

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

**FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO:** 29/05/2019

**PROCESO:** ATENCIÓN AL USUARIO Y ATENCIÓN LEGISLATIVA.

**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

LUCY PALACIOS VALOYES - SUBDIRECTORA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.  
ELIZABETH CRUZ GONZÁLEZ - COORDINADOR GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO.  
MARIA YOLIMA LOZANO – ASESOR ATENCIÓN LEGISLATIVA

**TIPO DE SEGUIMIENTO:** Seguimiento al mapa de riesgos y sus controles, correspondiente al I trimestre de 2019, programado en el Plan Anual de Auditoría, Rol de Evaluación de Gestión del Riesgo aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

**OBJETIVO:** Evaluar la eficacia de los controles establecidos en los Riesgos de Corrupción y Gestión identificados y valorados en los mapas de riesgos del proceso, de acuerdo con lo establecido en la Guía de Administración del Riesgo expedida por el DAFP y Metodología Integrada de Administración del Riesgo del MVCT.

**ALCANCE:** Evaluación y seguimiento al mapa de riesgos del proceso correspondiente al I trimestre de la vigencia 2019.

**CRITERIOS:**

Ley 87 de 1993, Decreto 648 de 2017, Decreto 1499 de 2017, Política de Administración del Riesgo y Metodología Integrada de Administración del Riesgo del MVCT.

**INTRODUCCIÓN:**

La Oficina de Control Interno -OCI- en cumplimiento del Rol de Evaluación de Gestión del Riesgo y del Plan Anual de Auditorías vigencia 2019 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en sesión virtual del pasado 30 de enero de 2019, Acta No. 01 efectúa con el fin de establecer la evaluación de la eficacia de los controles de los riesgos de corrupción y gestión con corte al 31 de marzo de 2019, verificación de las evidencias presentadas a la OCI por parte del proceso, de acuerdo con la solicitud de correo electrónico del pasado 18/03/2019 y recordatorio del 05/04/2019.

En el marco de lo expuesto, se elabora el presente informe, teniendo en cuenta los monitoreos reportados y publicados por el proceso para el I trimestre de la vigencia 2019.

**DESARROLLO**

**ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:**

Modificaciones del Mapa de Riesgos Vigencia 2019:

Se evidencia publicación del mapa de riesgos 2019 en la página web del MVCT, link <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/atencion-al-usuario-y-atencion-legislativa>, el cual fue modificado a través de la solicitud SIG-F-01 del 01/04/2019, mediante radicado No. 2019IE0004006, así mismo la OAP emitió el concepto técnico SIG-F-02 del 03/04/2019 con el radicado No. 2019IE0004069.

Control De Cambios Evidenciado:

Para el riesgo 1 se modifica la evidencia, la periodicidad y las preguntas de evaluación del control 1, para el control 2 se modificó la evidencia y las preguntas de evaluación.

Para el riesgo 1 en la acción complementaria se modifica la fecha, la actividad y el registro.

Para el riesgo 2 se modificaron las preguntas de evaluación del control 2, en el control 3 se ajustó la periodicidad y las preguntas de evaluación y en la acción complementaria se modificó la fecha y el registro.

Para el riesgo 3 se modificaron la descripción, acción, evidencia, responsable, periodicidad, naturaleza y preguntas de evaluación de los controles 1, 2 y 3. En la acción complementaria se ajustó la actividad, fecha y registro.

Para el riesgo 4 se ajustó la periodicidad y evidencias del control 3, se incluye el control 4 y se ajusta la acción complementaria y su respectiva fecha y registro.

Para el Riesgo 5 se ajustó la acción, evidencia y periodicidad del control 3, también se modifica la respuesta de la pregunta de evaluación "Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo del control".

**VERIFICACIÓN DE EFICACIA DE LOS CONTROLES POR PARTE DE LA OCI:**

Estado de los controles: el control operó ■, el control no operó en el periodo evaluado de acuerdo al monitoreo del proceso ■, la evidencia aportada no es suficiente y/o no presento evidencias para determinar la operatividad del control ■.

A continuación, se registra la evaluación por parte de la OCI a los controles establecidos por cada uno de los riesgos, así:

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
1. RIESGO CORRUPCION - SOBORNO	Agilizar servicios o emitir respuesta a solicitudes de ciudadanos, mediante el uso de las facultades los servidores públicos del MVCT, solicitando o recibiendo dádivas.	BAJA	BAJA
DESCRIPCION CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
1. Revisar las denuncias recibidas por el MVCT, para identificar si hay alguna relacionada con el riesgo.	Reporte consolidado de radicación / Mensual.	<b>Atención al usuario:</b> Se evidencia la operatividad del control en los meses de enero, febrero y marzo de 2019, con la remisión del reporte consolidado de radicación de PQRS donde se observa la categoría de "Denuncia" para cada uno de los meses de acuerdo con el reporte realizado en el respectivo monitoreo.	
2. Informar a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que inicie las actuaciones pertinentes.	Comunicación escrita vía correo electrónico / Cuando se requiera.	<b>Atención al usuario:</b> De acuerdo con el monitoreo realizado por el proceso para los meses de enero, febrero y marzo de 2019 el control no operó, toda vez que para las denuncias catalogadas como "Denuncias por corrupción" y radicadas, el proceso reporta que "ninguna hace referencia al riesgo "Agilizar servicios o emitir respuesta a solicitudes de ciudadanos, mediante el uso de las facultades los servidores públicos del MVCT, solicitando o recibiendo dádivas", por lo tanto, no ha sido necesario Comunicación escrita notificando el hallazgo y tampoco notificaciones a la Oficina de control disciplinario".	
ACCION COMPLEMENTARIA	REGISTRO / FECHA	EVALUACION DE LA OCI	
Campaña de sensibilización dirigida a todos los servidores públicos del GAUA sobre la ética	Presentación de la campaña y lista de asistencia / 30/11/2019	N/A	

en la prestación del servicio de atención al usuario.			
---	--	--	--

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
<b>2. RIESGO GESTIÓN - CUMPLIMIENTO</b>	Incumplimiento de los términos legales para responder a solicitudes formales y cuestionarios de control político.	<b>EXTREMA</b>	<b>MODERADA</b>
		Una vez analizado el nivel de exposición al riesgo, se observa que los controles establecidos permiten mantener el nivel de exposición del riesgo de gestión de una Zona de Riesgo Inherente "EXTREMA", a Zona de Riesgo Residual "MODERADA", por lo anterior, <u>hace necesario fortalecer los controles, con el fin de disminuir el nivel de exposición del riesgo.</u>	
DESCRIPCION CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
1. Revisión en la recepción de las solicitudes recibidas por ventanilla única de correspondencia o mensajería externa.	Cargue en la herramienta de Gestión documental / Diaria.	<p><b>Atención al usuario:</b> La evidencia aportada por el proceso no es suficiente para determinar la operatividad del control en el mes de enero de 2019, ya que de acuerdo con el monitoreo realizado por el proceso "Todas las solicitudes fueron cargadas en la herramienta de gestión documental, pero por las dificultades presupuestales presentadas por el gobierno nacional este control no aplico para el mes de enero".</p> <p><b>Observación:</b> Asimismo, aunque el proceso remite seis correos electrónicos (tres para el mes de febrero y tres para el mes de marzo), donde se observa como adjunto el formato "GDC-F-15. Control de ingreso de la correspondencia oficial", la repetición de datos de ingreso no permite determinar cuál fue el cargue el número total de documentos registrados día a día para los meses de febrero y marzo de 2019, por lo que <u>se hace necesario fortalecer la evidencia documentada para el control junto con su periodicidad, con el fin de establecer un control sólido para la revisión de las solicitudes recibidas por la ventanilla única de correspondencia.</u></p>	
2. Semáforo de vencimientos de la herramienta de gestión documental.	Semáforo en la herramienta de gestión documental / Diaria.	<p><b>Atención al usuario:</b> La evidencia aportada por el proceso no es suficiente para determinar la operatividad del control en los meses de enero, febrero y marzo de 2019, ya que se evidencian tres (3) informes de actividades generados del contrato de prestación de servicios profesionales N°090 de 2019, lo cual no guarda concordancia con la evidencia documentada del control. Por lo anterior, <u>se hace necesario fortalecer la evidencia documentada para el control junto con su periodicidad, con el fin de establecer un control sólido para el seguimiento del semáforo de vencimientos de la herramienta de gestión documental.</u></p>	
3. Verificación de términos de acuerdo con la solicitud.	Herramienta de Gestión Documental / Mensual	<p><b>Atención al usuario:</b> La evidencia aportada por el proceso permite evidenciar la operatividad del control durante los meses de enero, febrero y marzo de 2019 con la remisión de las matrices de reporte de PQRS Trimestral para cada uno de estos meses, en las cuales se puede observar la columna "Días de respuesta" el cálculo realizado por el proceso para determinar el tiempo de respuesta de acuerdo con cada solicitud.</p> <p><b>Observación:</b> Si bien el control operó para el I trimestre de 2019, la OCI recomienda fortalecer la evidencia documentada para el control, con el fin de establecer un soporte que</p>	

		demuestre puntualmente el seguimiento de acuerdo con el tipo de solicitud y el estado del trámite, considerando las posibles desviaciones que puedan derivarse del incumplimiento de términos en las comunicaciones adelantadas.	
4. Seguimiento del estado de las solicitudes y de los cuestionarios de control político.	Estado de solicitudes de información de congresistas y/o seguimiento a iniciativas legislativas, proyectos de ley y actos legislativos / Semanal	<p><b>Agenda Legislativa:</b> La evidencia aportada por el proceso permite evidenciar la operatividad del control durante los meses de enero, febrero y marzo de 2019 con la remisión del formato "AUL-F-07. Estado de solicitudes de información de congresistas" para cada uno de estos meses, donde se puede evidenciar el estado de las solicitudes realizadas por Congresistas al MVCT.</p> <p><b>Observación:</b> Si bien el control operó para el I trimestre de 2019, la OCI recomienda fortalecer la evidencia documentada para el control junto con su periodicidad, con el fin de establecer los formatos puntuales como los soportes claros de la ejecución de la acción del control.</p>	
<b>ACCION COMPLEMENTARIA</b>	<b>REGISTRO / FECHA</b>	<b>EVALUACION DE LA OCI</b>	
Campaña de socialización de los términos legales para brindar respuesta a las solicitudes presentadas.	Capturas de pantalla y correo masivo de la campaña realizada / 30/11/2019	N/A	

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
<b>3. RIESGO GESTIÓN - CUMPLIMIENTO</b>	No dar respuesta de fondo a los requerimientos.	EXTREMA	ALTA
		Una vez analizado el nivel de exposición al riesgo, se observa que los controles establecidos permiten mantener el nivel de exposición del riesgo de gestión de una Zona de Riesgo Inherente "EXTREMA", a Zona de Riesgo Residual "ALTA", por lo anterior, <b><u>hace necesario fortalecer los controles, con el fin de disminuir el nivel de exposición del riesgo.</u></b>	
<b>DESCRIPCION CONTROL</b>	<b>EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD</b>	<b>EVALUACION DE LA OCI</b>	
1. Revisión de la solicitud en su etapa de proyección.	Formato control de revisión de solicitudes / Mensual.	<p><b>Atención al usuario:</b> La evidencia aportada por el proceso no es suficiente, para determinar la operatividad del control en el mes de marzo de 2019.</p> <p><b>Observación:</b> Una vez analizadas las evidencias aportadas por el proceso, se identificó lo siguiente, así:</p> <p><u>Mes de enero:</u> La muestra tomada para verificar que los datos de contacto del solicitante sean correctos en el mes de enero de 2019 se presenta a través de un cuadro consolidado (PDF), donde se relacionan cinco (5) comunicaciones radicadas en este mes (muestra tomada), a las cuales se les da la calificación en la columna denominada "Concordancia datos EE (del proyectista) vs petición (Si o No)", donde se observa la operatividad del control.</p> <p><u>Mes de febrero:</u> La muestra tomada para verificar que los datos de contacto del solicitante sean correctos en el mes de febrero de 2019 se presenta a través de un cuadro consolidado (PDF), donde se relacionan cinco (5) comunicaciones radicadas en este mes (muestra tomada), a las cuales se les da la calificación en la</p>	

		<p>columna denominada “<i>Concordancia datos EE (del proyectista) vs petición (Si o No)</i>”, donde se observa la operatividad del control.</p> <p><u>Mes de marzo:</u> La muestra tomada para verificar que los datos de contacto del solicitante sean correctos en el mes de marzo de 2019 se presenta a través de un cuadro consolidado (PDF), donde se relacionan tres (3) comunicaciones radicadas en el mes de febrero y dos (2) comunicaciones radicada en el mes de marzo (muestra tomada), a las cuales se les da la calificación en la columna denominada “<i>Concordancia datos EE (del proyectista) vs petición (Si o No)</i>”, razón por la cual, la muestra no permite demostrar la operatividad del control dado que el muestreo debe tener como periodo de alcance el mes de marzo de 2019.</p> <p>Finalmente, se recomienda fortalecer la evidencia del control documentado, toda vez que para garantizar la operatividad del control la misma debería obedecer a un porcentaje (%) significativo del total de comunicaciones radicadas mensualmente.</p>
2. Revisar el contenido de la respuesta frente a la solicitud.	Formato control de revisión de Solicitudes / Mensual.	<p><b>Atención al usuario:</b> La evidencia aportada por el proceso no es suficiente, para determinar la operatividad del control en el mes de marzo de 2019.</p> <p><b>Observación:</b> Una vez analizadas las evidencias aportadas por el proceso, se identificó lo siguiente, así:</p> <p><u>Mes de enero:</u> La muestra tomada para verificar que los datos de contacto del solicitante sean correctos en el mes de enero de 2019 se presenta a través de un cuadro consolidado (PDF), donde se relacionan cinco (5) comunicaciones radicadas en este mes (muestra tomada), a las cuales se les da la calificación en la columna denominada “<i>Cumple contenido de la respuesta (Si o No)</i>”, donde se observa la operatividad del control.</p> <p><u>Mes de febrero:</u> La muestra tomada para verificar que los datos de contacto del solicitante sean correctos en el mes de febrero de 2019 se presenta a través de un cuadro consolidado (PDF), donde se relacionan cinco (5) comunicaciones radicadas en este mes (muestra tomada), a las cuales se les da la calificación en la columna denominada “<i>Cumple contenido de la respuesta (Si o No)</i>”, donde se observa la operatividad del control.</p> <p><u>Mes de marzo:</u> La muestra tomada para verificar que los datos de contacto del solicitante sean correctos en el mes de marzo de 2019 se presenta a través de un cuadro consolidado (PDF), donde se relacionan tres (3) comunicaciones radicadas en el mes de febrero y dos (2) comunicaciones radicada en el mes de marzo (muestra tomada), a las cuales se les da la calificación en la columna denominada “<i>Cumple contenido de la respuesta (Si o No)</i>”, razón por la cual, la muestra no permite demostrar la operatividad del control dado que el muestreo debe tener como periodo de alcance el mes de marzo de 2019.</p> <p>Finalmente, se recomienda fortalecer la evidencia del control documentado, toda vez que para garantizar la operatividad del control la misma debería obedecer a un porcentaje (%) significativo del total de comunicaciones radicadas mensualmente.</p>

<p>3. Verificar digitalización por los responsables</p>	<p>Reporte de casos pendientes de la dependencia / Mensual.</p>	<p><b>Atención al usuario:</b> La evidencia aportada por el proceso no es suficiente, para determinar la operatividad del control en el mes de febrero de 2019.</p> <p><b>Observación:</b> Una vez analizadas las evidencias aportadas por el proceso, se identificó lo siguiente, así:</p> <p><u>Mes de enero:</u> Se observa correo electrónico institucional remitido por la coordinadora del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, de fecha 14/01/2019 dirigido a los representantes de las diferentes dependencias, que contiene el archivo (Excel) anexo, en el cual se observa la operatividad del control con la remisión del reporte de casos pendientes a cada una de las dependencias del MVCT.</p> <p><u>Mes de febrero:</u> Se observan dos (2) correos electrónicos institucionales remitidos por la coordinadora del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, el primero de fecha 26/02/2019 dirigido a la DEUT con su respectivo anexo de casos pendientes y el segundo de fecha 01/03/2019 dirigido a la profesional Jackeline Meneses con su respectivo anexo de casos pendiente; por lo anterior, la evidencia no permite demostrar la operatividad del control dado que en primer lugar solo se realizó el reporte para dos (2) dependencias del MVCT y en segundo lugar, los reportes deben tener como periodo de alcance el mes de febrero de 2019.</p> <p><u>Mes de marzo:</u> Se observan dos (2) correos electrónicos institucionales remitidos por la coordinadora del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, el primero de fecha 15/03/2019 dirigido a la Subdirección de Asistencia Técnica y Operaciones urbanas Integrales con su respectivo anexo de casos pendientes y el segundo de fecha 26/03/2019 dirigido a los representantes de las diferentes dependencias con su respectivo anexo de casos pendiente, en el cual se observa la operatividad del control con la remisión del reporte de casos pendientes a cada una de las dependencias del MVCT.</p> <p>Finalmente, se recomienda fortalecer la evidencia del control documentado, toda vez que para garantizar la operatividad del control la misma debería obedecer a una fecha de corte uniforme.</p>
<p><b>ACCION COMPLEMENTARIA</b></p>	<p><b>REGISTRO / FECHA</b></p>	<p><b>EVALUACION DE LA OCI</b></p>
<p>Documentar y socializar el formato de control de revisión de solicitudes.</p>	<p>concepto técnico de aprobación en el SIG por parte de OAP y correo electrónico de socialización / 30/05/2019</p>	<p align="center">N/A</p>

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
<p><b>4. RIESGO GESTIÓN - OPERATIVO</b></p>	<p>Atención ineficiente en el canal personalizado y telefónico.</p>	<p align="center"><b>EXTREMA</b></p>	<p align="center"><b>MODERADA</b></p>
		<p>Una vez analizado el nivel de exposición al riesgo, se observa que los controles establecidos permiten mantener el nivel de exposición del riesgo de gestión de una Zona de Riesgo Inherente "EXTREMA", a Zona de Riesgo Residual "MODERADA", por lo anterior, <u>hace</u></p>	

DESCRIPCION CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI
		<b>necesario fortalecer los controles, con el fin de disminuir el nivel de exposición del riesgo.</b>
1. Seguimiento a la gestión del centro del contacto.	Informe mensual del centro de contacto o call center / Mensual.	<p><b>Atención al usuario:</b> De acuerdo con el monitoreo realizado por el proceso durante los meses de enero, febrero y marzo de 2019, el control no operó debido a que "Se está realizando el proceso de licitación del centro de contacto por medio del Colombia Compra Eficiente, el proceso no presenta avance debido a las dificultades presupuestales presentadas por el gobierno nacional".</p> <p><b>Observación:</b> Al evidenciar la no operatividad del control en el primer trimestre de 2019, la OCI <u>recomienda replantear el análisis de identificación de este riesgo y su control, de tal forma que esté asociado al cumplimiento del objetivo y su cumplimiento no dependa de aspectos externos.</u></p>
2. Verificación de las actividades de apoyo en atención personalizada.	Cronograma de apoyo a la gestión / Mensual.	<p><b>Atención al usuario:</b> De acuerdo con el monitoreo realizado por el proceso durante los meses de enero, febrero y marzo de 2019, el control no operó debido a que "Se está realizando el proceso de licitación del centro de contacto por medio del Colombia Compra Eficiente, el proceso no presenta avance debido a las dificultades presupuestales presentadas por el gobierno nacional".</p> <p><b>Observación:</b> Al evidenciar la no operatividad del control en el primer trimestre de 2019, la OCI <u>recomienda replantear el análisis de identificación de este riesgo y su control, de tal forma que esté asociado al cumplimiento del objetivo y su cumplimiento no dependa de aspectos externos.</u></p>
3. Revisión de la infraestructura, su disponibilidad y funcionamiento	Correo electrónico con escalamiento de casos / Trimestral.	<p><b>Atención al usuario:</b> De acuerdo con el monitoreo realizado por el proceso durante los meses de enero, febrero y marzo de 2019, el control no operó puesto que "Debido a las dificultades presupuestales presentadas por el gobierno nacional no fue posible contar con todo el equipo de proyectistas que se encargaban del apoyo en la atención personalizada, como medida correctiva la coordinación designo a los funcionarios de planta del grupo (Adriana Bonilla, Edilma Pérez y Jose Angel Acosta)".</p> <p><b>Observación:</b> Al evidenciar la no operatividad del control en el primer trimestre de 2019, la OCI <u>recomienda replantear el análisis de identificación de este riesgo y su control, de tal forma que esté asociado al cumplimiento del objetivo y su cumplimiento no dependa de aspectos externos.</u></p>
4. Seguimiento a la operación del centro de contacto.	Acta de reunión. / Trimestral	<p><b>Atención al usuario:</b> De acuerdo con el monitoreo realizado por el proceso durante los meses de enero, febrero y marzo de 2019, el control no operó debido a que "Se está realizando el proceso de licitación del centro de contacto por medio del Colombia Compra Eficiente, el proceso no presenta avance debido a las dificultades presupuestales presentadas por el gobierno nacional".</p> <p><b>Observación:</b> Al evidenciar la no operatividad del control en el primer trimestre de 2019, la OCI <u>recomienda replantear el análisis de identificación de este riesgo y su control, de tal forma que esté asociado al cumplimiento del objetivo y su cumplimiento no dependa de aspectos externos.</u></p>

ACCION COMPLEMENTARIA	REGISTRO / FECHA	EVALUACION DE LA OCI
Documentar y socializar el cronograma de atención personalizada y actualizar el procedimiento "ATENCIÓN A CONSULTAS TELEFÓNICAS PERSONALIZADAS" frente al escalamiento de casos.	concepto técnico de aprobación en el SIG por parte de OAP y correo electrónico de socialización / 30/07/2019	N/A

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
<b>5. RIESGO GESTIÓN - ESTRATÉGICO</b>	Aprobación de proyectos de ley inconvenientes para la misión y políticas del MVCT.	ALTA	BAJA
DESCRIPCION CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
1. Seguimiento a las iniciativas legislativas, proyectos de ley y actos legislativos	Matriz de seguimiento a iniciativas legislativas, proyectos de ley y actos legislativos.  Correos electrónicos a las áreas misionales / Semanal.	<p><b>Agenda legislativa:</b> La evidencia aportada por el proceso no es suficiente, para determinar la operatividad del control en los meses de febrero y marzo de 2019.</p> <p><b>Observación:</b> Una vez analizadas las evidencias aportadas por el proceso, se identificó lo siguiente, así:</p> <p><u>Mes de enero:</u> Se observan dos (2) cuadros (formato TIFF) de seguimiento a iniciativas legislativas a los proyectos de ley y actos administrativos, donde se relacionan 11 y 43 de iniciativas legislativas, proyectos de ley y actos legislativos, a las cuales se les da la calificación en la columna denominada "Estado actual", donde se observa el seguimiento realizado. Asimismo, se observa correo electrónico del 20/03/2019 donde se realiza comunicación el Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, por lo anterior, la evidencia no permite demostrar la operatividad del control dado que las comunicaciones deben tener como periodo de alcance el mes de enero de 2019.</p> <p><u>Mes de febrero:</u> Se observan dos (2) cuadros (formato TIFF) de seguimiento a iniciativas legislativas a los proyectos de ley y actos administrativos, donde se relacionan 11 y 43 de iniciativas legislativas, proyectos de ley y actos legislativos, a las cuales se les da la calificación en la columna denominada "Estado actual", donde se observa el seguimiento realizado. Asimismo, no se observan correos electrónicos a las áreas misionales, razón por la cual, la evidencia no permite demostrar la operatividad del control.</p> <p><u>Mes de marzo:</u> Se observan dos (2) cuadros (formato PDF) de seguimiento a iniciativas legislativas a los proyectos de ley y actos administrativos, donde se relacionan 11 y 55 de iniciativas legislativas, proyectos de ley y actos legislativos, a las cuales se les da la calificación en la columna denominada "Estado actual", donde se observa el seguimiento realizado y un cuadro (formato PDF) de registro a proposiciones a debate control política, donde se relacionan 33 proposiciones con su respectivo estado. Asimismo, no se observan correos electrónicos a las áreas misionales, razón por la cual, la evidencia no permite demostrar la operatividad del control.</p>	

		Finalmente, de acuerdo con lo observado anteriormente, la OCI recomienda fortalecer el monitoreo realizado por el proceso (Atención Legislativa) teniendo en cuenta que en el mismo no se desagrega claramente la información reportada a cada uno de los controles del riesgo y fortalecer la evidencia documentada y remitida toda vez que no son claros los cortes de seguimiento realizados pues los cuadros no cuentan con campos de reporte de fecha y no se puede demostrar que el control opera de acuerdo con la periodicidad establecida.	
2. Seguimiento a las posiciones de las bancadas políticas.	Matriz de seguimiento a iniciativas legislativas, proyectos de ley y actos legislativos.  Correos electrónicos a las áreas misionales / Semanal	La evidencia aportada por el proceso no es suficiente, para determinar la operatividad del control en los meses de enero, febrero y marzo de 2019.  <b>Observación:</b> Se reitera la observación del control 1 del presente riesgo, toda vez que el proceso (Agenda Legislativa) remite las mismas evidencias de soporte para este control; así mismo, se hace necesario fortalecer la evidencia documentada con el fin de garantizar que el control ejecuta la acción "Revisión con los parlamentarios de los aspectos relacionados con los temas competentes del Ministerio y revisión del impacto a las políticas públicas y la ciudadanía" y con su periodicidad.	
3. Verificación de la coherencia entre el articulado y las políticas del Ministerio.	Matriz de seguimiento a iniciativas legislativas, proyectos de ley y actos legislativos / Mensual.	La evidencia aportada por el proceso no es suficiente, para determinar la operatividad del control en los meses de enero, febrero y marzo de 2019.  <b>Observación:</b> Se reitera la observación del control 1 del presente riesgo, toda vez que el proceso (Agenda Legislativa) remite las mismas evidencias de soporte para este control; así mismo, se hace necesario fortalecer la evidencia documentada con el fin de garantizar que el control ejecuta la acción "Revisión del articulado propuesto para identificar la afectación a las políticas del Ministerio" y con su periodicidad.	
<b>ACCION COMPLEMENTARIA</b>	<b>REGISTRO / FECHA</b>	<b>EVALUACION DE LA OCI</b>	
N/A	N/A	N/A	

**VERIFICACION POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO- OCI, AL SEGUIMIENTO EFECTUADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION - OAP, COMO SEGUNDA LINEA DE DEFENSA:**

Conforme con lo establecido en el Manual Operativo del MIPG2, en la sección de Operatividad de las tres líneas de defensa, es responsabilidad de la 2da. línea (jefe de planeación) el monitoreo y evaluación de controles y riesgos, así como, asegurar que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de defensa (servidores, contratistas y líderes de proceso) sean apropiados y funcionen correctamente.

En atención a lo anteriormente definido por la función pública, la Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento, como tercera línea de defensa, verificó en la página web del MVCT, en el link del SIG la publicación del mapa de riesgos correspondiente al I trimestre de 2019, el seguimiento realizado por la OAP como segunda línea de defensa, respecto a la operatividad de los controles establecidos para los diferentes riesgos, de acuerdo a las evidencias aportadas por el proceso; sin embargo, de acuerdo a las observaciones generadas desde la OCI en su evaluación, se hace necesario, que la segunda línea de defensa fortalezca el reporte del seguimiento que se realiza desde OAP, toda vez que se han detectado algunas debilidades en los procesos, que no han sido identificadas en el seguimiento de la OAP, lo cual no brinda el nivel de aseguramiento requerido para determinar la efectividad de las acciones adelantadas por la primera línea respecto a la adecuada operatividad de los controles establecidos para los diferentes riesgos del proceso, en la oportunidad que se requiere para tomar acciones en tiempo real.

**ACCIONES DE MEJORAMIENTO:**

Al verificar el Plan de Mejoramiento del MVCT suscrito con la Contraloría General de la República no se encuentran establecidos hallazgos relacionados con el tema objeto de evaluación. De otra parte, verificado el Plan de Mejoramiento del SIG, se puede evidenciar que el proceso tiene pendiente de cumplimiento las siguientes actividades, así:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDADES	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN	EVALUACIÓN DEL ESTADO POR PARTE DE LA OCI
2	<p>(...) Procedimiento AU-P-01 Trámite y atención de quejas, reclamos y sugerencias 7.0. Se observó que en el procedimiento no están documentados la totalidad de los canales de atención que están publicados en la página web de la entidad; así como tampoco están relacionados en los procedimientos.(...)</p> <p>(...) Procedimiento AU-P-02 Trámite y atención de derechos de petición 6.0 ISO 9001:2015 Numeral 8.1 Planificación y control operacional homologable GP-1000:2009 Numeral. No se evidencia dentro del procedimiento la manera en la que se atienden los diferentes servicios que puede solicitar un ciudadano conforme a la Ley 1755 de 2015 Art. 25. Reconocimiento de un derecho.(...)</p>	1. Revisar y actualizar la caracterización del proceso e incluir los canales de comunicación de la entidad y los lineamientos establecidos en la ley 1755 de 2015 artículo 25	31/05/2019	ABIERTA	<b>07/03/2019:</b> Considerando que esta acción debió ser redefinida, el proceso no cuenta con evidencias de avance, <u>No se da cierre a la actividad por cuanto se hace necesario que el proceso continúe con el cumplimiento a la actividad planificada, a fin de que esta oficina pueda determinar la eficacia de la acción.</u>
		2. Revisar y actualizar los Procedimientos del proceso e incluir los canales de comunicación de la entidad y los lineamientos establecidos en la ley 1755 de 2015 artículo 25, en los documentos que sean necesarios actualizar.	31/07/2019	ABIERTA	Esta actividad está programada para iniciar en junio de 2019
		3. Revisar y actualizar los Formatos del proceso según los lineamientos establecidos en la ley 1755 de 2015 artículo 25, en los documentos que sean necesarios actualizar.	31/08/2019	ABIERTA	Esta actividad está programada para iniciar en agosto de 2019.
		4. Revisar y actualizar el Nomograma del proceso según los lineamientos establecidos en la ley 1755 de 2015 artículo 25.	31/08/2019	ABIERTA	Esta actividad está programada para iniciar en agosto de 2019.
		5. Revisar y actualizar las Guías e Instructivos del proceso e incluir los canales de comunicación de la entidad y los lineamientos establecidos en la ley 1755 de 2015 artículo 25, en los documentos que sean necesarios actualizar.	30/09/2019	ABIERTA	Esta actividad está programada para iniciar en septiembre de 2019.
		6. Realizar la socialización de los documentos actualizados al grupo de trabajo de atención al usuario.	30/11/2019	ABIERTA	Esta actividad está programada para iniciar en julio de 2019
6	Identificación de un nuevo control previo para incluir en el mapa de riesgo para la oportunidad en la solicitud de Información de los Congresistas	1. Revisión y actualización del mapa de riesgos	30/06/2019	ABIERTA	<b>27/03/2019:</b> Se evidencia lista de asistencia de fecha 28/02/2019 de tema "Verificación actualización mapa de riesgos - Vigencia 2019 - Proceso atención al usuario y agenda legislativa", llevada a cabo entre el componente de agenda legislativa y la OAP, donde se observa nota de verificación de los controles que están a cargo de este componente y la remisión de estos resultados al facilitador GAUA para su inclusión en la matriz del proceso. Sin embargo, se requiere continuar con la actualización del mapa de riesgos de acuerdo a la nueva metodología de riesgos en el MVCT. <u>No se da cierre a la actividad por cuanto se hace necesario que el proceso continúe con el cumplimiento a la actividad planificada, a fin de que esta oficina pueda determinar la eficacia de la acción.</u>

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDADES	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN	EVALUACIÓN DEL ESTADO POR PARTE DE LA OCI
		2. Solicitar la publicación y realizar la socialización con el equipo	30/06/2019	ABIERTA	<b>27/03/2019:</b> Esta actividad está programada para iniciar posterior a la actividad 1.
14	ISO 9001:2015 Numeral 6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Homologable con GP-1000:2009 Números 5.4.2 y 8.5.3. (...)	1. Revisar mapa de riesgos y realizar las actualizaciones a que hayan lugar.	30/06/2019	ABIERTA	<b>27/03/2019:</b> Se evidencia lista de asistencia de fecha 19/02/2019 de tema "Actualización de mapa de riesgos atención al usuario - Vigencia 2019" y se evidencia matriz de riesgos en borrador. Sin embargo, se requiere continuar con la actualización del mapa de riesgos de acuerdo a la nueva metodología de riesgos en el MVCT.
		2. Solicitar actualización a la OAP del mapa de riesgos en el SIG	30/06/2019	ABIERTA	<b>27/03/2019:</b> Esta actividad está programada para iniciar posterior a la actividad 1.
		3. Socializar al interior del grupo el mapa de riesgos actualizado	30/06/2019	ABIERTA	<b>27/03/2019:</b> Esta actividad está programada para iniciar posterior a la actividad 2.
18	Documentar las definiciones relacionadas con PQRSDf con el propósito de facilitar su clasificación, seguimiento, tabulación y análisis. Numeral 4.4.2	Revisar las definiciones de PQRSDf publicadas en los canales de atención y modificarlas con un lenguaje claro con el usuario.	31/12/2018	ABIERTA	<b>27/03/2019:</b> El proceso no presenta evidencias que soporten el avance de esta actividad. <u>No se da cierre a la actividad por cuanto se hace necesario que el proceso de cumplimiento a la actividad planificada, a fin de que esta oficina pueda corroborar la evidencia para determinar la eficacia de la acción.</u>
		Revisar las definiciones establecidas en el procedimiento AUL-P-01 Tramite y atención de PQRSDf, y en el formato AUL-F-11 Registro de PQRSDf; y de ser necesario realizar el trámite de actualización correspondiente en el SIG.	31/12/2018	ABIERTA	<b>27/03/2019:</b> Se evidencia solicitud de modificación de fecha 31/05/2018 con radicado 2018IE0006327 en el cual se observa la modificación del procedimiento AUL-P-01 y creación del formato AUL-F-01, que se puede comparar con el formato AUL-F-11 y se evidencian los cambios respecto a la aclaración de las definiciones dentro de los documentos, dando cierre a la acción correctiva propuesta por el proceso en cumplimiento del hallazgo de la Auditoría interna del SIG.
		Socializar al interior del grupo las actualizaciones tanto en página web como documentales que se hayan requerido	31/12/2018	ABIERTA	<b>27/03/2019:</b> Se evidencia correo electrónico de fecha 22/08/2018 remitido como campaña de socialización al interior del MVCT el cual dirige a la página web de la Entidad, sin embargo, se requieren los soportes que evidencien la socialización al interior del equipo de trabajo.

**Al respecto es importante precisar, que de acuerdo a lo establecido en la Directiva Presidencial No. 01 de 2015, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, considera como Posible Acto de Corrupción “el incumplimiento al Plan de Mejoramiento”.**

**RECOMENDACIONES:**

De acuerdo a la evaluación realizada a la eficacia de los controles de los riesgos del proceso durante el I trimestre de 2019, la OCI, realiza las siguientes recomendaciones:

- Continuar con el fortalecimiento de la cultura de autocontrol en la realización de las diferentes actividades inherentes al monitoreo mensual del mapa de riesgos.
- Teniendo en cuenta la aprobación de la Política de Administración del Riesgo del pasado 3 de abril de 2019, por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – Acta No. 2 y de la Metodología Integrada para la Administración del Riesgo aprobada y publicada el pasado 16 de abril de 2019, reiteramos la necesidad de fortalecer la identificación de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital del proceso o la reestructuración de estos, de acuerdo con la definición del ciclo PHVA

establecido en la caracterización, con el propósito de dar cobertura a todo el proceso donde aplique la necesidad del establecimiento de riesgos y/o reformulación de sus respectivos controles.

- Teniendo en cuenta el proceso de implementación de la nueva metodología, recientemente aprobada, es necesario contar con la participación activa de los líderes de procesos en las diferentes mesas de trabajo y durante todo el proceso de administración de riesgos, con el fin de garantizar una acertada identificación de riesgos y los controles efectivos que permitan la mitigación de los mismos.

**PAPELES DE TRABAJO:**

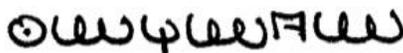
Publicación del Mapa de Riesgos del proceso

<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/atencion-al-usuario-y-atencion-legislativa>

Evidencias monitoreo de los controles – I trimestre 2019.

**CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITACIONES**

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

**FIRMAS:**

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



**ALEXANDRA CORTES PARRA**  
AUDITOR OCI



**LINA ALEJANDRA MORALES**  
AUDITOR OCI