



2019IE0002410



MEMORANDO

Bogotá D.C,

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

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

ASUNTO: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias
Sugerencias, -PQRDS- III periodo comprendido entre los meses de
octubre, noviembre, diciembre de 2018 y enero de 2019.

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 tercer periodo comprendido entre los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2018 y enero de 2019.

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 -PQRDS- III periodo

Copia: Dr. Judith Millán Durán Secretaria General

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

Elaboró: Briam Brito Polo

Revisó: Martha L Garay

Calle 18 No. 7 – 59 Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 332 34 34

www.minvivienda.gov.co

	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: 26/02/2019

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 tercer periodo comprendido entre los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2018 y enero de 2019, por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo –GAUA-.

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 los meses de octubre de 2018 a enero de 2019, 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; Ley 1755 de 2015 Artículo 14; Decreto 3571 de 2011 Artículo 8; Ley 1474 de 2011, Artículos 76.

	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

INTRODUCCIÓN:

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 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 tercer periodo comprendido entre octubre y enero de 2019.

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 **27.172** PQRDSF 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 PQRDS a través de los cuales 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. 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 **27.172** documentos identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias estos se distribuyeron así:

TABLA No. 1

Clasificación PQRSD	
TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Petición	26.260
Queja	171
Reclamo	117
Sugerencia	30
Denuncia	110
Denuncia por Corrupción	5
Derecho de petición	475
Felicitación	4
Total	27.172

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

Como se aprecia, el Derecho de Petición es el documento más significativo de la totalidad de PQRDSF radicadas ante el MVCT durante el periodo analizado.

➤ **Comportamiento mensual de las PQRDS.**

GRÁFICA No. 2

Volumen de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias por mes.

RADICADOS ER: (Totalidad de documentos de Entrada Radicados ER)

RADICADOS ER



TABLA No. 2

TOTAL, RADICADOS ER	
MES	TOTAL, ER
Octubre	11.990
Noviembre	10.047
Diciembre	7.808
Enero	7.751
TOTAL	37.596
%	72,27

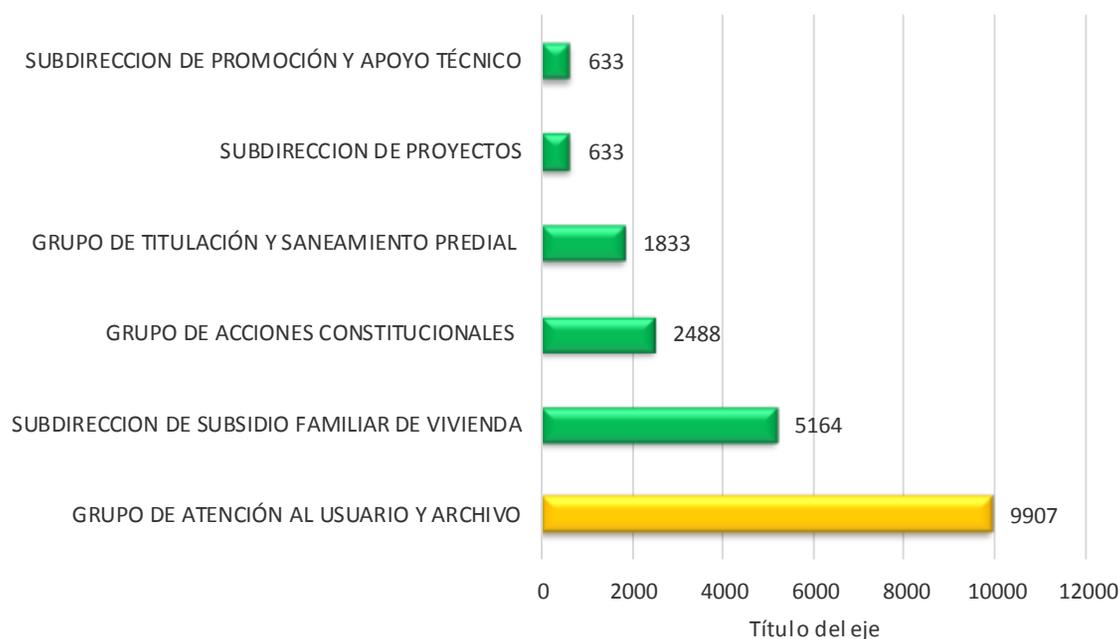
Fuente: Consolidado Estadístico 2018 –2019 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a los datos de la gráfica No. 2, se observa que el mes con mayor actividad es octubre teniendo en cuenta que se aumenta el ingreso de documentos que son catalogados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o información pública.

➤ **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 – 2019 Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo con la información remitida por GAUA, la dependencia con mayor volumen de solicitudes es el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (9.907 documentos, equivalente al 40%) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (5.164 documentos, equivalente al 21%), como nos muestra la Gráfica 3:

TABLA No. 3

Direccionamiento De Las Solicitudes Al Interior Del MVCT		
DEPENDENCIA DESTINO	CANTIDAD	%
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	9907	40%
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	5164	21%
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	2488	10%
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	1833	7%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	633	3%
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	633	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. 4
Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal

Cantidad De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Por Canal			
TD/CANAL	Correo Electrónico	Físico	P. Web
Petición	5.297	19.822	1.141
Queja	8	21	142
Reclamo	0	0	117
Sugerencia	5	3	22
Denuncia	19	22	69
Denuncia por Corrupción	0	0	5
Información pública	1	7	245
Felicitación	0	1	3

Fuente: Consolidado Estadístico 2018 - 2019 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a lo observado en la tabla 4, 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 (19.822 documentos), este canal está ubicado en la sede calle 18 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Así mismo, se evidencia que se tipificaron **5** denuncias por actos de corrupción, de los cuales **4** casos fueron radicados directamente en la página web y un (1) caso por el canal de correo electrónico. A continuación, presentamos la relación de los casos:

TABLA No. 5

RADICADO	FECHA RADICADO	DEPENDENCIA DE RESPUESTA	RADICADO SALIDA	FECHA RESPUESTA
2018ER0093213	3/10/2018 14:27	Grupo de Control Interno Disciplinario	N/A	N/A
2018ER0093973	5/10/2018 10:35	Grupo de Atención al Usuario y Archivo	2018EE0080060	5/10/2018 10:47:17 a. m.
2018ER0099280	19/10/2018 15:34	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda	2018EE0089701	7/11/2018 3:24:05 p. m.
2018ER0105529	7/11/2018 11:25	Grupo de Atención al Usuario y Archivo	2018EE0089620	7/11/2018 1:33:31 p. m.
2018ER0112184	27/11/2018 21:19	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda	N/A	N/A

	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

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla No. 5, es importante resaltar que los casos direccionados a la Oficina de Control Interno Disciplinario, corresponde a información restringida y tienen reserva legal.

Ahora bien, el radicado 2018ER0112184 fue direccionado a la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda y aparece en la herramienta cerrado con el comentario "NRR ANÓNIMO SIN DIRECCIÓN NI NOMBRE" por parte de la citada Subdirección.

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 tercer periodo (octubre a diciembre de 2018 y enero de 2019); 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 **27.172** PQRSDF 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:

• **OBSERVACIONES FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LEY:**

No.	RADICADO DE ENTRADA	DOCUMENTO	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES OCI
RECLAMOS				
1	2018ER0093098	Reclamo	2018EE0082098	Corresponde a una petición sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; se observa que la respuesta otorgada es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015; sin embargo, se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC.
2	2018ER0093781	Reclamo	2018EE0086428	Corresponde a una petición sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; se observa que la respuesta otorgada es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015; sin embargo, se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC.

No.	RADICADO DE ENTRADA	DOCUMENTO	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES OCI
RECLAMOS				
3	2018ER0093860	Reclamo	2018EE0079932	Corresponde a una petición sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; se observa que la respuesta otorgada es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015; sin embargo, se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC.
4	2018ER0094607	Reclamo	2018EE0080337	Corresponde a una petición sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; se observa que la respuesta otorgada es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015; sin embargo, se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC. en la ley 1755 de 2015
5	2018ER0094742	Reclamo	2018EE0080449	Corresponde a una petición sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; se observa que la respuesta otorgada es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015; sin embargo, se observa que la clasificación del documento no corresponde a RECLAMO como se encuentra en la herramienta GESDOC.
6	2018ER0095377	Reclamo	2018EE0080896	Una vez verificada la respuesta, se evidencia que no se dio la respuesta adecuada, debido a que el oficio debió trasladarse a la entidad competente para valorar la denuncia instaurada.

No.	RADICADO DE ENTRADA	DOCUMENTO	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES OCI
SUGERENCIAS				
1	2018ER0107065	Sugerencia	2018EE0091453	Corresponde a una petición sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; se observa que la respuesta otorgada es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015; sin embargo,

No.	RADICADO DE ENTRADA	DOCUMENTO	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES OCI
SUGERENCIAS				
				se observa que la clasificación del documento no corresponde a SUGERENCIA como se encuentra en la herramienta GESDOC.
2	2018ER0115544	Sugerencia	2018EE0097727	Corresponde a una petición sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; se observa que la respuesta otorgada es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015; sin embargo, se observa que la clasificación del documento no corresponde a SUGERENCIA como se encuentra en la herramienta GESDOC.
3	2018ER0116410	Sugerencia	2018EE0098702	Corresponde a una petición sobre el Subsidio Familiar de Vivienda; se observa que la respuesta otorgada es de fondo y congruente con lo solicitado, conforme a lo establecido en la ley 1755 de 2015; sin embargo, se observa que la clasificación del documento no corresponde a SUGERENCIA como se encuentra en la herramienta GESDOC.

• COMENTARIOS FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LEY:

No.	RADICADO DE ENTRADA	DOCUMENTO	RADICADO DE SALIDA	COMENTARIOS OCI
PETICIONES				
1	2018ER0091774	Petición	2018EE0078780	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2018.
2	2018ER0091775	Petición	2018EE0078330	
3	2018ER0091776	Petición	2018EE0078443	
4	2018ER0091778	Petición	2018EE0078434	
5	2018ER0091779	Petición	2018EE0078348	
6	2018ER0091780	Petición	2018EE0078370	
7	2018ER0091781	Petición	2018EE0078366	
8	2018ER0091782	Petición	2018EE0078331	
9	2018ER0091783	Petición	2018EE0078448	
10	2018ER0091784	Petición	2018EE0078450	
11	2018ER0120380	Derecho de petición	2018EE0101587	
12	2018ER0120383	Derecho de petición	2018EE0101643	

13	2018ER0120386	Derecho de petición	2018EE0101645	
14	2018ER0120414	Derecho de petición	2018EE0101616	
15	2018ER0120417	Derecho de petición	2018EE0101634	
16	2018ER0120418	Derecho de petición	2018EE0101692	
17	2018ER0120422	Derecho de petición	2018EE0101667	
18	2018ER0120424	Derecho de petición	2018EE0101625	
19	2018ER0120428	Derecho de petición	2018EE0101633	
20	2018ER0120433	Derecho de petición	2018EE0101666	

No.	RADICADO DE ENTRADA	DOCUMENTO	RADICADO DE SALIDA	COMENTARIOS OCI
DENUNCIAS				
1	2018ER0113636	Denuncia	2018EE0096375	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la ley 1755 de 2018.
2	2018ER0113641	Denuncia	2018EE0099564	
3	2018ER0114052	Denuncia	2018EE0096422	
4	2018ER0114270	Denuncia	2018EE0098784	
5	2018ER0114380	Denuncia	2018EE0096606	
6	2018ER0114633	Denuncia	2018EE0096922	
7	2018ER0116070	Denuncia	2018EE0098215	
8	2018ER0116836	Denuncia	2018EE0101833	
9	2018ER0117202	Denuncia	2019EE0000207	
10	2018ER0117727	Denuncia	2018EE0099896	
11	2018ER0117727	Denuncia	2018EE0099885	
12	2018ER0118037	Denuncia	2018EE0101893	
13	2018ER0118050	Denuncia	2018EE0100180	
14	2018ER0118411	Denuncia	2018EE0102527	
15	2018ER0118456	Denuncia	2018EE0099929	
16	2018ER0118915	Denuncia	2018EE0101368	
17	2018ER0118989	Denuncia	2018EE0101899	
18	2018ER0119062	Denuncia	2018EE0100602	
19	2018ER0119730	Denuncia	2018EE0101326	

No.	RADICADO DE ENTRADA	DOCUMENTO	RADICADO DE SALIDA	COMENTARIOS OCI
QUEJAS				
1	2018ER0093990	Queja	2018EE0080080	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la ley 1755 de 2018.
2	2018ER0094810	Queja	2018EE0081991	
3	2018ER0096118	Queja	2018EE0082588	
4	2018ER0096674	Queja	2018EE0086490	
5	2018ER0096674	Queja	2018EE0086491	
6	2018ER0096750	Queja	2018EE0082402	
7	2018ER0097240	Queja	2018EE0082570	

8	2018ER0097301	Queja	2018EE0082546	
9	2018ER0097308	Queja	2018EE0088931	
10	2018ER0097312	Queja	2018EE0082499	
11	2018ER0098060	Queja	2018EE0083634	
12	2018ER0098278	Queja	2018EE0083823	
13	2018ER0098463	Queja	2018EE0087924	
14	2018ER0098466	Queja	2018EE0083553	
15	2018ER0098593	Queja	2018EE0083747	
16	2018ER0099341	Queja	2018EE0084362	
17	2018ER0099364	Queja	2018EE0084365	
18	2018ER0099365	Queja	2018EE0084374	
19	2018ER0099596	Queja	2018EE0084603	
20	2018ER0099986	Queja	2018EE0084924	
21	2018ER0100088	Queja	2018EE0084993	

No.	RADICADO DE ENTRADA	DOCUMENTO	RADICADO DE SALIDA	COMENTARIOS OCI
RECLAMOS				
1	2018ER0094502	Reclamo	2018EE0080412	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la ley 1755 de 2018.
2	2018ER0095570	Reclamo	2018EE0081077	
3	2018ER0095654	Reclamo	2018EE0081181	
4	2018ER0095693	Reclamo	2018EE0081255	
5	2018ER0096400	Reclamo	2018EE0081840	
6	2018ER0096834	Reclamo	2018EE0082204	
7	2018ER0097248	Reclamo	2018EE0082468	
8	2018ER0097264	Reclamo	2018EE0082520	
9	2018ER0098636	Reclamo	2018EE0084149	
10	2018ER0104757	Reclamo	2018EE0089086	
11	2018ER0098784	Reclamo	2018EE0083844	

No.	RADICADO DE ENTRADA	DOCUMENTO	RADICADO DE SALIDA	COMENTARIOS OCI
SUGERENCIAS				
1	2018ER0107749	Sugerencia	2018EE0099578	La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la ley 1755 de 2018.
2	2018ER0110957	Sugerencia	2018EE0096517	
3	2018ER0111308	Sugerencia	2018EE0094236	
4	2018ER0113027	Sugerencia	2018EE0097719	
5	2018ER0115419	Sugerencia	2018EE0097660	
6	2018ER0115582	Sugerencia	2018EE0101683	
7	2018ER0116412	Sugerencia	2018EE0102016	
8	2018ER0117772	Sugerencia	2018EE0101123	
9	2018ER0120942	Sugerencia	2018EE0102275	
10	2019ER0000173	Sugerencia	2019EE0000265	
11	2019ER0002097	Sugerencia	2019EE0001754	

TABLA No. 6
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	20	20	100%	0	0%
Queja	21	21	100%	0	0%
Reclamo	17	11	82%	6	35%
Sugerencia	14	11	79%	3	21%
Denuncia	19	19	100%	0	0%
TOTAL, TAMAÑO DE LA MUESTRA	91	82	90,11%	9	9,89%

FUENTE: Informe de Seguimiento PQRDS III periodo - 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, que el 9,89% presentan errores principalmente en la clasificación de los documentos lo que puede llevar a respuestas incongruentes e incompletas, generando inconformidad por parte de los usuarios.

De otra parte, es importante resaltar el fortalecimiento de los controles en la atención de PQRDS, respecto del periodo anterior, teniendo en cuenta que se redujo el margen de error, en un 63,74%.

RIESGOS IDENTIFICADOS:

Una vez verificado el Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción, específicamente en los relacionados con el Proceso de "Atención al Usuario, y Atención Legislativa", no se encuentran riesgos asociados con el objeto del presente informe; sin embargo, de la presente evaluación realizada, se identificaron los siguientes riesgos asociados al citado proceso, los cuales se recomienda estudiar la viabilidad de incluir en el Mapa de Riesgos del proceso:

- Contestación incongruente y/o incompleta de peticiones originados por la indebida clasificación desde el momento en el cual se registran en el aplicativo GesDoc.
- Presentación masiva de acciones de tutela por inconformidad de los usuarios en las respuestas otorgadas por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo.
- Reprocesos en las actividades de atención de PQRDS por indebida clasificación de los 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

VERIFICACIÓN DE CONTROLES:

El Proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa 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 en comparación con el informe correspondiente al periodo anterior, que se ha fortalecido en un 63,74%, lo que demuestra la mejora en la implementación de los controles necesarios para garantizar la debida aplicación de los preceptos normativos que conforman la actividad de atención a las PQRDS, como consecuencia de la aplicación del autocontrol del proceso y la puesta en práctica de las recomendaciones de la OCI en informes anteriores.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO:

Al verificar el Plan de Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) se encuentra establecidas 2 NO CONFORMIDADES U OPORTUNIDAD DE MEJORA y se relacionan a continuación:

No. 2. No se han documentado los responsables específicos en los diferentes niveles y etapas de revisión de las respuestas dadas a las solicitudes radicadas en la entidad en el procedimiento AU-P-01 Trámite y atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Conforme al último seguimiento realizado por la OCI el día 29 de octubre de 2018 se evidencia que la No Conformidad –NC- se encuentra abierta, por cuanto el proceso no ha aportado las evidencias que soporten el cumplimiento de la actividad.

No. 13. Se evidencia que las personas encargadas de la radicación tienen falencias en la identificación de PQRSD.

Conforme al último seguimiento realizado por la OCI el día 29 de octubre de 2018 se evidencia que la NC se encuentra abierto por cuanto proceso no ha aportado las evidencias que soporten el cumplimiento de la actividad.

Así mismo, al verificar el Plan de Mejoramiento del MVCT suscrito con la Contraloría General de la República, 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 tercer periodo (octubre a diciembre de 2018 y enero de 2019), la OCI, realiza las siguientes recomendaciones:

	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

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.

Identificar riesgos asociados al proceso de atención a las PQRDS, en cada una de sus etapas, y considerar incluir en el mapa de riesgos, los identificados por la OCI en la actividad de evaluación y seguimiento, recomendados anteriormente.

Fortalecer las competencias y habilidades del personal dispuesto para efectuar la recepción, clasificación y traslado de las PQRDS a las áreas encargadas de atender cada documento, dado que persisten errores en cada una de estas actividades.

PAPELES DE TRABAJO:

- 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.

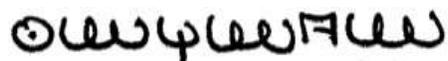
CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITACIONES

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, teniendo en cuenta las pruebas realizadas mediante muestreo selectivo, 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:



BRIAM BRITO POLO
AUDITOR



OLGA YANETH ARAGÓN SÁNCHEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO