

 La vivienda y el agua son de todos Minvivienda	<b>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</b>				Versión: 8.0
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA</b>				Fecha: 16/03/2021
					Código: EIA-F-11

<b>FECHA DE REALIZACION DEL INFORME</b>	<b>DIA</b>	27	<b>MES</b>	12	<b>AÑO</b>	2021
---	------------	----	------------	----	------------	------

<b>PROCESO</b>
----------------

SERVICIO AL CIUDADANO

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
--------------------------------

Dr. Leonidas Lara Amaya - Secretario General  
 Dr. Camilo Andres Acosta Acosta - Subdirector de Servicios Administrativos  
 Dr. Jorge Arcecio Cañaverl Rojas - Coordinador Grupo Atención al Usuario y Archivo.

<b>TIPO DE INFORME</b>	<b>DE SEGUIMIENTO</b>		<b>DE LEY</b>	<b>X</b>
------------------------	-----------------------	--	---------------	----------

<b>OBJETIVO</b>
-----------------

Verificar el cumplimiento de la gestión realizada a las comunicaciones que ingresaron durante el periodo de estudio de 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.

<b>ALCANCE</b>
----------------

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 mes de junio a noviembre de la vigencia 2021, 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, la cual 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 IV, a fin de definir los resultados de dichas acciones, en términos de calidad e integridad de cara al ciudadano.

<b>CRITERIOS</b>
------------------

Constitución Política de 1991 - Artículos 23, 123, 209 y 270; Ley 87 de 1993; Ley 1755 de 2015; Ley 1474 de 2011, Artículos 76. Decreto 3571 de 2011 Artículo 8; Decreto 1604 de 2020 por el cual se modifica la estructura del MVCT; 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 2021 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 mes de junio a noviembre de la vigencia 2021.

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 en el presente informe cuenta con un capítulo donde se avalúa y analiza la información relacionada a las acciones implementadas frente a la emergencia sanitaria COVID-19.

Finalmente, en el marco de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG IV, 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

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 PQRSDF 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. Junio a noviembre vigencia 2021

Teniendo en cuenta el alcance de la anterior evaluación, la cual tenía corte al mes de mayo de 2021, se realizó el seguimiento a la atención de las comunicaciones que ingresaron al MVCT, entre los meses de junio y noviembre de 2021, identificadas como PQRSDf a través de los canales de atención al ciudadano, con los siguientes resultados:

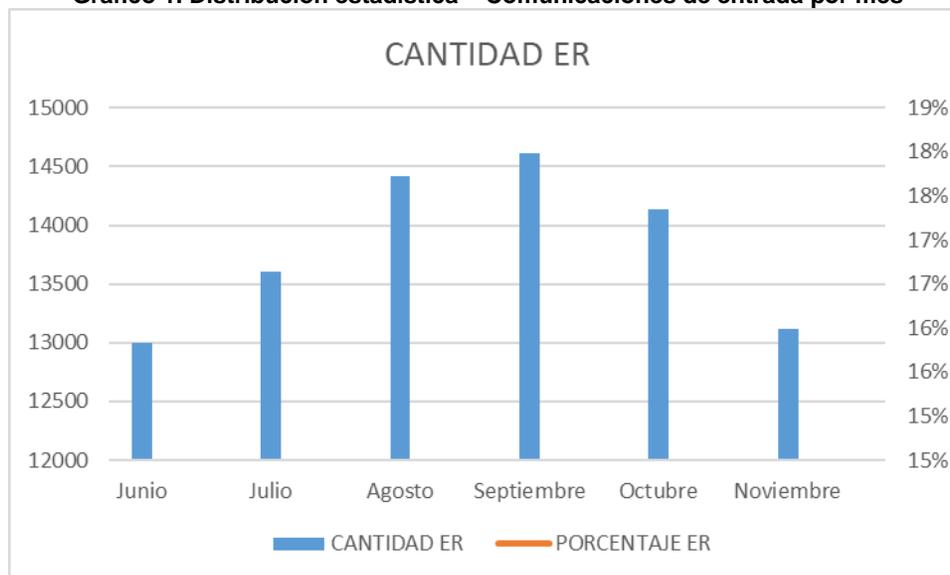
❖ Total, Documentos Radicados

Durante el periodo evaluado, ingresaron un total de **82.882** requerimientos, los cuales presentaron el comportamiento mensual que se relaciona a continuación, así:

**Tabla 1. Total de comunicaciones de entrada – Junio a noviembre de 2021**

MES	CANTIDAD ER	PORCENTAJE ER
Junio	13.000	16%
Julio	13.608	16%
Agosto	14.416	17%
Septiembre	14.608	18%
Octubre	14.132	17%
Noviembre	13.118	16%
<b>Total</b>	<b>82.882</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1. Distribución estadística – Comunicaciones de entrada por mes**



Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSDf 2021 -2- 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 que durante el periodo objeto del presente seguimiento se reporta un aumento de **1.779** documentos de entrada “Externas Recibidas” (ER) con respecto al informe del primer semestre de 2021 (81.103). Siendo para el actual periodo, septiembre el mes donde más ER se radicaron.

Así mismo para los meses de junio a noviembre de 2021 de los (82.882) documentos radicados, **60.703** fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (**PQRSDF**), siendo septiembre el mes en el cual se radicaron más PQRSDF.

❖ Clasificación PQRSDF presentadas ante el MVCT

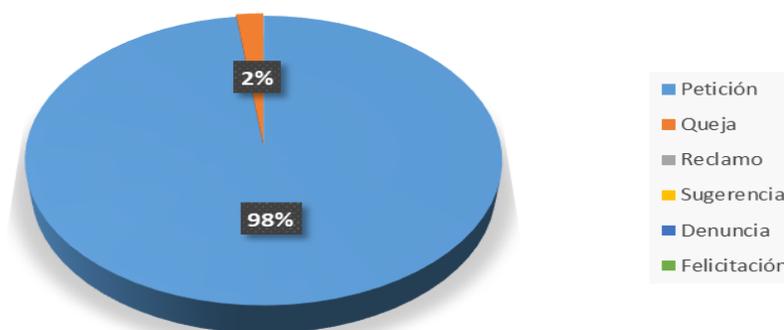
Durante el periodo analizado, ingresaron un total de **60.703** documentos identificados como “Peticiónes, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones”, estos se distribuyeron, así:

Tabla 2. Clasificación Comunicaciones – Junio a noviembre de 2021

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD PQRSDF	PORCENTAJE PQRSDF
Petición	59.236	98%
Queja	730	1,20%
Reclamo	466	0,77%
Sugerencia	21	0,03%
Denuncia	227	0,37%
Felicitación	23	0,04%
<b>Total</b>	<b>60.703</b>	<b>100%</b>

Gráfico 2. Distribución estadística – Clasificación comunicaciones

Cantidad PQRSDF



Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSDF 2021-2 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

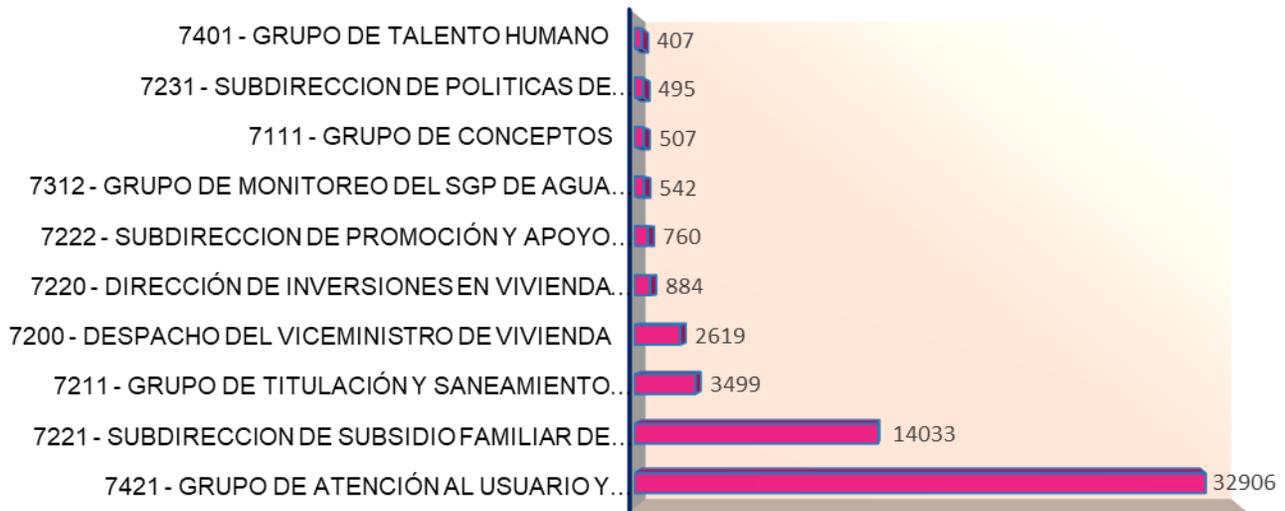
Como se aprecia, la Petición es el documento más significativo de la totalidad de PQRSDF radicadas ante el MVCT con un **98 %**, en el seguimiento se observó que se mantuvo el mismo porcentaje frente al informe del Primer semestre de 2021 (**98%**).

❖ 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, (32.906 documentos, equivalente al 54%), seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (14.033 documentos, equivalente al 23%), como nos indica la gráfica No.3

**Gráfico 3. Distribución estadística – Comunicaciones de entrada por dependencia**

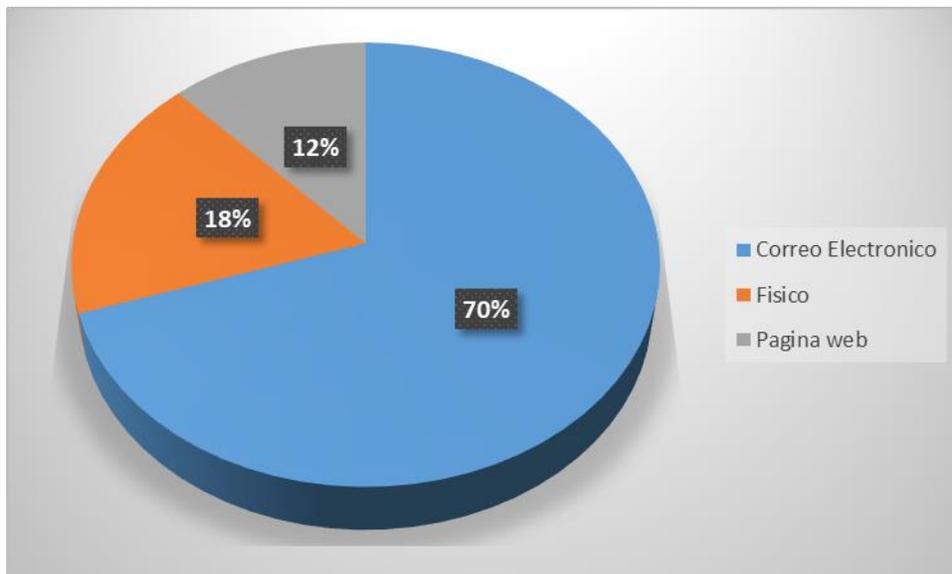


Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRDSF 2021 – 2-Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

❖ Cantidad de PQRDSF por canal de recepción

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

**Gráfico 4. Distribución estadística – Clasificación Comunicaciones por medio**



Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRDSF 2021-2 - 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 (**PQRSDF**) es el correo electrónico de la entidad (**42.292** documentos, equivalente al **70%**).

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 PQRSDF, correspondiente al periodo (junio 2021 a noviembre 2021); dicho lo anterior, la verificación documental se realiza utilizando la muestra seleccionada mediante el muestreo aleatorio simple, con un Tamaño de población (N) de **60.703**, un Error Muestral (E) de **6%**, una Proporción de Éxito (P) del **21%**, un Nivel de Confianza del 95% y una Muestra Optima de **177**, 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 3. Resultados evaluación OCI - Muestra PQRSDF**

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
1	2021ER0069117	Petición	Finalizado	2021EE0064964	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	2021ER0069118	Petición	Finalizado	2021EE0061576	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.
3	2021ER0069121	Petición	Finalizado	2021EE0083853	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 01/06/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 26/07/2021 que corresponde a 38 días hábiles.
4	2021ER0069122	Petición	Finalizado	2021EE0059074	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	2021ER0069122	Petición	Finalizado	2021EE0059074	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.
6	2021ER0069123	Petición	Finalizado	2021EE0058947	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	2021ER0069126	Petición	Finalizado	2021EE0059133	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
8	2021ER0069127	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/06/2021.
9	2021ER0069128	Petición	Finalizado	2021EE0060141	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.
10	2021ER0069131	Petición	Finalizado	2021EE0059586	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.
11	2021ER0069132	Petición	Finalizado	2021EE0059137	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.
12	2021ER0069133	Petición	Finalizado	2021EE0059625	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	2021ER0069134	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/06/2021.
14	2021ER0069135	Petición	Por Organizar	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Por Organizar" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/06/2021.
15	2021ER0069137	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/06/2021..
16	2021ER0069138	Petición	Finalizado	2021EE0060377	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.
17	2021ER0069139	Petición	Finalizado	2021EE0060378	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.
18	2021ER0069140	Petición	Finalizado	2021EE0061080	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.
19	2021ER0069140	Petición	Finalizado	2021EE0061079	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	2021ER0069141	Petición	Finalizado	2021EE0061078	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.
21	2021ER0069142	Petición	Finalizado	2021EE0066921	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	2021ER0069145	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puedo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/06/2021.
23	2021ER0069146	Petición	Finalizado	2021EE0073915	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.
24	2021ER0069148	Petición	Finalizado	2021EE0065527	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.
25	2021ER0069151	Petición	Finalizado	2021EE0065537	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



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
26	2021ER0069152	Petición	Finalizado	2021EE0075671	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	2021ER0069156	Petición	Finalizado	2021EE0058655	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	2021ER0069157	Petición	Finalizado	2021EE0058666	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la denuncia realizada por el usuario fue remitida a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 al respecto.
29	2021ER0069158	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/06/2021.
30	2021ER0069159	Petición	Finalizado	2021EE0084011	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la denuncia realizada por el usuario fue remitida a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 al respecto.
31	2021ER0069163	Petición	Finalizado	2021EE0059143	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la denuncia realizada por el usuario fue remitida a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 al respecto.
32	2021ER0069182	Queja	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/06/2021, transcurriendo más de los 15 días que establece la norma como plazo para dar respuesta.
33	2021ER0069184	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/06/2021, transcurriendo más de los 15 días que establece la norma como plazo para dar respuesta.
34	2021ER0069504	Denuncia	Finalizado	2021EE0066538	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.
35	2021ER0069530	Denuncia	Finalizado	2021EE0062785	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	2021ER0069534	Queja	Finalizado	2021EE0077826	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	2021ER0069536	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/06/2021, transcurriendo más de los 15 días que establece la norma como plazo para dar respuesta.
38	2021ER0069540	Reclamo	Finalizado	2021EE0069203	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	2021ER0069601	Queja	Finalizado	2021EE0068294	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	2021ER0069646	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/06/2021, transcurriendo más de los 15 días que establece la norma como plazo para dar respuesta.
41	2021ER0069670	Queja	Finalizado	2021EE0061292	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.



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
42	2021ER0069686	Queja	Finalizado	2021EE0061813	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	2021ER0069715	Queja	Finalizado	2021EE0069988	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	2021ER0069717	Queja	Finalizado	2021EE0070077	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.
45	2021ER0069726	Denuncia	Finalizado	2021EE0070127	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.
46	2021ER0069727	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 08/06/2021.
47	2021ER0069732	Denuncia	Por Organizar	2021EE0079518	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en GESDOC en estado "Por Organizar", se tiene 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
48	2021ER0069746	Queja	Finalizado	2021EE0066137	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.
49	2021ER0069906	Reclamo	Asignado	2021EE0076475	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	2021ER0069977	Denuncia	Finalizado	2021EE0068321	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.
51	2021ER0070047	Reclamo	Finalizado	2021EE0068191	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



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
52	2021ER0070071	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 03/06/2020
53	2021ER0070078	Queja	Finalizado	2021EE0079066	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.
54	2021ER0070091	Queja	Finalizado	2021EE0062851	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	2021ER0070102	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 03/06/2020
56	2021ER0070103	Reclamo	Finalizado	2021EE0062639	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	2021ER0070160	Reclamo	Finalizado	2021EE0062613	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.
58	2021ER0070226	Denuncia	Finalizado	2021EE0068777	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.
59	2021ER0070330	Queja	Finalizado	2021EE0084526	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.
60	2021ER0070450	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 03/06/2020.



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
61	2021ER0070486	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 04/06/2020.
62	2021ER0070497	Reclamo	Finalizado	2021EE0060946	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.
63	2021ER0070499	Reclamo	Finalizado	2021EE0060945	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.
64	2021ER0070514	Reclamo	Finalizado	2021EE0060943	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.
65	2021ER0070514	Reclamo	Finalizado	2021EE0060942	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	2021ER0070542	Reclamo	Asignado	2021EE0060941	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	2021ER0070595	Queja	Finalizado	2021EE0074095	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	2021ER0070766	Queja	Finalizado	2021EE0060757	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	2021ER0070769	Denuncia	Finalizado	2021EE0060914	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.
70	2021ER0070787	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					día 04/06/2020.
71	2021ER0070842	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 04/06/2020.
72	2021ER0070854	Queja	Finalizado	2021EE0068391	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	2021ER0070899	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 08/06/2020.
74	2021ER0070902	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 08/06/2020.
75	2021ER0070930	Reclamo	Finalizado	2021EE0068396	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.
76	2021ER0070951	Denuncia	Finalizado	2021EE0069653	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.
77	2021ER0071018	Reclamo	Finalizado	2021EE0069892	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	2021ER0071025	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 08/06/2020.
79	2021ER0071028	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 08/06/2021.
80	2021ER0071166	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 08/06/2021
81	2021ER0071181	Queja	Finalizado	2021IE0004267	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	2021ER0071181	Queja	Finalizado	2021EE0079474	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	2021ER0071181	Queja	Finalizado	2021EE0079481	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	2021ER0071181	Queja	Finalizado	Sin respuesta	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	2021ER0071274	Queja	Finalizado	2021EE0069919	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	2021ER0071374	Reclamo	Finalizado	2021EE0061553	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	2021ER0071381	Reclamo	Finalizado	2021EE0066557	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	2021ER0071839	Denuncia	Finalizado	2021EE0062149	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.



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
89	2021ER0072049	Reclamo	Finalizado	2021EE0072567	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	2021ER0072067	Reclamo	Finalizado	2021EE0064114	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.
91	2021ER0072159	Reclamo	Finalizado	2021EE0062549	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.
92	2021ER0072261	Reclamo	Finalizado	2021EE0086876	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.
93	2021ER0072387	Reclamo	Finalizado	2021EE0072285	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
94	2021ER0072396	Reclamo	Finalizado	2021EE0072450	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.
95	2021ER0072420	Reclamo	Finalizado	2021EE0064372	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.
96	2021ER0072434	Reclamo	Finalizado	2021EE0075791	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	2021ER0072437	Reclamo	Finalizado	2021EE0073666	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	2021ER0072444	Reclamo	Finalizado	2021EE0073687	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	2021ER0072453	Reclamo	Finalizado	2021EE0075827	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.



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
100	2021ER0072828	Denuncia	Finalizado	2021EE0076257	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	2021ER0072829	Denuncia	Finalizado	2021EE0092133	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.
102	2021ER0073705	Denuncia	Finalizado	2021EE0070015	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	2021ER0073711	Denuncia	Finalizado	2021EE0070015	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	2021ER0074116	Denuncia	Finalizado	2021EE0067172	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.
105	2021ER0074198	Denuncia	Finalizado	2021EE0069288	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.
106	2021ER0075167	Denuncia	Finalizado	2021EE0070074	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	2021ER0075392	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 18/06/2021.
108	2021ER0075773	Denuncia	Por aceptar organización	Sin respuesta	Realizada la verificación se pudo evidenciar que no compete al MVCT dar solución a lo requerido por el solicitante.
109	2021ER0076307	Denuncia	Finalizado	2021EE0089815	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
110	2021ER0076311	Denuncia	Finalizado	2021EE0089747	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



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
111	2021ER0076494	Denuncia	Finalizado	2021EE0088012	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.
112	2021ER0076529	Denuncia	Finalizado	2021EE0068389	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	2021ER0076532	Denuncia	Finalizado	2021EE0068392	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	2021ER0076764	Denuncia	Finalizado	2021EE0131071	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.
115	2021ER0076860	Denuncia	Finalizado	2021EE0075380	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.
116	2021ER0077453	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 21/06/2021.
117	2021ER0077576	Denuncia	Finalizado	2021EE0067328	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.
118	2021ER0077670	Denuncia	Finalizado	2021EE0091676	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.
119	2021ER0077880	Denuncia	Finalizado	2021EE0091647	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	2021ER0144271	Denuncia	Finalizado	2021EE0134668	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.
121	2021ER0144273	Denuncia	Finalizado	2021EE0134668	Realizada la verificación, se pudo



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					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	2021ER0144274	Denuncia	Finalizado	2021EE0134668	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	2021ER0144275	Denuncia	Finalizado	2021EE0134668	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.
124	2021ER0144276	Denuncia	Finalizado	2021EE0134668	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	2021ER0144277	Denuncia	Finalizado	2021EE0134668	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
126	2021ER0144278	Denuncia	Finalizado	2021EE0134668	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
127	2021ER0144279	Denuncia	Finalizado	2021EE0134668	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	2021ER0145237	Denuncia	Finalizado	2021EE0135579	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	2021ER0145706	Denuncia	Finalizado	2021EE0134586	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.
130	2021ER0146151	Denuncia	Finalizado	2021EE0138981	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	2021ER0146153	Denuncia	Finalizado	2021EE0134671	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	2021ER0146259	Denuncia	Finalizado	2021EE0135014	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
133	2021ER0146773	Denuncia	Finalizado	2021EE0137248	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.
134	2021ER0146775	Denuncia	Finalizado	2021EE0135704	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.
135	2021ER0146780	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 22/11/2021.
136	2021ER0146905	Denuncia	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 22/11/2020. .
137	2021ER0147360	Denuncia	Finalizado	2021EE0135773	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	2021ER0147758	Denuncia	Finalizado	2021EE0136606	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.
139	2021ER0148216	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 24/11/2021.
140	2021ER0148454	Denuncia	Finalizado	2021EE0137603	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.
141	2021ER0148478	Denuncia	Finalizado	2021EE0137616	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
142	2021ER0148632	Denuncia	Finalizado	2021EE0136764	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.
143	2021ER0148798	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 25/11/2021.
144	2021ER0149471	Denuncia	Finalizado	2021EE0137526	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	2021ER0149794	Denuncia	Finalizado	2021EE0138800	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	2021ER0150111	Denuncia	Finalizado	2021EE0139920	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	2021ER0150192	Denuncia	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 29/11/2021.
148	2021ER0150367	Denuncia	Finalizado	2021EE0139962	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.
149	2021ER0151338	Petición	Finalizado	2021EE0138903	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	2021ER0151340	Petición	Finalizado	2021EE0139765	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	2021ER0151341	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 30/11/2021.
152	2021ER0151343	Petición	Asignado	2021EE0138369	Realizada la verificación, 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.
153	2021ER0151342	Petición	Finalizado	2021EE0138188	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.
154	2021ER0151344	Petición	Finalizado	2021EE0138373	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.
155	2021ER0151345	Petición	Por aceptar Organización	2021EE0143786	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	2021ER0151346	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puedo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 30/11/2021.
157	2021ER0151347	Petición	Finalizado	2021EE0138583	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.
158	2021ER0151349	Petición	Finalizado	2021EE0138383	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	2021ER0151350	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puedo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 30/11/2020.
160	2021ER0151353	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puedo evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 30/11/2021.
161	2021ER0151354	Petición	Finalizado	2021EE0138370	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
162	2021ER0151355	Petición	Finalizado	2021EE0138172	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
163	2021ER0151356	Petición	Finalizado	2021EE0138544	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	2021ER0151358	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 30/11/2020.
165	2021ER0151359	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 30/11/2020.
166	2021ER0151362	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 30/11/2020.
167	2021ER0151367	Petición	Finalizado	2021EE0139781	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
168	2021ER0151407	Petición	Finalizado	2021EE0138504	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
169	2021ER0151412	Petición	Finalizado	2021EE0138390	Realizada la verificación, se pudo



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
170	2021ER0151415	Petición	Finalizado	2021EE0142547	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
171	2021ER0151417	Petición	Finalizado	2021EE0139954	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
172	2021ER0151418	Petición	Finalizado	2021EE0140319	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
173	2021ER0151422	Petición	Finalizado	2021EE0138269	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	2021ER0151452	Petición	Finalizado	2021EE0138278	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada en formato Word, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
175	2021ER0151506	Petición	Finalizado	2021EE0138359	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.
176	2021ER0151526	Petición	Finalizado	2021EE0139966	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.
177	2021ER0151541	Petición	Finalizado	2021EE0138354	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.

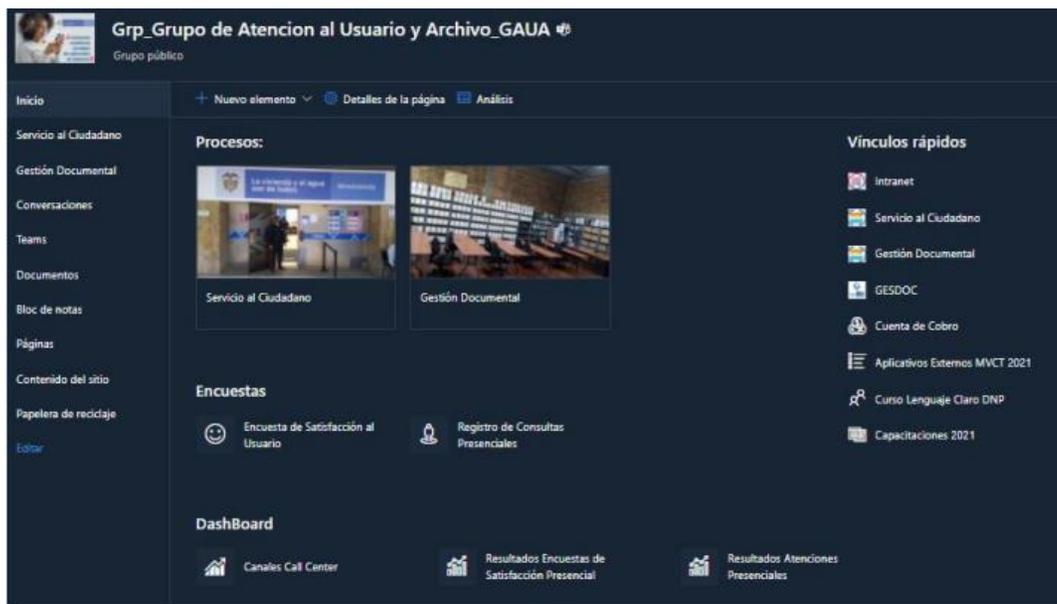
Una vez realizada la verificación de la muestra, desde la Oficina de Control Interno se recomienda evaluar la posibilidad de que en la plataforma GESDOC se carguen todos los documentos de respuesta que se emiten en el marco de las PQRSDf, estos con las respectivas fechas en que fue emitida dicha información, con el propósito de fortalecer la integridad de la información y permitir a las líneas de defensa un proceso de verificación y/o evaluación práctico y efectivo.



## 2. ACCIONES ADELANTADAS POR EL PROCESO FRENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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:



Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2021-2- Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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

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 protocolo 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 en el segundo semestre de la vigencia 2021, la coordinación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA), socializo el protocolo de Atención al Ciudadano vía correo electrónico, así:



Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2021-2 - 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, como se evidencia, así:



Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2021-2 - 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) adelanto una serie de acciones para garantizar el óptimo desarrollo del proceso, así:

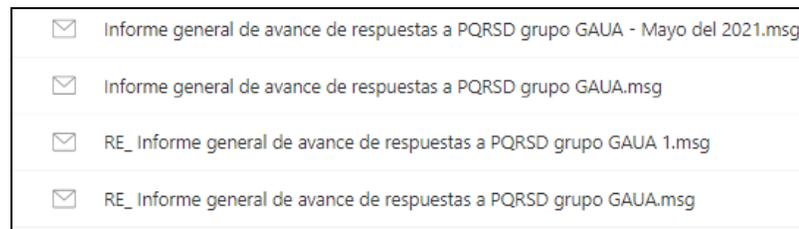
- ❖ Se designó la alternancia de los servidores públicos del Grupo con el fin de poder dar cumplimiento a la Circular externa 001 del 2020 del AGN para poder brindar continuidad en los canales de atención del ministerio para interponer solicitudes a través de los Canales Postales, Correo Electrónico y Pagina Web.
- ❖ 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 implementó un seguimiento semanal a los casos pendientes por cada servidor público para así tener un control de los casos tramitados y sus términos de respuesta.
- ❖ Desde servicio al Ciudadano, se está implementando con la Oficina TIC la creación de la App móvil del Ministerio para mejorar la relación con los grupos de valor y brindar más canales de atención.

## 5. ACCIONES ADELANTADAS FRENTE A LAS RECOMENDACIONES ESTABLECIDAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRSDF – SEGUNDO SEMESTRE 2020

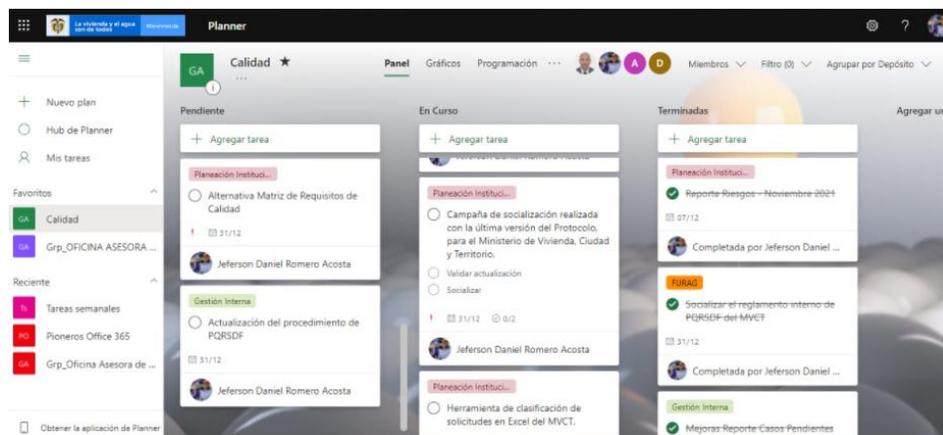
De acuerdo al seguimiento y las recomendaciones efectuadas en el Informe de seguimiento correspondiente al primer semestre de 2021, se observó que el proceso aplicó las siguientes mejoras así:

- ❖ Se evidenció que, desde el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, se está llevando a cabo un seguimiento semanal de las respuestas que emite el grupo, con el fin de verificar los términos de respuesta.



Fuente: Informe de PQRSDF OCI 2021 -2- Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

- ❖ Se observó que, desde Servicio al Ciudadano, se realiza un seguimiento en la herramienta Planner, en donde se lleva un mejor control de las actividades de Gestión del Proceso



Fuente: Informe de PQRSDF OCI 2021-2 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



## 6. SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) VIGENCIA 2021

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 meses de junio a noviembre de 2021, con la respectiva evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, así:

**Tabla 4. Acciones Implementadas PAAC 2021**

ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO OCI	ESTADO	
Elaborar e implementar la política de servicio al ciudadano	Realizada la evaluación se verificó en la evidencia remitida, mediante un (1) archivo en formato PDF denominado "2021IE0005421 Avance diseño oficina móvil GAUA" para el mes de julio de 2021, donde se observa el informe de avance diseño de la oficina móvil del Grupo de Atención Al Usuario y Archivo. (GAUA). Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el cumplimiento de la actividad establecida para el mes de julio del 2021.	CUMPLIDA	
Elaborar e implementar la política de servicio al ciudadano	Realizada la evaluación se verificó en la evidencia remitida, mediante un (1) archivo en formato (PDF) denominado "Informe seguimiento INSOR e INCI" para el mes de junio de 2021, donde se observa el informe de avance del seguimiento sobre la implementación del Contrato con el Instituto Nacional para Sordos (INSOR). Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el avance de la actividad, teniendo en cuenta que, para el mes de diciembre de la presente vigencia, se tiene programado el último entregable de la misma.	EN PROCESO	
Realizar el informe de PQRSDf que contenga oportunidades de mejora, sugerencias de la ciudadanía, enfocadas a la participación de la gestión pública y las observaciones presentadas por las veedurías para facilitar el acceso a la información y la mejora continua.	Realizada la evaluación se verificó en la evidencia remitida, mediante dos (2) archivos en formato (PDF) denominados "Primer Informe de PQRSDf 2021" y "Segundo Informe de PQRSDf 2021" para el mes de abril y agosto de 2021, donde se observa informe de las estadísticas de las Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDf, correspondiente al primer trimestre y segundo trimestre de la vigencia 2021. Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el avance de la actividad, teniendo en cuenta que, para el mes de diciembre de la presente vigencia.	EN PROCESO	
Realizar jornada de capacitación al grupo GAUA sobre la oferta de servicios institucional de cada uno de los grupos y equipos de trabajo de la DDS	Realizada la evaluación se verificó en la evidencia remitida, mediante un (1) archivo en formato (PDF) denominado "Info_socializa_oferta_DPR" para el mes de abril de 2021, donde se observa la socialización de la oferta institucional de la Dirección de Política y Regulación dirigida al GAUA. Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el avance de la actividad, teniendo en cuenta que, para el mes de septiembre de la presente vigencia, se tiene programado el último entregable de la misma.	EN PROCESO	



ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO OCI	ESTADO	
Realizar jornada de capacitación al grupo GAUA sobre la oferta de servicios institucionales de la dependencia	Realizada la evaluación se verificó en la evidencia remitida, mediante un (1) archivo en formato (PDF) denominado "04CapacitaciónGAUA" para el mes de mayo de 2021, donde se observa las jornadas de capacitación al grupo GAUA con su listado de asistencia de las mismas. Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el cumplimiento de la actividad establecida para el mes de mayo del 2021.	<b>CUMPLIDA</b>	
Orientar a los actores involucrados sobre temas de servicio al ciudadano y gestión documental	Realizada la evaluación se verificó en la evidencia remitida, mediante diecisiete (17) archivos para los meses de abril y agosto de 2021, donde se observa que se brindaron capacitaciones de las diferentes áreas del ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio al Grupo de Atención al Usuario y Archivo. Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el avance de la actividad, teniendo en cuenta que, para el mes de diciembre de la presente vigencia, se tiene programado el último entregable de la misma.	<b>EN PROCESO</b>	
Dar impulso procesal a las diferentes etapas del proceso disciplinario	Realizada la evaluación se verificó en la evidencia remitida, mediante un (1) archivo en formato (PDF) denominado "ACTAS REP II TRIMESTRE" y dos (2) archivos en formato (EXCEL) denominados "ACTUACIONES SEGUNDO TRIMESTRE"; "REPORTE II TRIMESTRE" para el mes de julio de 2021, donde se observan las actuaciones Procesales, decisiones que fueron proferidas dentro de diferentes procesos que se encuentran en curso y de acuerdo con lo establecido en la Ley disciplinaria vigente. Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el avance de la actividad, teniendo en cuenta que, para el mes de octubre de la presente vigencia, se tiene programado el último entregable de la misma.	<b>EN PROCESO</b>	
Realizar las labores de archivo y preservación de documentos	Realizada la evaluación se verificó en la evidencia remitida, mediante cinco (5) archivos en formato (EXCEL) denominados "Canales Abril"; "Canales Mayo"; "Canales Junio"; "Canales Julio" y "Canales Agosto" para los meses de abril a agosto de 2021, donde se observan los reportes de las estadísticas de atención al ciudadano, relacionando los 9 canales de atención dispuestos en el MVCT. Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el avance de la actividad, teniendo en cuenta que, para los meses de septiembre a diciembre de la presente vigencia, se tienen programados entregables de la misma.	<b>EN PROCESO</b>	
Acompañar a las dependencias misionales en la caracterización de grupos de valor	Realizada la evaluación se verificó en la evidencia remitida, mediante un (1) archivo en formato (PDF) denominado "Caract" para el mes de junio de 2021, donde se observa el documento de caracterización de grupos de valor y partes interesadas, el cual muestra la información correspondiente al periodo 2020 según la oferta institucional de cada uno de los tres procesos misionales. Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el cumplimiento de la actividad establecida para el mes de junio del	<b>CUMPLIDA</b>	



ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO OCI	ESTADO	
	2021.		
Socializar el protocolo para la atención y servicio al ciudadano.	Realizada la evaluación se verificó en la evidencia remitida, mediante cinco (5) archivos denominados: • Capacitación Cetro de contacto MVCT • Centro de Contacto • meetingAttendanceReport(Capacitación Cetro de contacto MVCT) (2) • MIPG-Servicio al Ciudadano • Política de Servicio al Ciudadano Donde se observa las socializaciones del protocolo de atención al usuario. Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el avance de la actividad, teniendo en cuenta que, para el mes de diciembre de la presente vigencia, se tiene programado el último entregable de la misma.	EN PROCESO	
Diseñar e implementar la política de servicio al ciudadano	Realizada la evaluación se verificó en la evidencia remitida, mediante cinco (5) archivos en formato (EXCEL) denominados "Canales Abril"; "Canales Mayo"; "Canales Junio"; "Canales Julio" y "Canales Agosto" para los meses de abril a agosto de 2021, donde se observan los reportes de las estadísticas de atención al ciudadano, relacionando los 9 canales de atención dispuestos en el MVCT. Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el avance de la actividad, teniendo en cuenta que, para los meses de septiembre a diciembre de la presente vigencia, se tienen programados entregables de la misma.	EN PROCESO	

Fuente: Segundo Reporte PAAC 2021 – Oficina de Control Interno

### RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

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 2021, con ocasión del presente objeto de evaluación, se identificaron los siguientes riesgos relacionados, con su consecuente evaluación, así:

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.	ALTA	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 y darle el trámite correspondiente.	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.	<p><b>22/11/2021:</b> Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <p>- Para el mes de julio de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "07Denuncias" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias.</p>	



		<p>- Para el mes de agosto de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado " 08 ERDenuncias" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias.</p> <p>- Para el mes de septiembre de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "09 Denuncias" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias.</p> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada.</p>
<p>2. Validar que las solicitudes allegadas a la Entidad, por el canal presencial cumplan con los requisitos para el trámite.</p>	<p>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.</p>	<p><b>22/11/2021:</b> Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <p>- Para el mes de julio de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "07Petición Verbales" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con solicitudes radicadas a través de canal presencial.</p> <p>- Para el mes de agosto de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "08 Petición Verbales" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con solicitudes radicadas a través de canal presencial</p> <p>- Para el mes de septiembre de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "09Petición Verbales ", el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con solicitudes radicadas a través de canal presencial</p> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada.</p>

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
<b>2. RIESGO GESTIÓN-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Trámite inadecuado para la respuesta a los requerimientos de competencia del MVCT.	<b>ALTA</b>	<b>ALTA</b>
DESCRIPCIÓN CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	EVALUACIÓN 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	Formato de control de revisión de solicitudes, y en caso de desviación, correo electrónico y respuesta ajustada. / Semanal.	<p><b>22/11/2021:</b> Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <p>- Para el mes de julio de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0" el cual corresponde al formato de control de revisión de solicitudes.</p> <p>- Para el mes de agosto de 2021, se observó la remisión de</p>	

 La vivienda y el agua son de todos <span style="float: right;">Minvivienda</span>	<b>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</b>	Versión: 8.0
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA</b>	Fecha: 16/03/2021
		Código: EIA-F-11

Felicitaciones".		<p>un (1) documento en formato Excel, denominado "AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0 agosto" el cual corresponde al formato de control de revisión de solicitudes.</p> <p>- Para el mes de septiembre de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0 septiembre" el cual corresponde al formato de control de revisión de solicitudes.</p> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada.</p>
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.	<p><b>22/11/2021:</b> Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <p>- Para el mes de julio de 2021, se observó la remisión de (72) correos electrónicos con la cantidad de casos y cantidad de días restantes para dar trámite a las solicitudes o si estos ya estaban fuera de los términos legales para dar trámite.</p> <p>- Para el mes de agosto de 2021, se observó la remisión de (30) correos electrónicos con la cantidad de casos y cantidad de días restantes para dar trámite a las solicitudes o si estos ya estaban fuera de los términos legales para dar trámite.</p> <p>- Para el mes de septiembre de 2021, se observó la remisión de (60) correos electrónicos con la cantidad de casos y cantidad de días restantes para dar trámite a las solicitudes o si estos ya estaban fuera de los términos legales para dar trámite.</p> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada.</p>

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.

<b>ACCIONES DE MEJORAMIENTO</b>
---------------------------------

Al verificar el Plan de Mejoramiento del MVCT suscrito con la Contraloría General de la Republica no se encuentran establecidos hallazgos relacionados con el tema objeto de evaluación. Con respecto a la verificación del Plan de Mejoramiento del SIG, se puede evidenciar que el proceso en relación a las actividades de atención al ciudadano y PQRSDf, no tiene pendiente de cumplimiento ninguna actividad.

<b>RELACION CON PAI Y PEI</b>	<b>APLICA</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO APLICA</b>	
-------------------------------	---------------	-------------------------------------	------------------	--

Al verificar el Plan de Acción Institucional, se puede evidenciar que el proceso cuenta con las siguientes actividades para la vigencia 2021 con sus respectivos avances, así:



META ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Reportar Información Gestionada Y relacionada	1. Realizar el informe de PQRSDf que contenga oportunidades de mejora, sugerencias de la ciudadanía, enfocadas a la participación de la gestión pública y las observaciones presentadas por las veedurías para facilitar el acceso a la información y la mejora continua.	Informe de PQRSDf	Se observó que, para el mes de agosto de 2021, el GAUA generó el informe de las estadísticas de PQRSDf, correspondiente al segundo trimestre la vigencia 2021 en donde se identificaron la cantidad de PQRSDf ingresadas al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con los términos de respuesta, canal de ingreso, términos de respuesta de las dependencias y todo lo referente a la participación y veedurías ciudadanas que se presentaron en el periodo evaluado. En términos acumulados para esta actividad se lleva un avance del 50% en la elaboración de informes de PQRSDf
Reportar Información Gestionada Y relacionada	2. Realizar las labores de archivo y preservación de documentos	Reporte mensual de las estadísticas de información tramitada y gestionada	Se observó que, para el mes de junio a noviembre de 2021, se generó el reporte de las estadísticas de atención al ciudadano, este contemplo los 9 canales de atención (Centro De Contacto – Telefónico, Canal Correo Postal, Atención Personalizada, Ferias De Servicio Al Ciudadano, Canal De Correo Electrónicos, Redes Sociales, Chat Institucional, Urna De Cristal y Formulario Virtual PQRSD), estos se consolidaron en una dashboard.
Fortalecer atención la al ciudadano	3. 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 observó que Para el segundo y tercer Trimestre de la vigencia 2021 se evaluaron un total de 977 casos por mes según como se estipulo en el riesgos 2 control 1 del mapa de riesgos del proceso Servicio al Ciudadano, en donde el control es "Revisar el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes pendientes por tramitar por las dependencias del MVCT".
	4. Diseñar e implementar de la política de servicio al ciudadano	Reporte mensual de las estadísticas de atención al ciudadano	Se observó que, para el mes de junio a noviembre, se generó el reporte de las estadísticas de atención al ciudadano, este contemplo los 9 canales de atención (Centro De Contacto – Telefónico, Canal Correo Postal, Atención Personalizada, Ferias De Servicio Al Ciudadano, Canal De Correo Electrónicos, Redes Sociales, Chat Institucional, Urna De Cristal y Formulario Virtual PQRSD), estos se consolidaron en una dashboard.
	5. 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.	Se observó que, para el segundo cuatrimestre, se brindaron capacitaciones de las diferentes áreas del ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio al Grupo de Atención al Usuario y Archivo, en total se brindaron 6 capacitaciones.



## 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.
- ❖ Se recomienda evaluar la posibilidad de que en la plataforma GESDOC se carguen todos los documentos de respuesta que se emiten en el marco de las PQRSDf, estos con las respectivas fechas en que fue emitida dicha información, con el propósito de fortalecer la integridad de la información y permitir a las líneas de defensa un proceso de verificación y/o evaluación práctico y efectivo.
- ❖ Adoptar las oportunidades de mejora correspondientes, a fin de dar cumplimiento y/o redefinir las actividades documentadas en el plan de mejoramiento del SIG, de acuerdo a los lineamientos especificados en el procedimiento “acciones preventivas, correctivas y de mejora- Código SIG-P-05”.

## 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.

- 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/jromero\\_minvivienda\\_gov\\_co/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fjromero%5Fminvivienda%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FMinVivienda%5F2021%2FInformes%2FInformes%20de%20PQRSDf%2FInformes%20OCI%2FInforme%20PQRSDf%20OCI%202021%2D2%2FEvidencias&ct=1640097434905&or=OWA%2DNT&cid=c61de777%2D9d52%2D6274%2D9b69%2Dc70fdab74bd5](https://minviviendagovco-my.sharepoint.com/personal/jromero_minvivienda_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fjromero%5Fminvivienda%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FMinVivienda%5F2021%2FInformes%2FInformes%20de%20PQRSDf%2FInformes%20OCI%2FInforme%20PQRSDf%20OCI%202021%2D2%2FEvidencias&ct=1640097434905&or=OWA%2DNT&cid=c61de777%2D9d52%2D6274%2D9b69%2Dc70fdab74bd5)
- Plan de mejoramiento del SIG proceso Servicio al Ciudadano.
- Mapa de riesgos del proceso Servicio al Ciudadano.
- Informe de Gestión Trimestral Plan de Acción 2021.
- 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

**VIVIANA CIFUENTES.**  
AUDITOR OCI

**SANTIAGO SAAVEDRA**  
AUDITOR OCI