



MEMORANDO

Bogota,

PARA: **Dr. NELSON DAVID GUTIERREZ OLAYA**
Subdirector Servicios Administrativos

DE: **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.**

ASUNTO: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias
-PQRSD- primer periodo 2018.

Cordial y respetuoso saludo;

De manera atenta, y de acuerdo a lo establecido Ley 1474 de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*" Artículos 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 misión de la entidad. 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(...); la OCI tiene la obligación de expedir el informe correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2018.

Específicamente, en el marco del Rol de Evaluación y Seguimiento de la Oficina de Control Interno, atentamente me permito remitir para su conocimiento y fines pertinentes, el informe de seguimiento al cumplimiento estipulado, el cual agradecemos socializarlo con su equipo de trabajo, a fin de que se analice su contenido y se tomen las respectivas acciones que a su consideración apliquen para el proceso evaluado.





Finalmente, agradecemos la mejor disposición y colaboración de su equipo de trabajo durante el proceso de evaluación y reiteramos nuestro compromiso en la asesoría y acompañamiento para contribuir al fortalecimiento de las políticas en materia de PQRSD en el Ministerio.

Cordialmente,

OLGA YANETH ARAGÓN SÁNCHEZ

Anexos: Informe PQRSD- primer periodo 2018
Copia: Dr. Jemay Alcione Parra Moyano – Secretario General
Dr. Pablo Fernando Millán B - Coordinador Grupo De Atencion al Usuario
Elaboró: Briam Brito Polo - OCI
Revisó: Martha L Garay

	FORMATO: ACCIONES DE SEGUIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO O ASESORÍA	Versión: 4.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 15/02/2018
		Código: ECI-F-11

FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO: 18/06/2018

PROCESO:

Atención al Usuario y Atención Legislativa - Informe de Seguimiento a la Atención al Ciudadano PQRDS.

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Dr. Jemay Alcione Parra Moyano Secretario General, Nelson David Gutierrez Olaya Subdirector de Servicios Administrativos, Paulo Fernando Millán Balcázar Coordinador del Grupo de Atención al Usuario.

TIPO DE SEGUIMIENTO:

Verificar la gestión desarrollada para atender los trámites dados las Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias recibidas durante el 1 de marzo y el 30 de junio de 2018, por el Grupo de Atención al Usuario y Atención Legislativa del MVCT.

OBJETIVO:

Verificar la adecuada gestión dada a los documentos que ingresaron a la entidad y que fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias a través de los canales de atención al ciudadano del MVCT.

ALCANCE:

Verificar la adecuada gestión dada a los documentos que ingresaron a la entidad y que fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre los meses de marzo y junio de 2018, Contra el informe remitido en formato Excel por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo del MVCT a la Oficina de Control Interno.

CRITERIOS:

Constitución Política de 1991, Artículos 23, 123, 209 y 270

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones",

Artículo 12 *Funciones de los auditores internos.*

	FORMATO: ACCIONES DE SEGUIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO O ASESORÍA	Versión: 4.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 15/02/2018
		Código: ECI-F-11

(...) j) *“Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento”;*

Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*

Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

(...)1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

(...)

2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Decreto 3571 de 2011 *“Por el cual se establecen los objetivos, estructura, funciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se integra el Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio”.*

Artículo 8 *OFICINA DE CONTROL INTERNO. Son funciones de la Oficina de Control Interno.*

(...)4. *Verificar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas del Ministerio, así como recomendar los ajustes pertinentes y efectuar el seguimiento a su implementación.*

	FORMATO: ACCIONES DE SEGUIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO O ASESORÍA	Versión: 4.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 15/02/2018
		Código: ECI-F-11

Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*

(...)

Artículos 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 misión de la entidad.

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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma”. (...)

INTRODUCCIÓN:

La Oficina de Control Interno –OCI- en cumplimiento, del Rol de Evaluación y Seguimiento, del Programa Anual de Auditorías vigencia 2018, y teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1474 DE 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*. 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 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 durante el primer cuatrimestre de 2018.

Desde el ámbito legal, la evaluación se remite a verificar la consistencia de la información otorgada a los usuarios frente a las normas que rigen las PQRSD, comparándola además con la muestra generada para la verificación documental.

Teniendo en cuenta que la verificación se realiza sobre una muestra aleatoria de 50 PQRSD de un total de 6.643, que se selecciona utilizando la fórmula dispuesta por la Contraloría General de la República, denominada Muestreo Aleatorio Simple, con un nivel de confianza del 70% y un margen de error del 5%, los resultados del presente informe le son aplicables únicamente a la 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 presente Ley a los siguientes aspectos:

Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias O 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 PQRSD del cual se realiza la recepción a través de la página Web de la entidad y las ferias nacionales de servicio al ciudadano las cuales se llevan a cabo acorde a los lineamientos y cronograma del Departamento Nacional de Planeación – DNP. Cada canal es un filtro para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que ingresan al Ministerio. Al respecto es importante tener en cuenta que el trámite de este tipo de documentos, así como los servicios que presta el MVCT y FONVIVIENDA son gratuitos frente a estas entidades, por lo anterior los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSD ante el MVCT y FONVIVIENDA, de presentarse tal situación es necesario presentar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.

Durante el periodo solicitado por la OCI ingresaron un total de 6.643 documentos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de Información Pública – PQRSD, en la herramienta de gestión documental, en

total se recibieron 38.203 documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRSD representaron el 17.39% del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

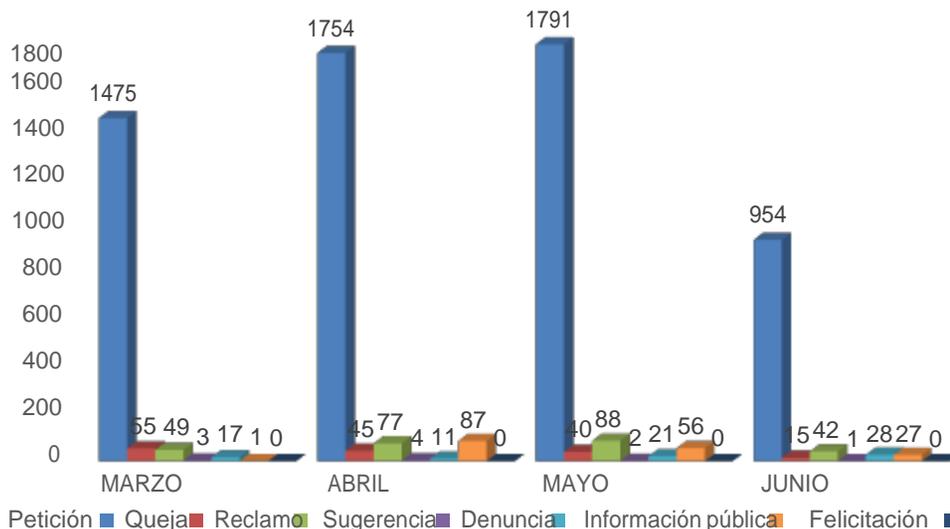
TABLA No. 1
Clasificación PQRSD

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Petición	5974
Queja	155
Reclamo	256
Sugerencia	10
Denuncia	77
Información pública	171
Felicitación	0
Denuncias por actos de corrupción	0
TOTAL	6643

Clasificación PQRSD



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Es de aclarar que las diferentes solicitudes que ingresaron al Ministerio fueron direccionadas y/o trasladados a las áreas competentes para su trámite y respuesta, es de resaltar que de las 45 dependencias con las que cuenta la Entidad actualmente, 39 hicieron parte del proceso de atención de una PQRSD e información pública, es decir el 86.86% de ellas.

Identificando que, la dependencia con mayor volumen de solicitudes fue el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (**14.316** documentos, equivalente al **42%**) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (**8.099** documentos, equivalente al **24%**).

De acuerdo al informe reportado por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información pública y denuncias es la **Documentación Física** de la Entidad (**4.773** documentos), este canal está ubicado en la sede calle 18 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Así mismo por medio de la página web ingresaron **56** documentos tipificados como **Denuncias**, en el mes de marzo ingresaron **13**, abril **9**, mayo **18** y junio **16**, para un promedio mensual de **14** solicitudes tipificadas como **denuncias** durante el periodo evaluado no se presentaron **Denuncias por actos de corrupción**.

De otra parte, una vez hecha la verificación física de los documentos de entrada y salida en el sistema de Gestión Documental (GESDOC), donde se observa toda la trazabilidad de las PQRSD, correspondiente al primer trimestre de 2018, objeto sin embargo se evidencia que el trámite dado a los documentos identificados como Peticiones Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias presenta errores de forma principalmente en los siguientes casos:

RADICADO DE ENTRADA	FECHA	RADICADO DE SALIDA	FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	OBSERVACIONES OCI
PETICIONES					
2018ER0025904	23/03/2018	2018EE0022211	27/03/2018	Derecho de petición	Se observa como respuesta un traslado por competencia al Banco Agrario como proponente de Vivienda Rural, en consecuencia la respuesta no satisface la petición incoada a la entidad, teniendo en cuenta que los petentes no habitan por fuera del casco urbano, y se debió informar de con oferta institucional.
RADICADO DE ENTRADA	FECHA	RADICADO DE SALIDA	FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	OBSERVACIONES OCI
RECLAMOS					
2018ER0018853	02/03/2018	2018EE0015282	02/03/2018	Derecho de petición	Verificados los documentos se puede evidenciar que están clasificados como RECLAMO, sin embargo, luego de analizar los escritos queda claro que son derechos de petición y como tal así debe ser su trámite al interior de la entidad
2018ER0018882	02/03/2018	2018EE0015383	02/03/2018	Derecho de petición	
2018ER0019166	05/03/2018	2018EE0016480	06/03/2018	Derecho de petición	
2018ER0019420	06/03/2018	2018EE0018683	07/03/2018	Derecho de petición	
2018ER0010077	07/03/2018	2018EE0016599	07/03/2018	Derecho de petición	
2018ER0025226	23/04/2018	2018EE0021575	24/04/2018	Derecho de petición	
RADICADO DE ENTRADA	FECHA	RADICADO DE SALIDA	FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	OBSERVACIONES OCI
SUGERENCIAS					
2018ER0019127	06/03/2018	2018EE0015604	06/03/2018	SUGERENCIA	Verificados los documentos se puede evidenciar que están clasificados como SUGERENCIAS, sin embargo, luego de analizar los escritos queda claro que son derechos de petición y como tal así debe ser su trámite al interior de la entidad.
2018ER0023588	19/03/2018	2018EE0020287	20/03/2018	SUGERENCIA	
2018ER0029048	06/04/2018	2018EE0024916	06/04/2018	SUGERENCIA	
2018ER0030816	10/04/2018	2018EE0026145	11/04/2018	SUGERENCIA	
2018ER0037016	21/05/2018	2018EE0038542	23/05/2018	SUGERENCIA	
2018ER0046976	24/05/2018	2018EE0039701	24/05/2018	SUGERENCIA	
RADICADO DE ENTRADA	FECHA	RADICADO DE SALIDA	FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	OBSERVACIONES OCI
DENUNCIAS					
2018ER0022275	13/03/2018	2018EE0024212	04/04/2018	DENUNCIA	RESPONDIDO EXTEMPORANEO

Aspectos normativos aplicables al Informe.

Teniendo en cuenta la constante encontrada en cada uno de los documentos que se relacionan en el acápite anterior, es preciso indicar que si bien están contestando dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, la clasificación dada a las PQRSD, conlleva a inducir en error al funcionario/Contratista encargado de darle respuesta.

Aspectos conformes a la Ley.

RADICADO DE ENTRADA	FECHA	RADICADO DE SALIDA	FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	OBSERVACIONES OCI
PETICIONES					
2018ER40037559	27/04/2018	2018ER0037559	27/04/2018	Derecho de petición	Los supuestos de derecho y normativos que conforman la respuesta se ajustan a la Ley, así mismo el término de respuesta.
2018ER0022738	14/03/2018	2018EE0019543	15/03/2018	Derecho de petición	
2018ER0020945	08/03/2018	2018EE0017466	09/03/2018	Derecho de petición	
2018ER0024573	20/03/2018	2018EE0020760	21/03/2018	Derecho de petición	
2018ER0020785	07/03/2018	2018EE0017274	08/03/2018	Derecho de petición	
2018ER0025648	23/03/2018	2018EE0022209	27/03/2018	Derecho de petición	
20185ER0024701	20/03/2018	2018EE0020915	21/03/2018	Derecho de petición	
2018ER0020540	08/03/2018	2018EE0017096	08/03/2018	Derecho de petición	
RADICADO DE ENTRADA	FECHA	RADICADO DE SALIDA	FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	OBSERVACIONES OCI
QUEJAS					
2018ER0026204	26/03/2018	2018EE0026305	11/04/2018	QUEJA	Los supuestos de derecho y normativos que conforman las respuestas se ajustan a la Ley, así mismo el término de respuesta.
Correo electrónico, funcionario interno del MVCT	08/05/2018	2018IE0005609	15/05/2018	QUEJA	
2018ER0035278	23/04/2018	2018EE0035312	10/05/2018	QUEJA	
2018ER0043102	15/05/2018	2018EE0036408	16/05/2018	QUEJA	
2018ER0046302	23/05/2018	2018EE0039111	23/05/2018	QUEJA	
2018ER0045837	22/05/2018	2018EE0039264	23/05/2018	QUEJA	
2018ER0047010	24/05/2018	2018EE0044248	09/06/2018	QUEJA	
2018ER0013894	19/04/2018	2018EE0023790	03/04/2018	QUEJA	

RADICADO DE ENTRADA	FECHA	RADICADO DE SALIDA	FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	OBSERVACIONES OCI
RECLAMOS					
2018ER0018791	01/03/20178	2018EE0015276	02/03/2018	RECLAMO	Los supuestos de derecho y normativos que conforman las respuestas se ajustan a la Ley, así mismo el término de respuesta.
2018ER0020032	07/03/2018	2018EE0016520	07/03/2018	RECLAMO	
2018ER0020745	03/04/2018	2018EE0024072	04/04/2018	RECLAMO	
RADICADO DE ENTRADA	FECHA	RADICADO DE SALIDA	FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	OBSERVACIONES OCI
SUGERENCIAS					
2018ER0013113	06/03/2018	2018EE0015580	06/03/2018	SUGERENCIAS	Los supuestos de derecho y normativos que conforman las respuestas se ajustan a la Ley, así mismo el término de respuesta.
2048ER0030779	10/04/2018	2018EE0026238	11/04/2018	SUGERENCIAS	
2018ER0044581	17/05/2018	2018EE0037357	18/05/2018	SUGERENCIAS	
RADICADO DE ENTRADA	FECHA	RADICADO DE SALIDA	FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	OBSERVACIONES OCI
DENUNCIAS					
2018ER0022285	13/03/2018	2018EE0021369	22/03/2018	DENUNCIAS	Los supuestos de derecho y normativos que conforman las respuestas se ajustan a la Ley, así mismo el término de respuesta.
2018ER0022618	13/04/2018	2018EE0027560	16/04/2018	DENUNCIAS	
2018ER0024030	19/03/2018	2018EE0020463	20/03/2018	DENUNCIAS	
2018ER0026201	10/11/2018	2018EE0006573	11/10/2018	DENUNCIAS	
2018ER0032339	15/04/2018	2018EE0027542	16/04/2018	DENUNCIAS	
2018ER0032340	17/04/2018	2018EE0027709	16/04/2018	DENUNCIAS	
2018ER0043651	23/05/2018	2018ER0039278	23/05/2018	DENUNCIAS	
2018ER0020291	07/03/2018	2018EE0016760	07/03/2018	DENUNCIAS	

De acuerdo a lo descrito, la OCI evidencia que el Grupo de Atención al Usuario y Atención Legislativas aplica la normatividad dispuesta para dar respuesta a las PQRDS, por lo que los supuestos de derecho y normativos que conforman las respuestas se ajustan a la Ley, así mismo el término de respuesta.

RIESGOS IDENTIFICADOS:

Una vez verificada la matriz de Riesgos Integrados de Gestión y Corrupción, específicamente en los relacionados con el Proceso de "Atención al Usuario, y Atención Legislativa", no se encuentran riesgos asociados con esta actividad.

	FORMATO: ACCIONES DE SEGUIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO O ASESORÍA	Versión: 4.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 15/02/2018
		Código: ECI-F-11

VERIFICACIÓN DE CONTROLES:

El Grupo de Atención al Usuario y Atención Legislativas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuenta con procedimientos y formatos adoptados mediante el SIG, cuyos controles han resultado efectivos en la realización de las diferentes actividades inherentes a los procesos judiciales, que permiten una adecuada organización de la gestión documental que se produce en el desarrollo de las actividades.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO:

Al verificar el Plan de Mejoramiento del MVCT suscrito con la Contraloría General de la República, y el Plan de Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión no se encuentran establecidos hallazgos relacionados con la actividad establecida para el reporte de la información correspondiente al Informe de Seguimiento a la Atención al Ciudadano PQRDS.

RECOMENDACIONES:

De acuerdo a la verificación realizada respecto del Primer Cuatrimestre de 2018, la OCI, realiza las siguientes recomendaciones:

Continuar con el fortalecimiento de la cultura de autocontrol en la realización de las diferentes actividades inherentes al proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Continuar con el uso adecuado y oportuno de la herramienta de gestión documental GesDoc para el trámite y/o respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que son asignadas a cada servidor público de la Entidad.

Se recomienda fortalecer el mecanismo de clasificación de los distintos documentos, para emitir respuestas claras y que concuerde con lo preguntado por los usuarios.

Se sugiere darle publicidad a la opción "*Denuncias por Actos de Corrupción*"

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, dentro de los cuales se cuenta con los siguientes documentos:

	FORMATO: ACCIONES DE SEGUIMIENTO, ACOMPAÑAMIENTO O ASESORÍA	Versión: 4.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 15/02/2018
		Código: ECI-F-11

Bases de datos de PQRDS radicados en el periodo auditado.

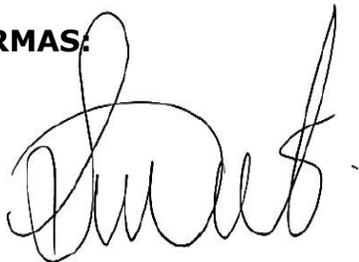
Aplicativo GesDoc, es una herramienta transversal del Ministerio.

FORMATO: Lista de chequeo - PROCESO: Evaluación, Acompañamiento y Asesoría Del Sistema De Control Interno - Código: ECI-F-05

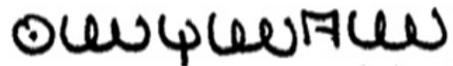
CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITACIONES

Para la realización de esta evaluación se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, teniendo en cuenta las pruebas realizadas mediante muestreo selectivo, que por consiguiente pueden no haber cubierto la verificación de la efectividad de todas las medidas de control del proceso. Así mismo 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.

FIRMAS:



BRIAM BRITO POLO
AUDITOR



OLGA YANETH ARAGÓN SÁNCHEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO