



MEMORANDO

Bogotá, 30 de junio de 2020

PARA: Dr. JORGE ARCECIO CAÑAVERAL ROJAS
Coordinador Grupo Atención al Usuario y Archivo

DE: Dra. OLGA YANETH ARAGÓN SÁNCHEZ
Jefe Oficina Control Interno

ASUNTO: Socialización Informe de Seguimiento a la Atención al Ciudadano
PQRSDF- cierre vigencia 2019 – primer semestre de 2020.

Cordial saludo,

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, atentamente me permito remitirles para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Seguimiento a la Atención al Ciudadano PQRSDF, correspondiente al cierre de la vigencia 2019 y el primer semestre de 2020, con el fin de que sea socializado con su equipo de trabajo analizando su contenido y se tomen las respectivas acciones de mejora que a su consideración apliquen para el proceso evaluado.

Este informe se dará a conocer al señor Ministro en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 338 de 2019 "Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción ARTÍCULO 1. PARÁGRAFO 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera".

Agradecemos la disposición y colaboración de su equipo de trabajo durante el proceso de seguimiento y reiteramos nuestro compromiso en la asesoría y acompañamiento para contribuir al fortalecimiento de las políticas en materia del desarrollo de viviendas de interés social en el país.



De otra parte, me permito informar que el mismo se publica en el link del Sistema de Control Interno / Rol de Evaluación y Seguimiento / Seguimiento de la página web del MVCT.


[http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-control-interno/auditorias-internas-independientes.](http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-control-interno/auditorias-internas-independientes)

Cordialmente,

OLGA YANETH ARAGÓN SÁNCHEZ

Jefe Oficina Control Interno

Anexos: Informe de Seguimiento a la Atención al Ciudadano PQRSDF
Copia: Dr. Leonidas Lara Amaya - Secretario General;
Dra. Carmen Luz Consuegra Peña - Subdirectora de Servicios Administrativos
Elaboró: Santiago Saavedra Vela – Contratista Profesional OCI
Revisó: Jairo Tapias - Contratista Profesional OCI
Fecha: 30/06/2020

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

FECHA DE REALIZACION DEL INFORME	DIA	30	MES	06	AÑO	2020
---	------------	-----------	------------	-----------	------------	-------------

PROCESO

SERVICIO AL CIUDADANO

RESPONSABLE DEL PROCESO

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

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


OBJETIVO

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

ALCANCE

La presente evaluación se efectúa sobre la gestión dada a los documentos que ingresaron al MVCT, y que fueron identificados como PQRSDf a través de los canales de atención al ciudadano, durante el cierre de la vigencia 2019 y el primer semestre de 2020, los cuales se encuentran a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano, en contraste con el informe correspondiente al mismo periodo remitido en formato Excel por el Grupo evaluado a la Oficina de Control Interno, del cual se extrajo una muestra aleatoria, 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 II, a fin de definir los resultados de dichas acciones, en términos de calidad e integridad de cara al ciudadano.

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

CRITERIOS

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

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno –OCI- en cumplimiento, del Rol de Evaluación y Seguimiento; del Plan Anual de Auditoría vigencia 2020 y teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1474 de 2011 – Artículo 76, donde se establece que “(...) *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.*”; por lo tanto, la OCI procede a verificar el cumplimiento de los aspectos legales y la revisión de la gestión documental de los expedientes de las respuestas generadas por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo durante el cierre de la vigencia 2019 y el primer semestre de 2020.


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

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

DESARROLLO

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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:

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

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

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con nueve (9) canales de atención que son: atención telefónica, (centro de contacto y conmutador), correo postal, atención personalizada, chat institucional, urna de cristal, correo electrónico, redes sociales, formulario PQRSDf por medio de los cuales se realiza la recepción de las PQRSDf a través de la página Web de la Entidad, así como en las ferias nacionales de servicio al ciudadano, las cuales se llevan a cabo acorde con los lineamientos y cronograma del Departamento Nacional de Planeación – DNP. Por otro lado, y para facilitar el manejo estadístico de la PQRSDf se hace una clasificación en 3 medios de entrada denominados **Página web, Correo postal, y Correo electrónico.**

1.1. Cierre Vigencia 2019

Teniendo en cuenta el alcance de la anterior evaluación, la cual tenía corte al mes de septiembre de 2019, se realizó el seguimiento a la atención de las comunicaciones que ingresaron al MVCT durante el cierre de dicha vigencia, identificadas como PQRSDf a través de los canales de atención al ciudadano, con los siguientes resultados:

❖ Total de comunicaciones radicadas


Durante el periodo evaluado ingresaron un total de **33.419** requerimientos, los cuales ingresaron a través de los canales de atención al ciudadano, observando el siguiente comportamiento mes a mes, así:

Tabla 1. Comportamiento comunicaciones - Cierre vigencia 2019

MES	CANTIDAD (ER)	PORCENTAJE (ER)
Octubre	12.632	38%
Noviembre	10.136	30%
Diciembre	10.651	32%
TOTAL	33.419	100%

Fuente: Informe Estadístico PQRSDf 2019 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

De acuerdo a los datos presentados en la Tabla 1, tras analizar la información se evidencia una disminución de 19.510 documentos de entrada “Externas Recibidas” (ER) con relación al periodo anterior de evaluación, donde se evidenció la recepción de 52.929 documentos. Siendo para el actual periodo, octubre el mes en el cual se efectuaron más ER radicadas, así mismo hay que tener en cuenta que para el cuatrimestre anterior se evaluaron (4) cuatro meses y para este (3) tres, esto puede influir en la disminución de documentos de entrada. Así mismo para los meses de octubre a diciembre de 2019 de los 33.419 documentos radicados, 17.157 fueron identificados como peticiones,

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones - PQRSDf, a continuación, se relaciona el comportamiento mes a mes

❖ Clasificación PQRSDf presentadas ante el MVCT

Como se aprecia en la Tabla 2, la Petición es el documento más significativo de la totalidad de PQRSDf radicadas ante el MVCT con un **96 %**, en el seguimiento se observó una disminución de las peticiones en un **1 %** frente al informe del segundo cuatrimestre de 2019 (**97%**). Así mismo hay que tener en cuenta que para el cuatrimestre anterior se evaluaron (4) cuatro meses y para este (3) tres, esto puede influir en la disminución de peticiones.


Tabla 2. Tipos de PQRSDf - Cierre Vigencia 2019

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición	16473	96%
Queja	387	2%
Reclamo	209	1%
Sugerencia	11	0,06%
Denuncia	72	0.4%
Denuncia por Corrupción	3	0.02%
Felicitación	2	0.01%
TOTAL	17157	100%


Fuente: Informe Estadístico PQRSDf 2019 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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 (octubre a diciembre de 2020); dicho lo anterior, la verificación documental se realiza utilizando una muestra, seleccionada mediante el muestreo aleatorio simple, con un Tamaño de población (N) de **17.157**, un Error muestral (E) de **8%**, una Proporción de Éxito (P) del **95%**, un Nivel de Confianza del 90% lo cual arroja una Muestra Óptima de **20**, y cuyos resultados del análisis le son aplicables únicamente a la citada muestra, indicándose puede indicar lo siguiente:

No.	RADICADO ENTRADA	CLASIFICACIÓN	RADICADO SALIDA	VERIFICACIÓN OCI
1	2019ER0138426	Petición	2019EE0112983	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
2	2019ER0138435	Petición	2020EE0004563	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
3	2019ER0138438	Petición	2019EE0106908	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

No.	RADICADO ENTRADA	CLASIFICACIÓN	RADICADO SALIDA	VERIFICACIÓN OCI
				está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
4	2019ER0138445	Petición	2019EE0110458	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
5	2019ER0138458	Petición	2019EE0109896	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
6	2019ER0138495	Petición	2020EE0038157	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
7	2019ER0138507	Petición	Sin radicado respuesta	Realizada la verificación, no se pudo evidenciar la respuesta remitida relacionada al radicado 2019ER0138507 , el cual no tiene ningún documento asociado que permita garantizar que se dio respuesta o traslado a esta petición.
8	2019ER0138508	Petición	2019EE0108313	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
9	2019ER0138509	Petición	2019EE0106916	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
10	2019ER0128317	Petición	2019EE0097452	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
11	2019ER0128321	Petición	Sin radicado respuesta	Realizada la verificación, no se pudo evidenciar la respuesta remitida relacionada al radicado 2019ER0128321 , el cual no tiene ningún documento asociado que permita garantizar que se dio respuesta o traslado a esta petición.
12	2019ER0128322	Petición	Sin radicado respuesta	Realizada la verificación, no se pudo evidenciar la respuesta remitida relacionada al radicado 2019ER0128322 , el cual no tiene ningún documento asociado que permita garantizar que se dio respuesta o traslado a esta petición.
13	2019ER0128323	Petición	2019EE0098236	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
14	2019ER0128324	Petición	2019EE0097431	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
15	2019ER0128326	Petición	2019EE0097858	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

No.	RADICADO ENTRADA	CLASIFICACIÓN	RADICADO SALIDA	VERIFICACIÓN OCI
				2015
16	2019ER0115746	Petición	Sin radicado respuesta	Realizada la verificación, no se pudo evidenciar la respuesta remitida relacionada al radicado 2019ER0115746 , el cual no tiene ningún documento asociado que permita garantizar que se dio respuesta o traslado a esta petición.
17	2019ER0115747	Petición	2019EE0092531	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
18	2019ER0115748	Petición	2019EE0095146	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
19	2019ER0115749	Petición	2019EE0087648	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
20	2019ER0115751	Petición	2019EE0087615	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015

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

- ❖ De los 20 radicados que se verificaron, 16 son consistentes y están acordes a lo establecido por la Ley 1755 de 2015, que equivale a un **80%** del total de la muestra.
- ❖ Los radicados que se verificaron y que se presentan como no conformes, equivalen al 20% del total de la muestra, toda vez que no se evidenció documento asociado que permitiera garantizar que se dio respuesta a la petición, ni existía alguna observación que permitiera verificar que estas comunicaciones no requerían respuesta.

1.2. Primer Semestre - Vigencia 2020

Así pues, en lo que se refiere al primer semestre de 2020, se realizó el seguimiento a la atención de las comunicaciones que ingresaron al MVCT, entre los meses de enero y abril de 2020, identificadas como PQRSDf a través de los canales de atención al ciudadano, con los siguientes resultados:

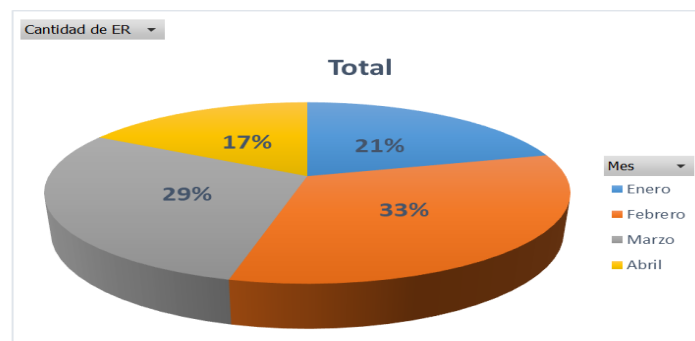
❖ Total Documentos Radicados

Durante el periodo evaluado, ingresaron un total de **38.719** requerimientos, los cuales presentaron el comportamiento mensual que se relaciona a continuación, así:

Tabla 3. Total de comunicaciones de entrada - Vigencia 2020

MES	CANTIDAD ER	PORCENTAJE ER
Enero	7.963	21%
Febrero	12.784	33%
Marzo	11.408	29%
Abril	6.564	17%
Total	38.719	100%


Gráfico 1. Distribución estadística – Comunicaciones de entrada por mes



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

De acuerdo a los datos de la gráfica No.1 y una vez analizada la información se evidencia una disminución de **14.210** documentos de entrada “Externas Recibidas” (ER) con relación al informe del segundo cuatrimestre de 2019 (52.929). Siendo para el actual periodo, febrero el mes donde más ER se radicaron. Por otro lado, las disminuciones de documentos de entrada se pueden relacionar con la presente emergencia sanitaria (COVID 19).

Así mismo para los meses de enero a abril de 2020 de los (38.719) documentos radicados, **20.590** fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (**PQRSDf**), siendo febrero el mes donde más se radicaron PQRSDf.

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	<p>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</p> <p>PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Versión: 7.0</p>
		<p>Fecha: 26/07/2019</p>
		<p>Código: ECI-F-11</p>

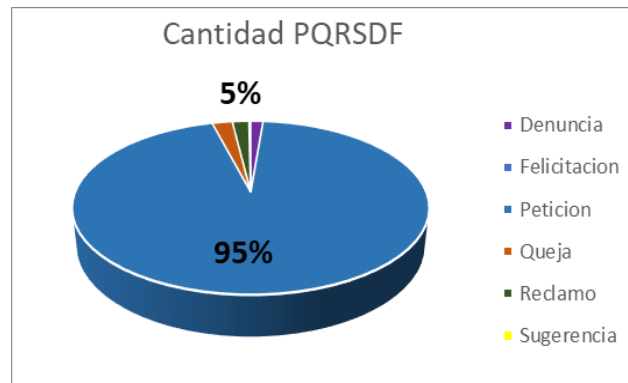
❖ Clasificación PQRSDf presentadas ante el MVCT

Durante el periodo analizado, ingresaron un total de **20.590** documentos identificados como “Petición, Queja, Reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones”, estos se distribuyeron, así:

Tabla 4. Clasificación Comunicaciones – Primer semestre Vigencia 2020

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD PQRSDf	PORCENTAJE PQRSDf
Petición	19.460	94,5%
Queja	446	2,17%
Reclamo	368	1,79%
Sugerencia	40	0,19%
Denuncia	273	1,33%
Felicitación	3	0,01%
Total	20.590	100%

Gráfico 2. Distribución estadística – Clasificación comunicaciones



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

Como se aprecia, la Petición es el documento más significativo de la totalidad de PQRSDf radicadas ante el MVCT con un **94,5 %**, en el seguimiento se observó una disminución de las peticiones en un **2,5%** frente al informe del segundo cuatrimestre de 2019 (**97%**).

❖ 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, (15.519 documentos, equivalente al 74%), seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (2.502 documentos, equivalente al 12%), como nos indica la gráfica No.4



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY

**PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y
ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Versión: 7.0


Fecha: 26/07/2019

Código: ECI-F-11

Gráfico 3. Distribución estadística – Comunicaciones de entrada por mes



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

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

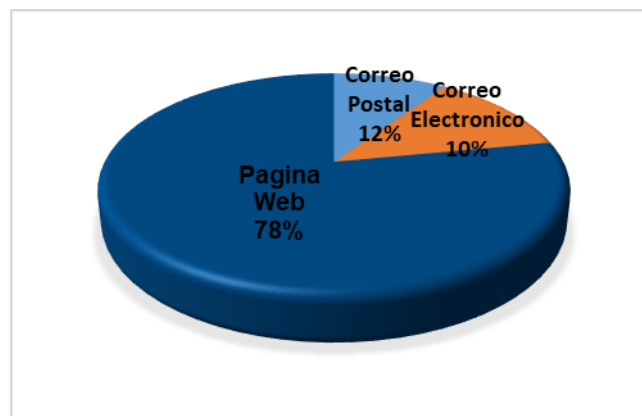
❖ Cantidad de PQRDSF por canal de recepción

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

Tabla 5. Comportamiento Clasificación Comunicaciones

TIPO DE SOLICITUD	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO POSTAL	PÁGINA WEB	TOTAL
Petición	1933	2548	14979	19460
Queja	8	9	429	446
Reclamo			368	368
Sugerencia	1	1	38	40
Denuncia	20	2	251	273
Felicitación		1	2	3
TOTAL	1962	2561	16067	20590
PORCENTAJE	10%	12%	78%	100%

Gráfico 4. Distribución estadística – Clasificación Comunicaciones por medio



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

De acuerdo a lo observado en la Gráfica 4, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (**PQRDSF**) es la página web de la entidad (**16.067** documentos, equivalente al **78%**).

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 PQRDSF, correspondiente al periodo (enero a abril de 2020); dicho lo anterior, la verificación documental se realiza utilizando la muestra seleccionada mediante el muestreo aleatorio simple, con un Tamaño de población (N) de **20.590**, un Error Muestral (E) de **6%**, una Proporción de Éxito (P) del **95%**, un Nivel de Confianza del 90% y una Muestra Óptima de **36**, y como resultado del análisis aplicado, sus resultado le son aplicables únicamente a la citada muestra, de la cual se puede indicar lo siguiente:



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY

**PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y
ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Versión: 7.0

Fecha: 26/07/2019

Código: ECI-F-11

No.	RADICADO ENTRADA	CLASIFICACIÓN	RADICADO SALIDA	VERIFICACIÓN OCI
1	2019ER0149042	Petición	2020EE0005016	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
2	2019ER0149043	Petición	2020EE0003086	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
3	2020ER0038566	Petición	2020EE0030935	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
4	2020ER0000001	Petición	2020EE0001260	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
5	2020ER0038564	Petición	2020EE0029963	Realizada la verificación, no se pudo evidenciar la respuesta remitida relacionada al radicado 2020EE0029963 , el cual no tiene ningún documento asociado que permita garantizar que se dio respuesta a esta petición.
6	2020ER0000004	Petición	2020EE0001569	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
7	2020ER0000101	Petición	2020EE0003194	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, sin embargo, el destinatario al que se le dio la respuesta no concuerda con el que realizó la petición
8	2020ER0000102	Petición	2020EE0001697	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
9	2020ER0000103	Petición	2020EE0001520	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
10	2020ER0000104	Petición	2020EE0001311	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
11	2020ER0000105	Petición	2020EE0003200	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
12	2020ER0038453	Petición	2020EE0031642	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
13	2020ER0038451	Petición	2020EE0029885	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
14	2020ER0038450	Petición	2020EE0035062	Realizada la verificación, no se pudo evidenciar la respuesta remitida relacionada al radicado 2020EE0035062 , el cual no tiene ningún documento asociado que permita garantizar que se dio respuesta a esta petición.
15	2020ER0000212	Petición	2020EE0001550	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY


**PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y
ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Versión: 7.0

Fecha: 26/07/2019

Código: ECI-F-11

No.	RADICADO ENTRADA	CLASIFICACIÓN	RADICADO SALIDA	VERIFICACIÓN OCI
				está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
16	2020ER0038350	Petición	2020EE0029447	Realizada la verificación, no se pudo evidenciar la respuesta remitida relacionada al radicado 2020EE0029447 , el cual no tiene ningún documento asociado que permita garantizar que se dio respuesta a esta petición.
17	2020ER0038349	Petición	2020EE0029445	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
18	2020ER0038348	Petición	2020EE0032758	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
19	2020ER0000217	Petición	2020EE0001344	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
20	2020ER0038347	Petición	2020EE0030538	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
21	2020ER0000336	Petición	2020EE0003424	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
22	2020ER0000337	Petición	2020EE0001795	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
23	2020ER0000338	Petición	2020EE0001736	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
24	2020ER0038243	Petición	2020EE0035106	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
25	2020ER0000341	Petición	2020EE0003429	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
26	2020ER0038142	Petición	2020EE0032302	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
27	2020ER0000446	Petición	2020EE0001833	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
28	2020ER0038141	Petición	2020EE0031426	Realizada la verificación, no se pudo evidenciar la respuesta remitida relacionada al radicado 2020EE0031426 , el cual no tiene ningún documento asociado que permita garantizar que se dio respuesta a esta petición.
29	2020ER0038135	Petición	2020EE0028685	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
30	2020ER0038120	Petición	2020EE0029765	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
31	2020ER0000450	Petición	2020EE0001538	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

No.	RADICADO ENTRADA	CLASIFICACIÓN	RADICADO SALIDA	VERIFICACIÓN OCI
				está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
32	2020ER0000553	Petición	2020EE0001913	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
33	2020ER0000554	Petición	2020EE0001655	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
34	2020ER0000555	Petición	2020EE0003612	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
35	2020ER0038053	Petición	2020EE0028643	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015
36	2020ER0000558	Petición	2020EE0001930	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida a los usuarios es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015


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

- ❖ De los 36 radicados que se verificaron, 32 son consistentes y están acordes a lo establecido por la Ley 1755 de 2015, que equivale a un **89%** del total de la muestra.
- ❖ Los radicados que se verificaron y que se presentan como no conformes, son (4) cuatro que equivalen a un **11%** del total de la muestra, toda vez que no se evidenció documento asociado que permitiera garantizar que se dio respuesta a la petición, ni existía alguna observación que permitiera verificar que estas comunicaciones no requerían respuesta.

2. ACCIONES ADELANTADAS POR EL PROCESO FRENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo al seguimiento y las recomendaciones efectuadas en el Informe de seguimiento correspondiente al II cuatrimestre de 2019, se observó que el proceso aplicó las siguientes mejoras así:

- ❖ Se evidenció la actualización de los documentos que hacen parte del proceso, ante el Sistema Integrado de Gestión (SIG), así:
 - Normograma Institucional – Código **SIG-F-05**
 - Plan de comunicaciones - Código **CIE-F-04**
 - Registro para peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones- Código **AUL-F-11**
 - Registro consultas telefónicas y personalizadas – Código **AUL-F-10**
 - Control revisión peticiones - Código **AUL-F-15**

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

- Encuesta de satisfacción al usuario – Código **AUL-F-12**

- ❖ Se observó el fortalecimiento del equipo encargado de la atención presencial, debido a la contratación de dos servidores públicos adicionales, para apoyar estas funciones del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA).
- ❖ Se evidenció la actualización de la herramienta de Gestión Documental y se está trabajando en las modificaciones para que el grupo de abogados realice la tipificación para los casos que ingresan a través del canal página Web, lo anterior lo podemos evidenciar mediante circular informativa del mes de febrero de 2020 y la programación de capacitación GESDOC, así:



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

- ❖ Se observó la creación y fortalecimiento del control aleatorio de las solicitudes con la creación del formato “AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0”

Inicio > Sobre el Ministerio > Planeación, Gestión y Control > Sistemas de Gestión > Mapa de procesos > Servicio al Ciudadano

VICEMINISTERIO DE VIVIENDA

VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO

Sistemas de Gestión

- Aspectos generales
- Política y Objetivos de Calidad
- Mapa de Procesos
- Certificación Minvivienda y Fonvivienda

Servicio al Ciudadano

A continuación encontrará los archivos relacionados a documentación SIG - Servicio al Ciudadano.


✓ **Nombre**

▲ **Tipo Documento : Formatos (5)**

- AUL-F-10 Registro Consultas Telefónicas y Personalizadas 4.0
- AUL-F-11 Registro para PQRSDf 4.0
- AUL-F-12 Encuesta de Satisfacción al Usuario 5.0
- AUL-F-13 Acto Administrativo Desistimiento y Archivo 4.0
- AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0**

▷ **Tipo Documento : Lineamientos (1)**

Fuente: Pagina web MVCT.

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	<p>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</p> <p>PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Versión: 7.0</p>
		<p>Fecha: 26/07/2019</p>
		<p>Código: ECI-F-11</p>

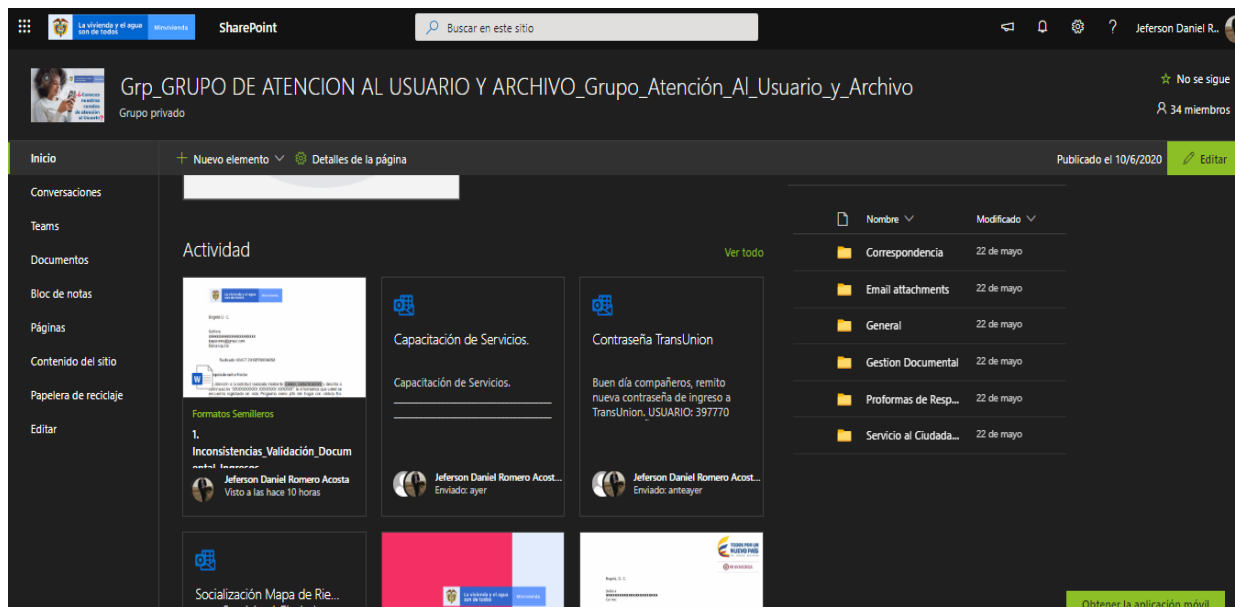
3. ACCIONES ADELANTADAS FRENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

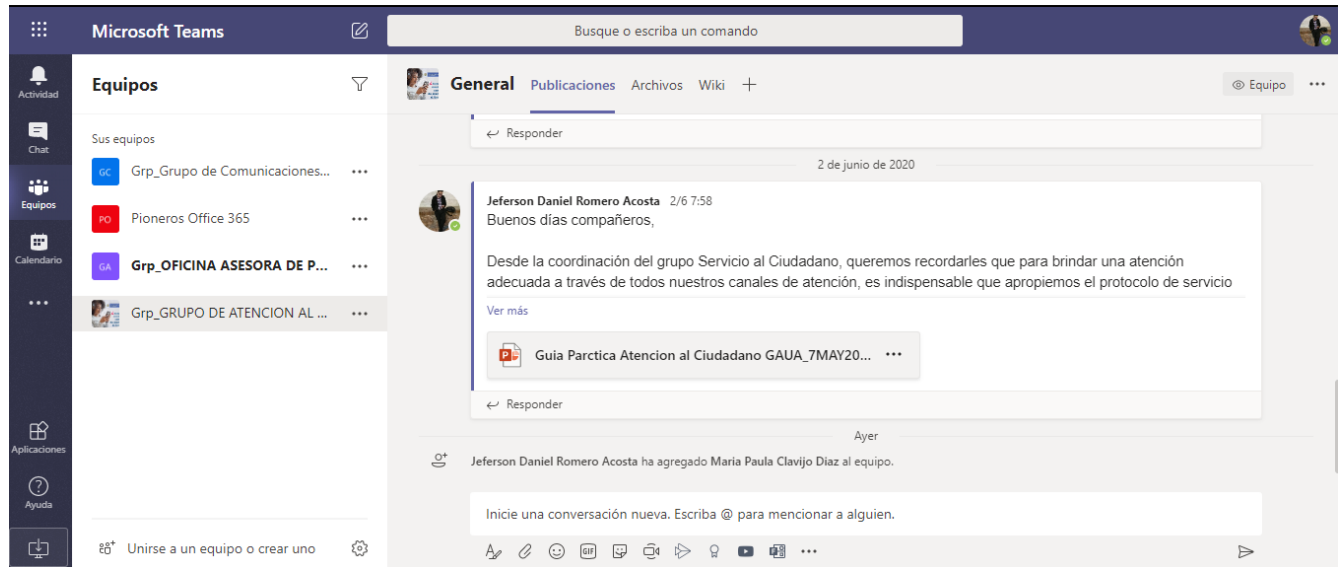
Por lo anterior, se observó que la coordinación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA), como acción de mejora creó un canal de servicio al ciudadano en la herramienta institucional **TEAMS** con el fin de mantener informado a todos los servidores y agentes del centro de contacto, respecto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

A continuación, se evidencia el diseño y la implementación del canal de servicio al ciudadano en la herramienta institucional TEAMS, así:



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

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11




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

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

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

- ❖ El proceso informó que se priorizaron los equipos de cómputo para la gestión de las PQRSDf que ingresan al MVCT con el apoyo de la Oficina de TIC.
- ❖ Se observó la creación 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.
- ❖ Así mismo, el proceso informó que se adelantó la reubicación de puestos de trabajo, para la reapertura del punto de atención presencial con la ayuda de la Subdirección de Servicios Administrativos (SSA) y el Grupo de Recursos Físicos (GRF).

De igual manera, el proceso informó que mediante un aviso para la ciudadanía, comunicó los cambios sobre la atención al ciudadano por canales virtuales y atención presencial gradual, adicionalmente se realizaron publicaciones en la página web del MVCT con información relacionada con la atención virtual al ciudadano y protocolo de salida de las sedes, lo cual se puede evidenciar, así:

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

AVISO

PARA: CIUDADANÍA EN GENERAL

DE: MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

Asunto: Atención al ciudadano por canales virtuales y atención presencial gradual.

El Gobierno Nacional mediante el Decreto 749¹ de 2020 impartió instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 declarada mediante Resolución 385 de 2020 por el Ministerio de Salud y Protección Social y prorrogada a través de la Resolución 544 de 2020. En tal sentido el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio informa a la ciudadanía que adopta las siguientes medidas, acordes con el aislamiento preventivo obligatorio decretado:

- Se han dispuesto los canales de atención virtual de la Oficina de Atención al Ciudadano, por lo anterior la oficina continuará operando y atendiendo sus peticiones por los canales indicados en la página web de la entidad www.minvivienda.gov.co y en el correo electrónico: correspondencia@minvivienda.gov.co

La respuesta se emitirá al correo del que proviene la solicitud o al que indique el peticionario, y se entiende que autoriza el envío de notificaciones electrónicas con la presentación de la solicitud.

Durante el término que dure la declaratoria de emergencia sanitaria, las peticiones serán resueltas en los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, es decir que:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a cargo de este Ministerio, deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

- Para notificaciones judiciales, respetuosamente las solicitamos que los documentos proferidos en virtud de los procesos judiciales que se adelantan a favor o en contra del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y/o del Fondo Nacional de Vivienda (Fonvivienda), sean enviados a las siguientes direcciones de correo electrónico: notificacionesjudicial@minvivienda.gov.co y notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co

¹Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público.

Calle 18 No. 7 – 68 Bogotá, Colombia
 Comutador (571) 332 34 34
www.minvivienda.gov.co

- En cumplimiento del artículo 4 del Decreto 491 de 2020, la cuenta de correo destinada para notificación o comunicación de forma electrónica de los actos administrativos del Ministerio es correspondencia@minvivienda.gov.co. Esta cuenta con los niveles de certificación requeridos.
- Se restablece la prestación del servicio presencial de atención al ciudadano a partir del día 8 de junio 2020, en una jornada continua a partir de las 9:00 am hasta las 3:00 pm, en la sede ubicada en la calle 18 No. 7 – 68.

El servicio de atención presencial al ciudadano está determinada por el cumplimiento del Protocolo de Bioseguridad del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio aprobado por la ARL y acorde a lo dispuesto en el Decreto 539 de 2020 y la Resolución 695 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.

- De conformidad a lo dispuesto en el numeral anterior, los servicios que se prestarán de manera presencial son los de recibo de correspondencia y atención a inquietudes y solicitudes de los ciudadanos de todos los programas y proyectos del Ministerio.

Agradecemos su comprensión y el cumplimiento de las recomendaciones preventivas promovidas por el Gobierno Nacional para contener el COVID-19.

Calle 18 No. 7 – 68 Bogotá, Colombia
 Comutador (571) 332 34 34
www.minvivienda.gov.co

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



La vivienda y el agua son de todos Minvivienda

Miércoles 10 de Junio de 2020

Inicio El Ministerio Sobre el Ministerio Términos y servicios Sala de prensa Viceministerios Atención al ciudadano

Medidas del sector Vivienda frente al COVID-19 Medidas del sector de agua potable y saneamiento básico frente al COVID-19

Nuevo Coronavirus COVID-19
 más información aquí

Control inmediato de legalidad Atención virtual al ciudadano

Semillero de Proprietarios

Noticias Institucionales

14 de junio de 2020 El pago cobrado por el servicio de recordatorio, acompañamiento y apoyo se simplifica hasta el 31 de julio del 2020. Bogotá D.C. El Gobierno del Departamento de la Plata. Atención al usuario.

MI CASA YA

VICEMINISTERIO DE VIVIENDA VICEMINISTERIO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO

Transparencia y acceso a la información pública

Casa Digna Vida Digna



La vivienda y el agua son de todos Minvivienda

Minvivienda se preocupa por ti

Protocolo de salida de las sedes

Ten en cuenta que las siguientes condiciones son de estricto cumplimiento a la salida de tu lugar de trabajo.

- Deja tu puesto de trabajo despejado para que el personal de servicios generales pueda realizar la limpieza y desinfección.
- Retira y arroja en las canecas dispuestas, el elemento de protección individual (EPI) que utilizaste en la oficina.
- Lávate las manos antes de ponerte el nuevo EPI y tapabocas. Debes hacerlo en el baño antes de salir de la Entidad.
- Realiza el registro de salida pasando el carnet por el torniquete o en la recepción.

Diariamente debes diligenciar y entregar el formulario de asistencia en las páginas correspondientes de notificación, Control y <https://www.alista.gov.co/AutoCualificacionCOVID/COVID19>

Grupo de Talento Humano

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



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY

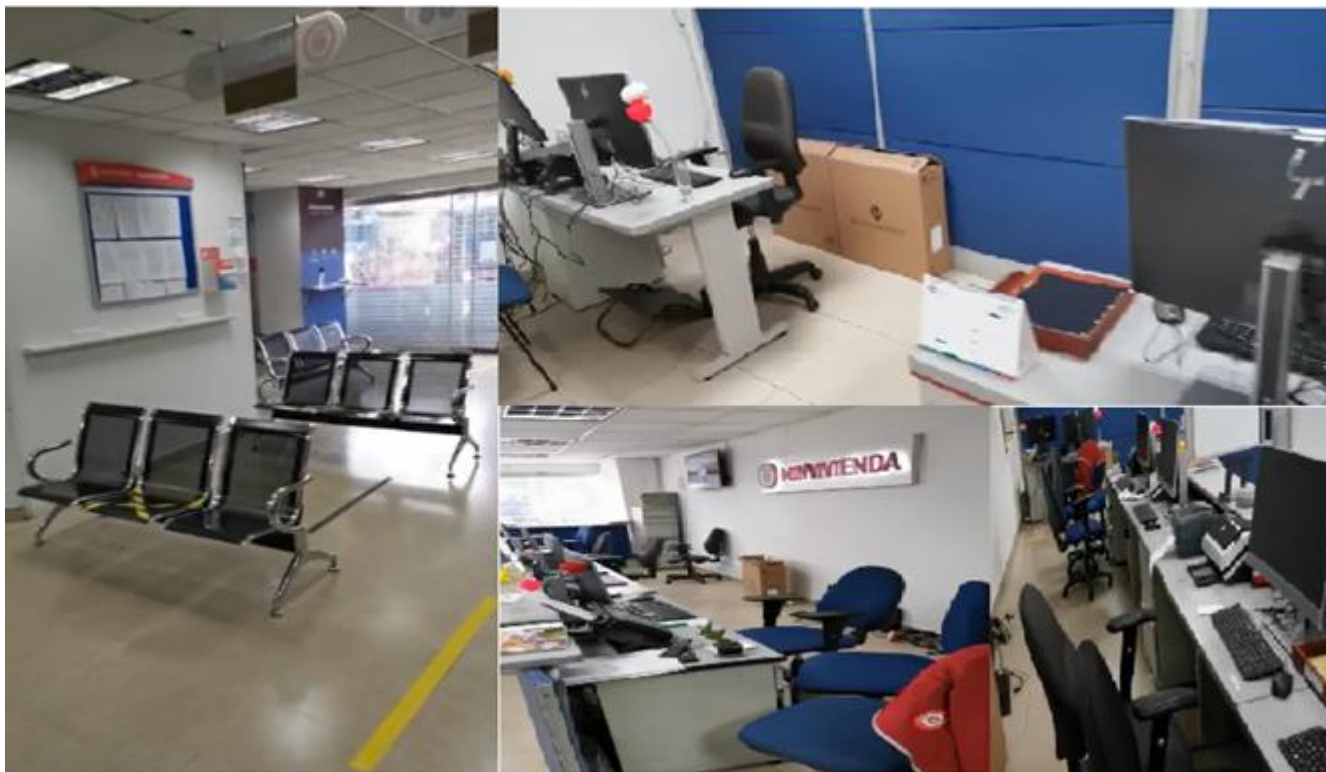
**PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y
ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Versión: 7.0


Fecha: 26/07/2019

Código: ECI-F-11

- ❖ Se evidenció a través del siguiente registro fotográfico que el proceso realizó una restructuración del punto de atención personalizada para la atención de los ciudadanos, cumpliendo los estándares de bioseguridad establecidos por la Resolución 666 de 2020 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social y adoptados por el MVCT, de acuerdo al párrafo que especifica que **“para aplicación de los protocolos de bioseguridad cada sector, empresa o entidad deberán realizar las adaptaciones correspondientes a su 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. actividad definiendo las diferentes estrategias un distanciamiento social y adecuados procesos de higiene y protección en el trabajo”**.



*En la imagen se evidencia el distanciamiento entre los puestos de trabajo y la sala de espera
Fuente: Primer Informe PQRSDF 2020 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.*

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

5. ACCIONES ADELANTADAS FRENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO –MIPG II:


El propósito de esta política es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente.

Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como participe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998. De acuerdo a lo anterior, el grupo de Atención al Usuario y Archivo del MVCT ha avanzado en las actividades de gestión relacionadas con la política de servicio al ciudadano, así:

Tabla 6. Actividades Implementación MIPG

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ALTERNATIVAS DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	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.”	Respecto a la actividad, se realizaron mejoras creando un canal de Servicio al Ciudadano por la plataforma donde se comparte y se tiene una comunicación permanente de los temas del Grupo, a las personas que ingresar en la vigencia 2020 se les hizo una capacitación a través de la herramienta institucional TEAMS
Herramienta de autodiagnóstico de espacios físicos	Se tiene contemplado en el plan de mejoramiento de la auditoría financiera del 2018 por parte del grupo Recursos Físicos	Se llevaron a cabo adecuaciones en el punto de atención presencial, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria (COVID-19)
La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	Competencia Áreas Misionales	En el primer trimestre de la vigencia 2020 se llevó a cabo un total de 6 capacitación por parte de la Subdirección del Subsidio Familiar de Vivienda en materia misional con el fin de fortalecer la atención al ciudadano

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	ALTERNATIVAS DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
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		El Grupo de Talento Humano incentivo una capacitación en servicio al ciudadano dirigido por el SENA, este curso fue ofrecido a todo el MVCT

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

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

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

Tabla 7. Acciones Implementadas PAAC 2020

ACTIVIDAD	MES DE ENTREGA	SEGUIMIENTO OCI MAYO 2020	ESTADO
Elaborar e implementar la política de servicio al ciudadano	Febrero	<p>Realizada la evaluación se verifico en la evidencia remitida mediante 2 archivos, uno en formato WORD con nombre "Planeación Servicio al Ciudadano 2020 V9 21-01-2020" donde se observa la planeación 2020-2022 de servicio al ciudadano y otro mediante un correo electrónico con asunto "Cronograma de Visitas a dependencias para verificación de formatos de formato", el cual fue enviado el 18 de febrero de 2020, en el adjunto se puede visualizar el cronograma de visitas a dependencias del MVCT para el 2020.</p> <p>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.</p>	CUMPLIDA



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY


PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Versión: 7.0

Fecha: 26/07/2019

Código: ECI-F-11

ACTIVIDAD	MES DE ENTREGA	SEGUIMIENTO OCI MAYO 2020	ESTADO
Diseñar e implementar de la política de servicio al ciudadano	Enero a marzo	Realizada la evaluación se verifico en la evidencia remitida mediante el archivo de formato xlsx con nombre Radicación_GestionMensual_GAUA_2020" el Reporte mensual de las estadísticas de atención al ciudadano para el mes de enero y febrero de 2020 donde se evidencian los 9 canales de atención como se observa en el análisis cualitativo realizado por el proceso. sin embargo, de acuerdo a los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación a través del memorando 2020IE0003173 del 1 de abril de 2020, el cual modifica la fecha monitoreo de las actividades establecidas en el PAI y PEI correspondientes a los meses de marzo y abril de 2020, la Oficina de Control Interno no conto con las evidencias correspondiente a dichos meses, los cuales son necesarios para determinar el cumplimiento de esta actividad en el mes de marzo de 2020, por lo tanto esta actividad será evaluada en el II cuatrimestre de 2020.	EN PROCESO
Realizar el análisis del estado de la infraestructura e las sedes del MVCT para asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de los procesos	Febrero	Realizada la evaluación se verifico en la evidencia remitida mediante 2 archivos, un formato PDF y un archivo en formato PDF, en el cual se observa el documento diagnostico actual del estado de las sedes para efectuar el proceso de adecuación 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.	CUMPLIDA
Asistir a las ferias del servicio al ciudadano, lideradas por el DNP	Abril	De acuerdo a los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación a través del memorando 2020IE0003173 del 1 de abril de 2020, el cual modifica la fecha monitoreo de las actividades establecidas en el PAI y PEI correspondientes a los meses de marzo y abril de 2020, la Oficina de Control Interno no contó con las evidencias correspondiente a dichos meses, las cuales son necesarias para determinar el cumplimiento de esta actividad, por lo tanto la actividad será evaluada en el II cuatrimestre de 2020.	SIN EVALUAR
Orientar a los actores involucrados sobre temas de servicio al ciudadano y gestión documental	Marzo	De acuerdo a los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación a través del memorando 2020IE0003173 del 1 de abril de 2020, el cual modifica la fecha monitoreo de las actividades establecidas en el PAI y PEI correspondientes a los meses de marzo y abril de 2020, la Oficina de Control Interno no contó con las evidencias correspondientes a dichos meses, las cuales son necesarias para determinar el cumplimiento de esta actividad, por lo tanto la actividad será evaluada en el II cuatrimestre de 2020.	SIN EVALUAR

 La vivienda y el agua son de todos Minvivienda	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11


ACTIVIDAD	MES DE ENTREGA	SEGUIMIENTO OCI MAYO 2020	ESTADO
Dar impulso procesal a las diferentes etapas del proceso disciplinario	Abril	De acuerdo a los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación a través del memorando 2020IE0003173 del 1 de abril de 2020, el cual modifica la fecha monitoreo de las actividades establecidas en el PAI y PEI correspondientes a los meses de marzo y abril de 2020, la Oficina de Control Interno no contó con las evidencias correspondientes a dichos meses, las cuales son necesarias para determinar el cumplimiento de esta actividad, por lo tanto la actividad será evaluada en el II cuatrimestre de 2020	SIN EVALUAR
Apoyar las gestiones administrativas y operativas para realizar acompañamiento a las Entidades territoriales en monitoreo a los recursos SGP-APSB y proceso de certificación	Marzo	De acuerdo a los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación a través del memorando 2020IE0003173 del 1 de abril de 2020, el cual modifica la fecha monitoreo de las actividades establecidas en el PAI y PEI correspondientes a los meses de marzo y abril de 2020, la Oficina de Control Interno no contó con las evidencias correspondientes a dichos meses, las cuales son necesarias para determinar el cumplimiento de esta actividad, por lo tanto la actividad será evaluada en el II cuatrimestre de 2020.	SIN EVALUAR

Fuente: Primer Reporte PAAC 2020 – Oficina de Control Interno

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS


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

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
1. RIESGO CORRUPCIÓN	Posibilidad de recibir dádivas para realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.	EXTREMA	ALTA
DESCRIPCION CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
1. Revisar las denuncias recibidas por el MVCT, para identificar si hay alguna relacionada con el riesgo.	Base de datos de la herramienta de gestión documental con registro de denuncias, y en caso de desviación, correo	10/02/2020: Realizada la evaluación se verificó la remisión de la "Base de datos de la herramienta de gestión documental con registro de denuncias" para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019, conforme con monitoreo realizado por parte de la primera línea de defensa y el seguimiento de la segunda línea de defensa.	

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

	electrónico y base de datos ajustada. / Mensual.	Sin embargo, para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019 no es consistente la información suministrada por la primera línea de defensa "ninguno está asociado al riesgo sobre denuncias por actos de corrupción, esto se puede evidenciar en la columna K "Asunto", se validó que para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019 si se realizaron denuncias asociadas al riesgo por actos de corrupción, esto se puede evidenciar en la columna K "Asunto" "Denuncia por corrupción", se recomienda fortalecer la cultura de autocontrol referente al proceso de filtración de la información que permita verificar el cumplimiento de la actividad planificada.
2. Validar que las solicitudes allegadas a la Entidad, por el canal presencial cumplan con los requisitos para el trámite.	AUL-F-11. Registro para PQRDSF y Base de datos de la herramienta de gestión documental con solicitudes radicadas a través del canal presencial, y en caso de desviación, respuesta asociada a la solicitud radicada. / Cuando se requiera.	10/02/2020: Realizada la evaluación se verifico la remisión de la "Base de datos de la herramienta de gestión documental con solicitudes radicadas a través de canal presencial" para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2019, conforme con monitoreo realizado por parte de la primera línea de defensa, no obstante no se aportan todos los formatos AUL-F-11, por lo que no se puede determinar la operatividad del control ni su efectividad acorde con el seguimiento de la segunda línea de defensa.

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
2. RIESGO GESTIÓN-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Trámite inadecuado para la respuesta a los requerimientos de competencia del MVCT.	ALTA	MODERADA
DESCRIPCION CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
1. Verificar que el contenido de las respuestas que se le brinda al usuario por parte del Grupo de Atención al Usuario esté acorde con lo solicitado, siguiendo el procedimiento AUL-P-01. "Trámite y Atención de Peticiones Quejas Reclamos Denuncia Sugerencias y Felicitaciones".	Formato de control de revisión de solicitudes, y en caso de desviación, correo electrónico y respuesta ajustada. / Semanal.	10/02/2020: Realizada la evaluación se verificó la remisión del registro "FORMATO DE CONTROL DE REVISIÓN PETICIONES" para el mes de octubre y noviembre de 2019, conforme con monitoreo realizado por parte de la primera línea de defensa y el seguimiento de la segunda línea de defensa. Sin embargo, en el mes de diciembre de 2019 no se realizó el diligenciamiento del monitoreo ni el cargue de evidencias para el proceso de verificación, por lo que no se puede determinar la operatividad del control ni su efectividad acorde con el seguimiento de la segunda línea de defensa.	
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. /	10/02/2020: Realizada la evaluación se verificó la remisión de los correos electrónicos remitidos en el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2019, a las dependencias del MVCT realizando las alertas conforme con monitoreo realizado por parte de la primera línea de defensa. Sin embargo, en el mes de octubre y diciembre de 2019 la evidencia aportada no es suficiente, debido a que no se	

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	<p>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</p> <p>PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Versión: 7.0</p>
		<p>Fecha: 26/07/2019</p>
		<p>Código: ECI-F-11</p>


	<p>Mensual.</p>	<p>observa la base consolidada de casos pendientes por lo que no se puede determinar la operatividad del control ni su efectividad acorde con el seguimiento de la segunda línea de defensa, se recomienda fortalecer la cultura de autocontrol referente al reporte de evidencias que permitan verificar el cumplimiento de la actividad planificada</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.


ACCIONES DE MEJORAMIENTO

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, tiene pendiente de cumplimiento las siguientes actividades, así:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	ACTIVIDADES	FECHA FIN	ESTADO	EVALUACIÓN DE LA OCI
1	<p>Posible incumplimiento al Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".</p>	<p>2. Solicitar a la Oficina TIC las mejoras en la herramienta de gestión documental GESDOC, en lo referente a la radicación de solicitudes verbales</p>	30/04/2019	ABIERTA	<p>15/03/2020: El proceso no aporta evidencias que permitan verificar el cumplimiento de la actividad, por lo cual no es posible establecer el cierre de la misma. De igual manera, se reitera el incumplimiento de la actividad, la cual tiene como fecha de finalización 30/04/2019, por lo cual se recomienda al proceso dar cumplimiento al procedimiento SIG-P-05 ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA, específicamente del Numeral 6. RESPONSABILIDADES - Líder del proceso – Primera línea de defensa que dicta "Cuando las acciones cumplan el tiempo establecido y aún no se encuentren cerradas, deberán ser revisadas para determinar las causas que impiden su cierre y generar una nueva acción", conforme a la descripción de la No conformidad establecida en la Auditoría Interna del SIG.</p>

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	ACTIVIDADES	FECHA FIN	ESTADO	EVALUACIÓN DE LA OCI
18	Documentar las definiciones relacionadas con PQRSDf con el propósito de facilitar su clasificación, seguimiento, tabulación y análisis. Numeral 4.4.2	Revisar las definiciones de PQRSDf publicadas en los canales de atención y modificarlas con un lenguaje claro con el usuario.	30/06/2019	ABIERTA	<p>15/03/2020: El proceso no aportó las evidencias de avance o cumplimiento de la actividad a pesar del monitoreo realizado por el proceso en el mes de septiembre de 2019, razón por la cual, se solicita al proceso aportar los soportes de la implementación de la acción a fin de dar cierre de la acción planificada.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se alerta el incumplimiento de la actividad planificada y se recomienda al proceso solicitar la ampliación de la fecha de finalización de la actividad, en cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (SIG-P-05), en su numeral 6. RESPONSABILIDADES: "(...)" y en caso de presentarse alguna modificación, retraso o cambio, el mismo deberá estar debidamente justificado ante la Oficina Asesora de Planeación con copia a la Oficina de Control Interno, a través de correo electrónico por parte del Líder del proceso con la respectiva actualización de las actividades o fechas en el plan de mejoramiento del SIG."</p>
		Revisar las definiciones establecidas en el procedimiento AUL-P-01 Trámite y atención de PQRSDf, y en el formato AUL-F-11 Registro de PQRSDf; y de ser necesario realizar el trámite de actualización correspondiente en el SIG	30/06/2019	ABIERTA	<p>15/03/2020: El proceso no aportó las evidencias de avance o cumplimiento de la actividad a pesar del monitoreo realizado por el proceso en el mes de septiembre de 2019, razón por la cual, se solicita al proceso aportar los soportes de la implementación de la acción a fin de dar cierre de la acción planificada.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se alerta el incumplimiento de la actividad planificada y se recomienda al proceso solicitar la ampliación de la fecha de finalización de la actividad, en cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora (SIG-P-05), en su numeral 6. RESPONSABILIDADES: "(...)" y en caso de presentarse alguna modificación, retraso o cambio, el mismo deberá estar debidamente justificado ante la Oficina Asesora de Planeación con copia a la Oficina de Control Interno, a través de correo electrónico por parte del Líder del proceso con la respectiva actualización de las actividades o fechas en el plan de mejoramiento del SIG."</p>


	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

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

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

META ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Fortalecer la atención al ciudadano	1. Tramitar las peticiones y/o consultas ciudadanas	Informe de resultado de la validación de los datos de acuerdo con la muestra aleatoria de las respuestas a las peticiones tramitadas en el área de servicio al ciudadano.	Se consolidaron los tres Controles de Revisión de Peticiones con el fin de servir de insumo para la elaboración del Informe de resultado de la validación de los datos de acuerdo con la muestra aleatoria de las respuestas a las peticiones tramitadas en el área de servicio al ciudadano
	2. Diseñar e implementar de la política de servicio al ciudadano	Reporte mensual de las estadísticas de atención al ciudadano	Se generó el reporte de las estadísticas de atención al ciudadano, este contemplo los 9 canales de atención, cabe recordar que el MVCT dio inicio al contrato del centro de contacto con el cual se presta atención a los canales telefónico, chat y redes sociales. Estas estadísticas son insumos para la SSA y la coordinación del GAUA
	3. Orientar a los actores involucrados sobre temas de servicio al ciudadano y gestión documental	Citación a la capacitación y/o socialización, control de asistencia, memorias de la capacitación y /o socialización.	En el primer trimestre de la vigencia 2020 se llevó a cabo un total de 6 capacitación por parte de la SSFV en materia misional con el fin de fortalecer la atención al ciudadano y como evidencia se adjunta las citaciones y las memorias de las capacitaciones realizadas, se enumeraron con el fin de identificar el correo de la citación y el correo con la lista de asistencia y la presentación de la reunión.

META ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Fortalecer la atención al ciudadano	4. Elaborar e implementar de la política de servicio al ciudadano	Documento de planeación Servicio al Ciudadano 2020 - 2022	Desde la coordinación del GAUA, se han evidencia cambios que se requieren en el servicio prestado con el fin de poder mejorar la prestación del servicio, el Doctor Jorge Cañaveral – Coordinador del Grupo Atención al Usuario y Archivo elaboro una propuesta de reubicación de los espacios físicos del punto de atención al ciudadano con el fin de mejorar el servicio prestado tanto para el público en general como para la población en condición de discapacidad, esto se encuentra dentro del Documento de planeación Servicio al Ciudadano 2020 - 2022
		Documento con el diseño de la oficina virtual para Servicio al Ciudadano	Este Documento se encuentra en elaboración por parte de la coordinación del GAUA y está planificado ante PAI para el mes de noviembre


	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 7.0
	PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

		Adquisición de digiturno para servicio al ciudadano	La implementación del digiturno está en proceso, este estará habilitado para la atención presencial en la sede CII 18, la fecha de entrega del avance del proyecto se planifico para junio
		Documento de diseño de la oficina móvil para servicio al ciudadano	Este Documento se encuentra en elaboración por parte de la coordinación del GAUA y está planificado ante PAI para el mes de diciembre
		Diseño de la aplicación de software para la consulta de los trámites relacionados con las PQRSDF - APP del MVCT.	Este Documento se encuentra en elaboración por parte de la coordinación del GAUA y está planificado ante PAI para el mes de noviembre.

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

INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
1.Satisfacción del petionario con relación a la respuesta recibida por parte del MVCT	(# de peticionarios satisfechos con respuesta emitida / # total de peticionarios contactados telefónicamente y que responden la encuesta)*10	Este indicador no registra avance para el periodo evaluado, pero ya se cuenta con las líneas habilitadas, Línea gratuita 018000413664 y fija +57 (1) 4197099 y a partir del mes de mayo entrará en operación este control, adicionalmente se solicitó al comité institucional la modificación de la periodicidad de este indicador.
2.Satisfacción del usuario atendido de forma personalizada	(# de Usuarios satisfechos / # total de usuarios que diligenciaron la encuesta)*100	Respecto a la atención en chat institucional http://www.minvivienda.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat , diligenciaron la encuesta virtual 60 usuarios, se tomó como insumo la pregunta “Satisfacción al resolver sus dudas o inquietudes”, en donde 44 calificaron positivamente la atención (Excelente 36 y Bueno 8) y 16 calificaron negativamente (Aceptable 3, Regular 4 y Malo 9)
3. Numero de reportes de información gestionada y tramitada	Número de reportes realizados	Se generó el reporte de las estadísticas de atención al ciudadano, este contemplo los 9 canales de atención, cabe recordar que el MVCT dio inicio al contrato del centro de contacto con el cual se presta atención a los canales telefónico, chat y redes sociales. Estas estadísticas son insumos para la SSA y la coordinación del GAUA, están son cargadas al siguiente DOMUSFILE (\\domusfile2\GAUA\Canales De Atención\2020)


Para el indicador número 2 “Satisfacción del usuario atendido de forma personalizada” arrojo una ejecución del (73.33%) para los meses en evaluación debido a la adecuada gestión del grupo de Atención al Usuario y Archivo.

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

RECOMENDACIONES

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

- Continuar con el fortalecimiento de la cultura de autocontrol en la realización de las diferentes actividades inherentes al monitoreo mensual del mapa de riesgos y de los planes de mejoramiento del SIG.
- 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”**
- Se recomienda analizar la pertinencia de establecer una acción correctiva en el plan de mejoramiento del proceso con el fin de evitar inconsistencias entre los documentos asociados a las PQRSDF, teniendo en cuenta que en la verificación de los documentos de entrada y salida en el Sistema de Gestión Documental (GESDOC) se evidencio que (4) cuatro registros no contaban con los respectivos soportes de respuesta.
- De otra parte, teniendo en cuenta que las comunicaciones que ingresan de forma presencial a la plataforma GESDOC son escaneadas en formato (.TIF), se observó que estos documentos pueden ser utilizados al interior de las dependencias para la construcción de expedientes y documentos electrónicos, lo cual les da categoría de documento electrónico, al ser información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, ya sea para su consulta o tramite posterior, como se indica en la **“La guía para la gestión de documentos y expedientes electrónicos”** expedida por el Archivo General de la Nación y elaborada bajo la ley 594 de 2000. Por lo anterior con características de archivo.
 Conforme a la definición establecida, se observó que este formato de archivo fracciona la comunicación por imágenes y la herramienta GESDOC no garantiza la integridad del documento y su disponibilidad, toda vez que no existe la opción de su descargue en un único archivo y este formato no permite garantizar el acceso a la comunicación por parte de los usuarios; por lo anterior, se recomienda evaluar la posibilidad de establecer el formato (PDF) como predeterminado al interior de la entidad, a fin de garantizar las características del documento electrónico en la herramienta de gestión documental, especialmente para comunicaciones que cuentan con más de 20 folios de extensión
- Se recomienda tener en cuenta el documento emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) **“Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19”** el cual forma parte el kit de herramientas para ofrecer orientaciones, recomendaciones y alternativas para que las entidades públicas del orden nacional y territorial continúen desarrollando sus acciones en materia de transparencia, participación, mejora de trámites y servicio al ciudadano en el marco de la pandemia

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 7.0
		Fecha: 26/07/2019
		Código: ECI-F-11

PAPELES DE TRABAJO

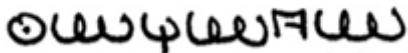
Para el presente informe, se emplearon los papeles de trabajo preparados por el auditor, los cuales hacen parte integral de los soportes de la respectiva evaluación. Por lo anterior, además de evaluar los casos específicos que se citan en este informe, es responsabilidad de las áreas mantener un seguimiento 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/itapias_minvivienda.gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fitapias%5Fminvivienda%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FContingencia%20OCI%202020%2F4%2E%20EVALUACI%C3%93N%20Y%20SEGUIMIENTO%202020%2FINFORMES%20DE%20LEY%2FAtenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%20PQRDS
- Plan de mejoramiento del SIG proceso Atención al Usuario Y Atención Legislativa.
- Mapa de riesgos del proceso Atención al Usuario y Atención Legislativa.
- Informe de Gestión Trimestral Plan de Acción primer trimestre 2020.
- Informe Plan Estratégico Institucional primer trimestre 2020.
- Procedimiento Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

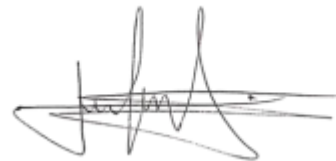
CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITACIONES

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

FIRMAS:



OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



SANTIAGO SAAVEDRA
AUDITOR OCI