

2018IE0012556



 MINVIVIENDA

## MEMORANDO

Bogotá, octubre 30 de 2018

PARA: ELIZABETH CRUZ GONZÁLEZ  
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo

DE: OFICINA CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe de seguimiento a la implementación del MIPG V2, autodiagnóstico de Autodiagnóstico de Política de Servicio al Ciudadano.

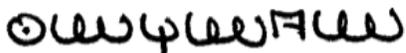
Cordial saludo,

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, Artículo 8 del Decreto 3571 de 2011, Decreto 648 de 2017, del Plan Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2018 en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y específicamente, en cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento; la OCI realiza verificación de las evidencias aportadas como soporte de las puntuaciones dadas a cada autodiagnóstico superiores a 80 puntos (semáforo verde), dando cumplimiento a la III línea de defensa en la implementación del MIPG V2 y a la mesa de trabajo realizada conjuntamente con la OAP el pasado 10/09/2018 y remite informe de seguimiento al autodiagnóstico de Autodiagnóstico de Política de Servicio al Ciudadano, el cual agradecemos socializarlo con su equipo de trabajo, a fin de que se analice su contenido y se tomen las acciones que a su consideración apliquen para el proceso evaluado.

Finalmente, agradecemos la mejor disposición y colaboración de su equipo de trabajo en las mesas de trabajo realizadas, y reiteramos nuestro mejor compromiso desde el rol de enfoque hacia la prevención para la asesoría y acompañamiento a sus grupos de trabajo para contribuir al fortalecimiento de las políticas en lo referente al MIPG al interior del MVCT.

De otra parte, me permito informar que el mismo se encuentra publicado en el link: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-control-interno/auditorias-internas-independientes> , en el apartado de Seguimientos.

Cordialmente,



**OLGA YANETH ARAGÓN SANCHEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno.

Con copia: Secretaria General - Subdirección de Servicio Administrativos- Oficina Asesora de Planeación  
Anexos: Informe de Seguimiento Autodiagnóstico de Política de Servicio al Ciudadano Folios 6

Elaboró: Yerily Castillo Chitiva  
Revisó: Olga Yaneth Aragón.  
Fecha: 30/10/2018

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

**FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO:** 29/10/18

**PROCESO:** SERVICIO AL CIUDADANO

**RESPONSABLE DEL PROCESO:** ELIZABETH CRUZ GONZALEZ- COORDINADORA GAUA

**TIPO DE SEGUIMIENTO:** Informe de seguimiento a las puntuaciones superiores a 80 puntos (semáforo verde) del autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano, diligenciada por la 1ª línea de defensa.

**OBJETIVO:** Verificar las evidencias aportadas como soporte de las puntuaciones dadas al autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano, superiores a 80 puntos (semáforo verde), diligenciada por la 1ª línea de defensa como autoevaluación para determinar el nivel de implementación de la política de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG 2.

**ALCANCE:** Evaluar el estado actual de implementación de la política de Servicio al Ciudadano, a partir las puntuaciones superiores a 80 puntos (semáforo verde) del autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano, la cual es liderada por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo como primera línea de defensa.

**CRITERIOS:**

Ley 87 de 1993,  
Decreto 648 de 2017,  
Decreto 1499 de 2017,  
Manual Operativo MIPG V2.

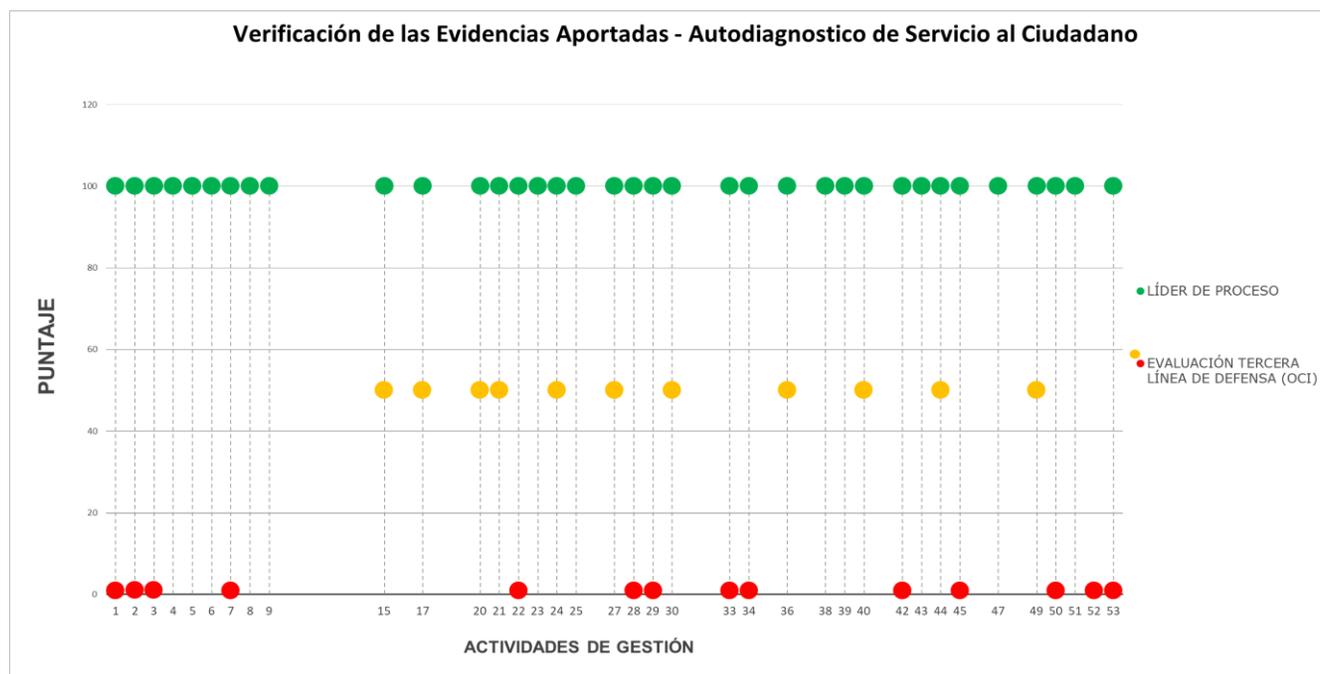
**INTRODUCCIÓN:**

La Oficina de Control Interno –OCI- en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, Artículo 8 del Decreto 3571 de 2011, Decreto 648 de 2017, del Plan Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2018 en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y específicamente, en cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento; realiza verificación de las evidencias aportadas como soporte de las puntuaciones dadas a cada autodiagnóstico superiores a 80 puntos (semáforo verde), dando cumplimiento a la III línea de defensa en la implementación del MIPG V2 y a la mesa de trabajo realizada conjuntamente con la OAP el pasado 10/09/2018.

**DESARROLLO**

**ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:**

Una vez realizada la verificación de las evidencias que soportan las puntuaciones dadas al Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano previamente por la Oficina de Control Interno - OCI y el análisis realizado para cada una de las actividades de gestión propuestas por Función Pública, en mesa de trabajo efectuada el día 11/10/2018, se definió de manera concertada entre los profesionales del Grupo de Atención al Usuario y Archivo y la OCI, el estado actual de cada una de las siguientes actividades así:



Los criterios de evaluación por parte de la 3ª línea de defensa que se tuvieron en cuenta para determinar el porcentaje actual de implementación de la política Servicio al Ciudadano, respecto al porcentaje de autoevaluación de la 1ª línea de defensa, fueron los siguientes:

	<b>CRITERIO</b>	<b>No. De Actividades</b>
	No puntuado	1
	No presenta evidencia	7
	La evidencia aportada no es consistente	6
	La evidencia aportada cumple parcialmente	11
	Cumple con la evidencia aportada	12

	<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

Como puede evidenciarse en la gráfica anterior, la evidencia aportada pudo demostrar el cumplimiento de 12 de las 36 actividades de gestión puntuadas con 100 puntos (semáforo verde), así:

NO.	ACTIVIDADES DE GESTIÓN
4	La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
5	La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.
6	La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.
8	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)
9	La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas
23	La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
25	La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana
38	La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
39	La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.
43	La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.
47	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano
51	La entidad atiende en jornada continua.

Es importante precisar que el autodiagnóstico fue validado y concertado con el líder de la política y remitido por parte de la OCI mediante correo electrónico de fecha 18/10/2018.

### **RIESGOS IDENTIFICADOS:**

En el mapa de Riesgos Integrados de Gestión y Corrupción, publicado en la página web, se observa que el proceso identifico cuatro (4) riesgos, en lo relacionado con el objeto de este informe. Sin embargo, se hace necesario una revisión de la aplicación de la política

	<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

con el fin de que se identifiquen los riesgos asociados desde las dos áreas de intervención de la política:

- Ventanilla hacia adentro: Se sugiere tener en cuenta los componentes de Arreglos institucionales, Procesos y procedimientos y Talento humano.
- Ventanilla hacia afuera: Cobertura, Certidumbre y Cumplimiento de expectativas.

Los cuales pueden consultar el Manual del MIPGV2, como se observa en la 3ª dimensión del MIPG2- Gestión con Valores para Resultados.

### **VERIFICACIÓN DE CONTROLES:**

El proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa determinó en el mapa de riesgos integrado los controles asociados a los cuatro riesgos identificados, por lo que hace necesario que, de acuerdo a los componentes relacionados anteriormente, se definan controles de procedimiento, de corrupción, de gestión, de tecnología y los demás que sean necesarios que sean para la operación en cumplimiento de la política de servicio al ciudadano.

### **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 la Atención al Usuario o Atención Legislativa.

En el Plan de Mejoramiento Interno del proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa publicado en la página web del MVCT con última fecha de modificación de 01/10/18 de acuerdo con el control de cambios del formato, contempla las siguientes actividades:

**(Pendiente Evaluación de OCI a la eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento)**

### **RECOMENDACIONES:**

Se hace indispensable que el proceso de Gestión documental como líder de política de Servicio al Ciudadano tenga en cuenta el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC para que de manera ágil y sencilla se lleve a cabo una revisión de las exigencias legales y normativas (Constitución Política, leyes, decretos, normas técnicas de calidad, entre otras) que le permitirá a la entidad identificar el estado de su gestión frente a: cualificación a servidores públicos, accesibilidad, espacios físicos, discapacidad, lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, protección de datos personales, enfoque diferencial, información pública y reportes.

Ya que el modelo menciona los tres niveles en los que se puede implementar la política de servicio al ciudadano: básico, intermedio y avanzado, se sugiere que, para dar base a

	<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

la identificación de los niveles de madurez en la implementación, se lleve a cabo la revisión del Anexo 2. Criterios diferenciales de la Política de Servicio al Ciudadano que puede consultar en el micrositio del MIPGV2 o en el link [http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG+Anexos\\_2\\_3\\_4\\_5\\_6\\_criterios\\_diferenciales.pdf/a3466267-c01d-c970-4da4-bfe0d3370876](http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG+Anexos_2_3_4_5_6_criterios_diferenciales.pdf/a3466267-c01d-c970-4da4-bfe0d3370876).

Realizada la verificación de las evidencias que soportan las puntuaciones dadas al Autodiagnóstico con más de 80 puntos y el análisis realizado para cada una de las actividades de gestión en mesa de trabajo, se exhorta a que se tomen las acciones correspondientes en el plan de acción del autodiagnóstico, y las mismas sean reportadas a la OAP para su seguimiento y con copia a la OCI para posterior evaluación.

- ❖ Para las actividades no puntuadas, se recomienda hacer revisión de los elementos de la actividad de gestión y se autoevalúe el nivel de implementación de la política.
- ❖ En cuanto a las actividades para las cuales no presentó ningún tipo evidencia, es necesario que se valide la información documentada con que cuenta la entidad para soportar la gestión adelantada.
- ❖ Para las actividades cuya evidencia aportada no es consistente con la actividad de gestión, se requiere que se revise la información de manera detallada, se verifique su adecuación, pertinencia, oportunidad y que se encuentre disponible para consulta en tiempo real.
- ❖ En aquellas actividades en las cuales se verificó la evidencia aportada y esta cumple parcialmente con los postulados de la actividad de gestión, se hace necesario analizar e interpretar dicha actividad de manera detallada a fin de asegurar que se cuente con la evidencia razonable para la implementación efectiva de la Política de Servicio al Ciudadano.
- ❖ Las actividades que fueron puntuadas con más de 80 puntos y la evidencia aportada es suficiente para soportar el cumplimiento de la actividad de gestión, se recomienda hacer revisión periódica de los lineamientos descritos en el autodiagnóstico con el fin de mantener y/o mejorar continuamente en términos de eficacia, efectividad y cultura administrativa.

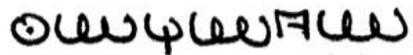
**PAPELES DE TRABAJO:**

Autodiagnóstico Política de Servicio al Ciudadano.

Evidencias remitidas por el proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa.

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

Para el presente informe de evaluación se aplicaron por parte del auditor los principios de Integridad, Objetividad, Confidencialidad, Competencia y Conflicto de Interés y en el desarrollo del mismo no se presentaron limitaciones.

**FIRMAS:**

**OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



**YERILY ISABEL CASTILLO**  
AUDITOR OCI



**LINA ALEJANDRA MORALES**  
AUDITOR OCI