



MEMORANDO

PARA: Dr. JORGE ARCECIO CAÑAVERAL ROJAS
Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Socialización, informe de seguimiento a los Protocolos de Atención al Ciudadano con énfasis en la aplicación de pautas para atender a personas con discapacidad, adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, etnias, entre otros

Cordial saludo,

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, del Plan Anual de Auditoría vigencia 2019 y del Decreto 648 de 2017 específicamente del Rol de Evaluación y Seguimiento, atentamente me permito remitirles para su conocimiento y fines pertinentes, informe de seguimiento los Protocolos de Atención al Ciudadano con énfasis en la aplicación de pautas para atender a personas con discapacidad, adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, etnias, entre otros, con corte al 31 de octubre del 2019, con el fin de que sea socializado con su equipo de trabajo analizando su contenido y se tomen las respectivas acciones de mejora que a su consideración apliquen para el proceso evaluado. Este informe se dará a conocer al señor Ministro en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 338 de 2019 *“Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción ARTÍCULO 1. PARÁGRAFO 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera”*.

De otra parte, me permito informar que el mismo se publica en el link del Sistema de Control Interno / Rol de Evaluación y Seguimiento / Seguimiento de la página web del MVCT.

<http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-control-interno/auditorias-internas-independientes>

Finalmente, agradecemos la disposición y colaboración de su equipo de trabajo durante el proceso de seguimiento, reiterando nuestro compromiso de asesoría y acompañamiento al proceso evaluado.

Cordialmente,

OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ

Copia: Dra. Judith Millán Durán – Secretaria General y Subdirectora de Servicios Administrativos (E)
Elaboró: Briam Brito Polo – Profesional OCI
Revisó: Mgaray – Asesora OCI
Fecha: 29/11/19

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

FECHA DE REALIZACION DEL INFORME	DIA	12	MES	11	AÑO	2019
---	------------	-----------	------------	-----------	------------	-------------

PROCESO

ATENCIÓN AL USUARIO Y ATENCIÓN LEGISLATIVA

RESPONSABLE DEL PROCESO

Dra. Judith Millán Durán, Secretaria General y Subdirectora de Servicios Administrativos (E).
 Dr. Jorge Arcecio Cañaverl Rojas - Coordinador Grupo Atención al Usuario y Archivo.

TIPO DE INFORME	DE SEGUIMIENTO	x	DE LEY	
------------------------	-----------------------	----------	---------------	--

OBJETIVO

Verificar la gestión desarrollada en la implementación y aplicación de los Protocolos de Atención al Ciudadano vigencia 2019, con énfasis en las pautas para atender a personas con discapacidad, adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, etnias, entre otros, con el fin de realizar las observaciones a que haya lugar y contribuir a fortalecer la administración al servicio del ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio -MVCT-.

ALCANCE

Realizar verificación de la implementación de los Protocolos de Atención al Ciudadano con énfasis en la aplicación de pautas para atender a personas con discapacidad, adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, etnias, al proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa, con corte al 31 de octubre de 2019.

CRITERIOS

Constitución Política de 1991, Artículos 23, 123, 209 y 270; Ley 87 de 1993. Artículo 12; Ley 1755 de 2015. Artículo 14; Decreto 3571 de Artículo 8; Ley 1474 de 2011; Artículo 76. Decreto 2623 de 2009; Protocolo Para la atención y servicio al ciudadano del sector vivienda, agua y saneamiento básico 2019; **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A CONSULTAS TELEFÓNICAS Y PERSONALIZADAS** Código: AUL-P-03, Versión 7.0

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 el Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el “Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías,

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano; en este sentido la OCI procede a verificar las gestiones adelantadas por parte del grupo responsable en el desarrollo del “PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO”.

DESARROLLO

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio se elaboró como un documento guía dirigido a todos los servidores públicos, empleados oficiales y contratistas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – Minvivienda, Fondo Nacional del Ahorro – FNA y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA relacionados de manera directa con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o ciudadanos internos de las mismas Instituciones; en el cual se encuentran los principales fundamentos que se consideran deben ser conocidos y practicados por todos los funcionarios y colaboradores, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con miras a brindar un servicio y atención de calidad, bajo las políticas definidas en el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano.

El servicio que se brinda en el Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico debe ser prestado de la mejor forma. Con esta herramienta se busca que quien acuda a las entidades integrantes del sector queden con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud, pregunta o solicitud y que las personas que lo atendieron lo hicieron con amabilidad y respeto, sin perjuicio del tipo de respuesta que le fuera suministrada.

De acuerdo a la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario del MVCT, el equipo auditor de la OCI procedió a verificar los siguientes aspectos objeto de estudio:

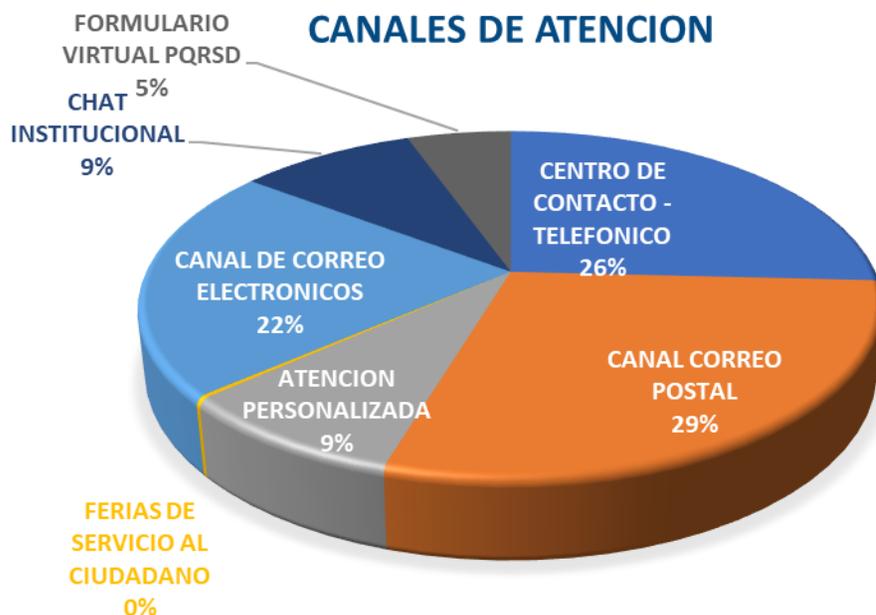
PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN:

Descrito en la página 17 del Protocolo de atención al ciudadano 2019 que se encuentra publicado, en la página web del MVCT, que es aplicado por los servidores públicos del Grupo de Atención al Usuario y Archivo por los diferentes canales de atención <http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano/Protocolo%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano.pdf>.

Así las cosas, para la presente vigencia, se evidencia que se actualizó la pieza publicitaria que consta, según la sección 4.11, del documento protocolo para la atención y servicio al ciudadano del sector vivienda, agua y saneamiento básico, en el que se establece la atención preferencial, el como se debe atender, y dar prioridad a los Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas, Grupos Étnicos Minoritarios, Personas en Situación de Vulnerabilidad, Personas en Condición de Discapacidad, Atención a Personas con Discapacidad Auditiva o Hipoacusia, Atención a Personas Ciegas o con alguna Discapacidad Visual, Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva o Intelectual.

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	<p>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</p>	<p>Versión: 7.0</p>
	<p>PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Fecha: 26/07/2019</p>
		<p>Código: ECI-F-11</p>

A continuación, se presenta la gestión efectuada a través de los canales de atención del MVCT:



Fuente: Informe Gestión de Canales de Atención de 2019 -GAUA, corte a 31 de octubre de 2019

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

En el documento protocolo para la atención y servicio al ciudadano del Sector vivienda, agua y saneamiento básico, estipula cómo es el servicio que cada servidor público del punto de atención presencial aplica, que se encuentra ubicado en la sede de la calle 18, donde se han atendido un total de 20.074 usuarios con corte al 31 de octubre del 2019.

Cabe resaltar, que desde la Coordinación del GAUA se adelantaron mejoras en la prestación del servicio reforzando el equipo de trabajo con dos servidores públicos para la recepción de los usuarios y la adecuada orientación en los diferentes módulos con los que cuenta la oficina de atención ciudadana en función de la clasificación de los usuarios de acuerdo con las características que establece el Protocolo de Atención al Ciudadano.

Al respecto de la visita de campo que realizó la OCI, mediante la dinámica de entrevista, nos explican el diario laboral en los cubículos de atención a usuarios, expresando *“que el protocolo de atención al ciudadano, es un instrumento eficiente en el desarrollo de la labor, teniendo en cuenta que brinda el respaldo necesario para abordar cada temática solicitada por los usuarios”*; sin embargo, surgen las siguientes por parte del auditor:

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	<p>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</p> <p>PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Versión: 7.0</p>
		<p>Fecha: 26/07/2019</p>
		<p>Código: ECI-F-11</p>

1. ¿Cuál es la estrategia que se utilizaría ante el evento de que solicite un servicio por parte de un indígena caucano, wayuu, y/o de otra etnia, quien sólo se pueda comunicar con su lengua o idioma nativo?
2. ¿Por qué el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, no ha elaborado documentos bajo sistema braille o lenguaje para ciegos?

En razón de los anteriores interrogantes, se realizarán las recomendaciones, con el fin de generar esta necesidad dentro del Grupo, para que de esta manera se fortalezca el servicio de atención diferencial en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Esta es aplicada por los servidores públicos del GAUA y por los agentes del centro de contacto del MVCT, el procedimiento se encuentra descrito en el documento de protocolo en la sección 4.2. y 5.2., las líneas habilitadas para prestar este servicio son, Línea gratuita 018000413664 y fija +57 (1) 423 7711 en el horario de 8:00 a 5:00 pm en jornada continua, a través de estas líneas se han atendido un total de **53.224** usuarios, a continuación, se presenta la gestión del canal:



Fuente: Informe telefónico Minvivienda – Grupo de Atención al Usuario y Archivo 2019

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

De acuerdo con lo informado por GAUA, este es aplicado por los agentes del centro de contacto del MVCT, el procedimiento se encuentra descrito en el documento de protocolo en la sección 4.4. y 5.4., esta comunicación se realiza a través del chat institucional, al cual se accede desde la página web principal en la sección atención ciudadana / chat, el horario de atención es de 8:00 a 5:00 pm en jornada continua, a través de este canal se han atendido un total de **21.224** usuarios.

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

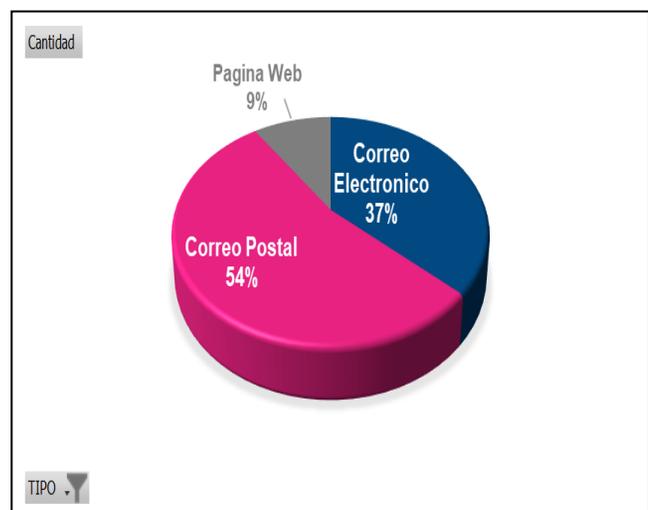
La imagen institucional del chat fue modificada para brindar una mejor experiencia del usuario y cuando este se encuentre fuera de línea, se direcciona a los usuarios a interponer una PQRSDf directamente a través del siguiente enlace [http://portal.minvivienda.local/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-\(psqr\)](http://portal.minvivienda.local/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr))

Así mismo, se deben tener en cuenta los criterios y guías de las características especiales para la publicación en la Web según las indicaciones establecidas por la administración pública. De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso e interacción, y comunicación fluida con el ciudadano, las cuales se relacionan a continuación:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso o a quienes que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda interponer sus derechos de petición.
- Finalmente se debe informar al ciudadano las opciones que tiene el portal web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que desplazarse a las sedes físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

Al respecto, se evidencia que el portal web del MVCT ha sido diseñado y mejorado atendiendo cada uno de los criterios antes mencionados, muestra de esta gestión, se relaciona directamente con el volumen de PQRSDf que ingresan y son atendidos, como se relaciona a continuación:

Tipo de Solicitud	Correo Electrónico	Correo Postal	Página Web	Total
Petición	12.318	18.050	3.203	33571
Queja		15	543	558
Reclamo		1	223	224
Sugerencia		3	24	27
Denuncia	1	8	101	110
Derecho de petición		102		102
Felicitación			4	4
Total	12319	18179	4098	34596



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

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.

Es aquella atención que se brinda de manera prioritaria a los ciudadanos, de forma simultánea con el Protocolo general de atención, identificando alguna situación particular o condición de discapacidad, como adultos mayores de edad, mujeres embarazadas, madres o padres cabeza de hogar con niños o niñas de brazos, adolescentes en situaciones especiales, grupos étnicos minoritarios y personas de talla baja etc.

- **Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas:**

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención, dentro de este grupo de personas se debe realizar de manera hábil y oportuna, se realiza por orden de llegada.

- **Grupos Étnicos Minoritarios.**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Al respecto, durante la visita de campo, se identificó que el MVCT no cuenta con intérpretes, o medios tecnológicos para atender los eventos en los cuales se puedan presentar casos de atención a grupos poblacionales que no tengan como lengua propia el castellano, sin embargo, se nos informó que nunca se ha presentado tal situación, pero que igualmente no se medidas preventivas para atender estas posibles situaciones.

- **Personas en Situación de Vulnerabilidad.**

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria

PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES.

Los ciudadanos inconformes se les brinda un trato especial y adecuado, con el fin de contrarrestar el nivel de estrés en que se encuentran, en concreto tratar si es posible de satisfacer sus necesidades,

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

de no ser posible, indicar de manera cordial, que dentro de las posibilidades del MVCT, se va a realizar todo lo que esté a nuestro alcance para su solución.

De acuerdo a lo informado por GAUA, en el documento del protocolo se estipula la manera como deben ser atendidos por parte de cada servidor público en el punto de correspondencia, este se encuentra ubicado en la sección 4.5. y allí se establecieron unos tratamientos dependiendo de la inconformidad que presente el usuario.

Cuando el usuario presenta una alta inconformidad se le orienta para que genere una queja a través del formato AUL-F-11 Registro para PQRDSF 4.0 si es presencial, o a través del registro de PQR de la página web cuando es por canal virtual o telefónico, esto con el fin de ofrecer una mejor atención.

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

En atención a la Circular Interna No. 2019IE0008120 de fecha 15 de julio de 2019 expedida por la Oficina Asesora de Planeación OAP, por medio de la cual, se suspenden las actividades relacionadas con el monitoreo, seguimiento y evaluación de riesgos, por la transición a la nueva Metodología Integrada de Administración del Riesgo, aprobada el 16 de abril de 2019, la OCI atiende lo establecido en dicho documento, manifestando su continua asesoría y acompañamiento en las diferentes mesas de trabajo que se vienen desarrollando de manera conjunta con la OAP y los procesos del MVCT.

El mapa de riesgos actualizado por el proceso quedó socializado a partir del mes de septiembre de 2019; en este seguimiento, no se presenta su evaluación toda vez que la OCI, se encuentra realizándola en el mes de noviembre.

De otra parte, la OCI en el seguimiento realizado, identificó los posibles riesgos, de la siguiente manera:

1. **Riesgo de atención presencial:** teniendo en cuenta que no se tiene dispuesta una estrategia tendiente atender a personas con idiomas extranjeros o idiomas de indígenas.
2. **Riesgo de atención presencial:** debido a que no existe manual propio con las políticas de vivienda desarrolladas en sistema lenguaje Braille para atender a usuarios con limitación visual.

En consecuencia, durante la evaluación, el auditor, detectó controles que permiten a GAUA, cumplir con el objetivo de la atención a usuarios, tales como libros en lenguaje braille de la Procuraduría General de la Nación, con temáticas de Ley de Transparencia y Derecho de Petición; sin embargo, la OCI propone los siguientes controles con el fin de mejorar la actividad objeto de evaluación:

Control 1 Riesgo 1: Definir la posibilidad de suscribir un contrato o convenio con una institución de lenguas extranjeras y nativas que puedan prestar los servicios de traducción cuando se presenten los eventos que así lo ameriten.

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

Control 2 Riesgo 2: Definir la posibilidad de crear un manual de atención a usuarios ciegos, con sistema de lenguaje Braille, con temáticas propias que faciliten la atención a esta población.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Al verificar t el Plan de Mejoramiento del MVCT suscrito con la Contraloría General de la República, con respecto al proceso evaluado, se encuentra establecido un (1) hallazgo administrativo con posible incidencia disciplinaria, determinado en el Informe Final de Auditoría Financiera del MVCT vigencia 2018, al cual se le determinaron 2 acciones de mejoramiento, así:

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CGR Fecha de corte 30/09/2019 Consolida (Oficina de Control Interno)						
CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES / FECHA DE TERMINACIÓN	Porcentaje de Avance físico de ejecución de las Actividades	OBSERVACIONES
H36(2018)	Política de Discapacidad (AD): La CGR, evidenció que la Entidad ha incumplido la reglamentación definida para garantizar el acceso y movilidad de las personas en condición de discapacidad, en el edificio de Casa Imprenta o sede Casa de la Botica y sede Calle 18.	Adoptar mejoras que permitan dar cumplimiento a la norma NTC 6047 de 2013, de acuerdo al presupuesto disponible y considerando las restricciones de cada una de las sedes.	Realizar el diagnóstico actual de las edificaciones.	2019/09/30	100%	Con2019IE0011915 16/10/2019 se informa sobre el diagnóstico de espacios físicos según NTC6047 - 2013, para sedes calle 18 y Botica, contando con la asesoría de DNP-Programa del Servicio al Ciudadano
H36(2018)	Política de Discapacidad (AD): La CGR, evidenció que la Entidad ha incumplido la reglamentación definida para garantizar el acceso y movilidad de las personas en condición de discapacidad, en el edificio de Casa Imprenta o sede Casa de la Botica y sede Calle 18.	Adoptar mejoras que permitan dar cumplimiento a la norma NTC 6047 de 2013, de acuerdo al presupuesto disponible y considerando las restricciones de cada una de las sedes.	Identificar y ejecutar las acciones de adecuación a las que haya lugar, de acuerdo al presupuesto disponible y considerando las restricciones de cada una de las sedes.	2019/12/31	0%	En ejecución

RELACION CON PAI Y PEI	APLICA	x	NO APLICA
-------------------------------	---------------	----------	------------------

Teniendo en cuenta el proceso realizado por la Oficina Asesora de Planeación - OAP para la definición de metas e indicadores que debe alcanzar el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para el cumplimiento de los objetivos planteados para el sector y para la Entidad, en concordancia con el marco del Plan Nacional de Desarrollo, las cuales forman parte del actual Plan Estratégico Institucional – PEI, se tomaron como fuente de evaluación los reportes mensuales remitidos por la OAP y las evidencias presentadas por los diferentes procesos remitidos con corte al mes de junio de

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

2019, teniendo en cuenta que el seguimiento que se realiza al segundo cuatrimestre de 2019 será publicado a finales del mes de noviembre.

ACTIVIDAD / ENTREGABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	EVALUACION DE LA OCI
ACTIVIDAD 1: Diseñar una herramienta que permita llevar el consecutivo de número de atenciones personalizadas a integrantes del sector político por dependencias. ENTREGABLE 1: Matriz de Atención al sector político.	01/03/2019	31/03/2019	MARZO Las evidencias suministradas permiten verificar el cumplimiento de la actividad planificada con la remisión del formato "Matriz de atención al sector político". ACTIVIDAD CUMPLIDA

En relación con el Plan Estratégico Institucional, se identificó la siguiente actividad, se toma como fuente de evaluación los reportes mensuales remitidos por la OAP y las evidencias presentadas por los diferentes procesos remitidos con corte al mes de junio de 2019, teniendo en cuenta que el seguimiento que se realiza al segundo cuatrimestre de 2019 será publicado a finales del mes de noviembre:

DIMENSIÓN ESTRATÉGICA	INSTITUCIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	
			Fortalecer los estándares de transparencia y diálogo con la ciudadanía y los grupos de valor.
INDICADOR / RESPONSABLE	PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
INDICADOR Nivel de satisfacción del usuario. RESPONSABLE GAUA-Grupo de Atención al Usuario y Archivo	Mensual	ENERO Las evidencias suministradas permiten verificar la consistencia en el seguimiento al PEI de la medición de la satisfacción del usuario soportado con el análisis cualitativo realizado en la hoja de vida del indicador y las encuestas aplicadas durante el mes de enero de 2019.	
		FEBRERO Las evidencias suministradas permiten verificar la consistencia en el seguimiento al PEI de la medición de la satisfacción del usuario soportado con el análisis cualitativo realizado en la hoja de vida del indicador y las encuestas aplicadas durante el mes de febrero de 2019.	
		MARZO Las evidencias suministradas permiten verificar la consistencia en el seguimiento al PEI de la medición de la satisfacción del usuario soportado con el análisis cualitativo realizado en la hoja de vida del indicador y las encuestas aplicadas durante el mes de marzo de 2019.	
		ABRIL Las evidencias suministradas permiten verificar la consistencia en el seguimiento al PEI de la medición de la satisfacción del usuario soportado con el análisis cualitativo realizado en la hoja de vida del indicador y las encuestas aplicadas durante el mes de abril de 2019.	

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

Por su parte, la Oficina Asesora de Planeación en el informe de gestión Trimestral Plan de Acción Tercer Trimestre con corte a septiembre 2019, señaló lo siguiente:

No.	Indicador	Fórmula del Indicador	Meta	Ejecutado	Avance observado respecto a la meta	Responsable
29	Nivel de satisfacción del usuario	satisfechos / Número total de usuarios que diligenciaron la encuesta virtual o personalizada) *100	87%	(13.997/ 14.251) *100 =98,2%	100%	GAUA-Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Fuente: Informe de gestión Trimestral Plan de Acción Segundo Trimestre junio 2019. Oficina Asesora de Planeación.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la verificación realizada respecto del segundo 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 proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Tomar acciones que continúen con el mejoramiento del proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa, tales como la elaboración de un manual propio de sistema de lenguaje Braille para usuarios con limitación visual.
- Plantear una estrategia tendiente a dar solución cuando se presenten personas con idiomas distintos al castellano, ya sean extranjeros, o lengua indígena nativa.

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.

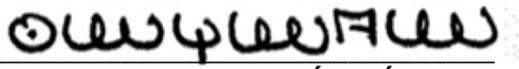
- Correos electrónicos
- Protocolo de Atención al Usuario 2019
- Lista de asistencia

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

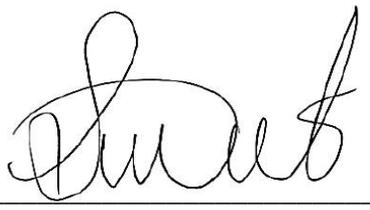
CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITACIONES

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



BRIAM BRITO POLO
 AUDITOR OCI