



2020

POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Evaluación a la Implementación de
la política MIPG y su avance
2019 - 2020

Oficina de Control Interno
Noviembre de 2020

TABLA DE CONTENIDO

CONTEXTO Y ALCANCE	3
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	4
1. VALIDACIÓN CRITERIOS DE LA POLÍTICA	4
1.1. COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO	4
1.1.1. Categoría Caracterización usuarios y medición de percepción	4
1.1.2. Categoría Formalidad de la dependencia o área	5
1.1.3. Categoría Procesos	6
1.1.4. Categoría Atención incluyente y accesibilidad	7
1.1.5. Categoría Sistemas de información	9
1.1.6. Categoría Publicación de información.	11
1.1.7. Categoría Canales de atención.	13
1.1.7. Categoría Protección de datos personales.	15
1.1.8. Categoría Gestión de PQRS.	17
1.1.9. Categoría Gestión del talento humano	20
1.2.1. Categoría Control	20
1.2.1. Categoría Buenas prácticas	21
RECOMENDACIONES	22

CONTEXTO Y ALCANCE

La Oficina Asesora de Planeación, como segunda línea de defensa, realizó seguimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIGP y sus políticas, el día 03 de septiembre de 2020, a través de correo electrónico, la OAP presentó a la OCI los insumos de dicha revisión que se detallan a continuación:

- Informes de seguimiento al avance en el cumplimiento de los planes de acción de 2019, el primero con avance a septiembre de 2019 y el segundo con avance entre octubre y diciembre de 2019 publicados en la página web del MVCT.
- Actas de sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de fechas 30 de enero, 30 de junio y 06 de agosto de 2020.
- Herramienta de Monitoreo y Seguimiento PEI – PAI, que contenía las actividades priorizadas de los planes de acción resultantes de la vigencia 2019, referenciadas para cada política en la vigencia 2020 y el correspondiente reporte de monitoreo y seguimiento de las mismas
- Repositorio One Drive que contenía los autodiagnósticos de las vigencias 2019 y 2020 con sus respectivas evidencias
- Informe “Análisis del desempeño institucional de la vigencia 2019” publicado en el mes de julio de 2020 por la Oficina Asesora de Planeación.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno, como tercera línea de defensa, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, del Plan Anual de Auditoría vigencia 2020 y del Decreto 648 de 2017, específicamente del Rol de Evaluación y Seguimiento, procedió a efectuar la evaluación a la implementación de la política de “Servicio al ciudadano”, durante el mes de noviembre de 2020, para lo cual, se analizó la información precitada frente a los resultados del ejercicio realizado por el líder de la política en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, referente a la medición de los autodiagnósticos en el mes de agosto de 2020, así como los avances reportados sobre las acciones priorizadas en la herramienta de seguimiento PAI – 2020 con corte al 31 de agosto de 2020 y como referencia de la evaluación anterior, los planes de acción planteados de manera preparatoria por parte de los líderes de cada política.

Por lo anteriormente expuesto, en el marco de la articulación entre la segunda y la tercera línea de defensa, a continuación, presentamos los resultados de la evaluación y agradecemos la disposición y colaboración de su equipo técnico de la política durante el proceso de evaluación y quedamos atentos a cualquier inquietud, reiterando nuestro compromiso de asesoría y acompañamiento a los procesos evaluados.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta los insumos referenciados anteriormente, se presentan a continuación los resultados de la evaluación realizada durante el mes de noviembre para el avance de la política.

1. VALIDACIÓN CRITERIOS DE LA POLÍTICA

A continuación, se presentan los resultados del análisis realizado sobre los puntajes definidos por el líder de la política, para cada uno de los criterios establecidos en la matriz de autodiagnóstico, con corte al 31 de agosto de 2020, frente a los puntajes medidos en la vigencia 2019 y las evidencias presentadas, así:

1.1. COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO

1.1.1. Categoría Caracterización usuarios y medición de percepción

ACTIVIDAD DE GESTIÓN	PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
	2019	2020	
1 La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera y la segunda línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó la programación para el mes de diciembre por parte de la Dirección de programas de la actividad "Caracterizar los grupos de valor asociados a la oferta institucional, de acuerdo a los lineamientos trazados por el líder de política de Planeación Institucional (OAP)", la cual se encuentra en proceso. De igual manera, se verificó la remisión de (1) un archivo en formato (PDF) y (1) un archivo en formato (URL), donde se observa la caracterización de usuarios y grupos de valor de la vigencia 2019, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
2 La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas	80	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se programó la actividad "Solicitud de ajuste del formulario para incluir preguntas que permita evaluar las expectativas del usuario", así pues, en el monitoreo realizado la dependencia responsable reportó que "Se actualizo el formato de encuesta presencial con una pregunta enfocada a la percepción del usuario, esta solicitud fue radicada mediante la solicitud radicada con el numero 2019IE0011115 ante la OAP". De igual manera, se verificó la remisión de (2) dos archivos en formato (EXCEL) denominados "AUL-F-12 Encuesta de Satisfacción al Usuario 5.0" y "PEF-F-18 Herramienta de Monitoreo y Seguimiento PEI-PAI 2020" y (1) un archivo en formato (MSG) denominado "Satisfacción del peticionario con relación a la respuesta recibida por parte del MVCT", que corresponden a la Satisfacción del

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
				petionario con relación a la respuesta recibida por parte del MVCT, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020..
3	La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. De igual manera, se verificó la remisión de (2) dos archivos en formato (EXCEL) denominados "AUL-F-12 Encuesta de Satisfacción al Usuario 5.0" y "PEF-F-18 Herramienta de Monitoreo y Seguimiento PEI-PAI 2020" y (1) un archivo en formato (MSG) denominado "Satisfacción del petionario con relación a la respuesta recibida por parte del MVCT", que corresponden a la Satisfacción del petionario con relación a la respuesta recibida por parte del MVCT, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.

1.1.2. Categoría Formalidad de la dependencia o área

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
4	La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. De igual manera, se verificó la remisión de (1) un archivo en formato (PDF) denominados " RES 0046 DE 2017 ", que corresponde a la resolución 0046 de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016", lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
5	La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. De igual manera, se verificó la remisión de (2) dos archivos en formato (PDF) denominados " 0046 - 2017 ",y "Resolución 0035 de 2011" donde se observa que El Grupo Atención al Usuario y Archivo, es la dependencia encargada de la orientación según como se especifica en el Artículo 7 de la resolución 0046 del 2017 y en el numeral 2 de las funciones del grupo de trabajo interno de Atención al Usuario y Archivo de la resolución 0035 de 2011.", lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
6	La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder del proceso donde indica que "En la siguiente URL se cuenta con el plan de acción en donde se contempla los temas referentes a servicio al ciudadano en la meta estratégica "Fortalecer la atención al ciudadano". http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
				ministerio/planeacion-gestion-y-control/planeacion-y-seguimiento/plan-de-accion-institucional", se verificó la articulación de la política con las herramientas de planeación estratégica de la Entidad., lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
7	En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	1	1	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se programó la actividad "Se requiere verificación de la OAP respecto a esta pregunta", así pues, en el monitoreo realizado la dependencia responsable reportó que "Esta actividad está a cargo de la OAP para verificar si en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano" No obstante, a pesar del reporte mencionado anteriormente, se observó que, para esta actividad el líder de la política no reporta avance durante la vigencia 2020, indicando que "No existe evidencia de haberse llevado temas de Servicio al ciudadano al comité de gestión y desempeño en la vigencia 2020"; por lo anterior, no es posible validar el cumplimiento de la misma por parte de la tercera línea de defensa. Finalmente, se recomienda al líder de la política evaluar la posibilidad de incluir dentro la planeación institucional para la vigencia 2021, teniendo en cuenta la capacidad de los equipos y el análisis de los resultados del FURAG, las acciones complementarias relacionadas con la presentación de temas relacionados con Servicio al Ciudadano ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en articulación con la Oficina Asesora de Planeación.

1.1.3. Categoría Procesos

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
8	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	66	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se programó la actividad "Se tiene previsto la actualización del procedimiento en el Plan de mejoramiento del proceso en el ítem 2 actividad 2 "Revisar y actualizar los Procedimientos del proceso e incluir los canales de comunicación de la entidad y los lineamientos establecidos en la ley 1755 de 2015 artículo 25, en los documentos que sean necesarios actualizar", así pues, en el monitoreo realizado la dependencia responsable reportó que "Se actualizo el procedimiento Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, Se actualiza los documentos de del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia. Se actualiza la política de operación respecto al protocolo de atención al ciudadano. Se incluyo flujograma del procedimiento, Se actualizo la política de operación respecto al informe de PQRSDf. Se incluyó en la política de operación la Atención prioritaria y preferencial de peticiones. En la sección de actividades se reorganizaron y modificaron según la realidad y las competencias del grupo. La solicitud fue radicada mediante la solicitud radicada con el numero

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
				2019IE0011115 ante la OAP."
				De igual manera, se verificó la remisión de (1) un archivo en (PDF) y (1) un archivo en formato (URL) denominados "AUL-P-01 Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones 10.0" y "Servicio al ciudadano.url" donde se observa el procedimiento los temas referentes al Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
9	La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión se programó y cumplió la actividad "Publicar la Estrategia de Rendición de Cuentas y el Plan de Participación Ciudadana de la vigencia 2020". De igual manera, se verificó la remisión la remisión de (1) un archivo en (PDF) y (1) un archivo en formato (URL) denominados "AUL-P-01 Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones 10.0" y "Servicio al ciudadano.url" donde se observa que en el capítulo 6 numeral 2 se contempla las peticiones incompletas en el procedimiento "AUL-P-01 Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones 10.0" que se encuentra publicado en la página web del MVCT, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.

1.1.4. Categoría Atención incluyente y accesibilidad

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
10	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	1	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión se programó y cumplió la actividad "Publicar la Estrategia de Rendición de Cuentas y el Plan de Participación Ciudadana de la vigencia 2020". Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se programó la actividad "Se tiene contemplado en el plan de mejoramiento de la auditoría financiera del 2018 por parte del grupo Recursos Físicos", donde se observó que la dependencia responsable no reporto monitoreo sobre la implementación de la misma. De igual manera, se verificó la remisión de (1) un documento en formato (WORD) denominado " Planeación Servicio al Ciudadano 2020 V9 21-01-2020 " donde se observa el estado actual del área de Servicio al Ciudadano, así mismo, en el numeral 9,3 se puede evidenciar la parte de "Accesibilidad al medio físico" lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
11	La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con	50	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020



ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
	discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora			Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se programó la actividad "<i>Se tiene previsto la actualización del procedimiento en el Plan de mejoramiento del proceso en el ítem 2 actividad 2 "Revisar y actualizar los Procedimientos del proceso e incluir los canales de comunicación de la entidad y los lineamientos establecidos en la ley 1755 de 2015 artículo 25, en los documentos que sean necesarios actualizar"</i>", así pues, en el monitoreo realizado la dependencia responsable reportó que "<i>Se actualizo el procedimiento Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, Se actualiza los documentos de del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia. Se actualiza la política de operación respecto al protocolo de atención al ciudadano. Se incluyo flujograma del procedimiento, Se actualizo la política de operación respecto al informe de PQRSDF. Se incluyo en la política de operación la Atención prioritaria y preferencial de peticiones. En la sección de actividades se reorganizaron y modificaron según la realidad y las competencias del grupo. La solicitud fue radicada mediante la solicitud radicada con el numero 2019IE0011115 ante la OAP."</i>. De igual manera, se verificó la remisión de (1) un documento en formato (WORD) denominado " Planeación Servicio al Ciudadano 2020 V9 21-01-2020 " donde se observa en su numeral 5 "Descripción De La Necesidad" donde se describe la importancia de "...<i>fortalecer las acciones del Estado para que las instalaciones físicas y la oferta de servicios de las entidades públicas y espacios públicos sean accesibles, tanto en infraestructura, equipos y herramientas, como en contenidos, y en la atención al ciudadano, considerando los diferentes tipos de discapacidad"</i>., lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
12	La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020 De igual manera, se verificó la remisión de (1) un documento en formato (WORD) denominado " Planeación Servicio al Ciudadano 2020 V9 21-01-2020", donde se observa en las actividades del Plan de Acción Institucional, la actividad "Elaborar e implementar de la política de servicio al ciudadano"; así mismo, dentro del numeral 3,2 en los objetivos específicos del documento precitado anteriormente se especifica que "<i>Rediseñar las áreas de trabajo tanto internas como externas, aplicando lo reglamentado en la Norma Técnica Colombiana, dentro de los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización a los medios físicos requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, de tal manera que se optimicen los espacios, que sean agradables con el entorno y el medio ambiente, y que permitan la consolidación de una nación incluyente en los derechos fundamentales de personas en situación de discapacidad"</i>, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
13	La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes.	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020 De igual manera, se verificó la remisión de (1) un documento en formato (WORD) denominado " Planeación Servicio al Ciudadano 2020 V9 21-01-2020 " donde se observa las actividades del Plan de Acción Institucional en la actividad "Elaborar e implementar de la política de servicio al ciudadano", así mismo, dentro del numeral 3.2 en los objetivos específicos del documento precitado

ACTIVIDAD DE GESTIÓN	PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
	2019	2020	
adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.			anteriormente se especifica que <i>“Rediseñar las áreas de trabajo tanto internas como externas, aplicando lo reglamentado en la Norma Técnica Colombiana, dentro de los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización a los medios físicos requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, de tal manera que se optimicen los espacios, que sean agradables con el entorno y el medio ambiente, y que permitan la consolidación de una nación incluyente en los derechos fundamentales de personas en situación de discapacidad”</i> , lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
14 La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	50	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020 Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se programó la actividad <i>“Se tiene contemplado en el plan de mejoramiento de la auditoría financiera del 2018 por parte del grupo Recursos Físicos”</i>, donde se observó que la dependencia responsable no reporto monitoreo correspondiente. De igual manera, se verificó la remisión de (1) un documento en formato (MSG) denominado <i>“RV_ Presentación de Servicios INSOR”</i> donde se observa que se está adelantando un proceso de análisis de actividades contractuales para continuar en el desarrollo de cronogramas de ejecución y cumplimiento de tareas para entidades interesadas en la realización de ajustes razonables para impactar de manera positiva a la población sorda, conforme a la información reportada por el proceso, quien indica que <i>“Desde la Coordinación del GAUA se definieron los recursos para la vigencia 2020, donde se destinaron recursos para la Presentación de servicios de asistencia técnica para promover la inclusión institucional de población sorda, se adjunta presentación remitida desde el INSOR al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio”</i>, razón por la cual la tercera línea de defensa valida el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.

1.1.5. Categoría Sistemas de información

ACTIVIDAD DE GESTIÓN	PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
	2019	2020	
15 La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. De igual manera, conforme a lo indicado por el líder de la política, quien indica que <i>“El MVCT cuenta con la herramienta de Gestión Documental GESDOC por el cual se registran y tramitan las diferentes PQRSDF”</i>, se verificó la remisión de (4) cuatro documentos en formato (PDF) denominados <i>“1.ManualIngresoSistema”</i> ; <i>“2.Manualarchivo”</i> ; <i>“3.Manualradicacion”</i> ; <i>“4.Manualtramite”</i> y (1) un archivo en formato (URL) denominado <i>“GESDOC”</i> donde se observan los manuales y la herramienta de Gestión documental, donde se tramitan las PQRSDF, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
16 El sistema de	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
	información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios (...)			corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. De igual manera, se verificó la remisión de (6) seis archivos en formato (PDF) denominados, "3.Manualradicación"; "AUL-L-01 Lineamiento Seguimiento y Control para Semáforo de Peticiones y-o Solicitudes 2.0"; "AUL-P-01 Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones 10.0 " ; "Bitácora de seguimiento" ; "GPT-L-01 Lineamiento tratamiento datos personales 1.0" ; "Portal Minvivienda Peticiones y sugerencias (PSQR)" donde se observa el cumplimiento de los criterio requeridos por la política frente al sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
17	La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	80	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se programó la actividad " <i>Solicitar la inclusión de la ventanilla única virtuales a la Oficina TIC</i>", donde se observó que la dependencia responsable no reporto monitoreo correspondiente. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder de la política, donde indica que "Pagina para interponer una solicitud: http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr), Movilizaciones: http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/servicios-en-l%C3%ADnea/movilizaciones; Sistema de Información de Proyectos de Vivienda SIPV: http://sipv.minvivienda.gov.co/; Registro de oferentes y planes de vivienda VIS.: http://subsidiوسفonvivienda.minvivienda.gov.co:84/Oferentes/; Consulta el estado de postulantes a subsidio: http://subsidiوسفonvivienda.minvivienda.gov.co:84/Cruces/HojaVidaConsEx.asp; Consulte el estado de postulantes al programa de Mi Casa Ya: http://subsidiوسفonvivienda.minvivienda.gov.co:84/MiCasaYa/ConsultaMCY.aspx" , donde se evidencia los canales y bases de datos puestos en línea como información relevante para el ciudadano, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el avance reportado durante la vigencia 2020.
18	La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	-	10	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión se programó la actividad "<i>Actualizar contenidos del sitio web de la dependencia, según necesidades de información de los grupos de valor</i>", la cual se encuentra en proceso. Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se programó la actividad " <i>Solicitar la inclusión de la ventanilla única virtuales a la Oficina TIC</i>", donde se observó que la dependencia responsable no reporto monitoreo correspondiente. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder de la política, donde indica que "El Ministerio cuenta con tramites y servicio a través de la página web y en el Plan de Acción Institucional, se tiene contemplada la actividad "<i>Elaborar e implementar de la política de servicio al ciudadano</i>" con el entregable "<i>Documento con el diseño de la oficina virtual para Servicio al Ciudadano</i>". Este

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
				se puede consultar en el plan de acción en la celda AB385, de la siguiente URL: http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/planeacion-y-seguimiento/plan-de-accion-institucional"; por lo anterior, se valida el avance reportado durante la vigencia 2020, por parte de la tercera línea de defensa. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se recomienda al líder de la política evaluar la posibilidad de incluir dentro la planeación institucional para la vigencia 2021, teniendo en cuenta la capacidad de los equipos y el análisis de los resultados del FURAG, las acciones complementarias relacionadas con la organización de la información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales. Finalmente, se recomienda atender la recomendación dada por la OAP en el Informe de Análisis del Desempeño Institucional de la vigencia 2019, relacionada con mejorar la accesibilidad a los trámites y servicios a los usuarios con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, física, mental y lenguas nativas), permitiendo el fortalecimiento de la gestión institucional y del índice de esta política en la medición del FURAG.

1.1.6. Categoría Publicación de información.

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
19	La entidad publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno (...)	80	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión se programó la actividad "Actualizar contenidos del sitio web de la dependencia, según necesidades de información de los grupos de valor", la cual se encuentra en proceso. Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se programó la actividad "Solicitar la inclusión de la carta de trato digno en el botón de transparencia a la Oficina TIC", así pues, en el monitoreo realizado la dependencia responsable reportó que "La carta de trato digno se encuentra en proceso de elaboración". De igual manera, se verificó la remisión de (1) un documento en formato (PDF) denominado " 2019_TRATO_DIGNO" y (14) catorce archivos el formato (JPG) donde se observa que se modernizó el punto de atención personalizada y allí divulgo por medio de pegatinas e información a través de monitores industriales toda lo referente a localización y horarios de atención, así mismo, se evidencio que la carta de trato digno fue actualizada y se encuentra publicada en la página web del MVCT, lo cual permite validar el avance reportado durante la vigencia 2020.
20	La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: - Mecanismos para la atención al	80	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se programó la actividad "Solicitar la inclusión de la ventanilla única virtuales a la Oficina TIC", donde se observó que la dependencia responsable no reporto monitoreo.

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
	ciudadano - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) (...)			Teniendo en cuenta la información reportada por el Líder de la política, donde indique que “Mecanismos para la atención al ciudadano: Cuenta con la sección: http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion; - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público: Cuenta con la sección: http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion; - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno); Cuenta con la sección: http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano/Carta%20de%20trato%20digno%20al%20ciudadano.pdf; - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad Cuenta con la sección: http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr); Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información; Cuenta con la sección: http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/grupo-de-atencion-al-usuario”, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
21	El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	10	30	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión se programó la actividad “Actualizar contenidos del sitio web de la dependencia, según necesidades de información de los grupos de valor”, la cual se encuentra en proceso. Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se observó que la actividad se indica que “Competencia de la Oficina TIC”. De acuerdo con la información reportada por el líder de la política, donde indica que “En el botón de transparencia, en la sección de información de interés del MVCT se elaboró un Lineamiento para dar respuesta a solicitudes de las autoridades de las comunidades. En la siguiente URL se encuentra el lineamiento publicado: http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano/DIVULGAR%20LA%20INFORMACION%20PUBLICA%20EN%20DIVERSOS%20IDIOMAS%20Y%20LENGUA%20G%20ETNICOS.pdf”; en el cual, se verificó la publicación del documento “LINEAMIENTO PARA DAR RESPUESTA A SOLICITUDES DE LAS AUTORIDADES DE LA COMUNIDADES, PARA DIVULGAR LA INFORMACION PUBLICA EN DIVERSOS IDIOMAS Y LENGUAS DE LOS GRUPOS ETNICOS Y CULTURAS DEL PAIS.”, con fecha del 2017, por lo cual se valida el avance reportado durante la vigencia 2020. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se recomienda al líder de la política evaluar la posibilidad de incluir dentro la planeación institucional para la vigencia 2021, teniendo en cuenta la capacidad de los equipos y el análisis de los resultados del FURAG, las acciones complementarias relacionadas con la presentación de temas relacionados con Servicio al Ciudadano ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en articulación con la Oficina Asesora de Planeación. Finalmente, se recomienda atender la recomendación dada por la OAP en el Informe de Análisis del Desempeño Institucional de la vigencia 2019, relacionada con mejorar la accesibilidad a los trámites y servicios a los usuarios con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, física, mental y lenguas nativas), permitiendo el fortalecimiento de la gestión institucional y del índice de esta política en la medición del FURAG.

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
22	La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	1	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera y la segunda línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó la programación para el mes de diciembre por parte de la Dirección de programas de la actividad " Actualizar el Manual de Oferta Institucional", la cual se encuentra en proceso. Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se observó que la actividad se indica que "<i>Competencia Áreas Misionales</i>". Teniendo en cuenta la información reportada por el líder de la política, donde indica que "El MVCT, tiene actualizada la oferta institucional en la siguiente dirección: http://www.minvivienda.gov.co/viceministerios/viceministerio-de-vivienda/programas; http://www.minvivienda.gov.co/viceministerios/viceministerio-de-agua/programas", en los cuales se puede observar la oferta institucional actualizada, permitiendo a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.

1.1.7. Categoría Canales de atención.

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
23	La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder del proceso, el líder de la política indica que "<i>El MVCT cuenta con 10 canales de atención, 8 se pueden evidenciar en la página web en la siguiente URL: http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion; •Canal telefónico; •Canal presencial; •Canal correo postal; •Canal correo electrónico; •Canal PQRSDF (Página Web); •Canal chat Institucional; •Canal Redes Sociales. Adicionalmente cuenta con 2 canales adicionales, la evidencia se adjunta en la carpeta: •Canal Ferias Servicio al ciudadano; •Canal Urna de Cristal</i>", lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
24	La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana.	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder del proceso, el líder de la política indica que "<i>El protocolo de atención al ciudadano se encuentra actualizado y publicado en la siguiente URL: http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/protocolo-de-atenci%C3%B3n-al-usuario", lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.</i>
25	La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020.



ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
				Teniendo en cuenta la información reportada por el líder del proceso, el líder de la política indica que <i>"En la ventanilla única la atención, chat Institucional, redes sociales y canal telefónico es de 8:00 am a 4:00 pm en horario continuo. El formulario virtual de PQRSDF y la recepción de correos electrónicos es 24/7, esto se puede evidenciar en la siguiente URL donde se publican los canales de atención con los que cuenta la entidad http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion. En la resolución 0046 de 2017 en el artículo 20 se establece el horario de atención hoja 16"</i> , se verificó la remisión de (1) un archivo en formato (PDF) denominado "0046 - 2017 (1)" donde se observa que, en su artículo 20 se establece el horario de atención y donde se puede evidenciar que los diferentes canales de atención cumplen con las horas de atención, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
26	La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder del proceso, el líder de la política indica que <i>"Desde la coordinación del GAUA se gestionó la adquisición de un Digiturno en propiedad para la atención de los usuarios sobre los diferentes trámites y servicios del MVCT, se adjunta copia del contrato y demás documentos de supervisión"</i>, se verificó la remisión de (9) nueve documentos en formato (PDF) donde se observa la copia del contrato de la adquisición del Digiturno para la atención de los usuarios, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
27	La entidad publica y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	50	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se programó la actividad <i>"Se tiene contemplada la actividad en el PAAC 2019 en el componente servicio al ciudadano ítem 4.3 "Dar a conocer a los ciudadanos la política de tratamiento de datos personales y la carta de trato digno elaborada por la Entidad."</i>, así pues, en el monitoreo realizado la dependencia responsable reportó que <i>"La carta de trato digno se encuentra en proceso de elaboración"</i>. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder de la política, donde indica que <i>"La carta de trato digno se actualizo para la vigencia 2020 y se publicó en la página web, esta se encuentra publicada en http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano/Carta%20de%20trato%20digno%20al%20ciudadano.pdf#search=carta%20de%20trato"; de igual manera, se verificó la remisión de (1) un archivo en formato (PDF) denominado "2019_TRATO_DIGNO", correspondiente a su actualización y publicación en la presente vigencia 2020, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.</i>
28	La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del	-	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020.

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
	petionario			Teniendo en cuenta la información reportada por el líder de la política, donde indica que <i>"La ventanilla única ubicada en la sede Cll 18 es la habilitada para la recepción de solicitudes esta se puede evidenciar en la siguiente URL en donde se da a conocer con exactitud la ubicación por dirección Calle 18 # 7-49 o código postal 110321 – 110321008. http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano", lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.</i>
29	La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del petionario	-	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder de la política, donde indica que <i>"La ventanilla única ubicada en la sede Cll 18 es la habilitada para la recepción de solicitudes esta se puede ubicar en la siguiente URL en donde se da a conocer con exactitud la ubicación por dirección Calle 18 # 7-49 o código postal 110321 – 110321008. http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano" lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.</i>

1.1.7. Categoría Protección de datos personales.

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
30	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	20	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder de la política, donde indica que <i>"El MVCT cuenta con un lineamiento. http://www.minvivienda.gov.co/ProcesosCorporativos/GPT-L-01%20Lineamiento%20tratamiento%20datos%20personales%201.0.pdf", donde se evidencia la "POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES" del MVCT, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.</i>
31	La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	80	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se observó que la actividad se indica que "Competencia de la Oficina TIC". Teniendo en cuenta la información reportada por el líder de la política, donde indica que <i>"Cuando un ciudadano requiere interponer una solicitud por la página web, este debe marcar la casilla del siguiente texto "Condiciones de manejo de datos personales: El Usuario reconoce que el ingreso de información personal, lo realiza de manera voluntaria y ante la solicitud de requerimientos específicos por el Ministerio de Vivienda, y para las finalidades señaladas en el Aviso de Privacidad y en la Política de Tratamiento de la Información. " http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr)", lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.</i>



ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
32	La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	50	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Así mismo, en el plan de acción de la presente política, que fue establecido para la vigencia 2019, se programó la actividad "Solicitar orientación al DAF de la autorización de recolección de datos personales en canal presencial", donde se observó que reportó "Se actualizo el formato Registro para PQRDSF en donde se incluyó un campo en donde el ciudadano autoriza la recolección de datos, está pendiente la solicitud al DAFF". Teniendo en cuenta la información reportada por el líder de la política, donde indica que "Cuando un ciudadano requiere interponer una solicitud por la página web, este debe marcar la casilla del siguiente texto "Condiciones de manejo de datos personales: El Usuario reconoce que el ingreso de información personal, lo realiza de manera voluntaria y ante la solicitud de requerimientos específicos por el Ministerio de Vivienda, y para las finalidades señaladas en el Aviso de Privacidad y en la Política de Tratamiento de la Información. http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/peticiones-y-sugerencias-(psqr)", de igual manera, se verificó la remisión de (1) un archivo en formato (WORD) denominado "AUL-F-11 Registro para PQRDSF 4.0" Y (1) un archivo en formato (PNG) denominado "Datos personales Pagina" donde se observa el formato de "REGISTRO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES", lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
33	La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos	50	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder de la política, donde indica que "A través del formulario de PQRSDF los usuarios pueden solicitar información de los datos que existen en los bancos de datos. http://www.minvivienda.gov.co/tr%C3%A1mites-y-servicios/formulario-para-solicitud-de-informacion-publica", lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
34	La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	70	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder de la política, donde indica que "En la política de Seguridad de la información se contempla los temas de impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Se adjunta el documento de política de la información. http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/tecnologias-de-informacion/pol%C3%ADtica-de-seguridad-de-la-informacion", de igual manera, se verificó la remisión de (1) un archivo en formato (PDF) denominado "7.ManualAdministrador" donde se observa el manual de usuario de GESDOC, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
35	La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	1	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder de la política, donde indica que “El MVCT cuenta con un lineamiento “Tratamiento de datos personales” en el numeral 5 se contempla la actividad “DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES”, en el literal d “Solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la Página 4 de 6 autoridad haya determinado que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente.http://www.minvivienda.gov.co/ProcesosCorporativos/GPT-L-01%20Lineamiento%20tratamiento%20datos%20personales%201.0.pdf”, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.

1.1.8. Categoría Gestión de PQRS.

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
36	La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. De igual manera, se verificó la remisión de (2) dos archivos en formato (PDF) denominados “0046 – 2017” y “AUL-P-01 Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones 10.0”, donde se observa la reglamentación de la gestión de las peticiones y quejas recibidas, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
37	La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	100	70	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. De igual manera, se verificó la remisión de (1) un archivo en formato (PDF) denominado “AVISO canales de atención al ciudadano 13-07-2020” y (2) dos archivos en formato (PNG) denominados “Canal Presencial” y “Canales De Atención”, donde se observa que se divulgaron piezas publicitarias y un video sobre los canales y como tramitar las solicitudes ante la entidad. lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el avance reportado durante la vigencia 2020.
38	La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. De igual manera, se verificó la remisión de (1) un link, donde se evidencia el formulario de la página web dispuesto para la recepción de peticiones, quejas,

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
				reclamos y denuncias en la página web del MVCT, así mismo, hacer el seguimiento de las mismas, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
39	La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. De igual manera, se verificó la remisión de (1) un archivo en formato (PDF) denominado "0046 - 2017 " donde se observa en el parágrafo 3, la actualización respecto a la atención a peticiones presentadas en lengua nativa, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
40	La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	-	70	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. De igual manera, se verificó la remisión de (1) link, donde se observa los lineamientos para dar respuestas a solicitudes de las comunidades, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020. De otra parte, conforme con el seguimiento efectuado por parte de la segunda línea de defensa, se recomienda evaluar la posibilidad de incluir dentro la planeación institucional para la vigencia 2021, teniendo en cuenta la capacidad de los equipos y el análisis de los resultados del FURAG, las acciones complementarias relacionadas con efectuar la actualización del documento de lineamientos de la Entidad. Finalmente, se recomienda atender la recomendación dada por la OAP en el Informe de Análisis del Desempeño Institucional de la vigencia 2019, relacionada con difundir el portafolio de la entidad en lenguas autóctonas y/o lenguaje de población en discapacidad., permitiendo el fortalecimiento de la gestión institucional y del índice de esta política en la medición del FURAG.
41	La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	1	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión se programó la actividad "Tramitar las peticiones y/o consultas ciudadanas", la cual se encuentra en proceso. De igual manera, se verificó la remisión de (1) un archivo en formato (PDF) denominado "AUL-P-01 Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones 10.0", donde se observa que se actualizo el procedimiento "AUL-P-01 Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones" con la información para dar prioridad a las peticiones relacionadas con los tres ítems especificados en la actividad de gestión, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
42	En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. De igual manera, se verificó la remisión de (2) dos archivos en formato (PDF) denominados "AUL-P-01 Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos,

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
	situación			denuncias, sugerencias y felicitaciones 10.0", "0046 – 2017" donde se observa que en el numeral 6 "contenido", ítem 10 se evidencia la descripción del procedimiento para el desistimiento de una petición, así mismo, en la resolución 0046 de 2017 "numeral" 10.2.4 se especifica el "Desistimiento tácito de la petición", lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
43	La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión se programó la actividad "Tramitar las peticiones y/o consultas ciudadanas", la cual se encuentra en proceso. De igual manera, se verificó la remisión de (1) link, donde se observa que se elaboró y publico trimestralmente los informes de PQRSDF, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
44	La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis. (...)	80	70	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión se programó la actividad "Tramitar las peticiones y/o consultas ciudadanas", la cual se encuentra en proceso. De igual manera, se verificó la remisión de (1) link, donde se observa que se elaboró y publico trimestralmente los informes de PQRSDF, con información sobre observaciones presentadas por veedurías ciudadanas, solicitudes de información pública y participación ciudadana, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el avance reportado durante la vigencia 2020. Finalmente, se recomienda atender la recomendación dada por la OAP en el Informe de Análisis del Desempeño Institucional de la vigencia 2019, relacionada con divulgar los cambios en los formularios de PQR para mejorar la medición y nivel de satisfacción de la ciudadanía, permitiendo el fortalecimiento de la gestión institucional y del índice de esta política en la medición del FURAG.
45	La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	-	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión se programó la actividad "Tramitar las peticiones y/o consultas ciudadanas", la cual se encuentra en proceso. De igual manera, se verificó la remisión de (1) link, donde se observa que se elaboró y publico trimestralmente los informes de PQRSDF, con información relevante de los términos de respuesta de cada área, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el avance reportado durante la vigencia 2020.
46	La entidad da trámite a las peticiones anónimas	-	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión se programó la actividad "Tramitar las peticiones y/o consultas ciudadanas", la cual se encuentra en proceso. De igual manera, se verificó la remisión de (1) un archivo en formato (PDF) denominado "AUL-P-01 Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones 10.0 ", donde se observa la descripción para las peticiones anónimas, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.

1.1.9. Categoría Gestión del talento humano

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
47	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	50	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. De igual manera, se verificó la remisión de (2) dos archivos en formato (MSG) denominados “evaluaciones Funcionarios” y “RV_ EVALUACIONES FIRMADAS”, donde se observa las evaluaciones a los funcionarios, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
48	Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano	1	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder, donde se indica “ <i>Por parte del GTH se llevó a cabo un convenio con el SENA para brindar un curso de Servicio al ciudadano a todos los servidores públicos del MVCT. Se adjunta correo de evidencia donde invita a todos los servidores públicos a participar del curso</i> ”, de igual manera, se verificó la remisión de (1) un archivo en formato (MSG) denominado “Curso SENA Atención al Ciudadano”, donde se observa la capacitación mencionada por el líder, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.

1.2.1. Categoría Control

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
49	La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder, donde se indica “La OCI hace seguimiento periódico a las acciones adelantadas por el GAUA en materia de servicio al ciudadano, respecto a la atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes, se adjunta el último informe de Seguimiento a las acciones adelantadas por el grupo”, se verificó la remisión del informe mencionado, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
50	La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder, donde se indica “La OCI hace seguimiento periódico a las acciones adelantadas por el GAUA en materia de servicio al ciudadano, respecto a la atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes, se adjunta el último informe de Seguimiento a las acciones adelantadas por el grupo”, se verificó la remisión del informe mencionado, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.

1.2.1. Categoría Buenas prácticas

ACTIVIDAD DE GESTIÓN		PUNTAJE		EVALUACIÓN OCI
		2019	2020	
51	La entidad atiende en jornada continua.	100	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder, donde se indica “En la ventanilla única la atención, chat Institucional, redes sociales y canal telefónico es de 8:00 am a 4:00 pm en horario continuo. El formulario virtual de PQRSDF y la recepción de correos electrónicos es 24/7, esto se puede evidenciar en la siguiente URL donde se publican los canales de atención con los que cuenta la entidad”, de igual manera, se verificó la remisión de (1) un link, donde se observa el horario mencionado, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
52	La entidad atiende en horarios adicionales.	1	100	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder, donde se indica “El MVCT cuenta con el formulario virtual de PQRSDF y la recepción de correos electrónicos, los cuales son servicios que funcionan 24/7, esto se puede evidenciar en la siguiente URL donde se publican los canales de atención con los que cuenta la entidad”, de igual manera, se verificó la remisión de (1) un archivo en formato (JPG) denominado “PQRSDF Dispositivo Móvil”, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el cumplimiento reportado durante la vigencia 2020.
53	La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.	80	20	Considerando al análisis realizado por parte de la primera línea de defensa, con corte al 31 de agosto de 2020, se verificó la programación de las actividades priorizadas en el Plan de Acción Institucional, reportadas por la segunda línea de defensa, donde se observó que frente a la presente actividad de gestión no se programó una actividad de cumplimiento en la vigencia 2020. Teniendo en cuenta la información reportada por el líder, donde se indica “Es posible interponer PQRSDF a través de dispositivos móviles, se adjuntó pantallazo como evidencia. Adicionalmente el grupo de Servicio al ciudadano en el Plan de Acción Institucional, cuneta con la actividad “Elaborar e implementar de la política de servicio al ciudadano” asociado al entregable “Diseño de la aplicación de software para la consulta de los trámites relacionados con las PQRS - APP del MVCT” fila 398”, lo cual permite a la tercera línea de defensa validar el avance reportado durante la vigencia 2020. Finalmente, se recomienda atender la recomendación dada por la OAP en el Informe de Análisis del Desempeño Institucional de la vigencia 2019, relacionada con mejorar la accesibilidad a los trámites y servicios a los usuarios con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, física, mental y lenguas nativas), permitiendo el fortalecimiento de la gestión institucional y del índice de esta política en la medición del FURAG.

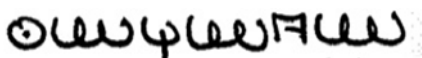
RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se recomienda al líder de la política evaluar la posibilidad de incluir dentro la planeación institucional para la vigencia 2021, las acciones complementarias relacionadas con el seguimiento a los planes de trabajo conjunto establecidos en las alianzas estratégicas, que le fortalezca y mejore la gestión institucional y mejorar el nivel de calificación obtenido en el FURAG.
- Continuar con el fortalecimiento del autocontrol referente al monitoreo en la realización de las diferentes actividades inherentes al monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los criterios establecidos para la implementación de la política de Servicio al Ciudadano, específicamente de aquellas relacionadas con la presentación de los temas relevantes ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, accesibilidad del sitio web para diferentes grupos de población, incluyendo mecanismos para recibir y tramitar peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia.
- Así mismo, se recomienda al líder de la política fortalecer los procesos de comunicación con los líderes de otras políticas de MIPG, como es el caso de Gobierno Digital, a fin de articular buenas prácticas institucionales que permitan difundir el portafolio de la entidad, mejorar la accesibilidad a los trámites y servicios a los usuarios con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, física, mental y lenguas nativas) y capacitar a todos los actores institucionales con el fin de generar apropiación de la política.

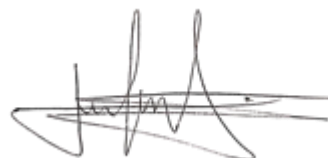
CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITACIONES

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, teniendo en cuenta las pruebas realizadas mediante muestreo selectivo, por consiguiente, no se cubrió la verificación de la efectividad de todas las medidas de control del proceso, igualmente se aplicaron los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia y conflicto de intereses, y en el desarrollo de este no se presentaron limitaciones.

FIRMAS:



OLGA YANETH ARAGÓN SÁNCHEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



SANTIAGO SAAVEDRA
AUDITOR OCI