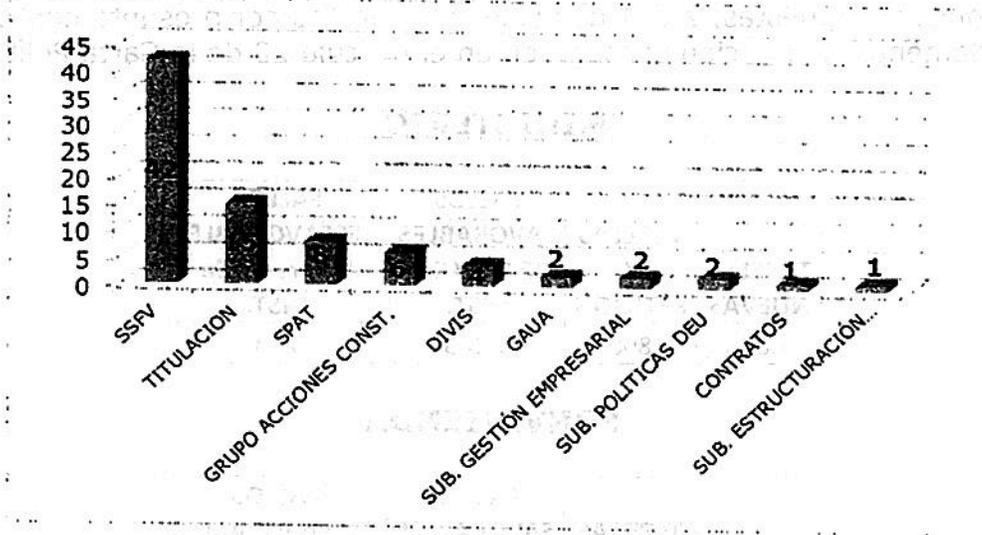
<sup>5</sup> **ARTÍCULO 12º. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE VIABILIZACIÓN Y APROBACIÓN:** Para la viabilización y aprobación de los proyectos de agua potable y saneamiento básico que soliciten apoyo financiero de la Nación, así como aquellos que han sido priorizados en el marco de los Planes Departamentales de Agua y los Programas que Implemente el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio a través del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, se atenderá el siguiente procedimiento:

1. Una vez radicado el proyecto en el Ministerio, este será asignado a un profesional de la Subdirección de Proyectos de la Dirección de Programas, quién emitirá un Informe preliminar con recomendaciones para aval del Subdirector de Proyectos en un término no mayor de diez (10) días hábiles, desde su asignación.

Proyectos y el Grupo de Evaluación de Proyectos.

En el siguiente gráfico, se indica la participación de las áreas en la totalidad de respuestas extemporáneas

**Gráfica 2. Respuestas Extemporáneas**



Se destaca el avance que presenta el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, toda vez que mejoró sustancialmente sus términos de respuesta respecto de la última evaluación realizada por el Equipo Auditor de la OCI. Es importante que la Alta Dirección evalúe alternativas que permitan mejorar los términos de respuesta de la Entidad, especialmente en las áreas que presentan mayor número de respuestas extemporáneas, primordialmente en la SSFV la cual genera su respuesta en promedio en 40 días hábiles, situación que genera alto riesgo para la Entidad toda vez que los incumplimientos en las fechas de respuesta pueden dar origen a acciones de Tutela y posibles faltas disciplinarias a los responsables de emitir los correspondientes pronunciamientos.

**4. ACCIONES DE TUTELA**

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia<sup>6</sup>, los ciudadanos podrán interponer acciones de tutela en el evento en que les sean vulnerados sus

<sup>6</sup> Artículo 86. Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de

derechos fundamentales, así las cosas consideró esta Oficina de Control Interno importante conocer el Estado de estas acciones constitucionales, presentándose el siguiente análisis:

Según lo indicado por la coordinadora del Grupo de Acciones Constitucionales, entre el 1 de Enero y el 30 de Junio del corriente año, la Entidad ha tramitado un total de 5.780 Tutelas de las cuales 1.846 han sido interpuestas en contra del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y las restantes 3.934 en contra del Fondo Nacional de Vivienda; del total de acciones interpuestas, 2.691 han sido interpuestas por presuntamente vulnerar el derecho fundamental de petición consagrado en el Artículo 23 de la Carta Política.

### MINISTERIO

TUTELAS NUEVAS	TUTELAS X PETICION	FALLOS FAVORABLES DE 1ra Y 2da INST.	FALLOS DESFAVORABLES DE 1ra Y 2da INST.
1.846	800	1.365	283

### FONVIVIENDA

TUTELAS NUEVAS	TUTELAS X PETICION	FALLOS FAVORABLES DE 1ra Y 2da INST.	FALLOS DESFAVORABLES DE 1ra Y 2da INST.
3.934	1.891	2.201	1.197

Es importante anotar que el flujo de información necesario para contestar una acción de Tutela es bastante alto y requiere diversas actuaciones en cada una de sus etapas para lograr presentar una sólida defensa de los intereses de la Entidad. De conformidad con la muestra analizada (24 de Marzo de 2015), se tiene que las áreas encargadas de la defensa judicial del Ministerio, dieron trámite a 96 radicados relacionados con acciones de tutela en sus diferentes etapas procesales, lo cual indica que del total de la correspondencia recibida por la Entidad estas áreas tramitaron el 16% del total de la correspondencia externa recibida.

## 5. OTROS MECANISMOS DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

tutela y su resolución. La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

De acuerdo al Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, la Entidad cuenta con los siguientes canales de atención<sup>7</sup>:

- Página web
- Correo electrónico (Correspondencia y Notificaciones Judiciales)
- Atención personalizada
- Chat institucional
- Atención telefónica
- Correo certificado
- Ferias de Servicio al Ciudadano
- Urna de Cristal
- Fax.

Estos canales han sido objeto de diversos procesos auditores en los que se han expuesto sus fortalezas y debilidades, por lo que en esta ocasión el equipo auditor presentara informe sobre Atención personalizada y Atención Telefónica:

### 5.1 Atención Personalizada

Indica el Grupo de Atención al Usuario a través del memorando 2015IE008521, que se atendieron presencialmente durante el primer semestre del año en curso a un total de 21.882 usuarios. Teniendo en cuenta lo anterior, se infiere que en promedio el GAUA atiende diariamente a un promedio de 184 usuarios, promedio usuarios atendidos hora (23), a los cuales se les brinda información en el primer piso de la sede Calle 18, en la que se encuentran dispuestas únicamente 6 sillas, siendo insuficientes estas para el número de usuarios que se atienden. Situación que se corroboró al analizar la tabulación de la Encuesta de Satisfacción al Cliente en la que tres ciudadanos solicitaron la ampliación del número de sillas en la sala de espera.

### 5.2 Atención Telefónica

Según respuesta del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, la Entidad atendió de manera telefónica a un total de 13.443 usuarios (a través del Centro de Contacto al Ciudadano y Conmutador – Extensión 3016). Lo cual indica que diariamente se atienden telefónicamente un promedio de 112 usuarios, promedio usuarios atendidos hora (14). Al analizar la dinámica de esta atención se observa una disminución significativa en el número de llamadas atendidas durante el primer semestre del año 2014, en el que según el informe de la firma SYNAPSIS, se atendieron un total de 49.455 llamadas, ver imagen anexa.

<sup>7</sup><http://www.minvivienda.gov.co/PlanAnticorrupcion/Plan%20Anticorrupción%20y%20de%20Atención%20al%20Ciudadano%20-%202015.pdf>

**Imagen 1: Reporte de llamadas Primer Semestre de 2014.**

Reporte de gestión Campaña FONVIVIENDA Junio - 2014

MES DE CIERRE: junio

Seguimiento Indicadores operativos por mes

Apoyos	E	10	10	10	10	5						
Llamadas Recibidas	7346	7877	8287	10911	7647	7308	-	-	-	-	-	50676
Llamadas Atendidas	8563	7766	8418	10510	7608	7106	-	-	-	-	-	49455
Llamadas Atendidas >=20"	8644	7116	7269	8526	7352	8347	-	-	-	-	-	43324
Llamadas Atendidas	93	87	469	461	39	122	-	-	-	-	-	1221
Tiempo promedio de espera	4	8	27	21	3	12	-	-	-	-	-	13
Ans Inbound	95%	91%	78%	81%	92%	88%	-	-	-	-	-	88%
Llamadas Time seg	227	279	280	254	242	225	-	-	-	-	-	254

**CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA**

Se evidencia un avance en la implementación del Sistema de Gestión Documental lo cual permite mejorar el índice de satisfacción al usuario final

El grupo de Atención al Usuario y Archivo ha mejorado sustancialmente sus términos de respuesta a los ciudadanos, pero aún se continúan presentando dificultades en el cumplimiento de los plazos legales en áreas misionales y no se evidencia la utilización de la prórroga contemplada en el Artículo 10 de la Resolución 0203 de 2013 (MVCT)<sup>8</sup>.

Se presentan deficiencias en la digitalización de las respuestas brindadas por la Entidad, situación que eventualmente podría generar un incumplimiento de la circular 2014IE0014678 en la cual el señor Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, indicó entre otras "la utilización de la herramienta de Gestión Documental GESDOC BIZAGI es de obligatorio uso y cumplimiento de todas las dependencias de la Entidad y de los servidores públicos encargados de gestionar, tramitar y controlar las comunicaciones producidas y recibidas por cada área" y posibles incumplimientos a las obligaciones de los contratistas de la Entidad, toda vez que según indico el Subdirector de Servicios Administrativos en memorando 2015IE0006464 "a partir del 1 de enero de 2015 en todos los contratos de prestación de servicios que suscribe el Ministerio de Vivienda,

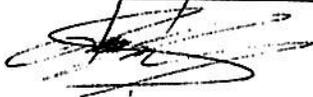
<sup>8</sup> **ARTÍCULO DÉCIMO- Prórroga para atender la petición.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición el los plazos señalados en el artículo 2 de la presente resolución, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Ciudad y Territorio –MVCT dentro de las obligaciones contractuales se encuentra la siguiente: Utilizar la herramienta de Gestión Documental GESDOC BIZAGI para gestionar, tramitar y controlar la correspondencia que le sea asignada, en medio físico y/o electrónico y realizar todas las actividades definidas en la misma para el proceso de Gestión Documental dentro de los términos legales correspondientes de cada documento”.

Se recomienda a las áreas generar actividades de revisión periódica y aleatoria a los términos de respuesta y proponer las acciones de mejora que consideren necesarias para emitir los pronunciamientos en los términos estipulados por la Ley.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 14 días del mes de Agosto del año 2015

**APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA**

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
GERMAN MORENO	<i>Jefe de Oficina de Control Interno (auditorías de evaluación independiente)</i>	
JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA	<i>Auditor Designado OCI (auditorías de evaluación independiente)</i>	
NO APLICA	<i>Auditor Líder (auditorías del SIG)</i>	
NO APLICA	<i>Auditor Principal (auditorías del SIG)</i>	

INFORME DE AUDITORIA

El presente informe de auditoria se refiere a las actividades de las áreas de la Gerencia General de la MVCT, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010. El objetivo de esta auditoria es verificar el cumplimiento de las actividades programadas y reportadas, así como la correcta aplicación de los recursos asignados.

Se realizaron entrevistas con los responsables de las áreas auditadas, se revisaron los documentos de trabajo, los informes de avance y los resultados de las actividades. Se concluye que las actividades se realizaron de acuerdo con lo planeado, con algunas excepciones que se detallan en el presente informe.

Se recomienda a las áreas gerenciales que continúen mejorando sus procesos de trabajo, en particular en lo referente a la documentación de las actividades y al control de los recursos.

Este informe se firma en Bogotá D.C., a los 14 días del mes de mayo de 2011.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORIA

Nombre	Responsabilidad	Estado
[Firma]	Auditor General (Auditorías del SIC)	[ ]
[Firma]	Auditor Líder (Auditorías del SIC)	[ ]
[Firma]	Auditor Especialista OCA (Auditorías de Evaluación de Impacto Ambiental)	[ ]
[Firma]	Auditor de Planeación Control Interno (Auditorías de Evaluación de Gestión)	[ ]