

2018IE0012531



MINVIVIENDA

MEMORANDO

Bogota,

PARA: **Dra. LUCY ESTELLA PALACIOS VALOYES**
Subdirectora Servicios Administrativos

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

ASUNTO: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias
Sugerencias, -PQRDS- II periodo de 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 segundo periodo de 2018 comprendido entre el 15 de Junio, Agosto, Septiembre y lo transcurrido del mes de octubre.

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.

2018IE0012531



MINVIVIENDA

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 -PQRDS- II periodo de 2018

Copia: Dr. Judith Millán Durán Secretaria General

Dra. Elizabeth Cruz González - Coordinadora Grupo de Atencion al Usuario

Elaboró: Briam Brito Polo – Katherine Forero

Revisó: Martha L Garay



FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO: 29/10/2018**PROCESO:**

ATENCIÓN AL USUARIO Y ATENCIÓN LEGISLATIVA

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Dra. Judith Millán Durán, Secretaria General; Dra. Lucy Estella Palacios Valoyes, Subdirectora de Servicios Administrativos; Dra. Elizabeth Cruz Gonzalez, Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Archivo.

TIPO DE SEGUIMIENTO:

Verificar la gestión desarrollada para atender los trámites dados a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias –PQRDS- recibidas durante el segundo periodo del año 2018 comprendido entre el 15 de junio y 16 de octubre, por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

OBJETIVO:

Verificar la adecuada gestión dada a los documentos que ingresaron a la entidad durante el periodo objeto del presente seguimiento, y que fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre el 15 de junio y el 16 de octubre del año 2018, en contraste con el informe correspondiente al mismo periodo 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. Artículo 12, Decreto 2623 de 2009, Ley 1755 de 2015. Artículo 14. Decreto 3571 de 2011 Artículo 8; Ley 1474 de 2011, Artículos 76.

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 “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 segundo periodo 2018 comprendido entre el 15 de junio y 16 de octubre.

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 PQRDS, comparándola además con la muestra generada para la verificación documental.

Teniendo en cuenta que la verificación se realiza utilizando la fórmula dispuesta por la Contraloría General de la República, denominada Muestreo Aleatorio Simple, con un nivel de confianza del 80% y un margen de error del 5%, los resultados del presente informe le son aplicables únicamente a la muestra seleccionada; así las cosas, la muestra aleatoria fue de 91 documentos, de un total de 19.992 PQRDS que se identificaron luego de estudiar el informe estadístico remitido por el Grupo de Atención al Usuario.

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 en los siguientes aspectos:

Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 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 en 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 con 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 y 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, por lo anterior los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRDS, de presentarse tal situación es necesario interponer la respectiva denuncia ante la autoridad competente.

➤ CLASIFICACIÓN PQRDS PRESENTADAS ANTE EL MVCT:

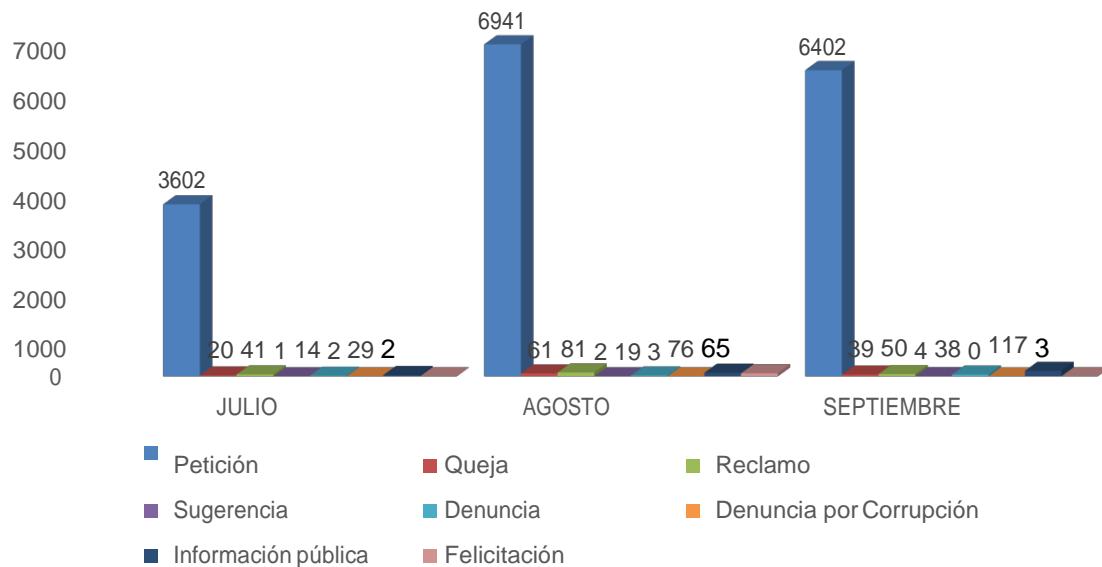
Durante el periodo solicitado por la OCI ingresaron un total de **19.992** documentos identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias la herramienta de gestión documental, en total se recibieron 31.748 documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRDS representaron el 64% del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

TABLA No. 1

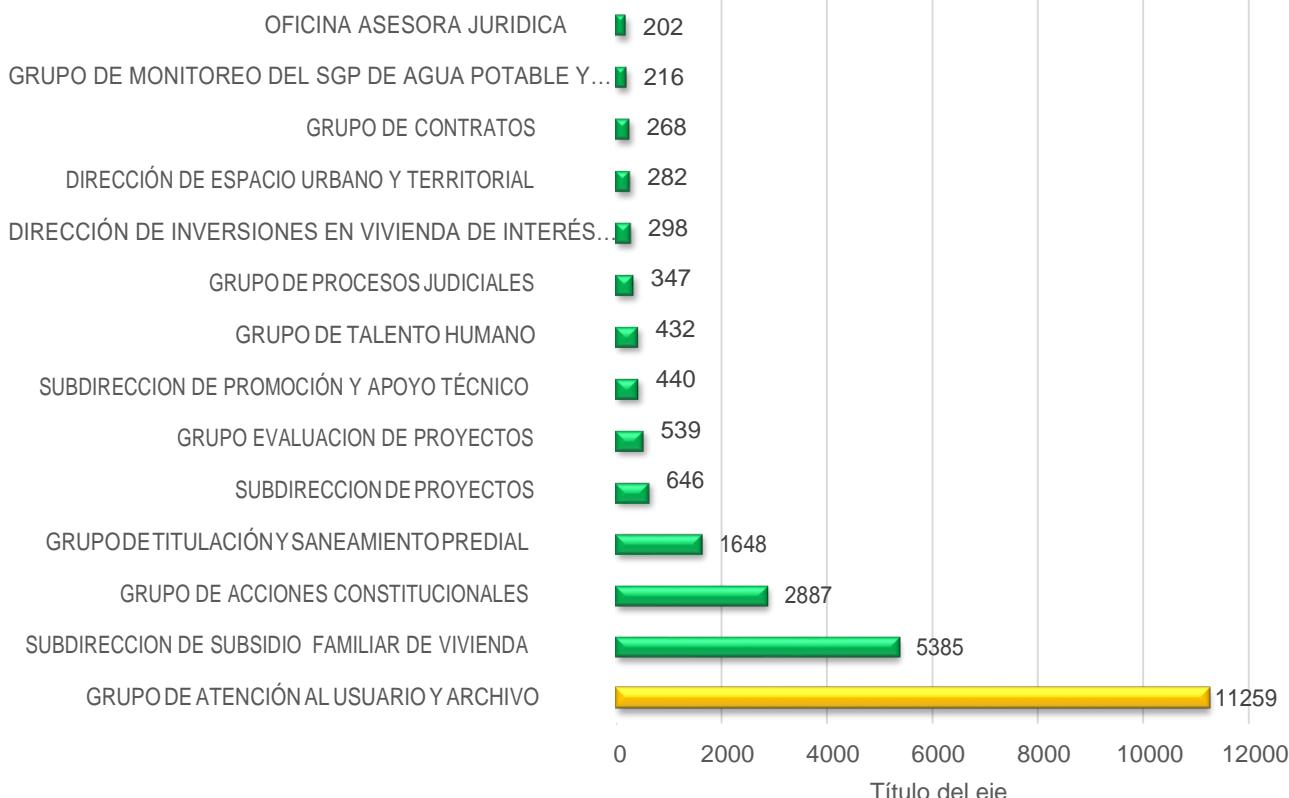
CLASIFICACIÓN PQRDS PERIODO 15 DE JUNIO A 16 DE OCTUBRE 2018		
Tipo de Documento	Cantidad	Porcentaje
Petición	19.574	98%
Queja	135	1%
Reclamo	190	1%
Sugerencia	7	0%
Denuncia	86	0%
Total	19.992	100%

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

Como se aprecia, el Derecho de Petición ocupa el mayor porcentaje de la totalidad de PQRDS radicadas ante el MVCT durante el periodo analizado.

➤ **Comportamiento mensual de las PQRDS.****GRÁFICA No. 2****Volumen de Petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por mes.***Fuente: Consolidado Estadístico 2018 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.*

De acuerdo a los datos de la gráfica No. 2, en promedio ingresan mensualmente al Ministerio **5.080** documentos que son catalogados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o información pública igualmente se refleja que el mes que más ingresaron PQRDS fue el mes de agosto, representando el 36% del total de estos documentos en el trimestre.

➤ **Comportamiento de los traslados internos de las PQRDS****GRÁFICA No. 3****Direccionamiento de los diferentes tipos de solicitudes al interior del MVCT**

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

De acuerdo a la información remitida por GAUA, la dependencia con mayor volumen de solicitudes, es el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (11.259 documentos, equivalente al 43%) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (5.385 documentos, equivalente al 21%), como nos muestra la Gráfica 3.

➤ **CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.**

A continuación, se evidencia los canales por los cuales fueron recibidos las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al ministerio durante el periodo solicitado:

TABLA No. 2
Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal

TD/CANAL	Correo Electrónico	Físico	P. Web
Petición	4804	13878	892
Queja	10	36	89
Reclamo	0	0	190
Sugerencia	0	0	7
Denuncia	12	14	60
Denuncia por Corrupción	0	0	6
Información pública	11	18	222
Felicitación	3	67	1

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

De acuerdo a lo observado en la tabla 2, 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 (14.013 documentos), este canal está ubicado en la sede calle 18 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

De otra parte, una vez hecha 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 segundo periodo de 2018; ahora bien la verificación documental se realiza utilizando la fórmula dispuesta por la Contraloría General de la República, denominada Muestreo Aleatorio Simple, con un nivel de confianza del 80% y un margen de error del 5%, los resultados del presente informe le son aplicables únicamente a la muestra seleccionada; así las cosas, la muestra aleatoria fue de 91 documentos, de un total de 19.992 PQRDS que se identificaron luego de estudiar el informe estadístico remitido por el Grupo de Atención al Usuario.

Como resultado de la verificación efectuada a la muestra, se relacionan las observaciones evidenciadas:

• ASPECTOS NO CONFORMES CON LA LEY:

NO.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
DERECHOS DE PETICIÓN						
1	2018ER0065954	18/07/2018	2018EE0057818	25/07/2018	6	Corresponde a petición sobre gestiones adelantadas en el proyecto de viviendas Jarilloón de Cali - Valle del Cauca; GAUA asevera en el escrito que la competencia es de la alcaldía municipal, Sin embargo, no se observa oficio de traslado a la Entidad mencionada, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2	2018ER0070845	02/08/2018	2018IE0009410	13/08/2018	8	Corresponde a petición de estudio de matrículas inmobiliarias, el documento es trasladado mediante radicado interno 2018IE0009410 a la oficina Asesora Jurídica el día 13 de agosto de 2018, sin que se pueda evidenciar en la plataforma GESDOC radicado de salida, ni respuesta digitalizada, hasta la fecha.
3	2018ER0090799	27/09/2018	2018EE0077412	27/09/2018	1	Corresponde a consulta de beneficiarios de subsidios vivienda rural, GAUA determina que la competencia es del Ministerio de Agricultura y da respuesta a la ciudadana en ese sentido; Sin embargo, no se observa oficio de traslado a la Entidad mencionada, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
4	2018ER0091363	28/09/2018	2018EE0078002	28/09/2018	1	Corresponde a una petición informando calamidad doméstica, por lo que se imposibilita acercarse a recibir el subsidio de arriendo que otorga la secretaría de vivienda del municipio de Cali; GAUA asevera en el escrito que la competencia es de la alcaldía municipal, Sin embargo, no se observa oficio de traslado a la Entidad mencionada, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
5	2018ER0078071	23/08/2018	2018EE0073541	13/09/2018	16	Corresponde a petición informando anomalías con crédito solicitado en el marco del programa MI CASA YA, radicado el día 23-08-2018; sin embargo a la fecha no se tiene radicado de respuesta, ni archivo digitalizado, estando en contra de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.
6	2018ER0076401	17/08/2018	2018EE0080173	05/10/2018	36	corresponde a petición sobre la prestación de servicios domiciliarios en la ciudad de barranquilla; sin embargo verificado el aplicativo GESDOC no se evidencia radicado de respuesta ni archivo digitalizado yendo en contra de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.
7	2018ER0073101	09/08/2018	2018IE0011193	24/09/2018	33	Corresponde a petición solicitando cancelación de hipoteca con el extinto ICT INURBE en liquidación; Así mismo se observa que la respuesta fue otorgada por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
8	2018ER0064902	17/07/2018	2018IE0008318	19/07/2018	3	corresponde a petición solicitando concepto sobre viabilidad de venta de un lote público; sin embargo verificado el aplicativo GESDOC no se evidencia radicado de respuesta ni archivo digitalizado estando en contra de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
DERECHOS DE PETICIÓN						
9	2018ER0069742	31/07/2018	2018IE0010572	06/09/2018	28	corresponde a petición sobre documentos para dar por culminado el proceso de escrituración en el marco de la liquidación del ICT INURBE; Así mismo se observa que la respuesta fue otorgada por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
10	2018ER0079634	28/08/2018	2018EE0077090	26/09/2018	22	Corresponde a petición sobre información del ICT INURBE en liquidación; Así mismo se observa que la respuesta fue otorgada por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
QUEJAS						
1	2018ER0077258	22/08/2018	2018EE0066501	22/08/2018	1	Corresponde a una consulta sobre la utilización de un lote de terreno urbano ubicado en el municipio de Corozal -Sucre, allegado el 22/08/2018, a través de RAD. 2018EE0066501 del 22/08/18 informando que la competencia para dar respuesta corresponde a la Alcaldía Municipal de SUCRE. Sin embargo, no se observa oficio de traslado a la Entidad mencionada, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se observa que el documento corresponde a una petición y no una queja como se encuentra clasificado.
2	2018ER0077676	22/08/2018	2018EE0066891	23/08/2018	2	Corresponde a una consulta sobre contrato de contrato de arrendamiento de equipos livianos para construcción en febrero del año 2018, con la empresa ANDAMIOS DEL SINÚ de la ciudad de Montería, con Nit. 34.974.937-9; se da traslado por competencia a la alcaldía Municipal de San Bernardo del Viento; Sin embargo, no se observa oficio de traslado a la Entidad mencionada, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se observa que el documento corresponde a una petición y no una queja como se encuentra clasificado
3	2018ER0092651	02/10/2018	2018EE0078968	02/10/2018	1	Corresponde a consulta de beneficiarios de subsidios vivienda rural, GAUA determina que la competencia es del Ministerio de Agricultura y da respuesta a la ciudadana en ese sentido; Sin embargo, no se observa oficio de traslado a la Entidad mencionada, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se observa que el documento corresponde a una petición y no una queja como se encuentra clasificado.
4	2018ER0091761	29/09/2018	2018EE0078349	01/10/2018	1	Corresponde a una petición informando que compró en la constructora Tierra alta- inversiones Boyacá, el apartamento con un costo de 89.000.000 la constructora indicó una fecha de entrega atractiva, más sin embargo cada vez que el usuario se acerca, la constructora indica una fecha de entrega cada vez más lejana; Sin embargo, no se observa oficio de traslado a la Entidad mencionada, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se observa que el documento corresponde a una petición y no una queja como se encuentra clasificado.
5	2018ER0071846	03/08/2018	2018EE0062287	06/08/2018	2	corresponde a una denuncia, por ende está mal clasificada dentro de las PQRDS, se observa que esta fue respondida y trasladada conforme lo establecido en el artículo 21 ley 1755 de 2015

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
QUEJAS						
6	2018ER0075830	16/08/2018	2018EE0065526	17/08/2018	2	Corresponde a una petición para que se dé claridad sobre el programa MI CASA YA; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a QUEJA como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
7	2018ER0073840	10/08/2018	2018EE0066449	22/08/2018	9	Corresponde a petición sobre inmueble adjudicado por el ICT INURBE; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a queja como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
8	2018ER0084634	10/09/2018	2018EE0073733	14/09/2018	5	Corresponde a petición sobre conformación de nuevo hogar con el fin de acceder a un nuevo Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a queja como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
9	2018ER0087401	18/09/2018	2018EE0076637	25/09/2018	6	Corresponde a queja interpuesta indicando la mala utilización sobre apartamentos adquiridos por medio del Subsidio MI CASA YA; sin embargo en el aplicativo GESDOC, no se encuentra digitalizado el archivo de respuesta.
10	2018ER0072430	06/08/2018	2018EE0063668	13/08/2018	6	Corresponde a petición de actualización de documento de un miembro del núcleo familiar; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a queja como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
11	2018ER0084432	10/09/2018	2018EE0072143	10/09/2018	1	Corresponde a petición de acceso al subsidio familiar de vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a queja como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
12	2018ER0084629	10/09/2018	2018EE0073662	14/09/2018	5	Corresponde a petición sobre información subsidio familiar de vivienda proyecto de Urbanización Casas de Llano Verde; embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a queja como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
13	2018ER0084454	10/09/2018	2018EE0072354	11/09/2018	2	corresponde a queja interpuesta debido a irregularidades del proyecto de vivienda COMFACHOCÓ, GAUA asevera en el escrito que la competencia es de la alcaldía municipal, Sin embargo, no se observa oficio de traslado a la Entidad mencionada, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
14	2018ER0084621	10/09/2018	2018EE0073137	13/09/2018	4	Corresponde a petición de actualización de documento de un miembro del núcleo familiar; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a queja como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
QUEJAS						
1	2018ER0072210	06/08/2018	2018IE0010378	03/09/2018	21	Se observa que la respuesta fue otorgada por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
2	2018ER0080060	29/08/2018	2018EE0078139	28/09/2018	23	Se observa que la respuesta fue otorgada por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
RECLAMOS						
1	2018ER0076543	18/08/2018	2018EE0069026	30/08/2018	9	Corresponde a una petición para que se dé claridad sobre giro del Dinero en el marco del programa MI CASA YA; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
2	2018ER0079202	28/08/2018	2018EE0068699	29/08/2018	2	Corresponde a una petición para que se dé claridad sobre inconveniente para acceder al programa MI CASA YA; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
3	2018ER0071835	03/08/2018	2018EE0061865	06/08/2018	2	Corresponde a una petición sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
4	2018ER0071804	03/08/2018	2018EE0061748	03/08/2018	1	Corresponde a una petición sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
5	2018ER0068824	26/07/2018	2018EE0061672	03/08/2018	7	corresponde a una petición sobre solicitando información sobre la posibilidad de enajenar bien inmueble adquirido por medio del Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
6	2018ER0076526	17/08/2018	2018EE0066522	22/08/2018	4	Corresponde a una petición sobre solicitando información sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
7	2018ER0076395	17/08/2018	2018EE0068363	28/08/2018	8	Corresponde a una petición sobre solicitando información sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado,

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
QUEJAS						
						conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
8	2018ER0079735	29/08/2018	2018EE0069143	30/08/2018	2	Corresponde a una petición para que se dé levantamiento de Cruce y poder acceder al programa MI CASA YA; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
9	2018ER0081293	03/09/2018	2018EE0070711	05/09/2018	3	corresponde a RECLAMO por falta de respuesta al radicado 2018ER0081293; sin embargo verificado el aplicativo GESDOC no se evidencia radicado de respuesta ni archivo digitalizado estando en contra de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015.
10	2018ER0084915	11/09/2018	2018EE0073686	14/09/2018	4	Corresponde a una petición sobre solicitando información sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
11	2018ER0079204	28/08/2018	2018EE0068665	29/08/2018	2	Corresponde a una petición sobre solicitando información sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
12	2018ER0087731	19/09/2018	2018EE0077656	27/09/2018	7	Corresponde a una petición sobre solicitando información sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
13	2018ER0091759	29/09/2018	2018EE0078914	02/10/2018	2	Corresponde a una petición para que se dé claridad sobre inconveniente para acceder al programa MI CASA YA; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
14	2018ER0080667	30/08/2018	2018EE0069138	30/08/2018	1	Corresponde a una petición sobre solicitando inclusión en el Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
QUEJAS						
15	2018ER0088428	20/09/2018	2018EE0076258	24/09/2018	3	Corresponde a una petición para que se dé levantamiento de Cruce y poder acceder al programa MI CASA YA; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
16	2018ER0092064	01/10/2018	2018EE0079261	03/10/2018	3	Corresponde a una petición para que se dé levantamiento de Cruce y poder acceder al programa MI CASA YA; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
17	2018ER0094502	07/10/2018	2018EE0080412	08/10/2018	1	Corresponde a RECLAMO para que se dé claridad sobre inconveniente para acceder al programa MI CASA YA; sin embargo en el aplicativo GESDOC, no se encuentra digitalizado el archivo de respuesta.
18	2018ER0066618	21/07/2018	2018EE0056865	23/07/2018	1	Corresponde a una petición sobre solicitando información sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
19	2018ER0087568	19/09/2018	2018EE0074785	19/09/2018	1	Corresponde a una petición sobre solicitando información sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
20	2018ER0072844	08/08/2018	2018EE0063039	09/08/2018	2	Corresponde a una petición sobre solicitando información sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
SUGERENCIA						
1	2018ER0082216	04/09/2018	2018EE0071876	08/09/2018	4	Corresponde a sugerencia sobre re-estructuración al grupo SUI de la Supe servicios; Sin embargo, no se observa oficio de traslado a la Entidad mencionada, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2	2018ER0062358	10/07/2018	2018EE0053594	10/07/2018	1	Corresponde a petición solicitando la inclusión en los programas de vivienda que se adelantan en Villavicencio; sin embargo se observa que la clasificación del documento no corresponde a queja como se encuentra en la herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta es de fondo y congruente con

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
SUGERENCIA						
						lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
3	2018ER0083820	07/09/2018	2018EE0072838	12/09/2018	4	Corresponde a petición solicitando movilización de recursos de Subsidio Familiar de Vivienda; sin embargo se observa que la clasificación del documento no es la misma que se observa herramienta GESDOC. Así mismo se evidencia que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
4	2018ER0088703	21/09/2018	2018EE0075700	21/09/2018	1	Corresponde a derecho petición solicitando inclusión en el Subsidio Familiar de Vivienda que oferta esta entidad; sin embargo se observa que la clasificación del documento no es la misma que se observa herramienta GESDOC. Así mismo se evidencia que la respuesta es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015.
5	2018ER0069165	27/07/2018	2018EE0059512	30/07/2018	2	Corresponde a derecho petición solicitando actualización del documento de identidad; sin embargo se observa que la clasificación del documento no es la misma que se observa herramienta GESDOC. Así mismo se observa que la respuesta remitida, no es congruente con lo solicitado, se debió solicitar ampliación de información al peticionario para que este diera la identificación del jefe de hogar y así poder identificar núcleo familiar en nuestras bases de datos.

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
DENUNCIAS						
1	2018ER0082223	04/09/2018	2018EE0070346	04/09/2018	1	corresponde a denuncia por parte de una ciudadana, informando el mal estado de la propiedad horizontal; se responde que esta entidad no tiene competencia, y sugiere acercarse a la personería municipal de su domicilio; Sin embargo, no se observa oficio de traslado a la Entidad mencionada, conforme lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2	2018ER0091764	30/09/2018	2018EE0078438	01/10/2018	1	Corresponde a denuncia por parte de una beneficiaria del subsidio mi casa ya, informando afectaciones de salud por una ladrillera que emite humos contaminantes y no aptos para la salud; sin embargo la respuesta por parte de GAUA es que la ciudadana se acerque al consultorio jurídico de alguna universidad, respuesta que es 3imprescisa e incongruente con lo solicitado.
3	2018ER0060208	04/07/2018	2018EE0052150	05/07/2018	2	C4orresponde a denuncia por parte de una ciudadana informando remodelaciones en la propiedad horizontal donde habita; sin embargo se responde que esta entidad no tiene competencia, y sugiere acercarse a la inspección de policía o a la alcaldía municipal de su domicilio; Sin embargo, no se observa oficio de traslado a la Entidad mencionada, conforme lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
4	2018ER0087567	19/09/2018	2018EE0074787	19/09/2018	1	Corresponde a denuncia sobre contaminación acústica, se observa que esta respondido de acuerdo a los términos establecidos en la ley 1755.
5	2018ER0071831	03/08/2018	2018EE0061761	03/08/2018	1	corresponde a petición sobre información del subsidio familiar de vivienda; sin embargo la clasificación dada al documento es como DENUNCIA; se observa que el trámite dado esta conforme a lo establecido en la ley 1755

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
						DENUNCIAS
						de 2015
6	2018ER0071546	03/08/2018	2018EE0064080	13/08/2018	7	Corresponde a petición para poder enajenar vivienda adquirida mediante el subsidio familiar de vivienda; sin embargo la clasificación dada al documento es como DENUNCIA; se observa que el trámite dado esta conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
7	2018ER0086486	14/09/2018	2018EE0074091	17/09/2018	2	Corresponde a Denuncia por un supuesto caso de estafa; así mismo se observa que la respuesta es conforme a la ley; sin embargo no se observa oficio de traslado a la entidad competente de acuerdo lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
8	2018ER0089621	24/09/2018	2018EE0076358	24/09/2018	1	Corresponde a Denuncia por un supuesto caso de estafa; así mismo se observa que la respuesta es conforme a la ley; sin embargo no se observa oficio de traslado a la entidad competente de acuerdo lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
9	2018ER0094078	05/10/2018	2018EE0080172	05/10/2018	1	corresponde a petición sobre información del subsidio familiar de vivienda; sin embargo la clasificación dada al documento es como DENUNCIA; se observa que el trámite dado esta conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
10	2018ER0094075	05/10/2018	2018EE0080329	08/10/2018	2	corresponde a petición sobre información del subsidio familiar de vivienda; sin embargo la clasificación dada al documento es como DENUNCIA; se observa que el trámite dado esta conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
12	2018ER0094184	05/10/2018	2018EE0080345	08/10/2018	2	corresponde a petición sobre información del subsidio familiar de vivienda; sin embargo la clasificación dada al documento es como DENUNCIA; se observa que el trámite dado esta conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
14	2018ER0094178	05/10/2018	2018EE0080483	08/10/2018	2	corresponde a petición sobre información del subsidio familiar de vivienda; sin embargo la clasificación dada al documento es como DENUNCIA; se observa que el trámite dado esta conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015
15	2018ER0062269	10/07/2018	2018EE0055083	14/07/2018	4	Corresponde a DENUNCIA para evitar la entrega de vivienda gratuita a persona que registra otras propiedades; sin embargo la respuesta es dirigida a otra persona distinta a la relacionada en el oficio, lo que evidencia una respuesta incongruente, que no está acorde a lo establecido en la ley 1755 de 2015
16	2018ER0064184	13/07/2018	2018EE0055162	16/07/2018	2	corresponde a petición sobre información del subsidio familiar de vivienda; sin embargo la clasificación dada al documento es como DENUNCIA; se observa que el trámite dado esta conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015

• ASPECTOS CONFORMES A LA LEY:

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
DERECHOS DE PETICIÓN						
1	2018ER0065954	18/07/2018	2018EE0057818	25/07/2018	6	Los supuestos normativos que conforman las

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
DERECHOS DE PETICIÓN						
2	2018ER0077945	23/08/2018	2018EE0067037	23/08/2018	1	respuestas se ajustan a la ley, así mismo los términos de respuesta.
3	2018ER0093390	04/10/2018	2018EE0079824	04/10/2018	1	
4	2018ER0086008	13/09/2018	2018EE0073514	13/09/2018	1	
5	2018ER0082380	05/09/2018	2018EE0070425	05/09/2018	1	
6	2018ER0071937	06/08/2018	2018EE0061904	06/08/2018	1	
7	2018ER0073734	10/08/2018	2018EE0063366	10/08/2018	1	
8	2018ER0071566	03/08/2018	2018EE0061665	03/08/2018	1	
9	2018ER0060419	04/07/2018	2018EE0051894	04/07/2018	1	
10	2018ER0086796	17/09/2018	2018EE0074143	17/09/2018	1	
11	2018ER0087686	19/09/2018	2018EE0074895	19/09/2018	1	
12	2018ER0091050	27/09/2018	2018EE0077553	27/09/2018	1	
13	2018ER0072731	08/08/2018	2018EE0062657	08/08/2018	1	
14	2018ER0074627	14/08/2018	2018EE0064297	14/08/2018	1	
15	2018ER0090543	26/09/2018	2018EE0077159	26/09/2018	1	
16	2018ER0062235	10/07/2018	2018EE0053405	10/07/2018	1	
17	2018ER0075078	14/08/2018	2018EE0064548	14/08/2018	1	

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
QUEJAS						
1	2018ER0072433	06/08/2018	2018EE0065391	16/08/2018	9	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la ley 1755 de 2018.
2	2018ER0072204	06/08/2018	2018EE0063162	09/08/2018	4	

No.	RADICADO	FECHA RADICACION	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
RECLAMOS						
1	2018ER0084852	11/09/2018	2018EE0073696	14/09/2018	4	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la ley 1755 de 2018.
DENUNCIAS						
1	2018ER0085513	12/09/2018	2018EE0072947	12/09/2018	1	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la ley 1755 de 2018.
2	2018ER0068429	26/07/2018	2018EE0061711	03/08/2018	7	
3	2018ER0084640	10/09/2018	2018EE0075246	20/09/2018	9	
4	2018ER0079161	27/08/2018	2018EE0067975	28/08/2018	2	

TABLA 5**Resultado del estudio de los aspectos conformes y no conformes a la Ley 1755 de 2015**

TIPO DE DOCUMENTO	MUESTRA	CUMPLEN		NO CUMPLEN	
		CANTIDAD	Porcentaje	Cantidad	PORCENTAJE
Petición	27	17	63%	10	37%
Queja	18	2	11%	16	89%
Reclamo	21	1	5%	20	95%
Sugerencia	5	0	0%	5	100%
Denuncia	20	4	20%	16	80%
TOTAL, TAMAÑO DE LA MUESTRA	91	24	26,37%	67	73,63%

FUENTE: Informe de Seguimiento PQRDS II periodo 2018 - OCI

Teniendo en cuenta los resultados de la verificación, se evidenció en cada uno de los tipos de documentos que se relacionan en el acápite anterior, es preciso indicar que el 73,63%

presentan errores principalmente en el direccionamiento de peticiones por falta de competencia de acuerdo al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, así mismo hace parte del acervo de errores la clasificación dada a las PQRDS, lo que puede llevar a respuestas incongruentes e incompletas, generando inconformidad por parte de los usuarios.

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.

VERIFICACIÓN DE CONTROLES:

El Proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuenta con procedimientos y formatos adoptados mediante el SIG; sin embargo, luego de la realización del presente informe, y teniendo en cuenta el margen de error encontrado de acuerdo a la muestra analizada, se evidencia que no se están aplicando los controles necesarios para garantizar la debida aplicación de los preceptos normativos que conforman la actividad de atención a las PQRDS.

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 segundo periodo 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.

Establecer un punto de control en la recepción de los documentos con el fin de dar la debida clasificación y evitar imprecisiones en las respuestas generadas desde el MVCT.

Establecer mecanismos y/o procedimientos con el fin de realizar alertas tempranas a las distintas dependencias del MVCT sobre las PQRDS próximas a vencer los términos de atención y respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015.

Fortalecer las competencias y habilidades del personal dispuesto para recepcionar, clasificar y dar traslado de las PQRDS a las áreas encargadas de atender cada documento.

Verificar la capacidad de personal requerido para atender el volumen de PQRDS que se reciben en el ministerio; dado, que en lo corrido del mes de octubre se recepcionaron 20.320 documentos.

PAPELES DE TRABAJO:

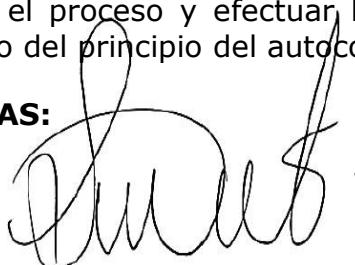
Para el presente informe, se emplearon los papeles de trabajo preparados por el auditor, los cuales hacen parte integral de los soportes de la respectiva evaluación y reposan en la Oficina de Control Interno. Por lo anterior, además de evaluar los casos específicos que se citan en este Informe, es responsabilidad 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:

Bases de datos de PQRDS radicados en el periodo auditado.

- Aplicativo GesDoc, es una herramienta transversal del Ministerio.
- Informe Estadístico del Grupo de Atención al Usuario.

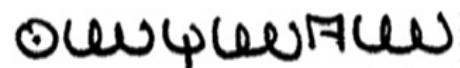
CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITACIONES

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


KATHERINE FORERO MÉNDEZ
AUDITOR OCI



OLGA YANETH ARAGÓN SÁNCHEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO