



2019IE0012652



## MEMORANDO

PARA: Dr. JORGE ARCECIO CAÑAVERAL ROJAS  
Coordinador Grupo Atención al Usuario y Archivo

DE: JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe de Seguimiento a la Atención al Ciudadano PQRDS periodo junio a septiembre de 2019

Cordial saludo,

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, del Plan Anual de Auditoría vigencia 2019 y del Decreto 648 de 2017 específicamente del Rol de Evaluación y Seguimiento, atentamente me permito remitirles para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento Seguimiento a la Atención al Ciudadano PQRDS, correspondiente al periodo comprendido entre junio a septiembre de 2019, con el fin de que sea socializado con su equipo de trabajo analizando su contenido y se tomen las respectivas acciones de mejora que a su consideración apliquen para el proceso evaluado. Este informe se dará a conocer al señor Ministro en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 338 de 2019 *“Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción ARTÍCULO 1. PARÁGRAFO 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera”*.

Finalmente, agradecemos la disposición y colaboración de su equipo de trabajo durante el proceso de seguimiento y reiteramos nuestro compromiso en la asesoría y acompañamiento para contribuir al fortalecimiento de las políticas en materia del desarrollo de viviendas de interés social en el país.

De otra parte, me permito informar que el mismo se publica en el link del Sistema de Control Interno / Rol de Evaluación y Seguimiento / Seguimiento de la página web del MVCT.

<http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-control-interno/auditorias-internas-independientes>

Cordialmente,

OLGA YANETH ARAGÓN SÁNCHEZ

Anexos: Informe de Seguimiento a la Atención al Ciudadano PQRDS  
Con Copia a: Dra. Judith Millán Durán, Secretaria General; y Subdirectora de Servicios Administrativos ( e)  
Elaboró: Luis Camilo Vargas

	<b>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</b>	Versión: 7.0
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

<b>FECHA DE REALIZACION DEL INFORME</b>	<b>DIA</b>	<b>31</b>	<b>MES</b>	<b>10</b>	<b>AÑO</b>	<b>2019</b>
---	------------	-----------	------------	-----------	------------	-------------

<b>PROCESO</b>
----------------

ATENCIÓN AL USUARIO Y ATENCIÓN LEGISLATIVA

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
--------------------------------

Dra. Judith Millán Durán - Secretaria General y Subdirectora de Servicios Administrativos (E)  
Dr. Jorge Arcecio Cañaverall Rojas - Coordinador Grupo Atención al Usuario y Archivo.

<b>TIPO DE INFORME</b>	<b>DE SEGUIMIENTO</b>	<b>x</b>	<b>DE LEY</b>	
------------------------	-----------------------	----------	---------------	--

<b>OBJETIVO</b>
-----------------

Verificar el cumplimiento de la gestión realizada a los documentos que ingresaron durante el periodo de estudio de la presente evaluación, y que fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, a través de los canales de atención al ciudadano del MVCT, teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1755 de 2015, *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*, y su implementación en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con el fin de que la entidad garantice el acceso a la libre información por parte de los entes de control y la ciudadanía en general, presentando además las recomendaciones a que haya lugar y que puedan servir para fortalecer la gestión administrativa.

<b>ALCANCE</b>
----------------

La evaluación se realiza al Grupo de Atención al Usuario localizado en la sede calle 18 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, sobre la gestión dada a los documentos que ingresaron al MVCT, y que fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias a través de los canales de atención al ciudadano, durante el periodo comprendido entre los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2019, en contraste con el informe correspondiente al mismo periodo remitido en formato Excel por el Grupo evaluado a la Oficina de Control Interno, del cual se extrajo una muestra aleatoria, la cual servirá para realizar la verificación de lo anteriormente precitado.

<b>CRITERIOS</b>
------------------

Constitución Política de 1991, Artículos 23, 123, 209 y 270; Ley 87 de 1993; Ley 1755 de 2015; Ley 1474 de 2011, Artículos 76. Decreto 3571 de 2011 Artículo 8, Decreto 338 de 2019, Acuerdo 060 de 2001 expedida por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación.

<b>INTRODUCCIÓN</b>
---------------------

La Oficina de Control Interno –OCI- en cumplimiento, del Rol de Evaluación y Seguimiento, del Programa Anual de Auditorías vigencia 2019, y teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1474 de 2011 “En su Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la*

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	<b>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</b>	Versión: 7.0
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

*misión de la entidad*”; por lo tanto, la OCI procede a verificar el cumplimiento de los aspectos legales, y la revisión de la gestión documental de los expedientes de las respuestas generadas por parte del proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa, durante el periodo comprendido entre junio y septiembre de 2019.

Desde el ámbito legal, y para el presente seguimiento se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con el objetivo de determinar la calidad y el cumplimiento en la oportunidad de la información otorgada a los usuarios frente a las normas que rigen las PQRDS, y realizar recomendaciones que sean necesarias a los responsables del proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

Teniendo en cuenta que la verificación se realiza utilizando la muestra aleatoria, los resultados del presente informe le son aplicables únicamente a la precitada muestra seleccionada.

## DESARROLLO

### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley 1474 en su Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos (...)” *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios*”. En tal sentido se procedió a realizar la verificación para dar cumplimiento a la citada Ley en los siguientes aspectos:

#### ➤ **Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias a través de los distintos canales de atención:**

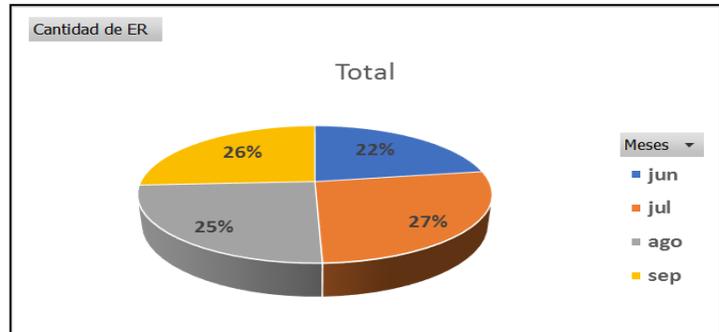
El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con nueve (9) canales de atención que son: atención telefónica, (centro de contacto y conmutador), correo postal, atención personalizada, chat institucional, urna de cristal, correo electrónico, fax, formulario PQRDS a través de los cuales se realiza la recepción de las PQRDS a través de la página Web de la Entidad, así como en las ferias nacionales de servicio al ciudadano, las cuales se llevan a cabo acorde con los lineamientos y cronograma del Departamento Nacional de Planeación – DNP.

#### ➤ **Total, Documentos Radicados (Periodo Evaluado):**

Durante el periodo solicitado (junio, julio, agosto, septiembre) por la Oficina de Control Interno al proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa, ingresaron un total de **52.929** documentos radicados, a continuación, se relaciona el comportamiento mes a mes:

**Gráfica No.1**

Mes	Cantidad de ER	Porcentaje de ER
Junio	11.916	23%
Julio	14.250	27%
Agosto	13.092	25%
Septiembre	13.671	26%
<b>Total</b>	<b>52.929</b>	<b>100%</b>



Fuente: Consolidado Estadístico 2019 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

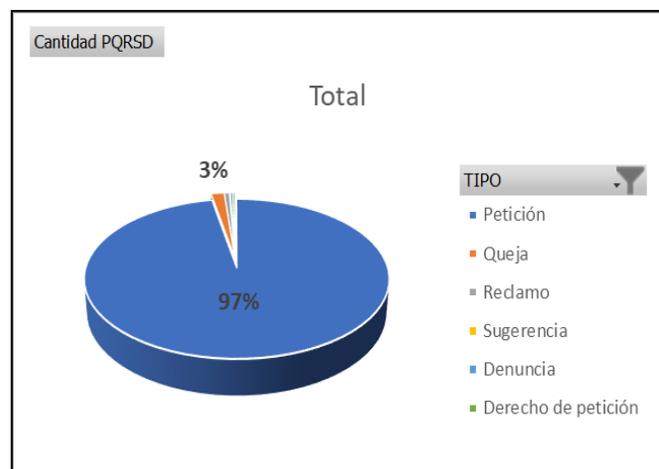
De acuerdo a los datos de la gráfica No.1 y una vez analizada la información se evidencia un incremento del **6%** de ER con relación al informe del primer cuatrimestre (36.201). Siendo para el actual periodo el mes de julio el mes donde más ER se radicaron.

➤ **Clasificación PQRDS presentadas ante el MVCT:**

Durante el periodo analizado, ingresaron un total de **34.596** documentos identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, estos se distribuyeron así:

**Gráfica No.2**

Tipo de Solicitud	Cantidad PQRDS	Porcentaje de PQRDS
Petición	33.571	97%
Queja	558	2%
Reclamo	224	1%
Sugerencia	27	0,08%
Denuncia	110	0,32%
Derecho de petición	102	0,29%
Felicitación	4	0,01%
<b>Total</b>	<b>34.596</b>	<b>100%</b>



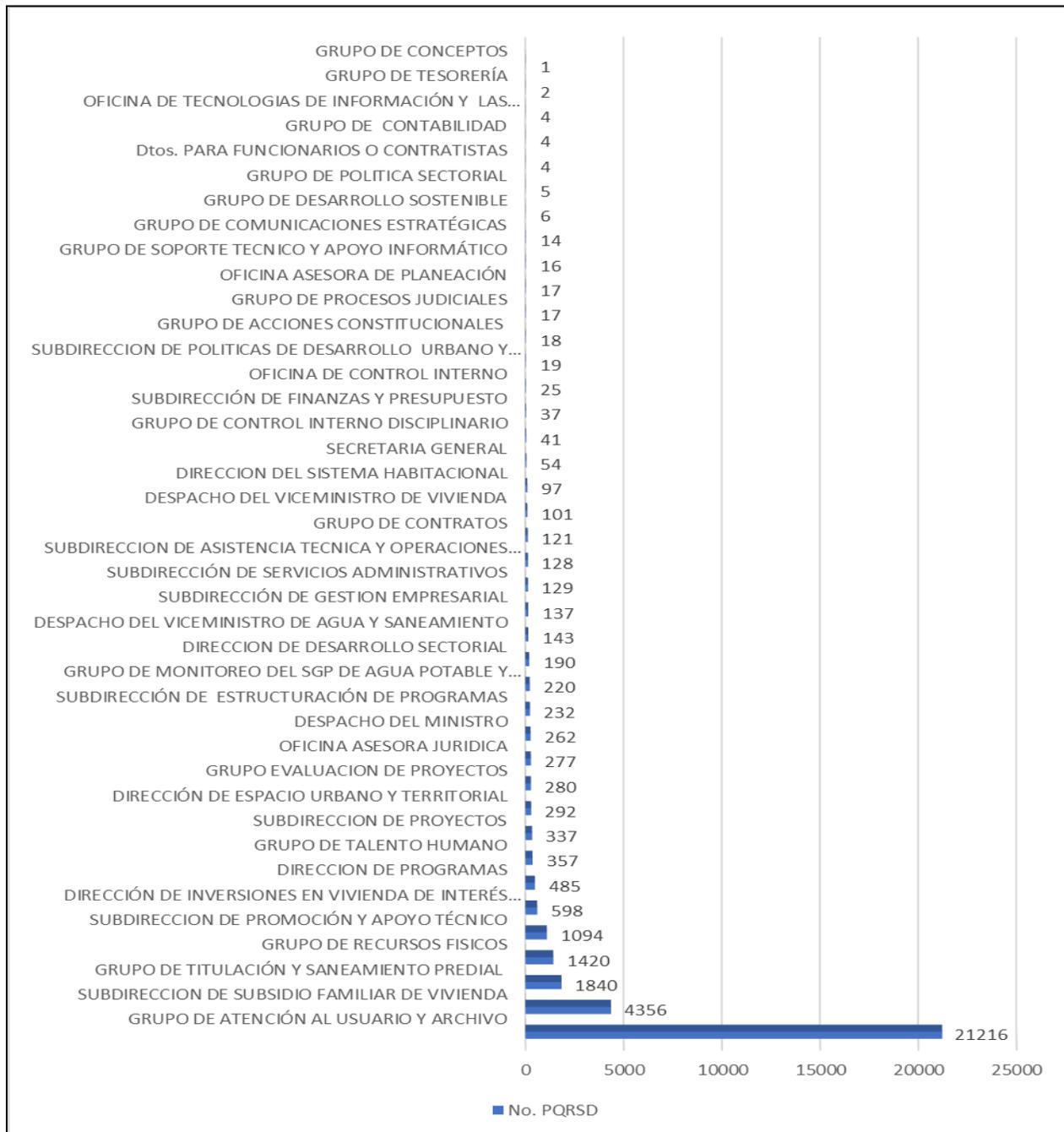
Fuente: Consolidado Estadístico 2019 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Como se aprecia, la Petición es el documento más significativo de la totalidad de PQRDS radicadas ante el MVCT con un **97%**, en el seguimiento se observó una disminución de este ítem en un **2%** frente al informe del primer cuatrimestre (35.271).



➤ Entradas de PQRDS por dependencia:

Gráfica No.3



Fuente: Consolidado Estadístico 2019 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

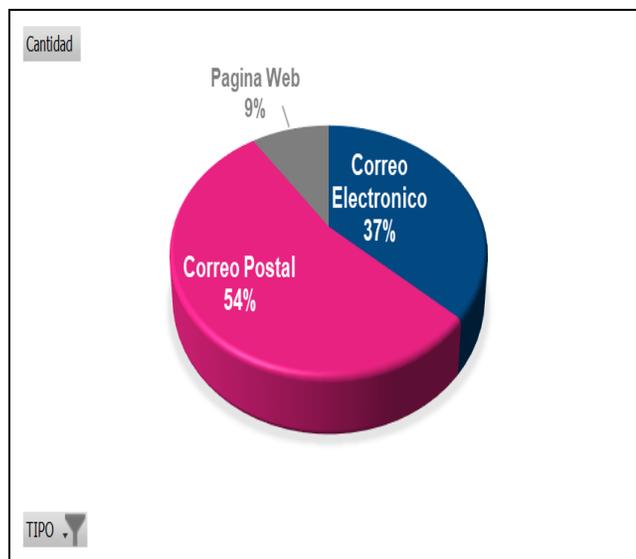
De acuerdo con la información remitida por Grupo Atención al Usuario y Archivo -GAUA, quien es la dependencia con mayor volumen de solicitudes, (21.216 documentos, equivalente al 61%), seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (4.356 documentos, equivalente al 13%), como nos indica la gráfica No.3.

➤ **Cantidad de PQRDS por canal de recepción:**

A continuación, se presentan las estadísticas arrojadas respecto del medio de recepción preferido por los usuarios.

**Gráfica No.4**

Tipo de Solicitud	Correo Electrónico	Correo Postal	Página Web	Total
Petición	12.318	18.050	3.203	<b>33571</b>
Queja		15	543	<b>558</b>
Reclamo		1	223	<b>224</b>
Sugerencia		3	24	<b>27</b>
Denuncia	1	8	101	<b>110</b>
Derecho de petición		102		<b>102</b>
Felicitación			4	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>12319</b>	<b>18179</b>	<b>4098</b>	<b>34596</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>37%</b>	<b>54%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>



Fuente: Consolidado Estadístico 2019 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a lo observado en la gráfica No. 4, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias es la Documentación Física (Correo Postal) de la Entidad (18.179 documentos, equivalente al 54%), este canal está ubicado en la sede calle 18 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

De otra parte, una vez realizada la verificación física de los documentos de entrada y salida en el Sistema de Gestión Documental (GESDOC) por parte del equipo auditor, se observa la trazabilidad de las PQRDS, correspondiente al periodo (junio a septiembre de 2019); ahora bien, la verificación documental se realiza utilizando la muestra aleatoria seleccionada, de la cual se puede indicar lo siguiente:

No.	RADICADO DE ENTRADA	DOCUMENTO	RADICADO DE SALIDA	VERIFICACIÓN OCI
1	2019ER0065427	PETICIÓN	2019EE0049064	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
2	2019ER0065821	PETICIÓN	2019EE0049193	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
3	2019ER0065810	PETICIÓN	2019EE0049194	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
4	2019ER0065909	PETICIÓN	2019EE0049210	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.



5	2019ER0064673	PETICIÓN	2019EE0048665	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
6	2019ER0064687	PETICIÓN	2019EE0048970	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
7	2019ER0065741	PETICIÓN	2019EE0049172	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
8	2019ER0065050	PETICIÓN	2019EE0048900	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
9	2019ER0063908	PETICIÓN	2019EE0048371	El documento de respuesta, atiende las disposiciones legales contenidas en la Ley 1755 de 2015, sin embargo, no se observa respuesta o copia de esta a la Presidencia de la Republica de Colombia, teniendo en cuenta que la petición ingresó a FONVIVIENDA, por traslado de esa Entidad.
10	2019ER0064349	PETICIÓN	2019EE0048615	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
11	2019ER0065339	PETICIÓN	2019EE0048981	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
12	2019ER0065986	PETICIÓN	2019EE0049252	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
13	2019ER0064901	PETICIÓN	2019EE0048785	El documento de respuesta, atiende las disposiciones legales contenidas en la Ley 1755 de 2015, sin embargo, no se observa respuesta o copia de esta a la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación a las Víctimas, teniendo en cuenta que la petición ingresó a FONVIVIENDA, por traslado de esa Entidad.
14	2019ER0066740	PETICIÓN	2019EE0049681	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
15	2019ER0064895	PETICIÓN	2019EE0048850	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
16	2019ER0064902	PETICIÓN	2019EE0049467	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
17	2019ER0064969	PETICIÓN	2019EE0049597	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
18	2019ER0063854	PETICIÓN	2019EE0050362	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.



19	2019ER0064603	PETICIÓN	2019EE0050737	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
20	2019ER0066721	PETICIÓN	2019EE0049679	En la plataforma se evidencia que el radicado de respuesta (2019EE0049679), no corresponde con la solicitud radicada bajo el número (2019ER0066721), teniendo en cuenta que va dirigido al señor Jose Santos Bustos Montes, y no al solicitante Luis Ernesto Salgado Aldana.
21	2019ER0063194	PETICIÓN	2019EE0050316	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
22	2019ER0065069	PETICIÓN	2019IE0006761	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
23	2019ER0066742	PETICIÓN	2019EE0050386	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
24	2019ER0065978	PETICIÓN	2019EE0050405	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
25	2019ER0064175	PETICIÓN	2019EE0050507	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
26	2019ER0064866	PETICIÓN	2019EE0050773	El documento de respuesta, atiende las disposiciones legales contenidas en la Ley 1755 de 2015, sin embargo, no se observa respuesta o copia de esta al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, teniendo en cuenta que la petición ingresó a FONVIVIENDA, por traslado de esa Entidad.
27	2019ER0064900	PETICIÓN	2019EE0050776	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
28	2019ER0064087	PETICIÓN	2019EE0048330	El documento de respuesta, atiende las disposiciones legales contenidas en la Ley 1755 de 2015, sin embargo, no se observa respuesta o copia de esta a la Secretaría Distrital de Integración Social, teniendo en cuenta que la petición ingresó a FONVIVIENDA, por traslado de esa Entidad.
29	2019ER0066403	PETICIÓN	2019EE0050077	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
30	2019ER0089676	PETICIÓN	2019EE0068188	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
31	2019ER0066399	PETICIÓN	2019EE0051139	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.



32	2019ER0065341	PETICIÓN	2019EE0050979	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
33	2019ER0065069	PETICIÓN	2019EE0051027	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
34	2019ER0065053	PETICIÓN	2019EE0051252	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
35	2019ER0065073	PETICIÓN	2019EE0051254	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
36	2019ER0089674	PETICIÓN	2019EE0068146	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
37	2019ER0065629	PETICIÓN	2019EE0057960	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
38	2019ER0065977	PETICIÓN	2019EE0051003	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
39	2019ER0063145	PETICIÓN	2019EE0053148	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
40	2019ER0065618	PETICIÓN	2019EE0051832	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
41	2019ER0064861	PETICIÓN	2019EE0048846	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
42	2019ER0064371	PETICIÓN	2019EE0048914	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
43	2019ER0089682	PETICIÓN	2019EE0068190	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
44	2019ER0089265	PETICIÓN	2019EE0073852	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
45	2019ER0064980	PETICIÓN	2019EE0053160	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
46	2019ER0065049	PETICIÓN	2019EE0053165	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
47	2019ER0065746	PETICIÓN	2019EE0049636	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
48	2019ER0066264	PETICIÓN	2019EE0057599	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.

 <b>La vivienda y el agua son de todos</b>	<b>Minvivienda</b>	<b>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</b>  <b>PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 7.0
			Fecha: 26/07/2019
			Código: ECI-F-11

<b>49</b>	2019ER0065622	PETICIÓN	2019EE0052670	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
<b>50</b>	2019ER0089263	PETICIÓN	2019EE0067737	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.

Así mismo, respecto a las PQRDS que presentaron comentarios, se procede a relacionar los aspectos generales del seguimiento, así: evaluación:

- Observados las PQRDS trasladadas por otras entidades, se está omitiendo dar respuesta al oficio de remisión, teniendo en cuenta lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001.
- En la plataforma se evidencia que el radicado de respuesta (2019EE0049679), no corresponde con la solicitud radicada bajo el número (2019ER0066721), teniendo en cuenta que va dirigido a otro peticionario, por lo anterior se alerta el incumplimiento de la actividad No. 5 del procedimiento “TRÁMITE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES” Código: AUL-P-01 en su versión 10.0.

### RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

En atención a la Circular Interna No. 2019IE0008120 de fecha 15 de julio de 2019 expedida por la Oficina Asesora de Planeación OAP, por medio de la cual, se suspenden las actividades relacionadas con el monitoreo, seguimiento y evaluación de riesgos, por la transición a la nueva Metodología Integrada de Administración del Riesgo, aprobada el 16 de abril de 2019, la OCI atiende lo establecido en dicho documento, manifestando su continua asesoría y acompañamiento en las diferentes mesas de trabajo que se vienen desarrollando de manera conjunta con la OAP y los procesos del MVCT.

Por lo anterior, como resultado del proceso de implementación de dicha metodología y de las mesas de trabajo desarrolladas con el proceso de Gestión Documental, para la actualización de los mapas de riesgos del MVCT, en lo relacionado con el objeto de este informe se identificaron los siguientes riesgos:

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
<b>1. RIESGO CORRUPCIÓN - SOBORNO</b>	Posibilidad de recibir dádivas para realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.	<b>EXTREMA</b>	<b>MODERADA</b>
DESCRIPCIÓN CONTROL		EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	
1. Revisar las denuncias recibidas por el MVCT, para identificar si hay alguna relacionada con el riesgo.		Base de datos de la herramienta de gestión documental con registro de denuncias, y en caso de desviación, correo electrónico y base de datos ajustada. / Mensual.	
2. Validar que las solicitudes allegadas a la Entidad, por el canal presencial cumplan con los requisitos para el trámite.		AUL-F-11. Registro para PQRDSF y Base de datos de la herramienta de gestión documental con solicitudes radicadas a través del canal presencial, y en caso de desviación, respuesta asociada a la solicitud radicada. / Cuando se requiera.	

 <b>La vivienda y el agua son de todos</b>	<b>Minvivienda</b>	<b>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</b>  <b>PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 7.0
			Fecha: 26/07/2019
			Código: ECI-F-11

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
<b>2. RIESGO GESTIÓN</b> - SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Trámite inadecuado para la respuesta a los requerimientos de competencia del MVCT.	ALTA	MODERADA
DESCRIPCIÓN CONTROL		EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	
1. Verificar que el contenido de las respuestas que se le brinda al usuario por parte del Grupo de Atención al Usuario esté acorde con lo solicitado, siguiendo el procedimiento AUL-P-01. "Trámite y Atención de Peticiones Quejas Reclamos Denuncia Sugerencias y Felicitaciones"		Formato de control de revisión de solicitudes, y en caso de desviación, correo electrónico y respuesta ajustada. / Semanal.	
2. Revisar el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes pendientes por tramitar por la dependencia del MVCT.		Base de datos consolidada de casos pendientes y correo electrónico al coordinador, y en caso de desviación, correo electrónico a la dependencia responsable. / Mensual.	

Sin embargo, se hace la aclaración que los riesgos mencionados anteriormente, serán objeto de evaluación por parte de la OCI durante el mes de noviembre de 2019, por lo cual, no se presenta seguimiento realizado en el presente informe.

### ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Al verificar el Plan de Mejoramiento del MVCT suscrito con la Contraloría General de la República no se encuentran establecidos hallazgos relacionados con el tema objeto de evaluación.

Con respecto a la verificación del Plan de Mejoramiento del SIG, se puede evidenciar que el proceso tiene pendiente de cumplimiento las siguientes actividades, así:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDADES	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN	EVALUACIÓN DEL ESTADO POR PARTE DE LA OCI
1	Posible incumplimiento al Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".	2. Solicitar a la Oficina TIC las mejoras en la herramienta de gestión documental GESDOC, en lo referente a la radicación de solicitudes verbales	30/04/2019	ABIERTA	<p><b>28/08/2019:</b> Se evidencia la solicitud a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para habilitar al sistema GESDOC con el trámite PQRDFS verbales mediante correo electrónico, 14/05/2019 08:27 p.m. No obstante, la Oficina solicito información complementaria al requerimiento, el 17 de mayo 2019 y su disposición de acompañamiento para dar respuesta al requerimiento. No obstante, no se evidenció envío de requisitos requeridos. Por lo anterior, el estado de la actividad se mantiene abierto.</p> <p><u>La OCI alerta el incumplimiento de la actividad "2. Solicitar a la Oficina TIC las mejoras en la herramienta de gestión documental GESDOC, en lo referente a la radicación de solicitudes verbales", toda vez que el plazo de ejecución de la misma finalizó el 30/04/2019.</u></p>



ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDADES	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN	EVALUACIÓN DEL ESTADO POR PARTE DE LA OCI
7	Actualizar el protocolo para la atención del ciudadano y los procedimientos del SIG relacionados.	Realizar mesa de trabajo entre el GAUA y el GCE con el fin de actualizar el protocolo de atención al ciudadano para la vigencia 2018.	30/05/2019	ABIERTA	<p><b>28/08/2019:</b> Se evidenció avance de la acción por parte del proceso con la publicación del protocolo de atención vigente en el siguiente link: <a href="http://portal.minvivienda.local/Documents/Atenci%c3%b3n%20al%20ciudadano/Protocolo%20de%20Atenci%c3%b3n%20al%20Ciudadano.pdf">http://portal.minvivienda.local/Documents/Atenci%c3%b3n%20al%20ciudadano/Protocolo%20de%20Atenci%c3%b3n%20al%20Ciudadano.pdf</a> con 66 páginas. No obstante, no es posible cerrar la actividad toda vez que se identificó la publicación de otro protocolo atención <a href="http://www.minvivienda.gov.co/Grupo%20TIC/Protocolo%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano%202016.PDF#search=protocolo%20de%20atencion">http://www.minvivienda.gov.co/Grupo%20TIC/Protocolo%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano%202016.PDF#search=protocolo%20de%20atencion</a> con 60 páginas, lo que puede ocasionar confusión en los grupos de valor e interés y en los ciudadanos que consulten la información virtual del MCVT. Por lo anterior, el estado de la acción permanece abierto.</p> <p><u>La OCI alerta el incumplimiento de la actividad "Realizar mesa de trabajo entre el GAUA y el GCE con el fin de actualizar el protocolo de atención al ciudadano para la vigencia 2018, toda vez que el plazo de ejecución de la misma finalizó el 30/05/2019.</u></p>
18	Documentar las definiciones relacionadas con PQRSDf con el propósito de facilitar su clasificación, seguimiento, tabulación y análisis. Numeral 4.4.2	Revisar las definiciones de PQRSDf publicadas en los canales de atención y modificarlas con un lenguaje claro con el usuario.	30/06/2019	ABIERTA	<p><b>28/08/2019:</b> Esta actividad está programada para finalizar en el mes de junio de 2019. No obstante, se recomienda al proceso revisar la pertinencia de establecer acciones que faciliten el cierre de la misma para cumplir con lo programado y mantener la articulación con la "Dimensión 7: Control Interno La evaluación continua o autoevaluación lleva a cabo el monitoreo a la operación de la entidad a través de la medición de los resultados generados en cada proceso, procedimiento, proyecto, plan y/o programa, teniendo en cuenta los indicadores de gestión, el manejo de los riesgos, los planes de mejoramiento, entre otros. De esta manera, se evalúa su diseño y operación en un período de tiempo determinado, por medio de la medición y el análisis de los indicadores, cuyo propósito fundamental será tomar las decisiones relacionadas con la corrección o el mejoramiento del desempeño".</p> <p><u>Por lo anterior, el estado de la actividad se mantiene abierto.</u></p>
		Revisar las definiciones establecidas en el procedimiento AUL-P-01 Tramite y atención de PQRSDf, y en el formato AUL-F-11 Registro de PQRSDf; y de ser necesario realizar el trámite de actualización correspondiente en el SIG	30/06/2019	ABIERTA	<p><b>28/08/2019:</b> Esta actividad está programada para finalizar en el mes de junio de 2019. No obstante, se recomienda al proceso revisar la pertinencia de establecer acciones que faciliten el cierre de la misma para cumplir con lo programado y mantener la articulación con la "Dimensión 7: Control Interno La evaluación continua o autoevaluación lleva a cabo el monitoreo a la operación de la entidad a través de la medición de los resultados generados en cada proceso, procedimiento, proyecto, plan y/o programa, teniendo en cuenta los indicadores de gestión, el manejo de los riesgos, los planes de mejoramiento, entre otros. De esta manera, se evalúa su diseño y operación en un período de tiempo determinado, por medio de la medición y el análisis de los indicadores, cuyo propósito fundamental será tomar las decisiones relacionadas con la corrección o el mejoramiento del desempeño".</p> <p><u>Por lo anterior, el estado de la actividad se mantiene abierto.</u></p>

 <b>La vivienda y el agua son de todos</b>	<b>Minvivienda</b>	<b>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</b> <b>PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión: 7.0
			Fecha: 26/07/2019
			Código: ECI-F-11

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDADES	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN	EVALUACIÓN DEL ESTADO POR PARTE DE LA OCI
		Socializar al interior del grupo las actualizaciones tanto en página web como documentales que se hayan requerido.	31/12/2018	ABIERTA	<p><b>28/08/2019:</b> Esta actividad está programada para finalizar en el mes de junio de 2019. No obstante, se recomienda al proceso revisar la pertinencia de establecer acciones que faciliten el cierre de la misma para cumplir con lo programado y mantener la articulación con la "Dimensión 7: Control Interno La evaluación continua o autoevaluación lleva a cabo el monitoreo a la operación de la entidad a través de la medición de los resultados generados en cada proceso, procedimiento, proyecto, plan y/o programa, teniendo en cuenta los indicadores de gestión, el manejo de los riesgos, los planes de mejoramiento, entre otros. De esta manera, se evalúa su diseño y operación en un período de tiempo determinado, por medio de la medición y el análisis de los indicadores, cuyo propósito fundamental será tomar las decisiones relacionadas con la corrección o el mejoramiento del desempeño".</p> <p><u>Por lo anterior, el estado de la actividad se mantiene abierto.</u></p>

<b>RELACION CON PAI Y PEI</b>	<b>APLICA</b>	<b>x</b>	<b>NO APLICA</b>
-------------------------------	---------------	----------	------------------

➤ Al verificar el Plan de Acción Institucional, se puede evidenciar que el proceso cuenta con las siguientes actividades relacionadas con corte al 30 de junio de 2019, así:

META ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	ESTADO ACTUAL
Fortalecer la atención al ciudadano	1. Capacitar a los funcionarios y contratistas del grupo de atención al usuario respecto a la oferta institucional del MVCT y las competencias de servicio al ciudadano.	4 listas de asistencia, 4 presentaciones realizadas en las capacitaciones y 4 informes de las capacitaciones realizadas en marzo, mayo, julio y septiembre.	11/03/2019	30/09/2019	En Proceso
	2. Realizar una campaña de socialización a los funcionarios y contratistas del MVCT sobre el protocolo de atención al ciudadano.	Informe de actividades de socialización a los funcionarios (anexos: presentaciones, fotos, correos...).	01/09/2019	30/09/2019	En Proceso
	3. Diseñar una estrategia para garantizar una atención incluyente y accesible, que contemple las necesidades de la población con discapacidad.	Documento con el diseño de la estrategia.	01/10/2019	31/10/2019	En Proceso
	4. Construir una base de datos de preguntas frecuentes.	Documento ABC solicitudes frecuentes ciudadanos.	01/05/2019	31/05/2019	En Proceso

Teniendo en cuenta el documento "Informe de Gestión Trimestral Plan de Acción" (segundo trimestre junio 2019), se puede evidenciar en el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación para la actividad No. 1 "Capacitar a los funcionarios y contratistas del grupo de atención al usuario respecto a la oferta institucional del MVCT y las competencias de servicio al ciudadano" un avance

 <b>La vivienda y el agua son de todos</b> <span style="float: right;">Minvivienda</span>	<b>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</b>	Versión: 7.0
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

del 90% en las capacitaciones al grupo GAUA sobre nuevos programas (“Semillero de Propietarios” y “Casa Digna Vida Digna.”) del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. No obstante, se precisa que para la actividad No. 4 “Construir una base de datos de preguntas frecuentes”, no se observa seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación, toda vez que esta actividad tenía plazo de ejecución hasta el día 31/05/2019.

- Al verificar el Plan de Estratégico Institucional, se puede evidenciar que el proceso cuenta con los siguientes indicadores relacionados con corte al 30 de junio de 2019, así:

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUCIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fortalecer los estándares de transparencia y diálogo con la ciudadanía y los grupos de valor.
INDICADOR / RESPONSABLE	PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
<b>INDICADOR</b> Nivel de satisfacción del usuario.  <b>RESPONSABLE</b> GAUA-Grupo de Atención al Usuario y Archivo	Mensual	<b>ENERO</b> Las evidencias suministradas permiten verificar la consistencia en el seguimiento al PEI de la medición de la satisfacción del usuario soportado con el análisis cualitativo realizado en la hoja de vida del indicador y las encuestas aplicadas durante el mes de enero de 2019.	
		<b>FEBRERO</b> Las evidencias suministradas permiten verificar la consistencia en el seguimiento al PEI de la medición de la satisfacción del usuario soportado con el análisis cualitativo realizado en la hoja de vida del indicador y las encuestas aplicadas durante el mes de febrero de 2019.	
		<b>MARZO</b> Las evidencias suministradas permiten verificar la consistencia en el seguimiento al PEI de la medición de la satisfacción del usuario soportado con el análisis cualitativo realizado en la hoja de vida del indicador y las encuestas aplicadas durante el mes de marzo de 2019.	
		<b>ABRIL</b> Las evidencias suministradas permiten verificar la consistencia en el seguimiento al PEI de la medición de la satisfacción del usuario soportado con el análisis cualitativo realizado en la hoja de vida del indicador y las encuestas aplicadas durante el mes de abril de 2019.	

Se puede evidenciar que el proceso cuenta con cumplimiento del 100% en los indicadores con corte al 30 de junio de 2019. Adicionalmente, dentro del informe al Plan Estratégico Institucional con corte al segundo trimestre de 2019, realizado por la Oficina Asesora de Planeación, se observa que “El indicador “Nivel de satisfacción del usuario” alcanzó un 98% debido a que hubo 3.279 usuarios satisfechos en la atención de los 3.360 usuarios atendidos por canal presencial y virtual durante lo corrido de la vigencia”, permitiendo así verificar su cumplimiento.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo al seguimiento realizado a la adecuada gestión dada a los documentos que ingresaron durante el periodo de estudio de la presente evaluación, y que fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, a través de los canales de atención al ciudadano del MVCT, la OCI realiza las siguientes recomendaciones:

- Continuar con el fortalecimiento de la cultura de autocontrol en la realización de las diferentes actividades inherentes al monitoreo mensual del mapa de riesgos y de los planes de mejoramiento del SIG y de la CGR.

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	<b>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</b>	Versión: 7.0
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

- Tomar las acciones de mejora correspondiente, a fin de dar cumplimiento y/o redefinir las actividades documentadas en el plan de mejoramiento del SIG, de acuerdo con el apartado acciones de mejoramiento del presente informe.
- Se recomienda analizar la pertinencia de establecer una acción correctiva en el mapa de mejoramiento del proceso con el fin de evitar inconsistencias entre los documentos asociados las PQRDS, según lo evidenciado con la petición 2019ER0066721.
- Teniendo en cuenta el Informe de “Seguimiento a la Atención al Ciudadano PQRDS” I Cuatrimestre de 2019, según la observación establecida dentro del Seguimiento a la Unidad de Correspondencia, específicamente pregunta No. 3, la cual especifica que:

*“Observación: Si bien se da cumplimiento al procedimiento, mediante la entrevista realizada al facilitador, se informa que se encuentra en proceso de mejoramiento la programación de la herramienta de gestión documental, mediante solicitudes reiteradas al proceso GSTAI, para poder subsanar la tipificación de las comunicaciones recibidas, pero mal clasificadas y que no pueden ser modificadas tras ser tipificadas por el usuario a través de la página web.*

*Por lo anterior, se hace necesario que el proceso continúe con las solicitudes de mejora de la herramienta, siendo este el líder de la gestión de las comunicaciones en el MVCT.*

*Asimismo, se recomienda evaluar la posible modificación del formato de planilla de distribución y establecer en el procedimiento correspondiente que se utilice el mismo formato para registrar la entrega día a día con el fin de disminuir el volumen de papel utilizado en esta operación y contribuir con la política de “Cero Papel” en la Entidad.”*

Por lo anterior, la OCI recomienda que el proceso de Atención al Usuario y Archivo aporte en el siguiente seguimiento las evidencias que permitan verificar los resultados de las acciones tomadas frente a la precitada observación.

## PAPELES DE TRABAJO

Para el presente informe, se emplearon los papeles de trabajo preparados por el auditor, los cuales hacen parte integral de los soportes de la respectiva evaluación y reposan en la Oficina de Control Interno. Por lo anterior, además de evaluar los casos específicos que se citan en este Informe, es responsabilidad de las áreas mantener un seguimiento integral sobre el proceso y efectuar las correcciones que de él se desprendan, dentro de un sano criterio del principio del autocontrol.

- Los papeles de trabajo se encuentran en medio magnético en la siguiente ruta de la carpeta compartida de la Oficina de Control Interno [\\Domusfile2\gestion\\_oci2019\\$\4. EVALUACION Y SEGUIMIENTO 2019\INFORMES DE SEGUIMIENTO\PQRDS\I CUATRIMESTRE 2019](\\Domusfile2\gestion_oci2019$\4. EVALUACION Y SEGUIMIENTO 2019\INFORMES DE SEGUIMIENTO\PQRDS\I CUATRIMESTRE 2019)
- Plan de mejoramiento del SIG proceso Atención al Usuario Y Atención Legislativa.
- Mapa de riesgos del proceso Atención al Usuario y Atención Legislativa.
- Informe de Gestión Trimestral Plan de Acción Segundo trimestre 2019.
- Informe Plan Estratégico Institucional Segundo trimestre 2019.
- Procedimiento Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY**

**PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y  
ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Versión: 7.0

Fecha: 26/07/2019

Código: ECI-F-11

## CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITACIONES

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, teniendo en cuenta las pruebas realizadas mediante muestreo selectivo, por consiguiente, no se cubrió la verificación de la efectividad de todas las medidas de control del proceso, igualmente se aplicaron los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia y conflicto de intereses, y en el desarrollo de este no se presentaron limitaciones.

### FIRMAS:

**OLGA YANETH ARAGÓN SANCHEZ**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**LUIS CAMILO VARGAS TOVAR**  
AUDITOR OCI