

	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	22	MES	12	AÑO	2020
---	------------	-----------	------------	-----------	------------	-------------

PROCESO

SERVICIO AL CIUDADANO

RESPONSABLE DEL PROCESO

Dr. Leonidas Lara Amaya - Secretario General
 Dra. Carmen Luz Consuegra Peña - Subdirectora de Servicios Administrativos
 Dr. Jorge Arcecio Cañaverl Rojas - Coordinador Grupo Atención al Usuario y Archivo.

TIPO DE INFORME	DE SEGUIMIENTO		DE LEY	X
------------------------	-----------------------	--	---------------	----------

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la gestión realizada a las comunicaciones que ingresaron durante el periodo de estudio considerado en la presente evaluación, y que fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades – PQRSDF a través de los canales de atención al ciudadano del MVCT, teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1755 de 2015, *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*, y su implementación en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con el fin de que la entidad garantice el acceso a la libre información por parte de los entes de control y de la ciudadanía en general, presentando además las recomendaciones a que haya lugar y que puedan servir para fortalecer la gestión administrativa.

ALCANCE

La presente evaluación se efectúa sobre la gestión dada a las comunicaciones que ingresaron al MVCT, y que fueron identificados como PQRSDF a través de los canales de atención al ciudadano, durante el segundo semestre de 2020, los cuales se encuentran a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano, en contraste con el informe correspondiente al mismo periodo remitido en formato Excel por el Grupo evaluado a la Oficina de Control Interno, del cual se extrajo una muestra aleatoria, que servirá para realizar la verificación de lo anteriormente precitado.

Así mismo, la presente evaluación incluye el análisis realizado sobre las acciones desarrolladas por el Proceso frente a la implementación de la política de Servicio al Ciudadano, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG II, a fin de definir los resultados de dichas acciones, en términos de calidad e integridad de cara al ciudadano.

CRITERIOS

Constitución Política de 1991 - Artículos 23, 123, 209 y 270; Ley 87 de 1993; Ley 1755 de 2015; Ley

	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

1474 de 2011, Artículos 76. Decreto 3571 de 2011 Artículo 8; Decreto 1499 de 2017; Decreto 338 de 2019; Circular 01 de 2020 AGN, Resolución 666 de 2020, Acuerdo 060 de 2001 expedida por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación.

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno –OCI- en cumplimiento, del Rol de Evaluación y Seguimiento; del Plan Anual de Auditoría vigencia 2020 y teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1474 de 2011 – Artículo 76, donde se establece que “(...) *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.*”; por lo tanto, la OCI procede a verificar el cumplimiento de los aspectos legales y la revisión de la gestión documental de los expedientes de las respuestas generadas por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo durante el segundo semestre de 2020.

Desde el ámbito legal, y para el presente seguimiento se tomó una muestra de las PQRSDF presentadas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con el objetivo de determinar la calidad y el cumplimiento en la oportunidad de la información otorgada a los usuarios frente a las normas que las rigen y realizar recomendaciones que sean necesarias a los responsables del proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad. Teniendo en cuenta que la verificación se realiza utilizando la muestra aleatoria, los resultados del presente informe le son aplicables únicamente a la precitada muestra seleccionada.

Así mismo, es importante resaltar que la presente evaluación se efectúa en el marco de las medidas tomadas por la Entidad, para enfrentar el reto de dar continuidad al servicio a los ciudadanos, a través de sus diferentes canales de comunicación, respecto a la emergencia sanitaria generada por el COVID-19, por lo cual, se ha considerado de esta manera los planes de contingencia que se desarrollaron por parte del líder de dicha política y los terminos de respuesta definidos a nivel nacional.

Finalmente, en el marco de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG II, en el cual se busca que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía, se incluyó dentro de la evaluación, los aspectos desarrollados por el proceso frente a la implementación de la política de Servicio al Ciudadano, con el propósito de verificar las estrategias empleadas por la entidad para facilitar la gestión hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

DESARROLLO

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

	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

Conforme al alcance establecido para la presente evaluación, se procedió a realizar la verificación de las acciones adelantadas por el proceso para dar cumplimiento a los parámetros establecidos por la Ley 1474 - Artículo 76 y de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, obteniendo los siguientes resultados:

1. RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN

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, redes sociales, formulario PQRSDf por medio de los cuales se realiza la recepción de las PQRSDf a través de la página Web de la Entidad, así como en las ferias nacionales de servicio al ciudadano, las cuales se llevan a cabo acorde con los lineamientos y cronograma del Departamento Nacional de Planeación – DNP. Por otro lado, y para facilitar el manejo estadístico de la PQRSDf se hace una clasificación en 3 medios de entrada denominados **Página web, Correo postal, y Correo electrónico.**

1.1. Segundo Semestre 2020

Teniendo en cuenta el alcance de la anterior evaluación, la cual tuvo como corte al mes de abril de 2020, se realizó el seguimiento a la atención de las comunicaciones que ingresaron al MVCT, entre los meses de mayo y noviembre de 2020, identificadas como PQRSDf a través de los canales de atención al ciudadano, con los siguientes resultados:

❖ Total, Documentos Radicados

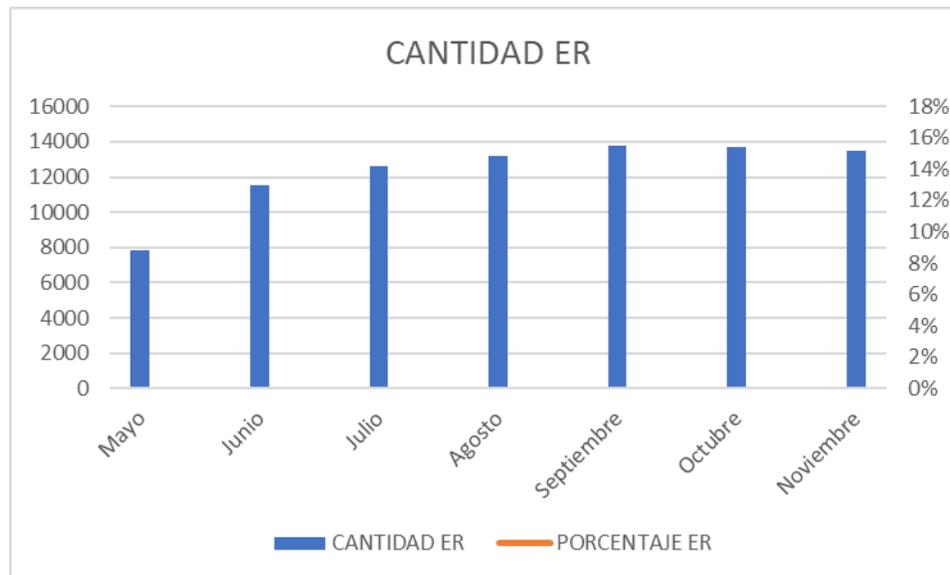
Durante el periodo evaluado, ingresaron un total de **86.169** requerimientos, los cuales presentaron el comportamiento mensual que se relaciona a continuación, así:

Tabla 1. Total, de comunicaciones de entrada – Segundo semestre 2020

MES	CANTIDAD ER	PORCENTAJE ER
Mayo	7843	9%
Junio	11513	13%
Julio	12604	15%
Agosto	13191	16%
Septiembre	13797	15%
Octubre	13716	16%
Noviembre	13505	16%

MES	CANTIDAD ER	PORCENTAJE ER
Total	86.169	100%

Gráfico 1. Distribución estadística – Comunicaciones de entrada por mes



Fuente: Segundo Reporte Estadístico PQRSDf 2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a los datos de la gráfica No.1 y una vez analizada la información se evidencia un aumento de **47.450** documentos de entrada “Externas Recibidas” (ER) con relación al informe del primer semestre de 2020 (38.719). Siendo para el actual periodo, septiembre el mes donde más ER se radicaron. Por otro lado, se puede concluir que, el aumento de documentos de entrada esta relacionado con la emergencia sanitaria generada por el COVID-19, lo cual se derivó en la definición de medidas y planes de contingencia que permitieran garantizar la prestación de los servicios de atención al ciudadano.

Así mismo para los meses de mayo a noviembre de 2020 de los (86.169) documentos radicados, **57.172** fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (**PQRSDf**), siendo septiembre el mes en el cual se efectuó la mayor cantidad de radicaciones de PQRSDf.

❖ **Clasificación PQRSDf presentadas ante el MVCT**

Durante el periodo analizado, ingresaron un total de **57.172** documentos identificados como “Peticiónes, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones”, estos se distribuyeron, así:

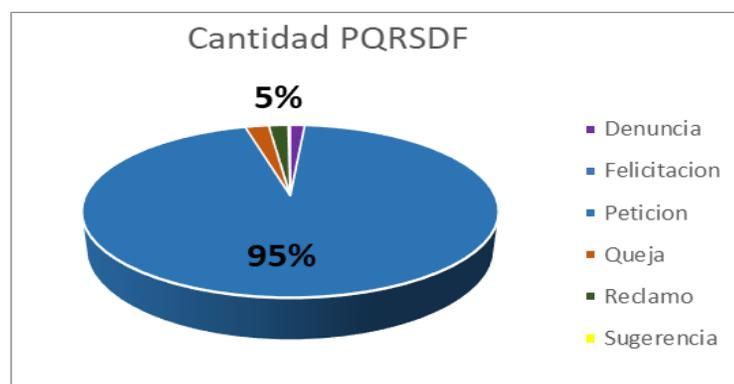
Tabla 2. Clasificación Comunicaciones – Segundo semestre Vigencia 2020

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD PQRSDf	PORCENTAJE PQRSDf
Petición	54.575	95%

	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

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD PQRSDf	PORCENTAJE PQRSDf
Queja	1.050	1,9%
Reclamo	987	1,9%
Sugerencia	77	0,2%
Denuncia	478	1%
Felicitación	5	0,01%
Total	57.172	100%

Gráfico 2. Distribución estadística – Clasificación comunicaciones



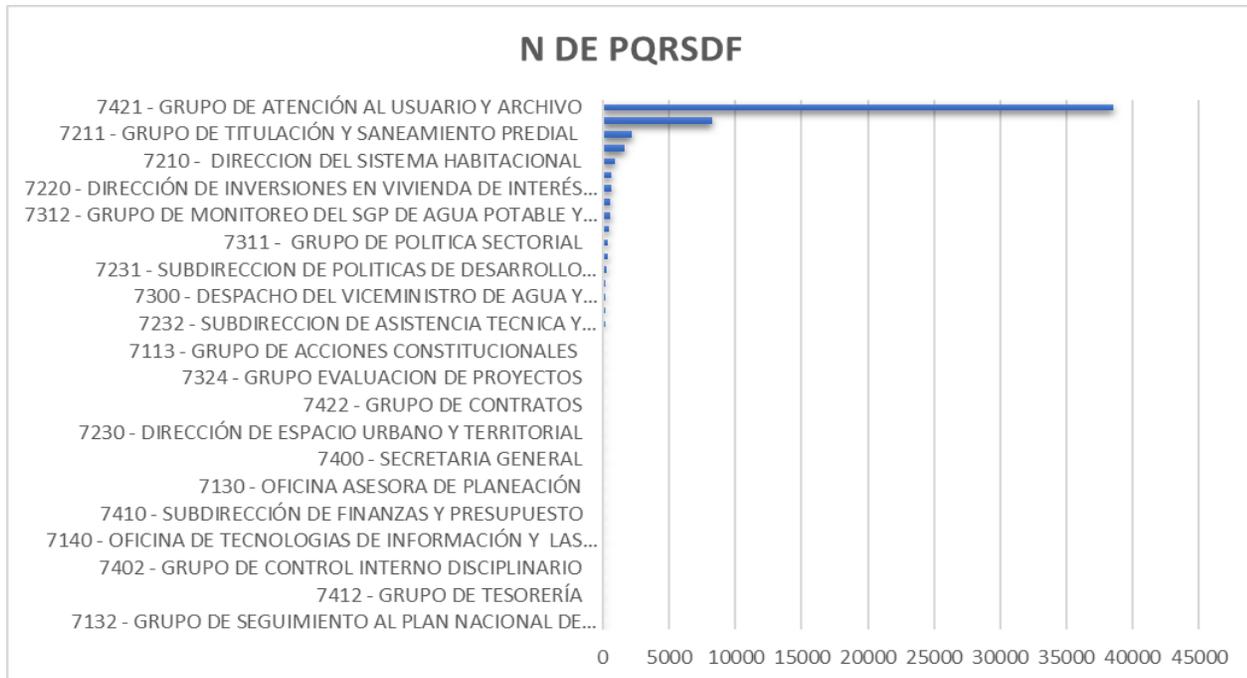
Fuente: Segundo Reporte Estadístico PQRSDf 2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Como se aprecia, la Petición es el documento más significativo de la totalidad de PQRSDf radicadas ante el MVCT con un **95 %**, en el seguimiento se observó el aumento de las peticiones en un **0,5%** frente al informe del primer semestre de 2020 (**94.5%**). Así mismo, para los 28.997 documentos restantes corresponden a requerimientos que no están inmersos dentro de una PQRSDf.

❖ Entradas de PQRSDf por dependencia:

De acuerdo con la información remitida por Grupo Atención al Usuario y Archivo -GAUA, quien es la dependencia con mayor volumen de solicitudes, (38.549 documentos, equivalente al 67%), seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (8.232 documentos, equivalente al 14%), como nos indica la gráfica No.3

Gráfico 3. Distribución estadística – Comunicaciones de entrada por dependencia



Fuente: Segundo Reporte Estadístico PQRSDF 2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

❖ Cantidad de PQRSDF por canal de recepción

A continuación, se presentan las estadísticas arrojadas respecto del medio de recepción preferido por los usuarios.

Tabla 3. Comportamiento Clasificación Comunicaciones

TIPO DE SOLICITUD	CORREO ELECTRÓNICO	CALL CENTER	CORREO POSTAL	PÁGINA WEB	TOTAL
Petición	41.841	27	5.272	7.435	54.575
Queja	52	214	6	778	1.050
Reclamo	10	1	-	976	987
Sugerencia	6	1	-	70	77
Denuncia	34	2	5	437	478
Felicitación	-	-	-	5	5
TOTAL	41.943	245	5.283	9.701	57.172
PORCENTAJE	73%	0,8%	9%	17%	100%

Gráfico 4. Distribución estadística – Clasificación Comunicaciones por medio



Fuente: Segundo Reporte Estadístico PQRSD 2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a lo observado en la Gráfica 4, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (**PQRSD**) es el correo electrónico de la entidad (**41.943** documentos, equivalente al **73%**).

De otra parte, una vez realizada la verificación de los documentos de entrada y salida en el Sistema de Gestión Documental (GESDOC) por parte del equipo auditor, se observa la trazabilidad de las PQRSD, correspondiente al periodo (mayo a noviembre 2020); dicho lo anterior, la verificación documental se realiza utilizando la muestra seleccionada mediante el muestreo aleatorio simple, con un Tamaño de población (N) de **57.172**, un Error Muestral (E) de **6%**, una Proporción de Éxito (P) del **21%**, un Nivel de Confianza del 95% y una Muestra Óptima de **175**, y como resultado del análisis aplicado, sus resultado le son aplicables únicamente a la citada muestra, de la cual se puede indicar lo siguiente:

Tabla 1. Resultados verificación Muestra PQRSD

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
1	2020ER0038676	Petición	Por organizar	2020EE0029852	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
2	2020ER0038842	Petición	Asignado	2020EE0040528	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", se observó un archivo en formato Word asociado, no obstante, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
3	2020ER0039092	Denuncia	Finalizado	2020EE0031046	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que al no existir competencia por parte del MVCT para atender la comunicación, si bien se informó sobre esta al peticionario, no se observó la comunicación asociada al traslado correspondiente a la entidad



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					sobre la cual recae la competencia, tal como lo establece el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
4	2020ER0039227	Reclamo	Finalizado	2020EE0036995	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
5	2020ER0039616	Oficio	Por organizar	2020EE0031596	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
6	2020ER0039736	Denuncia	Finalizado	2020EE0041716	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
7	2020ER0039762	Petición	Por organizar	2020EE0031654	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
8	2020ER0039763	Traslado por competencia	Finalizado	2020EE0035888 C1	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
9	2020ER0039894	Petición	Finalizado	2020EE0038678	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
10	2020ER0040001	Traslado por competencia	Finalizado	2020EE0031616	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
11	2020ER0041098	Denuncia	Por organizar	2020EE0038853	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
12	2020ER0041368	Denuncia	Asignado	2020EE0044115	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
13	2020ER0041565	Petición	Finalizado	2020EE0033179	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
14	2020ER0041780	Traslado por competencia	Por organizar	2020EE0033143	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
15	2020ER0042409	Petición	Finalizado	2020EE0038719	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
16	2020ER0043028	Petición	Finalizado	2020EE0040057	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					dio cierre a dicha gestión.
17	2020ER0043518	Petición	Por organizar	2020EE0049504	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
18	2020ER0043646	Petición	Finalizado	2020EE0099275	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", se observó un archivo en formato Word asociado, no obstante, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión; así mismo, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 21/05/2020 y el radicado de salida observado en el documento Word precitado cuenta con fecha 24/11/2020 que corresponde a 123 días hábiles.
19	2020ER0043666	Petición	Finalizado	2020EE0034620	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
20	2020ER0043826	Petición	Finalizado	2020EE0040060	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
21	2020ER0044017	Petición	Finalizado	2020EE0036989	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
22	2020ER0044298	Solicitud de Información	Finalizado	2020EE0078406	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 22/05/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 7/10//2020 que corresponde a 123 días hábiles.
23	2020ER0045502	Petición	Finalizado	2020EE0091808	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", se observó un archivo en formato Word asociado, no obstante, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión; así mismo la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 28/05/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 11/11/2020 que corresponde a 111 días hábiles.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
24	2020ER0045680	Petición	Asignado	2020EE0053251	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
25	2020ER0046096	Petición	Finalizado	2020EE0049652	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
26	2020ER0046144	Petición	Anulado	2020EE0039216	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
27	2020ER0046387	Petición	Finalizado	2020EE0036103	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
28	2020ER0046395	Denuncia	Finalizado	2020EE0036152	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la denuncia realizada por el usuario fue remitida a la entidad competente de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 al respecto.
29	2020ER0046434	Notificación	Por organizar	2020EE0056058	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 1/06/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 3/08//2020 que corresponde a 41 días hábiles.
30	2020ER0046589	Denuncia	Finalizado	2020EE0066818	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que al no existir competencia por parte del MVCT para atender la comunicación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 hizo remisión a la entidad competente; no obstante la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 1/06/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 4/09/2020 que corresponde a 63 días hábiles.
31	2020ER0046678	Petición	Finalizado	2020EE0039341	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
32	2020ER0046824	Traslado por competencia	Por organizar	2020EE0036898	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
33	2020ER0047053	Petición	Asignado	2020EE0050720	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
34	2020ER0047378	Petición	Finalizado	2020EE0081101	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 2/06/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 16/10//2020 que corresponde a 92 días hábiles.
35	2020ER0047525	Petición	Finalizado	2020EE0039992	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
36	2020ER0048083	Petición	Asignado	2020EE0046559	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
37	2020ER0050257	Petición	Asignado	2020EE0053748	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
38	2020ER0050393	Denuncia	Finalizado	2020EE0053623	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
39	2020ER0051591	Denuncia	Finalizado	2020EE0046132	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
40	2020ER0052232	Traslado por competencia	Finalizado	2020EE0056761	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 16/06/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 5/08//2020 que corresponde a 33 días hábiles.
41	2020ER0053183	Petición	Finalizado	2020EE0066295	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
42	2020ER0053232	Traslado por competencia	Finalizado	2020EE0042697	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
43	2020ER0053419	Petición	Finalizado	2020EE0041132	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
44	2020ER0054177 C1	Petición	Asignado	2020EE0090607	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
45	2020ER0054583	Petición	Asignado	2020EE0048529	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
46	2020ER0055500	Denuncia	Finalizado	2020EE0094700	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
47	2020ER0055707	Petición	Por organizar	2020EE0051549	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
48	2020ER0055768	Denuncia	Finalizado	2020EE0058287	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta a la petición por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
49	2020ER0055816	Traslado por competencia	Finalizado	2020EE0049338	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
50	2020ER0055896	Denuncia	Por organizar	2020EE0097441	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Por aceptar organización", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
51	2020ER0056947	Traslado por competencia	Finalizado	2020EE0046711	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
52	2020ER0056977	Petición	Por organizar	2020EE0103954	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", se observó un archivo en formato Word asociado, no obstante, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión; así mismo la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 26/06/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 30/11/2020 que corresponde a 104 días hábiles.
53	2020ER0057834	Restitución de tierras	Por organizar	2020EE0045549	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
54	2020ER0057852	Petición	Finalizado	2020EE0050382	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
55	2020ER0057903	Oficio	Finalizado	2020EE0065869	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 1/07/2020



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					y el radicado de salida cuenta con fecha 2/09//2020 que corresponde a 38 días hábiles.
56	2020ER0058037	Petición	Por organizar	2020EE0047425	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
57	2020ER0058131	Petición	Finalizado	2020EE0093664	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 1/07/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 13/11//2020 que corresponde a 92 días hábiles.
58	2020ER0058202	Petición	Finalizado	2020EE0065739	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 1/07/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 2/09//2020 que corresponde a 42 días hábiles.
59	2020ER0058257	Petición	Finalizado	2020EE0067952	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", se observó un archivo en formato Word asociado, no obstante, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión; así mismo la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 1/07/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 8/09/2020 que corresponde a 47 días hábiles.
60	2020ER0058361	Petición	Finalizado	2020EE0053085	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
61	2020ER0058726	Petición	Asignado	2020EE0062078	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 2/07/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 21/08//2020 que corresponde a 33 días hábiles.
62	2020ER0058727	Petición	Asignado	2020EE0060372	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada consistente, que se encuentra en estado "Finalizado", se observó un archivo en formato Word asociado, no obstante, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
63	2020ER0058832	Petición	Por organizar	2020EE0045716	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
64	2020ER0059065	Petición	Por organizar	2020EE0051222	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
65	2020ER0059316	Petición	Finalizado	2020EE0051386	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
66	2020ER0059879	Petición	Por organizar	2020EE0060880	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
67	2020ER0061170	Petición	Asignado	2020EE0058698	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
68	2020ER0061176	Petición	Finalizado	2020EE0053813	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
69	2020ER0062281	Solicitud de Información	Asignado	2020EE0084443	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
70	2020ER0062571	Petición	Asignado	2020EE0064405	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
71	2020ER0062742	Información pública	Asignado	2020EE0059982	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
72	2020ER0064009	Oficio	Por recibir	2020EE0051695	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
73	2020ER0066871	Petición	Finalizado	2020EE0052335	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
74	2020ER0067567 C1	Oficio	Asignado	2020EE0055042	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
75	2020ER0070347	Solicitud de Información	Finalizado	2020EE0067433	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
76	2020ER0070378	Denuncia	Finalizado	2020EE0105070	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 2/08/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 1/12/2020 que corresponde a 82 días hábiles
77	2020ER0070420	Petición	Finalizado	2020EE0056081	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
78	2020ER0070467	Movilización personal	Anulado	2020EE0055708	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
79	2020ER0070558	Petición	Por organizar	2020EE0056874	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
80	2020ER0070618	Petición	Asignado	2020EE0067359	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
81	2020ER0070750	Petición	Asignado	2020EE0070819	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
82	2020ER0071190	Petición	Por organizar	2020EE0056464	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
83	2020ER0071633	Petición	Por organizar	2020EE0060125	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
84	2020ER0071922	Petición	Asignado	2020EE0065317	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
85	2020ER0071989	Movilización personal	Finalizado	2020EE0064110	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
86	2020ER0072097	Petición	Finalizado	2020EE0061551	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
87	2020ER0072264	Petición	Asignado	2020EE0062060	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
88	2020ER0073492	Denuncia	Finalizado	2020EE0077568	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
89	2020ER0073495	Petición	Asignado	2020EE0072275	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
90	2020ER0073544	Petición	Finalizado	2020EE0076166	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 10/08/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 1/10//2020 que corresponde a 37 días hábiles.
91	2020ER0073597	Petición	Asignado	2020EE0071404	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
92	2020ER0074489	Petición	Asignado	2020EE0074401	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 12/08/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 28/09//2020 que corresponde a 32 días hábiles.
93	2020ER0077263	Petición	Por organizar	2020EE0103745	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Por aceptar organización", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
94	2020ER0077508	Contestación	Finalizado	2020EE0074589	NO APLICA
95	2020ER0077712	Petición	Asignado	2020EE0080373	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 19/08/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 14/10//2020 que corresponde a 39 días hábiles.
96	2020ER0079067	Queja	Finalizado	2020EE0068570	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
97	2020ER0081646	Petición	Finalizado	2020EE0073769	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
98	2020ER0081826	Petición	Finalizado	2020EE0067196	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
99	2020ER0081866	Petición	Asignado	2020EE0074104	Realizada la verificación, si bien se observa una



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
100	2020ER0082953	Queja	Finalizado	2020EE0076139	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
101	2020ER0083460	Petición	Asignado	2020EE0103310	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 1/09/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 28/11//2020 que corresponde a 55 días hábiles.
102	2020ER0083475	Informe	Finalizado	2020EE0082348	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
103	2020ER0083752	Oficio	Asignado	2020EE0069053	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
104	2020ER0083953	Restitución de tierras	Asignado	2020EE0096668	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 1/09/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 19/11//2020 que corresponde a 48 días hábiles.
105	2020ER0084262	Petición	Asignado	2020EE0104862	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 2/09/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 1/12//2020 que corresponde a 61 días hábiles.
106	2020ER0084499	Petición	Por recibir	2020EE0071134	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
107	2020ER0084504	Oficio	Por recibir	2020EE0071130	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
108	2020ER0084993	Solicitud de Información	Finalizado	2020EE0086215	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 3/09/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					21/10//2020 que corresponde a 39 días hábiles.
109	2020ER0085014	Petición	Finalizado	2020EE0087053	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
110	2020ER0085301	Denuncia	Por organizar	2020EE0075511	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", se observó un archivo en formato Word asociado, no obstante, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
111	2020ER0085525	Petición	Por organizar	2020EE0095172	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 4/09/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 17/11//2020 que corresponde a 49 días hábiles.
112	2020ER0085684 C2	Traslado por competencia	Por organizar	2020EE0072965	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
113	2020ER0085684 C1	Traslado por competencia	Finalizado	2020EE0076213	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
114	2020ER0085882	Petición	Asignado	2020EE0096678	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, se observó que a pesar de que la comunicación fue radicada el día 7/09/2020, esta presenta fecha de recepción por parte de la coordinación del GAUA hasta el día 02/11/2020, es decir, 45 días hábiles posteriores a esto; razón por la cual, el área técnica recibió dicha comunicación en la fecha 06/11/2020, por lo cual, a pesar de emitir la respuesta correspondiente en un término de ocho (8) días hábiles, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que y el radicado de salida cuenta con fecha 19/11//2020 que corresponde a 50 días hábiles.
115	2020ER0087715	Petición	Asignado	2020EE0091360	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 10/09/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 10/11//2020 que corresponde a 41 días hábiles
116	2020ER0087939	Petición	Por organizar	2020EE0071167	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					"Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
117	2020ER0092707	Petición	Por organizar	2020EE0077634	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
118	2020ER0093387	Petición	Por organizar	2020EE0095172	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 24/09/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 17/11//2020 que corresponde a 46 días hábiles.
119	2020ER0093777	Traslado por competencia	Finalizado	2020EE0086200	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
120	2020ER0095103	Petición	Por organizar	2020EE0103017	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", se observó un archivo en formato Word asociado, no obstante, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión; así mismo la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 28/08/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 27/11/2020 que corresponde a 41 días hábiles.
121	2020ER0097048	Petición	Finalizado	2020EE0078882	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
122	2020ER0097053	Petición	Finalizado	2020EE0077070	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
123	2020ER0097124	Petición	Por organizar	2020EE0102589	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 1/10/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 27/11//2020 que corresponde a 38 días hábiles.
124	2020ER0097347	Petición	Asignado	2020EE0081813	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
125	2020ER0097519	Traslado por competencia	Finalizado	2020EE0103604	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 1/10/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 30/11//2020 que corresponde a 39 días hábiles.
126	2020ER0097661	Petición	Por organizar	2020EE0106626	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 1/10/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 3/12//2020 que corresponde a 42 días hábiles.
127	2020ER0098085	Petición	Asignado	2020EE0081307	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
128	2020ER0098275	Oficio	Asignado	2020EE0085241	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
129	2020ER0098610	Petición	Asignado	2020EE0096434	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
130	2020ER0099846	Denuncia	Finalizado	2020EE0079987	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
131	2020ER0099940	Petición	Finalizado	2020EE0080246	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
132	2020ER0099956	Oficio	Asignado	2020EE0081802	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
133	2020ER0100576	Petición	Asignado	2020EE0094878	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
134	2020ER0100940	Petición	Asignado	2020EE0105730	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 9/10/2020 y el radicado de salida cuenta con fecha 2/12//2020 que corresponde a 35 días hábiles.
135	2020ER0101137	Traslado por competencia	Finalizado	2020EE0101319	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
136	2020ER0102154	Petición	Finalizado	2020EE0083771	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
137	2020ER0104614	Oficio	Finalizado	2020EE0083836	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
138	2020ER0105101	Petición	Por organizar	2020EE0102617	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Por aceptar organización", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
139	2020ER0105473	Petición	Asignado	2020EE0105717	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
140	2020ER0105922	Denuncia	Finalizado	2020EE0091466	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
141	2020ER0109109	Petición	Por organizar	2020EE0103017	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
142	2020ER0109190	Petición	Asignado	2020EE0105902	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Por aceptar organización", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
143	2020ER0109809 C2	Petición	Finalizado	2020EE0095032	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
144	2020ER0110709	Petición	Finalizado	2020EE0092814	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
145	2020ER0110812	Petición	Por organizar	2020EE0089155	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
146	2020ER0110849	Petición	Finalizado	2020EE0095713	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
147	2020ER0110968	Petición	Finalizado	2020EE0097160	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
148	2020ER0110980	Petición	Asignado	2020EE0091468	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
149	2020ER0110982	Traslado por competencia	Finalizado	2020EE0098697	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
150	2020ER0111047 C1	Oficio	Asignado	2020EE0100449	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
151	2020ER0111055	Petición	Por recibir	2020EE0090431	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que aún no se le ha dado respuesta a la petición, la entidad se encuentra en el término para dar respuesta.
152	2020ER0111201	Petición	Asignado	2020EE0091230	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que aún no se le ha dado respuesta a la petición, la entidad se encuentra en el término para dar respuesta.
153	2020ER0111410	Petición	Asignado	2020EE0088709	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que aún no se le ha dado respuesta a la petición, la entidad se encuentra en el término para dar respuesta.
154	2020ER0111423	Petición	Asignado	2020EE0106553	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
155	2020ER0111824	Petición	Asignado	2020EE0099742	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
156	2020ER0111999	Petición	Asignado	2020EE0093844	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
157	2020ER0112074	Petición	Asignado	2020EE0105808	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Por aceptar organización", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
158	2020ER0112105	Reclamo	Finalizado	2020EE0096024	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
159	2020ER0112241	Oficio	Asignado	2020EE0092240	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
160	2020ER0113160	Oficio	Asignado	2020EE0105817	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Por aceptar organización", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión
161	2020ER0114558	Petición	Finalizado	2020EE0102669	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
162	2020ER0114562	Información pública	Por organizar	2020EE0095861	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
163	2020ER0115006	Queja	Finalizado	2020EE0099713	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
164	2020ER0115258	Petición	Por organizar	2020EE0097733	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
165	2020ER0116433	Petición	Por organizar	2020EE0104116	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
166	2020ER0116734	Petición	Por organizar	2020EE0098437	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
167	2020ER0117140	Petición	Finalizado	2020EE0100815	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
168	2020ER0118028	Denuncia	Finalizado	2020EE0099108	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
169	2020ER0119456	Traslado por competencia	Por recibir	2020EE0100768	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
170	2020ER0120872	Petición	Por organizar	2020EE0102851	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
171	2020ER0120949	Petición	Finalizado	2020EE0106012	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
172	2020ER0121417	Solicitud de Información	Finalizado	2020EE0106313	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
173	2020ER0122245	Petición	Finalizado	2020EE0104609	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
174	2020ER0122707	Petición	Finalizado	2020EE0102827	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.

	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

N°	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
175	2020ER0122863	Petición	Finalizado	2020EE0104563	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.

De acuerdo a lo anterior y una vez verificado los documentos de entrada y salida en el Sistema de Gestión Documental (GESDOC) de la muestra seleccionada, se pudo concluir, lo siguiente:

De los 175 radicados que se verificación, **111** son consistentes y están acordes a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, lo cual equivale a un **64%** de la muestra.

Los radicados que se verificaron y que se presentan como no conformes son **64**, que equivalen a un **36%** del total de la muestra, toda vez que no se evidenció documento asociado que permitiera garantizar que se dio respuesta a la petición, ni existía alguna observación que permitiera verificar que estas comunicaciones no requerían respuesta.

2. ACCIONES ADELANTADAS POR EL PROCESO FRENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo al seguimiento y las recomendaciones efectuadas en el Informe de seguimiento correspondiente al primer semestre de 2020, se observó que el proceso aplicó las siguientes mejoras así:

- ❖ Se evidenció que, desde el Grupo de Atención al Usuario y Archivo se está llevando a cabo el seguimiento de peticiones, así mismo, a través de correos electrónicos institucionales remitidos a los líderes de dependencia, cada (15) quince días se remite a cada coordinador y/o encargado de los casos en la herramienta de Gestión Documental, los casos asignados y que se encuentran pendientes.
- ❖ De igual manera, se observó que desde el centro de contacto se remite a través de correo electrónico institucional, el reporte de los casos identificados como pendientes y estos son remitidos al jefe del área encargado, como acción de seguimiento.
- ❖ Se evidenció la implementación de un plan de contingencia referente a la Gestión Documental, esto con el fin de poder atender todos los casos que ingresan al MVCT y poder despachar los que se encuentran represados, así mismo, se observó la cantidad de casos ingresados durante el periodo de enero a noviembre de 2020, como se aprecia en la siguiente figura.



Figura 1. Resultados Estadísticas de comunicaciones - Vigencia 2020



Fuente: Plan de contingencia 7-12-2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Adicionalmente el grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) dentro de su Plan de Contingencia, elaboró un plan de acción en el cual se estipularon fechas y responsables el cual se pudo evidenciar, así:

Figura 2. Plan de contingencia establecido por la emergencia sanitaria.



Fuente: Plan de contingencia 7-12-2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

3. ACCIONES ADELANTADAS FRENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	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

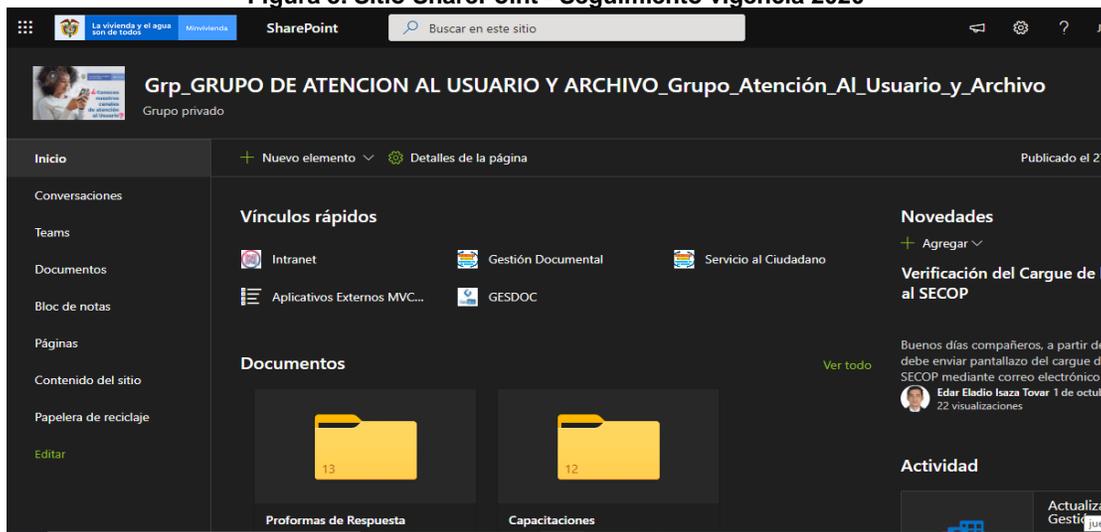
El protocolo de Servicio al ciudadano del Ministerio de Vivienda, ciudad y Territorio, está dirigido a los servidores públicos que atienden usuarios en el MVCT, Fondo Nacional del Ahorro, y Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento básico, con el propósito de que la administración publica este cada vez más cerca al ciudadano, permitiendo la interacción y participación del mismo y de esa forma brindar eficiente y eficazmente un buen servicio a través de los canales de atención al ciudadano en todo el país.

Este protocolo de atención al usuario tiene como fin la mejora continua y la calidad en la prestación del servicio al ciudadano del MVCT, FNA Y CRA, optando por elaborar un lineamiento institucional de servicio al ciudadano como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de las instituciones.

Por lo anterior, se observó que la coordinación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA), sigue articulando mediante el canal de servicio al ciudadano en la herramienta institucional **TEAMS** que tiene como fin mantener informado a todos los servidores y agentes del centro de contacto, respecto a la información para la socialización del protocolo.

A continuación, se evidencia el continuo uso del canal de servicio al ciudadano en la herramienta institucional TEAMS, así:

Figura 3. Sitio SharePoint - Seguimiento vigencia 2020



Fuente: Segundo Informe Estadístico PQRSDf 2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Adicionalmente se observó que se brindaron capacitaciones a los servidores públicos en los diferentes programas de vivienda lo cual se puede evidenciar, así:

	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

Figura 4. Capacitaciones dictadas en materia de servicio al ciudadano - vigencia 2020

Fuente: Segundo Informe Estadístico PQRSDf 2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

4. ACCIONES ADELANTADAS FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA OCASIONADA POR EL COVID-19 (CIRCULAR 01 DE 2020 AGN)

De acuerdo a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 la Coordinación del Grupo de Atención al usuario y archivo (GAUA) adelantó una serie de acciones para garantizar el óptimo desarrollo del proceso así,

- ❖ El proceso sigue fortaleciendo la implementación del canal en SharePoint, donde se comparte la información relevante, con el fin de cumplir los objetivos propuestos por el grupo de Atención al Usuario y Archivo.
- ❖ Se sigue articulando internamente mediante un grupo dentro de la herramienta institucional TEAMS con el fin de mantener conectado a todo el equipo del grupo de atención al usuario y archivo (GAUA), con el fin de compartir información para todo el grupo.
- ❖ Se adelantaron acciones de contingencia con el fin de afrontar el alto volumen de peticiones que ingresan al MVCT, esto requirió cambiar varias personas de sus funciones, lo anteriormente expuesto se puede evidenciar mediante correo electrónico masivo que fue enviado el 12 de noviembre de 2020, así:

	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

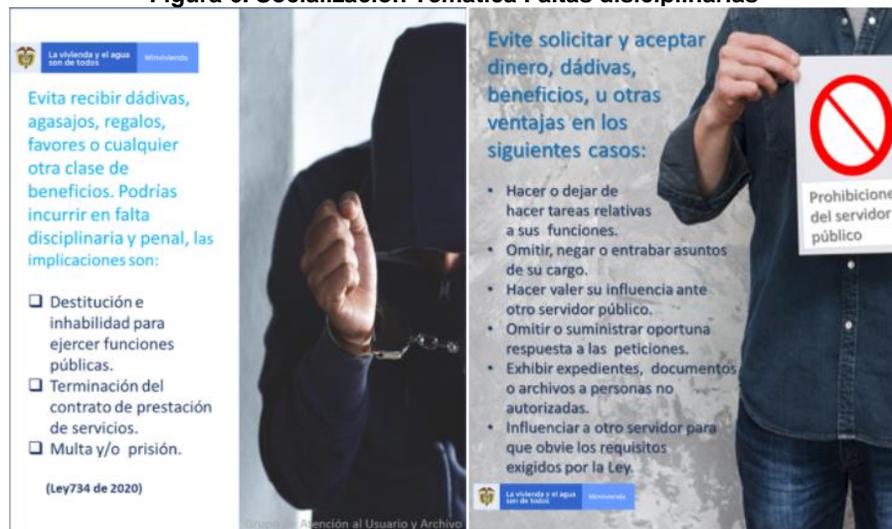
Figura 5. Pieza Gráfica - Plan de contingencia



Fuente: Segundo Informe Estadístico PQRSDf 2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

- ❖ Se adelantaron acciones en conjunto con la Oficina de Control Interno Disciplinario en el tema de faltas disciplinarias y penales, esto se puede evidenciar, así:

Figura 6. Socialización Temática Faltas disciplinarias



Fuente: Segundo Informe Estadístico PQRSDf 2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

- ❖ De igual manera, se observó que se adelantaron campañas internas con los canales de atención lo cual se puede evidenciar, así:

 <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>

Figura 7. Campañas internas - Servicio al ciudadano 2020



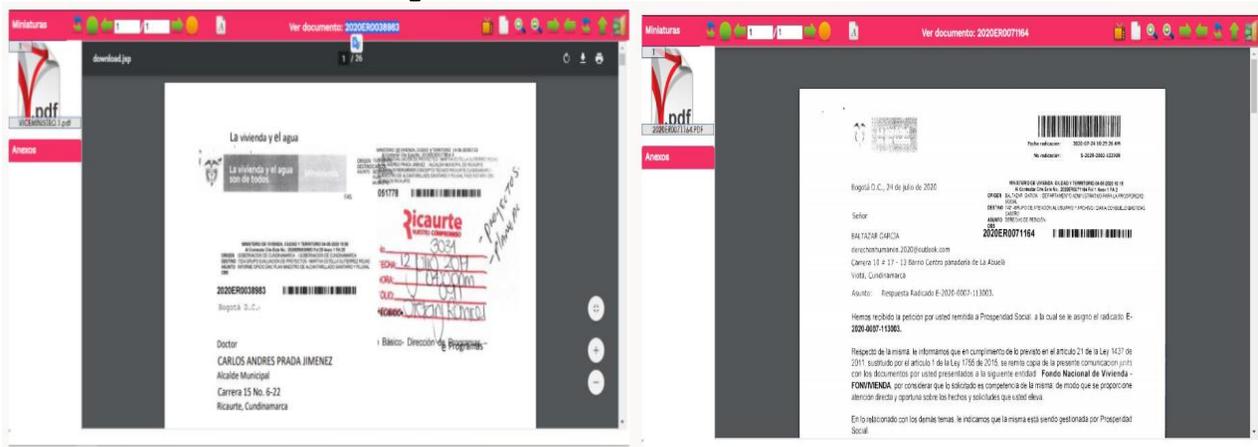
Fuente: Segundo Informe Estadístico PQRSDF 2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

5. ACCIONES ADELANTADAS FRENTE A LAS RECOMENDACIONES ESTABLECIDAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRSDF – CIERRE VIGENCIA 2019 – PRIMER SEMESTRE 2020

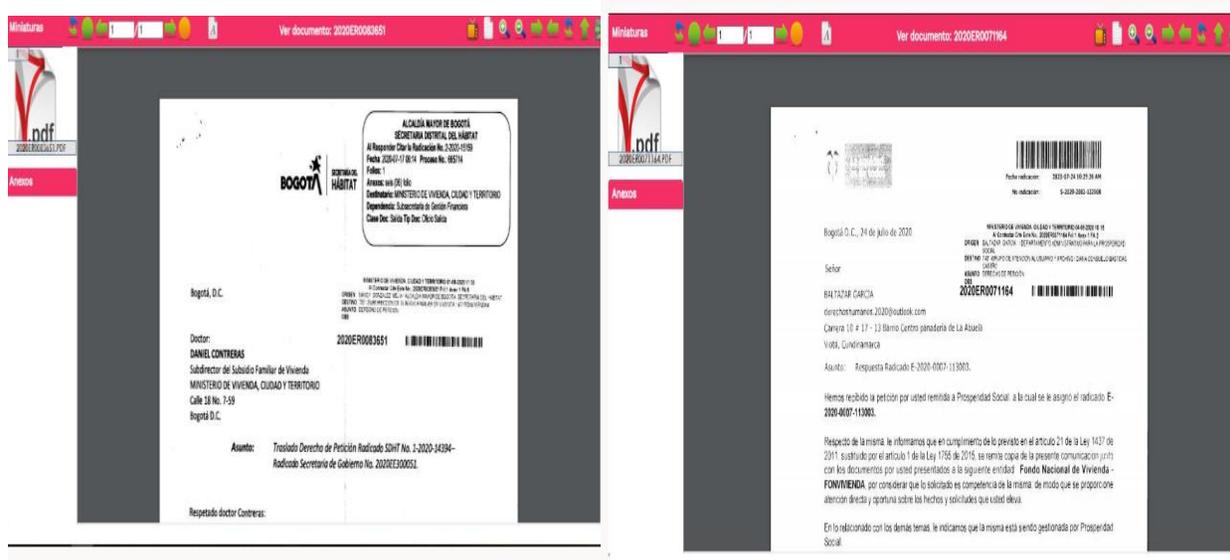
De acuerdo al seguimiento realizado para el primer semestre de 2020, se observó que el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (**GAUA**), implementó mejoras relacionadas a las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno, Así:

- ❖ Se observó que el proceso dejó de radicar solicitudes en formato .TIF y que se está radicando en formato .PDF, lo cual se puede evidenciar, así:

Figura 8. Radicaciones en formato PDF



	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



Fuente: Segundo Informe Estadístico PQRSDf 2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

- ❖ Se llevó a cabo un proceso de caracterización de usuarios la cual fue remitida a la Oficina Asesora de Planeación, así mismo se observó un fortalecimiento del canal “CHAT INSTITUCIONAL” con un mejoramiento de la herramienta.
- ❖ El proceso fortaleció la cultura de autocontrol referente al cierre de actividades del Plan de mejoramiento, así como el monitoreo correspondiente al mapa de riesgos.
- ❖ Se observó la implementación de correctivos con el fin de dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento del proceso

6. SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) VIGENCIA 2020

A continuación, se muestran las actividades relacionadas al proceso de Servicio al ciudadano y que están enmarcadas dentro del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano para los de mayo a noviembre de 2020, con la respectiva evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, así:

Tabla 4. Acciones Implementadas PAAC 2020

ACTIVIDAD	MES DE ENTREGA	SEGUIMIENTO OCI MAYO 2020	ESTADO
Diseñar e implementar de la política de servicio al ciudadano	Enero a noviembre	Realizada la evaluación se verificaron seis (6) archivos en formato (XLSX) denominados “Radicación_GestionMensual_GAUA_2020” para los meses de enero, febrero, marzo, mayo, junio, julio de 2020, donde se observa el reporte de las estadísticas de atención al ciudadano, los cuales contemplan los 9 canales de atención (Centro De Contacto – Telefónico, Canal Correo Postal, Atención	EN PROCESO

	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

ACTIVIDAD	MES DE ENTREGA	SEGUIMIENTO OCI MAYO 2020	ESTADO
		<p>Personalizada, Ferias De Servicio Al Ciudadano, Canal De Correo Electrónicos, Redes Sociales, Chat Institucional, Urna De Cristal y Formulario Virtual PQRS).</p> <p>Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, por tal razón se evidencia el cumplimiento de la actividad.</p>	
Asistir a las ferias del servicio al ciudadano, lideradas por el DNP	Agosto	<p>Realizada la evaluación se verificaron un (1) documento en formato(WORD) denominado “DNP” y (2) documentos en formato (PDF) denominados “2InfFNCS “; “Cartaapla “ para los meses de abril y agosto de 2020, donde se observa el informe elaborado de gestión en las ferias de atención al ciudadano lideradas por el DNP, sin embargo el Departamento Nacional de Planeación, emitió comunicado de aplazamiento de las ferias nacionales del servicio al ciudadano el 16 de marzo de 2020, teniendo en cuenta que "Con el ánimo de mitigar los riesgos de contagio de la pandemia COVID-19, en cumplimiento a los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional a través de la Circular Externa No. 0018 de 10 marzo 2020, así como la declaratoria de emergencia sanitaria expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020 y la Directiva Presidencial No. 02 del 12 de Marzo 2020, informó que queda postergado el desarrollo de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano- FSNC, hasta después del 30 de mayo de 2020 o hasta nueva orden". Hasta la fecha el proceso informa que no se ha recibido comunicación de reactivación para la realización y asistencia a las ferias al servicio al ciudadano.</p> <p>Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable y el seguimiento adelantado por la Oficina Asesora de Planeación, por tal razón se evidencia el avance en el cumplimiento de la actividad.</p>	EN PROCESO
Fortalecer las competencias de servicio de la entidad, a través de procesos de cualificación y sensibilización, armonizados con el Plan Institucional de Capacitación. Circular 001 de 2018-CGDI (Componente de Atención al ciudadano PAAC)	Julio y Octubre	<p>Realizada la evaluación se verificaron tres (3) documentos en formato (PDF) denominados “Evidencia lista de asistencia”; “Evidencias asistencia Capacitación Ley de Transparencia sesión 12 de mayo 2020” ; “Presentación_LeyTAIP_AMC Teams” y (2) dos documentos en formato (EXCEL) denominados “LISTADO ASISTENCIA A CAPACIT LEY DE TRANSP MAY 5_2020 “ ; “LISTADO DE ASISTENCIA A CAPACITACION LEY DE TRANSPARENCIA MAYO 12 2020 “para el mes de junio de 2020, donde se observa la presentación y lista de asistencia, junto con las evidencias de las reuniones vía Teams.</p> <p>Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable y el seguimiento adelantado por la Oficina Asesora de Planeación, por tal razón se evidencia el avance en el cumplimiento de la actividad.</p>	EN PROCESO

	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

ACTIVIDAD	MES DE ENTREGA	SEGUIMIENTO OCI MAYO 2020	ESTADO
Orientar a los actores involucrados sobre temas de servicio al ciudadano y gestión documental	Junio y Septiembre	<p>Realizada la evaluación se verificaron seis (6) correos electrónicos para el mes de marzo y cinco (5) correos electrónicos para el mes de junio, donde se observan las citaciones por parte de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda en materia misional con el fin de fortalecer la atención al ciudadano.</p> <p>Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable y el seguimiento adelantado por la Oficina Asesora de Planeación, por tal razón se evidencia el avance en el cumplimiento de la actividad.</p>	EN PROCESO
Dar impulso procesal a las diferentes etapas del proceso disciplinario	Julio y Octubre	<p>Realizada la evaluación se verificaron un (1) documento en formato (PDF) y dos (2) documentos en formato (EXCEL) denominados "ACTAS REPARTO 1ER TRIMESTRE"; "ACTUACIONES- PRIMER TRIMESTRE"; " REPORTE TRIMESTRAL DE ACTUACIONES" para el mes de abril, para el mes de julio se verificaron (1) un documento en formato (PDF) y (1) un documento en formato (EXCEL) denominados "ACTA REPARTO JUNIO" ; "ACTUACIONES- SEGUNDO TRIMESTRE", donde se observa el Reporte trimestral de las actuaciones procesales adelantadas en cada proceso disciplinario ,Cuadro de actuaciones y acta de reparto.</p> <p>Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, por tal razón se evidencia el cumplimiento de la actividad.</p>	EN PROCESO
Apoyar las gestiones administrativas y operativas para realizar acompañamiento a las Entidades territoriales en monitoreo a los recursos SGP-APSB y proceso de certificación	Septiembre	<p>Realizada la evaluación se verificaron dos (2) documentos en formato (WORD) denominados "Informe SPI Desarrollo y Mejoramiento-ABRIL 2020 docx"; "Informes PAI CORTE ABRIL (002)", donde se observa el informe de seguimiento a la ejecución del proyecto de inversión SPI a cargo del Grupo de Monitoreo del SGP APSB el cual describe las erogaciones de este proyecto con recursos del Presupuesto General de la Nación para la vigencia de 2020. Y adicionalmente el informe de seguimiento a la ejecución del proyecto de inversión registrado en el aplicativo de Seguimiento a los Proyectos de Inversión SP del periodo enero a abril 2020.</p> <p>Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable y el seguimiento adelantado por la Oficina Asesora de Planeación, por tal razón se evidencia el avance en el cumplimiento de la actividad.</p>	EN PROCESO
Elaborar y actualizar las guías metodológicas relacionadas con el monitoreo de los recursos del SGP-APSB y proceso de certificación	Julio	<p>Realizada la evaluación se verificó (1) un documento en formato (PDF) denominado "G-Formulación" para el mes de julio, donde se observa la elaboración de la guía de Lineamientos e indicadores para la formulación de metas de cobertura, calidad, continuidad y aseguramiento, la cual presenta los lineamientos e indicadores para la formulación de las metas de calidad, cobertura y continuidad en el acceso a agua potable y saneamiento básico.</p> <p>Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable y el seguimiento adelantado por la Oficina Asesora de Planeación, por tal razón se evidencia el</p>	EN PROCESO

	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

ACTIVIDAD	MES DE ENTREGA	SEGUIMIENTO OCI MAYO 2020	ESTADO
		avance en el cumplimiento de la actividad.	
Elaborar documento preliminar del manual de buenas prácticas técnicas en ingeniería para el sector APSB.	Octubre	Al verificar los soportes remitidos por parte de la dependencia durante el monitoreo con corte al 31 de agosto de 2020, así como, el seguimiento adelantado por la Oficina Asesora de Planeación, no se observan avances en el cumplimiento de esta actividad, la cual se encuentra planificada para el mes de octubre de 2020.	SIN INICIAR
Proponer una herramienta que permita medir y evaluar las actuaciones de corrupción que se puedan presentar en la Dirección de Programas	Noviembre	Al verificar los soportes remitidos por parte de la dependencia durante el monitoreo con corte al 31 de agosto de 2020, así como, el seguimiento adelantado por la Oficina Asesora de Planeación, no se observan avances en el cumplimiento de esta actividad, la cual se encuentra planificada para el mes de noviembre de 2020.	SIN INICIAR
Documento de caracterización publicado en el sitio web del MVCT	Septiembre	Al verificar los soportes remitidos por parte de la dependencia durante el monitoreo con corte al 31 de agosto de 2020, así como, el seguimiento adelantado por la Oficina Asesora de Planeación, no se observan avances en el cumplimiento de esta actividad, la cual se encuentra planificada para el mes de septiembre de 2020.	SIN INICIAR
Matriz en formato Excel con el Manual de Oferta Institucional actualizado	Septiembre	Al verificar los soportes remitidos por parte de la dependencia durante el monitoreo con corte al 31 de agosto de 2020, así como, el seguimiento adelantado por la Oficina Asesora de Planeación, no se observan avances en el cumplimiento de esta actividad, la cual se encuentra planificada para el mes de septiembre de 2020.	SIN INICIAR

Fuente: Primer Reporte PAAC 2020 – Corte segundo cuatrimestre 2020 – Oficina de Control Interno

	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

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

Considerando el proceso actual de actualización del mapa de procesos, para identificar los riesgos asociados al objeto de evaluación, se consultó el mapa de riesgos del proceso “Atención al usuario y Agenda legislativa”. Teniendo en cuenta los resultados del ejercicio de evaluación a la gestión del riesgo, llevada a cabo por la OCI en el mes de noviembre de 2020, se encontró que:

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
1. RIESGO CORRUPCIÓN	Posibilidad de recibir dádivas para realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.	EXTREMA	ALTA
DESCRIPCION CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
1. Revisar las denuncias recibidas por el MVCT, para identificar si hay alguna relacionada con el riesgo.	Base de datos de la herramienta de gestión documental con registro de denuncias, y en caso de desviación, correo electrónico y base de datos ajustada. / Mensual.	20/11/2020: Realizada la evaluación se verificó la remisión de tres (3) archivos en formato (EXCEL) denominados “DENUNCIAS JULIO”; “DENUNCIAS AGOSTO”; “ER SEPTIEMBRE” y un (1) archivo en formato (PDF) denominado “Radicado”, donde se observa la base de datos de la herramienta de Gestión documental con el registro de denuncias, para los meses de julio, agosto y septiembre de 2020, conforme al monitoreo realizado por la primera línea de defensa y el seguimiento de la segunda línea de defensa. Por lo anterior, se determina la operatividad del control y su consecuente efectividad para mitigar el riesgo.	
2. Validar que las solicitudes allegadas a la Entidad, por el canal presencial cumplan con los requisitos para el trámite.	AUL-F-11. Registro para PQRDSF y Base de datos de la herramienta de gestión documental con solicitudes radicadas a través del canal presencial, y en caso de desviación, respuesta asociada a la solicitud radicada. / Cuando se requiera.	20/11/2020: Realizada la evaluación se verificó la remisión de tres (3) archivos en formato (EXCEL) denominados “ verbal Julio”, “Verbal Agosto” y “ER Sept”, para los meses de julio, agosto y septiembre de 2020, donde se observa la Base de datos de la herramienta de gestión documental, sin embargo, como indica el proceso "(...) NO se identificaron solicitudes por el canal presencial a través del formato AUL F 11, esto se puede evidenciar en la columna L “Asunto” en donde allí se encuentra tipificado por solicitud verbal, adicionalmente se adjunta la base de datos que arroja la herramienta de Gestión Documental”. Respecto a las evidencias remitidas Por lo anterior y conforme a que la periodicidad establecida es "Cuando se requiera", se concluye que este control no operó al no presentarse solicitudes verbales en el periodo de evaluación.	

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
2. RIESGO GESTIÓN-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Trámite inadecuado para la respuesta a los requerimientos de competencia del MVCT.	ALTA	MODERADA

	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

DESCRIPCION CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI
1. Verificar que el contenido de las respuestas que se le brinda al usuario por parte del Grupo de Atención al Usuario esté acorde con lo solicitado, siguiendo el procedimiento AUL-P-01. "Trámite y Atención de Peticiones Quejas Reclamos Denuncia Sugerencias y Felicitaciones".	Formato de control de revisión de solicitudes, y en caso de desviación, correo electrónico y respuesta ajustada. / Semanal.	20/11/2020: Realizada la evaluación se verificó la remisión de tres (3) archivos en formato (PDF) denominados "AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0 Julio", "AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0 Agosto" y "AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0 Septiembre", para los meses de julio, agosto y septiembre de 2020, donde se observa el formato de control de revisión de solicitudes, conforme con monitoreo realizado por parte de la primera línea de defensa y el seguimiento de la segunda línea de defensa. Por lo anterior, se determina la operatividad del control y su consecuente efectividad para mitigar el riesgo.
2. Revisar el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes pendientes por tramitar por la dependencia del MVCT.	Base de datos consolidada de casos pendientes y correo electrónico al coordinador, y en caso de desviación, correo electrónico a la dependencia responsable. / Mensual.	20/11/2020: Realizada la evaluación se verificó la remisión de (181) correos electrónicos denominados "Casos pendientes por dependencia" distribuidos para los meses de julio, agosto y septiembre de 2020, sin embargo, la evidencia remitida por parte del proceso es incompleta teniendo en cuenta el diseño del control establecido, así mismo en el monitoreo realizado por parte de la primera línea de defensa se especifica que se "Se adjunta consolidado de las dependencias y la cantidad de casos pendientes y en trámite", no obstante, no se evidenció dicho consolidado dentro de las evidencias remitidas por parte del proceso. Por lo anterior, se determina la operatividad del control, sin embargo, al no contar con las evidencias suficientes no es posible determinar su efectividad para mitigar el riesgo; así mismo, se recomienda fortalecer la cultura de autocontrol respecto a la completitud y consistencia de las evidencias reportadas en el monitoreo.

Frente a los resultados observados en la evaluación, se recomienda al proceso fortalecer la cultura de autocontrol referente al reporte de evidencias y de su monitoreo asociado, a fin de garantizar la disponibilidad y completitud de las evidencias al momento de efectuar la evaluación.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Al verificar el Plan de Mejoramiento del MVCT suscrito con la Contraloría General de la República no se encuentran establecidos hallazgos relacionados con el tema objeto de evaluación. Así mismo, con respecto a la verificación del Plan de Mejoramiento del SIG, no se encuentran establecidos hallazgos relacionados con el tema objeto de evaluación.

	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

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

Al verificar el Plan de Acción Institucional, se puede evidenciar que el proceso cuenta con las siguientes actividades para la vigencia 2020 con sus respectivos avances, así:

META ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE	
Fortalecer la atención al ciudadano	1. Tramitar las peticiones y/o consultas ciudadanas	Informe de resultado de la validación de los datos de acuerdo con la muestra aleatoria de las respuestas a las peticiones tramitadas en el área de servicio al ciudadano.	Se consolidaron los tres Controles de Revisión de Peticiones con el fin de servir de insumo para la elaboración del Informe de resultado de la validación de los datos de acuerdo con la muestra aleatoria de las respuestas a las peticiones tramitadas en el área de servicio al ciudadano	
	2. Diseñar e implementar de la política de servicio al ciudadano	Reporte mensual de las estadísticas de atención al ciudadano	Se generó el reporte de las estadísticas de atención al ciudadano, este contemplo los 9 canales de atención, cabe recordar que el MVCT dio inicio al contrato del centro de contacto con el cual se presta atención a los canales telefónico, chat y redes sociales. Estas estadísticas son insumos para la SSA y la coordinación del GAUA	
	3. Orientar a los actores involucrados sobre temas de servicio al ciudadano y gestión documental	Citación a la capacitación y/o socialización, control de asistencia, memorias de la capacitación y/o socialización.	En el segundo semestre de la vigencia 2020 se llevó a cabo un total de 7 capacitación por parte de la SSFV en materia misional con el fin de fortalecer la atención al ciudadano y como evidencia se adjunta las citaciones y las memorias de las capacitaciones realizadas, se enumeraron con el fin de identificar el correo de la citación y el correo con la lista de asistencia y la presentación de la reunión.	
	4. Elaborar e implementar de la política de servicio al ciudadano		Documento de planeación Servicio al Ciudadano 2020 - 2022	Desde la coordinación del GAUA, se informo que el documento se encuentra en proceso de elaboración, así mismo que este se presentara del 10 al 15 de diciembre de la presente vigencia, sin embargo, es importante que el proceso remita evidencia que permitan verificar los avances para el cumplimiento de esta actividad.
			Documento con el diseño de la oficina virtual para Servicio al Ciudadano	Este Documento se encuentra en elaboración por parte de la coordinación del GAUA y está planificado ante PAI para el mes de noviembre
			Adquisición de Digiturno para servicio al ciudadano	La implementación del Digiturno está en proceso, este estará habilitado para la atención presencial en la sede CII 18, la fecha de entrega del avance del proyecto se planifico para junio, sin embargo, el proceso no aporta evidencia que permita verificar el cumplimiento de esta actividad.
			Documento de diseño de la oficina móvil para servicio al ciudadano	Este Documento se encuentra en elaboración por parte de la coordinación del GAUA y está planificado ante PAI para el mes de diciembre,

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	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

			<p>sin embargo, es importante que el proceso remita evidencia que permitan verificar los avances para el cumplimiento de esta actividad.</p>
		<p>Diseño de la aplicación de software para la consulta de los trámites relacionados con las PQRSD - APP del MVCT.</p>	<p>Desde la coordinación del GAUA, se informó que el documento se encuentra en proceso de elaboración, así mismo que este se presentara del 10 al 15 de diciembre de la presente vigencia, sin embargo, es importante que el proceso remita evidencia que permitan verificar los avances para el cumplimiento de esta actividad.</p>

Al verificar el Plan Estratégico Institucional, se puede evidenciar que el proceso cuenta con los siguientes indicadores relacionados para la vigencia 2020 con sus respectivos avances, así:

INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
1. Satisfacción del peticionario con relación a la respuesta recibida por parte del MVCT	$(\# \text{ de peticionarios satisfechos con respuesta emitida} / \# \text{ total de peticionarios contactados telefónicamente y que responden la encuesta}) * 10$	<p>Este indicador no registra avance para el periodo evaluado, pero ya se cuenta con las líneas habilitadas, Línea gratuita 018000413664 y fija +57 (1) 4197099 y a partir del mes de mayo entrará en operación este control, adicionalmente se solicitó al comité institucional la modificación de la periodicidad de este indicador, no obstante, el proceso informa que ya está trabajando en la consolidación de estadísticas por parte del centro de contacto.</p>
2. Satisfacción del usuario atendido de forma personalizada	$(\# \text{ de Usuarios satisfechos} / \# \text{ total de usuarios que diligenciaron la encuesta}) * 100$	<p>Se evidencio que para el indicador “Satisfacción del usuario atendido de forma personalizada” arrojo una ejecución del 73,33% para los meses en evaluación, debido a la buena gestión realizada por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA).</p>
3. Numero de reportes de información gestionada y tramitada	Número de reportes realizados	<p>Se generó el reporte de las estadísticas de atención al ciudadano, este contemplo los 9 canales de atención, cabe recordar que el MVCT dio inicio al contrato del centro de contacto con el cual se presta atención a los canales telefónico, chat y redes sociales. Estas estadísticas son insumos para la SSA y la coordinación del GAUA, están son cargadas al siguiente DOMUSFILE (\\domusfile2\GAUA\$\Canales De Atención\2020), no obstante, el proceso manifestó que se está trabajando en la consolidación de la información para el reporte del 10 al 15 de diciembre de la presente vigencia.</p>

En términos generales para el indicador número 2 “Satisfacción del usuario atendido de forma personalizada” arrojo una ejecución del (73.5%) para los meses en evaluación debido a la adecuada gestión del grupo de Atención al Usuario y Archivo.

	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

RECOMENDACIONES

De acuerdo con la evaluación efectuada, la OCI realiza las siguientes recomendaciones, así:

- Continuar con el fortalecimiento de la cultura de autocontrol en la realización de las diferentes actividades inherentes al monitoreo mensual del mapa de riesgos y de los planes de mejoramiento del SIG, así mismo es importante que el proceso siga trabajando en acciones complementarias que permitan fortalecer los protocolos de atención al ciudadano.
- En la formulación de acciones de contingencia, considerar el documento emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) “*Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19*”_el cual forma parte el kit de herramientas para ofrecer orientaciones, recomendaciones y alternativas para que las entidades públicas del orden nacional y territorial continúen desarrollando sus acciones en materia de transparencia, participación, mejora de trámites y servicio al ciudadano en el marco de la pandemia.
- Se recomienda tener en cuenta los tiempos de respuesta establecidos en el ordenamiento jurídico colombiano para las PQRSDF que son recepcionadas por la entidad, específicamente lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, así como establecer las acciones necesarias para fortalecer los flujos de información, evitando la generación de respuesta emitidas fuera del término y sus posibles consecuencias para la Entidad.
- Definir estrategias de seguimiento, como segunda línea de defensa, que permitan garantizar el cargue de las respuestas finales y su cierre oportuno y adecuado en la herramienta, con el fin de que los flujos de auditoría reflejen la realidad de la gestión de las áreas técnicas en sus espacios de auditoría.

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. 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 su sano criterio del principio del autocontrol.

 <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>

- Los papeles de trabajo se encuentran en medio magnético en la siguiente ruta de la carpeta compartida de la Oficina de Control Interno

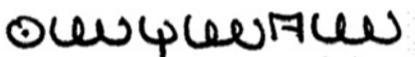
https://minviviendagovco-my.sharepoint.com/personal/jtapias_minvivienda_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?FolderCTID=0x012000D6F08932EE26BE45A9CBA6D98A32A767&id=%2Fpersonal%2Ftapias%5Fminvivienda%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FContingencia%20OCI%202020%2F4%2E%20EVALUACI%C3%93N%20Y%20SEGUIMIENTO%202020%2FINFORMES%20DE%20LEY%2FAtenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%20PQRDS%2FEVALUACI%C3%93N%20%20SEMESTRE

- Plan de mejoramiento del SIG proceso Atención al Usuario Y Atención Legislativa.
- Mapa de riesgos del proceso Atención al Usuario y Atención Legislativa.
- Informe de Gestión Trimestral Plan de Acción 2020.
- Informe Plan Estratégico Institucional 2020.
- Procedimiento Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITACIONES

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron Normas de Auditoria 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 interés, y en el desarrollo de este no se presentaron limitaciones.

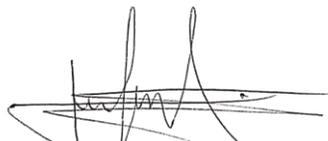
FIRMAS:



OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALEXANDRA CORTES
AUDITOR OCI



SANTIAGO SAAVEDRA
AUDITOR OCI



CAMILO ANDRÉS PINTO
AUDITOR OCI