



## MEMORANDO

Bogota,

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

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

ASUNTO: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias  
-PQRSD- IV trimestre de 2017.

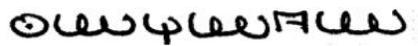
Cordial y respetuoso saludo;

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 4º trimestre de la vigencia 2017.

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 CI F 11 ( 12 Folios )

Copia: Dr. Nelson David Gutierrez Olaya, Subdirector Servicios Administrativos,  
Dr. Pablo Fernando Millán B., Grupo De Atencion al Usuario

Elaboró: Briam Brito Polo - OCI

Revisó: Martha L Garay

	<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: 28/02/2018**

**PROCESO:**

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

**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

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

**TIPO DE SEGUIMIENTO:**

Verificar la gestión documental de los Trámites dados las Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias recibidas durante el cuarto trimestre del año 2017, por el Grupo de Atención al Usuario y Atención Legislativa del MVCT.

**OBJETIVO:**

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

**ALCANCE:**

Verificar la adecuada gestión dada a los documentos que ingresaron a la entidad y que fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias a través del Sistema de Información Documental, durante el periodo comprendido entre los meses de octubre a diciembre del año 2017, Contra el informe remitido en formato Excel por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo del MVCT a la Oficina de Control Interno.

**CRITERIOS:**

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

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

Artículo 12 *Funciones de los auditores internos.*

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

	<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

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

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

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

(...)

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

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

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

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

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

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 enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

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

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

## **INTRODUCCIÓN:**

La Oficina de Control Interno –OCI- en cumplimiento, del Rol de Evaluación y Seguimiento, del Programa Anual de Auditorías vigencia 2018, y teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1474 DE 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". En su Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

*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 enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

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

	<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

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

En cumplimiento de dicha normatividad y de acuerdo al Rol antes mencionado, para el desarrollo del presente informe, de Seguimiento a la Atención al Ciudadano PQRDS, se realizó la verificación digital a los radicados de entrada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, y Sugerencias en los sistemas documentales de la entidad como lo son BIZAGI y GESDOC, con el fin de verificar la oportuna atención a cada uno de los requerimientos de los ciudadanos.

## 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 enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.* En tal sentido se procedió a realizar la verificación para dar cumplimiento a la presente Ley a los siguientes aspectos:

Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias O Sugerencias a través de los distintos canales de atención:

Se obtuvo que el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con nueve (9) canales de atención que son: atención telefónica, (centro de contacto y conmutador), correo postal, atención personalizada, chat institucional, urna de cristal, correo electrónico, fax, formulario PQRSD del cual se realiza la recepción a través de la página Web de la entidad y las ferias nacionales de servicio al ciudadano las cuales se llevan a cabo acorde a los lineamientos y cronograma del Departamento Nacional de Planeación – DNP. Cada canal es un filtro para la recepción y tramite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias que ingresan al Ministerio. Al respecto es importante tener en cuenta que el trámite de este tipo de documentos, así como los servicios que presta el MVCT y FONVIVIENDA son gratuitos frente a estas entidades, por lo anterior los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSD ante el MVCT y FONVIVIENDA, de presentarse tal situación es necesario presentar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.

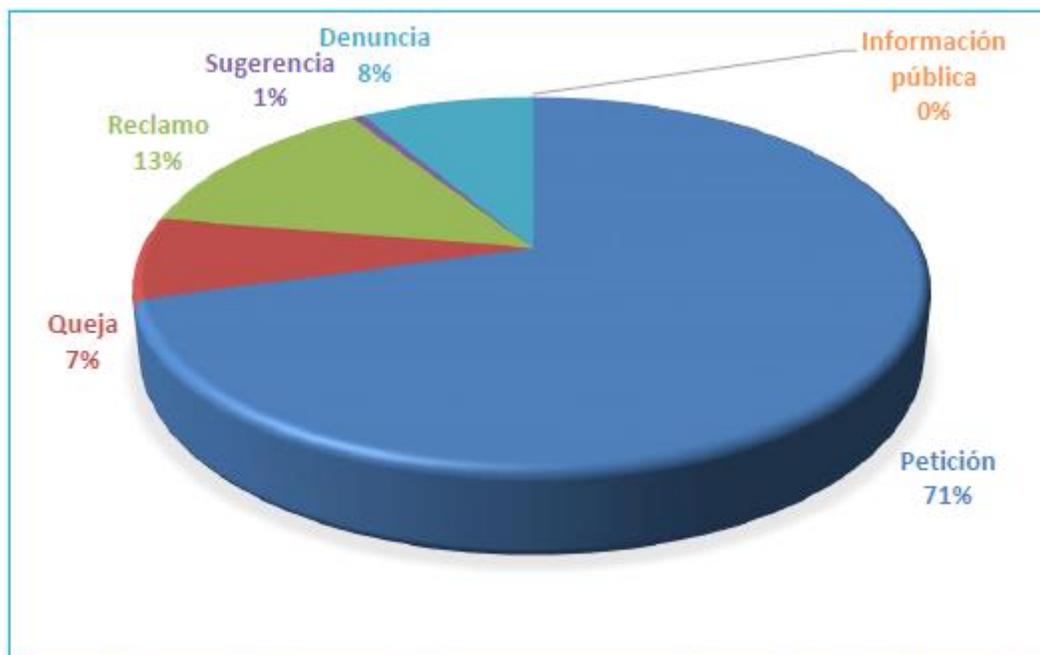
Durante el cuarto trimestre del año 2017 ingresaron un total de 897 documentos identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, en la

herramienta de gestión documental, en total se recibieron 30.979 documentos en este mismo periodo, es decir que las PQRSD representaron el 2.90% del total de estos registros, estos se distribuyeron así:

**TABLA No. 1**  
**Clasificación PQRSD**

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Petición	633
Queja	64
Reclamo	119
Sugerencia	5
Denuncia	76
Información pública	0
<b>Total</b>	<b>897</b>

**Fuente:** Consolidado Estadístico Cuarto trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT



**Fuente:** Consolidado Estadístico Cuarto trimestre 2017 – Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

	<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

Es de aclarar que Las diferentes peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresaron al Ministerio fueron direccionadas y/o trasladados a las áreas competentes para su trámite y respuesta, es de resaltar que de las 44 dependencias con las que cuenta la Entidad actualmente, 6 hicieron parte del proceso de atención de una PQRSD, es decir el 13.64% de ellas.

Identificando que, la dependencia con mayor volumen de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas fue Grupo de Atención al Usuario y Archivo (788 documentos, equivalente al 97.65%) seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (12 documentos, equivalente al 1.49%).

De acuerdo al informe reportado por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, información pública y denuncias es la Página Web de la Entidad (839 documentos), este canal consiste en un formulario de PQRSD que permite al usuario desde cualquier parte del país de manera fácil y rápida remitir sus solicitudes y hacer seguimiento a las mismas, para ello solo basta con tener acceso a Internet e ingresar a la página Web [www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co), dar clic "Trámites y servicios" y luego en "Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS".

De otra parte, una vez hecha la verificación de los radicados de entrada en el sistema de Gestión Documental (GESDOC), donde se observa toda la trazabilidad de los PQRDS, correspondiente al cuarto trimestre de 2017, objeto de la presente auditoría, se observa que el trámite dado a los documentos identificados como Peticiones Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias, están debidamente diligenciados de acuerdo a los términos de ley, y las respuestas digitalizadas permitiendo que la información sea accesible para este grupo auditor.

### **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 Legislativa del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA, cuenta con procedimientos y formatos adoptados mediante el SIG, cuyos controles han resultado efectivos en la realización de las diferentes actividades inherentes al proceso, que permiten una adecuada organización de la gestión documental que se produce en el desarrollo de las actividades, toda vez que de acuerdo ala muestra verificada por la OCI se observó que reposaban en las carpetas correspondientes

	<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

### **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 Cuarto Trimestre de 2017, 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.

Proponer y articular con el Proceso de Administración del SIG, la implementación de un espacio para permitir la retroalimentación por parte de los usuarios, respecto a las felicitaciones por el efectivo servicio y la satisfacción de las necesidades y expectativas atendidas desde la misión del MVCT, de tal manera que se complemente el modelo PQRDSF.

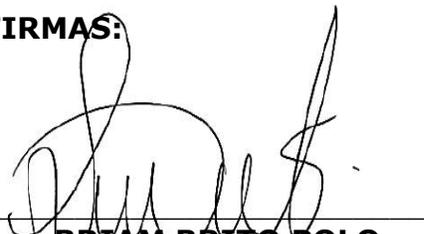
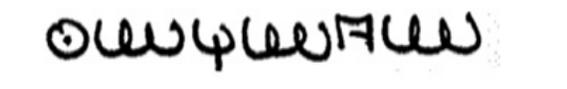
Fortalecer la identificación de los riesgos de gestión del proceso, de acuerdo a redefinición del ciclo PHVA, establecido en la caracterización del proceso, con el propósito de dar cobertura a todo el proceso donde aplique la necesidad del establecimiento de riesgos o reformulación de estos y sus respectivos controles.

### **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: base de datos de PQRDS remitida por el proceso, aplicativo GESDOC.

**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:**  
**BRYAN BRITO POLO**  
AUDITOR  
**OLGA YANETH ARAGÓN SÁNCHEZ**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO