

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

<b>FECHA DE EMISION DEL INFORME</b>		<b>12/04/2016</b>			
<b>Proceso</b> ATENCION Y SERVICIOS AL CIUDADANO <b>Subproceso:</b> ATENCION AL USUARIO SEGUIMIENTO A MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
<b>Responsable del proceso:</b>  Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.					
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>  Realizar evaluación y seguimiento a los Mecanismos de Participación Ciudadana implementados en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, verificando su funcionamiento y grado de implementación en la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente.					
<b>Alcance de la Auditoría:</b>  Establecer la existencia y efectividad de los procedimientos de control Interno y de verificación a las actividades propias del proceso realizado al interior de Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en cuanto se refiere a la implementación de los Mecanismos de Participación Ciudadana en el segundo semestre de 2015.					
<b>Criterios de la Auditoría:</b> -Función Legal. -Modelo Estándar de Control Interno. -Herramienta Sistematizada.					
<b>Auditor asignado OCI y/o Equipo auditor:</b>  John Alejandro Jaramillo Santa- Profesional Especializado.					
<b>Reunión de Apertura</b>		<b>Ejecución de la Auditoría</b>			<b>Reunión de Cierre</b>
NO APLICA		Desde	18/01/2016	Hasta	16/03/2016
<b>Jefe oficina de Control Interno</b> <b>GERMAN MORENO GONZALEZ</b>		<b>Auditor Designado de la OCI</b> <b>JOHN ALEJANDRO JARAMILLO</b>			<b>Auditor Principal</b> <b>NO APLICA.</b>

**RESUMEN EJECUTIVO**

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, en cumplimiento de su rol de evaluación independiente, realizó verificación de las diversas acciones que efectúa la Entidad, relacionadas con la participación ciudadana; para el caso que nos atañe verificando la información disponible en los diversos sistemas de gestión documental con los que cuenta el Ministerio, así como de los canales de comunicación que han sido dispuestos para tal fin.

**PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES****1. ANÁLISIS CORRESPONDENCIA:**

Con el fin de presentar un análisis de las solicitudes presentadas en medio físico y/o electrónicos por sus usuarios y radicadas en los aplicativos de Gestión Documental de la Entidad; el equipo auditor determinó que el mecanismo más efectivo para verificar las actuaciones de la Entidad consistía en elegir (1) un día hábil correspondiente al segundo semestre de 2015, para lo que se determinó exportar del sistema de gestión documental (Gesdoc-Bizagi), la totalidad de los radicados de ingreso (ER), del jueves 8 de Octubre de 2015, de lo que se concluyó que en esta fecha la Entidad recibió 591 documentos entre físicos y electrónicos cuyo rango de radicados inicia en el 2015ER0107118 y finaliza en el 2015ER0107711.

A continuación se presenta una tabla de datos en la que se indican las áreas, el total de documentos radicados y la participación porcentual en el universo de datos analizados

**Tabla 1. Áreas Responsables.**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>TOTAL RADICADOS</b>	<b>%</b>
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	192	<b>32,49%</b>
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	139	<b>23,52%</b>
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	124	<b>20,98%</b>
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	37	<b>6,26%</b>
GRUPO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIAL	15	<b>2,54%</b>
DIRECCION DE PROGRAMAS	13	<b>2,20%</b>

DEPENDENCIA	TOTAL RADICADOS	%
OFICINA ASESORA JURIDICA (OAJ)	10	1,69%
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS (SEP)	10	1,69%
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL (DIVIS)	9	1,52%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS (SPROYECTOS)	7	1,18%
DESPACHO DEL SEÑOR MINISTRO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO (DESPACHO)	6	1,02%
GRUPO DE TALENTO HUMANO (GTH)	4	0,68%
VICEMINISTERIO DE VIVIENDA (VICEVIVIENDA)	3	0,51%
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL (DEUT)	3	0,51%
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (SSA)	3	0,51%
VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BASICO (VICEAGUA)	2	0,34%
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL (DDS)	2	0,34%
GRUPO DE EVALUACION DE PROYECTOS (GEP)	2	0,34%
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL (SGE)	2	0,34%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (GCID)	1	0,17%
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO (GMSGP)	1	0,17%
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES (GPJ)	1	0,17%
GRUPO DE RECURSOS FISICOS (GRF)	1	0,17%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (OAP)	1	0,17%
SECRETARIA GENERAL (SG)	1	0,17%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES (SATOUI)	1	0,17%
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL (SPDUT)	1	0,17%
<b>TOTAL</b>	591	<b>100,00%</b>

Según se puede observar en la anterior tabla, el mayor número de correspondencia de la Entidad es tramitada por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA), situación acorde a lo establecido en la Resolución 0203 de 2013.

En segundo lugar, con una participación del 23.5% del total bruto de documentos radicados en la Entidad corresponde al Grupo de Acciones Constitucionales (GAC) de la

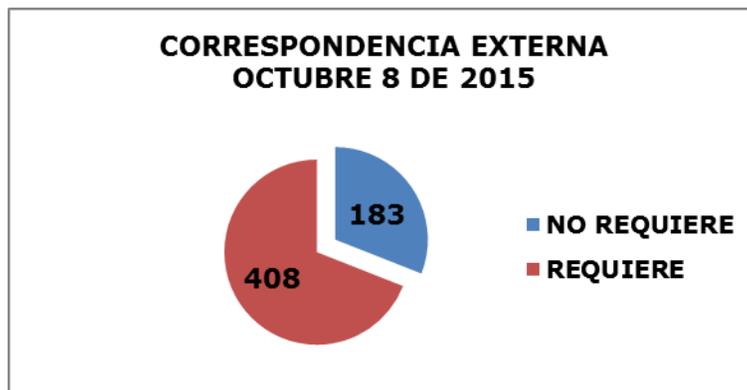
Oficina Asesora Jurídica, el cual es el encargado de la atención de trámites de Tutela del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y del Fondo Nacional de Vivienda.

En cuanto se refiere a la necesidad de producir una respuesta de la Entidad a las solicitudes ciudadanas, el equipo auditor analizó los documentos digitalizados en el sistema de gestión documental (GESDOC-BIZAGI) verificando el contenido de los escritos presentados por los diversos actores, diferenciando entre los oficios que requieren y los que no requieren respuesta, situación que se evidencia en el siguiente numeral.

**2. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD.**

De acuerdo con la muestra objeto de la presente auditoria, el equipo de la Oficina de Control Interno procedió a realizar la lectura de cada uno de los escritos (digitalizados) a través de la herramienta de Gestión Documental, de lo que se presenta la siguiente gráfica:

**Grafica 1 Análisis Correspondencia Externa Recibida (Requiere / No Requiere respuesta)**



En cuanto se refiera a la correspondencia Externa Recibida (ER) , realizada la verificación de cada uno de los documentos (físicos o electrónicos), se pudo concluir que 408 oficios, correspondientes al 69% del universo auditado, requieren de algún tipo de pronunciamiento por parte de la Entidad, de igual manera y finalizada la etapa de recolección y análisis de la información el (17 de marzo de 2016), se concluyó que del universo de 408 oficios que requerían respuesta, la Entidad se pronunció respecto a un total de 397 radicados, en lo que se refiere a los 11 documentos faltantes, se realizan las siguientes aclaraciones:

Según lo indica el Grupo de Acciones Constitucionales (GAC) de la Oficina Asesora Jurídica, que los 9 documentos cuyos radicados se relacionan a continuación (2015ER0107135; 2015ER0107143; 2015ER0107205; 2015ER0107352; 2015ER0107367; 2015ER0107672; 2015ER0107679; 2015ER0107687; 2015ER0107693)

se relacionan de acciones de Tutela con fallo desfavorable, frente a las cuales actualmente la Entidad se encuentra en proceso de cumplimiento. Frente a los 2 oficios restantes, la OCI no emite pronunciamiento al respecto, por los motivos que se indican en la tabla 2.

**Tabla 2. Oficios Pendientes de pronunciamiento:**

Número de Radicado	Remitente	Tipo de documento	Área Responsable	Observaciones del Área.
2015ER0107126	JORGE GONZALEZ ARREDONDO	SOLICITUD CANCELACION	OFICINA ASESORA JURIDICA	En correo electrónico del 28 de Enero de 2016, la OAJ, indico que se encontraba Asignado "Abogado externo para trámite correspondiente <sup>1</sup> "
2015ER0107376	RUTH MAYERLY TAMBO ARIAS	TUTELA	OFICINA ASESORA JURIDICA	La OCI, solicitó a la Oficina Asesora Jurídica a través del memorando 2016IE0002835, de Marzo 8 de 2016, a la fecha de este informe (18 de Marzo de 2016) no se había recibido ningún pronunciamiento al respecto, por lo anterior el Equipo Auditor realiza la siguiente aclaración: Realizado el proceso auditor y vencido el plazo límite definido por esta Oficina, este despacho no recibió las evidencias que permitan concluir que al mencionado oficio se le brindó la respuesta

A continuación se presenta una tabla en la que se indica la dependencia, el número de documentos que requerían respuesta y el consolidado de respuestas a la fecha de corte del presente informe ( 16 de marzo de 2016)

DEPENDENCIA	TOTAL RADICADOS	REQUIERE RESPUESTA	CON RESPUESTA	% RESPUESTA	PROMEDIO (DIAS DE RESPUESTA)
DESPACHO DEL SEÑOR MINISTRO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	6	0	0	NO APLICA	NO APLICA
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	2	1	1	100%	34
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	3	2	2	100%	16,5
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	9	8	8	100%	47,75
DIRECCION DE PROGRAMAS	13	0	0	NO APLICA	NO APLICA

<sup>1</sup> Correo Electrónico de Enero 28 de 2016, enviado por la Funcionaria Blanca Nury Leguizamón.

DEPENDENCIA	TOTAL RADICADOS	REQUIERE RESPUESTA	CON RESPUESTA	% RESPUESTA	PROMEDIO (DIAS DE RESPUESTA)
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES*	139	82	72	88%	7,44
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	192	188	188	100%	3,85
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	NO APLICA	NO APLICA
GRUPO DE EVALUACION DE PROYECTOS	2	1	1	100%	33
GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	1	0	0	NO APLICA	NO APLICA
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	1	1	1	100%	14
GRUPO DE RECURSOS FISICOS	1	0	0	NO APLICA	NO APLICA
GRUPO DE TALENTO HUMANO	4	2	2	100%	13,5
GRUPO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIAL	15	13	13	100%	18,1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0	0	NO APLICA	NO APLICA
OFICINA ASESORA JURIDICA*	10	7	6	86%	36,5
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	NO APLICA	NO APLICA
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	1	0	0	NO APLICA	NO APLICA
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS	10	0	0	NO APLICA	NO APLICA
SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	2	1	1	100%	45
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	1	0	0	NO APLICA	NO APLICA
SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	37	2	2	100%	30,5
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	7	0	0	NO APLICA	NO APLICA
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	2	2	100%	13,5
SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	124	96	96	100%	45,18
VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BASICO	2	0	0	NO APLICA	NO APLICA
VICEMINISTERIO DE VIVIENDA	3	2	2	100%	54
<b>TOTAL</b>	<b>591</b>	<b>408</b>	<b>397</b>	<b>98%</b>	<b>17,2</b>

De acuerdo a la muestra analizada, y a las actuaciones desarrolladas respecto al análisis de la información contenida en la base de datos que hace parte integral del presente proceso auditor, a continuación se presenta una tabla con las respuestas que superaron el término legal establecido en la Ley 1437 de 2011 y en la Resolución 0203 de 2013 "Por la cual se reglamenta la tramitación interna de peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y crea la Ventanilla Única de Correspondencia" Ver Tabla 4

**Tabla 4. Relación de Radicados que Excedieron los Términos de Respuesta.**

RADICADO DE INGRESO	RADICADO DE RESPUESTA	DEPENDENCIA QUE EMITIÓ LA RESPUESTA	TERMINO DE RESPUESTA (DÍAS HABILÉS)
<b>2015ER0107291<sup>2</sup></b>	<b>2016EE0015907</b>	GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	<b>93</b>
2015ER0107396	RESOLUCION	OFICINA ASESORA JURÍDICA	82
2015ER0107553	2016EE0008154	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	78
2015ER0107130	2016EE0007110	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	77
2015ER0106774	2016EE0007994	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	77
2015ER0107240	2016EE0007995	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	77
2015ER0107362	2016EE0007669	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	77
2015ER0107708	2016EE0007004	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	77
2015ER0107499	2016EE0006837	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	76
2015ER0107139	2016EE0006350	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107146	2016EE0006480	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107156	2016EE0006459	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107181	2016EE0006464	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107186	2016EE0006461	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107189	2016EE0006421	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75

<sup>2</sup> El Término Otorgado por el Despacho Judicial para emitir pronunciamiento fue de dos (2) días. (Ver Escrito SGD-203-10416-2015 emanado del Consejo Superior de la Judicatura de Bolívar)

2015ER0107219	2016EE0006518	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107229	2016EE0007993	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107230	2016EE0006460	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107237	2016EE0006448	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107239	2016EE0006496	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107255	2016EE0006436	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107272	2016EE0006415	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107275	2016EE0006433	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107277	2016EE0006416	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107282	2016EE0006417	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107294	2016EE0006423	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107345	2016EE0006547	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107351	2016EE0006449	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107372	2016EE0006360	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107383	2016EE0006358	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107392	2016EE0006339	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107405	2016EE0006443	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107503	2016EE0006406	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107520	2016EE0006364	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107583	2016EE0006561	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107615	2016EE0006476	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107618	2016EE0006420	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	75
2015ER0107355	2016EE0007706	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	73
2015ER0107228	2016EE0002672	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	65
2015ER0107497	2016EE0001623	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	62
2015ER0107377	2016EE0001295	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	61

2015ER0107608	2016EE0000663	DESPACHO DEL SEÑOR VICEMINISTRO DE VIVIENDA	60
2015ER0107227	RESOLUCION	OFICINA ASESORA JURIDICA	59
2015ER0107401	RESOLUCION	DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	56
2015ER0107408	RESOLUCION	DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	56
2015ER0107247	RESOLUCION	OFICINA ASESORA JURIDICA	53
2015ER0107301	RESOLUCION	DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	53
2015ER0107350	RESOLUCION	DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	53
2015ER0107387	RESOLUCION	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	53
2015ER0107390	RESOLUCION	DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	53
2015ER0107493	RESOLUCION	DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	53
<b>2015ER0107391<sup>3</sup></b>	<b>2015EE0120418</b>	<b>GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES</b>	<b>50</b>
2015ER0107122	2015EE0120543	SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	49
2015ER0107283	2015EE0119847	DESPACHO DEL SEÑOR VICEMINISTRO DE VIVIENDA	48
2015ER0107177	2015EE0118711	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	45
2015ER0107236	2015EE0118715	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	45
2015ER0107280	2015EE0118726	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	45
2015ER0107422	2015EE0118479	SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL	45
2015ER0107153	2015EE0082582 2015EE0116573	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	41
<b>2015ER0107208<sup>4</sup></b>	<b>2015EE0116552</b>	<b>GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES</b>	<b>41</b>
<b>2015ER0107701<sup>5</sup></b>	<b>2015EE0116626</b>	<b>GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES</b>	<b>41</b>
2015ER0107251	2015EE0114500	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	37
2015ER0107261	2015EE0114462	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	37

<sup>3</sup> El termino otorgado para emitir un pronunciamiento fue de un (1) día ( Ver Escrito TSSU-S-5929 del Tribunal Superior del Distrito Judicial del Caquetá)

<sup>4</sup> El plazo otorgado para cumplir la sentencia fue de 48 Horas (Ver Oficio 9746 del TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE VILLAVICENCIO).

<sup>5</sup> El plazo otorgado por el despacho judicial para resolver la petición fue de 48 Horas (Ver telegrama 1927 del JUZGADO TREINTA Y CUATRO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE BOGOTÁ D.C.)

<b>2015ER0107286<sup>6</sup></b>	<b>2015EE0114376</b>	<b>GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES</b>	<b>37</b>
2015ER0107563	2015EE0114470	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	37
2015ER0107225	2015EE0114018	GRUPO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIAL	36
2015ER0107266	2015EE0113789	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	36
2015ER0107278	2015EE0113843	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	36
2015ER0107576	2015EE0113910	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	36
2015ER0107163	2015EE0113178	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	35
2015ER0107223	2015EE0113171	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	35
2015ER0107257	2015EE0113180	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	35
2015ER0107185	2015EE0112197	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	34
2015ER0107190	2015ER0107190	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	34
2015ER0107432	2015EE0112574	DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	34
<b>2015ER0107382<sup>7</sup></b>	2015EE0111844	<b>GRUPO DE EVALUACION DE PROYECTOS</b>	<b>33</b>
2015ER0107248	2015EE0111532	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	32
2015ER0107263	2015EE0111346	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	32
2015ER0107567	2015EE0111512	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	32
2015ER0107577	2015EE0111524	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	32
2015ER0107246	2015EE0110940	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	31
2015ER0107249	2015EE0110947	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	31
2015ER0107281	2015EE0110847	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	31

<sup>6</sup> El plazo otorgado por el despacho judicial para resolver la petición fue de 48 Horas (Ver oficio 5348 del JUZGADO CUARENTA Y TRES CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE BOGOTÁ D.C.)

<sup>7</sup> Documento con excepción explícita en la Resolución 0379 de 2012

**ARTÍCULO 12°. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE VIABILIZACIÓN Y APROBACIÓN:**

Para la viabilización y aprobación de los proyectos de agua potable y saneamiento básico que soliciten apoyo financiero de la Nación, así como aquellos que han sido priorizados en el marco de los Planes Departamentales de Agua y los Programas que implemente el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio a través del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, se atenderá el siguiente procedimiento:

1. Una vez radicado el proyecto en el Ministerio, este será asignado a un profesional de la Subdirección de Proyectos de la Dirección de Programas, quién emitirá un informe preliminar con recomendaciones para aval del Subdirector de Proyectos en un término no mayor de diez (10) días hábiles, desde su asignación.

2015ER0107331	2015EE0110708	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	31
2015ER0107399	2015EE0111300	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	31
2015ER0107420	2015EE0111183	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	31
2015ER0107485	2015EE0111138	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	31
2015ER0107559	2015EE0110936	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	31
2015ER0107572	2015EE0110873	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	31
2015ER0107678	2015EE0111313	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	31
2015ER0107512	2015EE0110615	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	30
2015ER0107259	2015ER0110322	DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	29
2015ER0107264	2015EE0110322	DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	29
<b>2015ER0107494<sup>8</sup></b>	<b>2015EE0109813</b>	<b>GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES</b>	<b>29</b>
2015ER0107243	2015EE0109578	GRUPO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIAL	28
2015ER0107555	2015EE0109577	GRUPO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIAL	28
<b>2015ER0107612<sup>9</sup></b>	<b>2015EE0109562</b>	<b>GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES</b>	<b>28</b>
2015ER0107168	2015EE0109154	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	27
2015ER0107169	2015EE0109150	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	27
2015ER0107170	2015EE0109183	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	27
2015ER0107183	2015EE0109178	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	27
2015ER0107188	2015EE0109170	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	27
2015ER0107252	2015EE0109168	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	27
2015ER0107276	2015EE0109173	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	27
2015ER0107154	2015EE0108861	GRUPO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIAL	26
2015ER0107220	2015EE0108936	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	26
2015ER0107357	2015EE0108780	DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	26

<sup>8</sup> El plazo otorgado por el despacho judicial para resolver la petición fue de 48 Horas (Ver oficio 1785 del JUZGADO VEINTICINCO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.)

<sup>9</sup> El plazo otorgado por el Juez de Tutela para cumplir la sentencia fue de 10 días ( Ver Oficio 1306 emanado por el JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE SINCELEJO SUCRE)

<b>2015ER0107393<sup>10</sup></b>	<b>2015EE0107706</b>	<b>GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES</b>	<b>23</b>
<b>2015ER0107211<sup>11</sup></b>	<b>2015EE0106857</b>	<b>GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES</b>	<b>22</b>
2015ER0107269	2015EE0106883	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	22
2015ER0107136	2015EE0106199	GRUPO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIAL	21
<b>2015ER0107463<sup>12</sup></b>	<b>2015EE0106310</b>	<b>GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES</b>	<b>21</b>
2015ER0107133	2015EE0105291	OFICINA ASESORA JURIDICA	19
2015ER0107284	2015EE0105417	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	19
2015ER0107313	2015EE0105393	GRUPO DE TALENTO HUMANO	19
2015ER0107709	2015EE0105605	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	19
2015ER0107354	2015EE0105100	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	18
2015ER0107358	2015EE0105183	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	18
2015ER0107360	2015EE0105177	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	18
2015ER0107361	2015EE0105097	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	18
2015ER0107363	2015EE0105166	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	18
2015ER0107364	2015EE0105169	SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	18
2015ER0107232	2015EE0104821	GRUPO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIAL	17
2015ER0107270	2015EE0104728	GRUPO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIAL	17
2015ER0107292	2015EE0104589	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	17
2015ER0107468	2015EE0104778	GRUPO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIAL	17

En el siguiente gráfico, se indica la participación de las áreas en la totalidad de respuestas extemporáneas

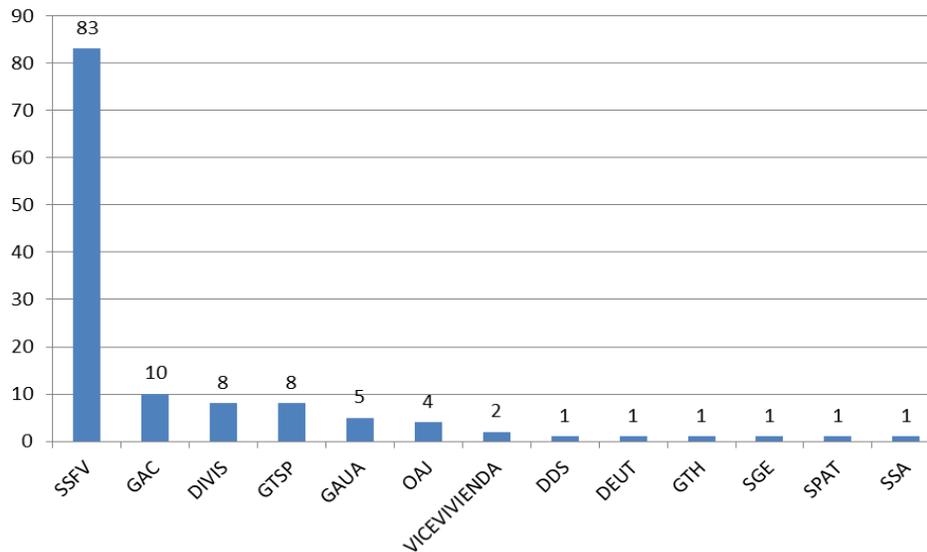
### **Grafica 2. Respuestas Extemporáneas.**

<sup>10</sup> El plazo otorgado por el despacho judicial para resolver la petición fue de 48 Horas (Ver Oficio 02402 del TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA SECCION SEGUINDA SUBSECCIÓN "A")

<sup>11</sup> El plazo otorgado por el despacho judicial para resolver de forma definitiva la Petición fue de 48 Horas (Ver oficio 4448 del JUZGADO TREINTA Y OCHO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.)

<sup>12</sup> El plazo otorgado por el despacho judicial para resolver la Petición fue de 48 Horas ( Ver Oficio 5015 JUZGADO CATORCE LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN)

**RESPUESTAS EXTEMPORANEAS**



Se debe prestar especial atención a los documentos que ingresan a la Subdirección del Subsidio Familiar de Vivienda la cual representa el 65% de las respuestas extemporáneas del periodo analizado por el equipo auditor, es importante que la Alta Dirección tome acciones inmediatas que permitan mejorar los términos de respuesta de la Entidad especialmente en las áreas que generan mayor interacción con la ciudadanía.

**3. OTROS MECANISMOS DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA**

De acuerdo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano<sup>13</sup>, la Entidad cuenta con los siguientes canales de atención :

No.	Mecanismo	Medio de Atención
1.	Atención escrita:	Trámite de solicitudes escritas deben ser remitidas a: Ventanilla Única de Recepción de Correspondencia - Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en la Calle 18 # 7-59.
2.	Atención telefónica y Vía Fax:	Línea Principal de Atención al Usuario: 5953525 opción 1-8 - Líneas gratuitas: 01 8000 952 525.

<sup>13</sup><http://portal.minvivienda.local/PlanAnticorrupcion/Plan%20Anticorrupción%20y%20de%20Atención%20al%20Ciudadano%20-%202015.pdf>

3.	Atención por correo electrónico:	correspondencia@minvivienda.gov.co
4.	Atención personalizada:	Sede Atención al Usuario: Calle 18 No. 7-59.
5.	Notificaciones Judiciales FONVIVIENDA:	notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co
6.	Notificaciones Judiciales:	notificacionesjudici@minvivienda.gov.co
7.	Atención Urna de Cristal:	www.urnadecristal.gov.co
8.	Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR:	<a href="http://www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr)">http://www.minvivienda.gov.co/trámites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr)</a>
9.	Ferías de atención al ciudadano:	Se desarrollan en el marco del programa nacional de servicio al ciudadano en diferentes ciudades del país.
10.	Participación en los Acuerdos para la Prosperidad:	Se tratan temas de competencia de la Entidad.
11.	Desarrollo de la agenda social del Ministro en las regiones:	En la cual se entregan obras de saneamiento básico, acueductos y proyectos de vivienda y se generan espacios para la participación de la población beneficiada.
12.	Interacción con la ciudadanía:	Chat institucional, Foros y Audiencias Públicas Participativas, entre otras.

De manera informativa, se presenta el consolidado de gestión mensual segundo semestre de 2015, el cual es una herramienta del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, Ver tabla 5.

**Tabla 5. Gestión Mensual GAUA<sup>14</sup>.**

CANALES DE ATENCION / MES	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL AÑO
CANAL TELEFONICO	277	167	348	298	251	198	4.935
CENTRO DE CONTACTO	7.152	8.368	9.127	7.663	7.260	5.893	55.510
CANAL CORREO POSTAL	2.517	2.350	2.273	3.107	2.261	1.748	38.780
ATENCION PERSONALIZADA	2.839	2.473	2.694	2.578	2.272	1.649	36.387
FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	197	200	300	0	190	0	2.117
CANAL DE CORREO ELECTRONICOS	1.184	1.110	1.162	1.249	946	1.053	16.406
FAX	6	3	7	0	0	0	81
CHAT INSTITUCIONAL	670	742	780	573	585	585	10.550

<sup>14</sup> Fuente Grupo de Atención al Usuario y Archivo

URNA DE CRISTAL	56	69	60	34	47	32	1.102
FORMULARIO VIRTUAL PQRS	1.054	1.102	840	729	555	394	12.416
<b>TOTAL</b>	<b>14.898</b>	<b>16.584</b>	<b>17.591</b>	<b>16.231</b>	<b>14.367</b>	<b>11.552</b>	<b>165.868</b>

#### 4.1 Atención Telefónica y Vía Fax

Según respuesta del GAUA, durante el segundo semestre de 2015 la Entidad atendió de manera telefónica mediante este canal a un total de 47.018 usuarios (a través del Centro de Contacto al Ciudadano y Conmutador). Lo cual indica que diariamente se atienden a través de este mecanismo de interacción un promedio de 328 usuarios, representando un aumento del 348% de ciudadanos atendidos respecto al primer semestre del mismo año, en el que se atendieron 13.508 usuarios, situación que se presentó debido a que en los primeros cuatro meses del año no hubo atención por parte del centro de contacto.

#### 4.2 Atención Personalizada.

De conformidad con el reporte de gestión mensual del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, durante el segundo semestre de 2015, se atendieron de manera presencial un total de 14.505 ciudadanos, lo cual representa una disminución de 7.377 usuarios, respecto al primer semestre 2015, es importante aclarar que esto obedece a la dinámica natural de la Entidad, y que como se indicó anteriormente el centro de contacto ciudadano únicamente estuvo en servicio a partir del mes de mayo de 2015.

#### 4.4 Redes Sociales :

A pesar de no encontrarse contemplada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Entidad interactúa de diversas maneras con sus usuarios utilizando las redes sociales, situación que favorece diversos aspectos, entre ellos la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y la difusión de la información de interés ciudadano, al tenor de lo aquí expuesto se resalta que El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, posee cuentas en las redes sociales de mayor penetración en el país, así:

- **FACEBOOK** <https://www.facebook.com/MinVivienda?fref=ts>

Red social con un amplio espectro de seguidores a nivel mundial, situación que no ha sido desconocida por la Entidad, y en cuyo muro se publica a diario la información más relevante del Ministerio



Actualmente la página de Facebook del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuenta con 35.568 seguidores, lo cual indica que durante el último año, la Entidad creció en 8.797 seguidores<sup>15</sup>, es importante resaltar el nivel de interacción con los usuarios, toda vez que se da respuesta de forma general a las dudas de las personas, y se indican los mecanismos para acceder a los programas de la Entidad, compartiendo enlaces y números de atención telefónica.

- **TWITTER** <https://twitter.com/Minvivienda>

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, interactúa a diario con 180.127 seguidores a través de su cuenta en la red social, quienes en tiempo real pueden consultar diversa información de la Entidad, así como las labores que desarrolla la Entidad y que se comparten utilizando la cuenta Oficial de Ministerio en esta red social.

<sup>15</sup> 13 de abril de 2016- 23 de abril de 2016

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06



Existen otras redes sociales con a través de las cuales la Entidad interactúa con la ciudadanía, como google+, <https://plus.google.com/+minvivienda>; YouTube <https://www.youtube.com>; Instagram <https://instagram.com/luisfelipehenaoc?hl=es>

En términos generales se aprecian avances significativos en la atención e interacción de la Entidad hacia sus usuarios, sin embargo aún persisten dificultades en algunas áreas relacionadas con los términos de respuesta a los ciudadanos los cuales han sobrepasado los estipulados por la Ley 1755 de 2015, y de la Resolución 0203 de 2013 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, lo cual podría generar acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos para obtener la respuesta de sus solicitudes.

Teniendo en cuenta que de acuerdo a lo señalado en la Circular No. 01 del 09 de Julio de 2015, corresponde a las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, reportar los hallazgos y generar las advertencias necesarias, cada vez que en la ejecución de los roles a su cargo se detecten desviaciones que ameriten la implementación de acciones correctivas y/o preventivas, el Jefe de Control interno del MVCT se permite recordar a los funcionarios de la entidad el deber de atender correctamente y en tiempo las solicitudes presentadas por los ciudadanos y otras entidades del estado, en el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la normatividad (Derecho de Petición, Acciones de Tutela, PQRSD.), toda vez que el desconocimiento de los deberes de respuesta pronta, oportuna, puede dar lugar a responsabilidades disciplinarias a los encargados de atender las solicitudes presentadas, en virtud a las eventuales vulneraciones de los derechos fundamentales, que la falta de respuesta oportuna puedan ocasionar .

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

## CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Se evidencian mejoras en la Herramienta de Gestión Documental, tales como aumento en la capacidad del sistema en los eventos en que es necesario avanzar de actividad, y la inclusión de los archivos adjuntos cuando el documento ingresa a través del correo electrónico de la Entidad.

La Entidad ha implementado medidas de autocontrol que permiten conocer los documentos que las dependencias/áreas/grupos, tienen pendiente de gestionar en él aplicativo, así como el indicador de respuesta de PQRS, herramientas administradas por la Subdirección de Servicios Administrativos y la Oficina Asesora de Planeación respectivamente.

Se presentan deficiencias en la digitalización de la respuestas brindadas por la Entidad, situación que eventualmente podría generar un incumplimiento de la circular 2014IE0014678 en la cual el señor Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, indicó entre otras "la utilización de la herramienta de Gestión Documental GESDOC BIZAGI es de **obligatorio uso y cumplimiento** de todas las dependencias de la Entidad y de los servidores públicos encargados de gestionar, tramitar y controlar las comunicaciones producidas y recibidas por cada área". Así como posibles incumplimientos a las obligaciones de los contratistas de la Entidad, toda vez que según indicó el Subdirector de Servicios Administrativos en memorando 2015IE0006464 "a partir del 1 de enero de 2015 en todos los contratos de prestación de servicios que suscribe el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio -MVCT dentro de las obligaciones contractuales se encuentra la siguiente: Utilizar la herramienta de Gestión Documental GESDOC BIZAGI para gestionar, tramitar y controlar la correspondencia que le sea asignada, en medio físico y/o electrónico y realizar todas las actividades definidas en la misma para el proceso de Gestión Documental dentro de los términos legales correspondientes de cada documento".

Se recomienda a las áreas generar actividades de revisión periódica y aleatoria a los términos de respuesta y proponer las acciones de mejora que consideren necesarias para emitir los pronunciamientos en los términos estipulados por la Ley.

**Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 12 días del mes de Abril del año 2016.**

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 3.0
		Fecha: 22/04/2015
		Código: CI-F-06

<b>APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Firma</b>
GERMAN ALBERTO MORENO	<i>Jefe de Oficina de Control Interno (auditorías de evaluación independiente)</i>	ORIGINAL FIRMADO
JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA	<i>Auditor Designado OCI (auditorías de evaluación independiente)</i>	ORIGINAL FIRMADO
NO APLICA	<i>Auditor Líder (auditorías del SIG)</i>	NO APLICA
NO APLICA	<i>Auditor Principal (auditorías del SIG)</i>	NO APLICA