

2018IE0012532



 MINVIVIENDA

## MEMORANDO

**PARA:** Dra. LUCY ESTELLA PALACIOS VALOYES  
Subdirectora Servicios Administrativos

**DE:** JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** Seguimiento a los Protocolos para la atención y servicio al ciudadano del sector vivienda, agua y saneamiento básico.

Cordial saludo,

La Oficina de Control Interno –OCI- en cumplimiento, del Rol de Evaluación y Seguimiento, del Programa Anual de Auditorías vigencia 2018, y teniendo en cuenta lo establecido por el Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano, atentamente me permito remitirle para su conocimiento y fines pertinentes el Informe de Seguimiento al cumplimiento estipulado en la normatividad vigente en materia de “PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO”, el cual agradecemos socializarlo con sus respectivos equipos de trabajo, a fin de que se analice su contenido y se tomen las respectivas acciones que a su consideración apliquen para el proceso evaluado.

Finalmente, agradecemos la mejor disposición y colaboración de su equipo de trabajo durante el proceso de evaluación y reiteramos nuestro compromiso en la asesoría y acompañamiento para contribuir al fortalecimiento de las políticas en materia de gestión contractual establecidas en el Ministerio.

De otra parte, me permito informar que el mismo se encuentra publicado en el link: <http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-control-interno/rol-de-evaluación-y-seguimiento>

Cordialmente,




**OLGA YANETH ARAGÓN SANCHEZ**

Anexos: Informes SECOP MVCT  
Copia: Dra. Judith Millán Durán, Secretaria General;  
Elaboró: Briam Brito – Katherine Forero  
Revisó: Mgarayon  
Fecha: 29/10/2018





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

**FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO: 29/10/2018**

**PROCESO:**

ATENCIÓN AL USUARIO Y ATENCIÓN LEGISLATIVA

**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Dra. Judith Millán Durán, Secretaria General; Dra. Lucy Estella Palacios Valoyes, Subdirectora Servicios Administrativos; Elizabeth Cruz González, Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Archivo.

**TIPO DE SEGUIMIENTO:**

Verificar la gestión desarrollada en la implementación del "PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO"

**OBJETIVO:**

Efectuar revisión al protocolo e implementación de los procedimientos establecidos en el "PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO".

**ALCANCE:**


Verificar la implementación del "PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO", durante la presente vigencia, con corte al 30 de septiembre de 2018.

**CRITERIOS:**

Constitución Política de 1991, Artículos 23, 123, 209 y 270; Ley 87 de 1993. Artículo 12; Ley 1755 de 2015. Artículo 14; Decreto 3571 de Artículo 8; Ley 1474 de 2011. Artículos 76.

**INTRODUCCIÓN:**

La Oficina de Control Interno –OCI- en cumplimiento, del Rol de Evaluación y Seguimiento, del Programa Anual de Auditorías vigencia 2018, y teniendo en cuenta lo establecido por el Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y

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

actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano; en este sentido la OCI procede a verificar las gestiones adelantadas por parte del grupo responsable en el desarrollo del "PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO".

## DESARROLLO

### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

El Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio se elaboró como un documento guía dirigido a todos los servidores públicos, empleados oficiales y contratistas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – Minvivienda, Fondo Nacional del Ahorro – FNA y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA relacionados de manera directa con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o ciudadanos internos de las mismas Instituciones; en el cual se encuentran los principales fundamentos que se consideran deben ser conocidos y practicados por todos los funcionarios y colaboradores, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con miras a brindar un servicio y atención de calidad, bajo las políticas definidas en el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano.

El servicio que se brinda en el Sector Vivienda, Agua y Saneamiento Básico debe ser prestado de la mejor forma. Con esta herramienta se busca que quien acuda a las entidades integrantes del sector queden con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud, pregunta o solicitud y que las personas que lo atendieron lo hicieron con amabilidad y respeto, sin perjuicio del tipo de respuesta que le fue suministrada.

De acuerdo a la información reportada por el Grupo de Atención al Usuario del MVCT, el equipo auditor de la OCI procedió a verificar los siguientes aspectos objeto de estudio:

1. **El Protocolo general de atención**, descrito en la sección 5.1 del Protocolo de atención al ciudadano, está publicado en la página web del MVCT, que es aplicado por los servidores públicos del Grupo de Atención al Usuario y Archivo por los diferentes canales de atención; se presentan a continuación las estadísticas consolidadas desde enero a 30 de septiembre de 2018 con la cantidad de usuarios atendidos en cada canal:


CENTRO DE CONTACTO - TELEFONICO	11	18	1.594	3.655	4.114	4.059	4.598	4.769	4.656	<b>27.474</b>	<b>3.053</b>
CANAL CORREO POSTAL	3.792	4.809	4.454	5.160	5.660	4.828	5.014	5.765	5.678	<b>45.160</b>	<b>5.018</b>
ATENCION PERSONALIZADA	1.947	2130	1.797	1.569	1.410	1.302	1.622	1.678	1.512	<b>14.967</b>	<b>1.663</b>
FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	216	200	0	200	0	0	0	<b>616</b>	<b>68</b>
CANAL DE CORREO ELECTRONICOS	3.408	4.616	3.705	5.865	5.265	4.455	5.052	4.458	4.099	<b>40.923</b>	<b>4.547</b>
FAX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
CHAT INSTITUCIONAL	150	170	1.425	2.258	1.361	1.478	1.873	1.603	1.694	<b>12.012</b>	<b>1.335</b>
URNA DE CRISTAL	20	0	9	3	4	15	18	1	0	<b>70</b>	<b>8</b>
FORMULARIO VIRTUAL PQRSO	818	829	676	363	599	575	633	831	757	<b>6.081</b>	<b>676</b>

Fuente: Informe Grupo de Atención al Usuario -MVCT-

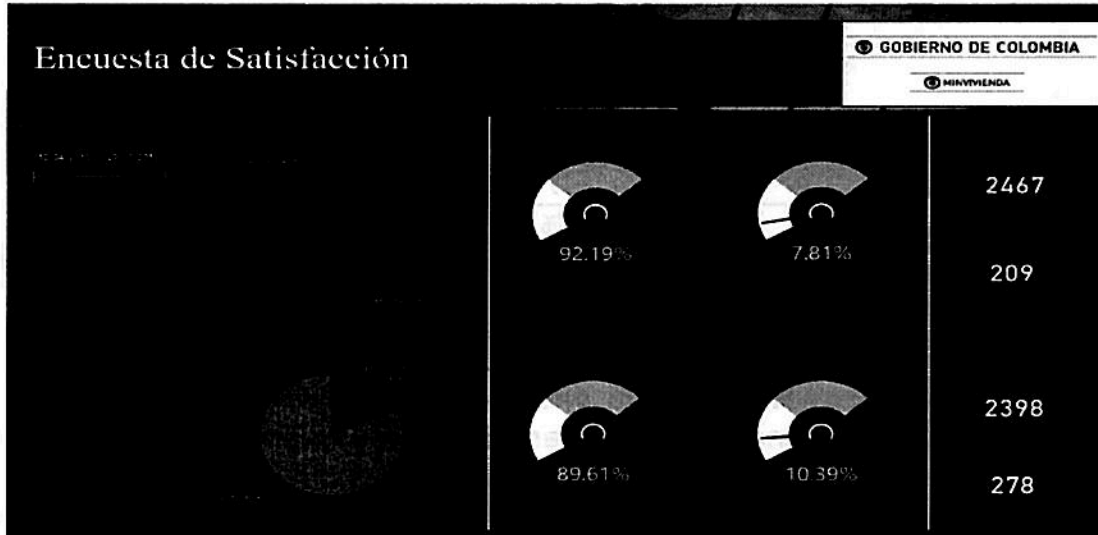
2. **Consideraciones generales en la prestación del servicio**, descritas en la sección 5.2 del Protocolo de atención al ciudadano publicado en la página web del MVCT, son independientes del canal de atención en el que se establezca comunicación; con el fin de mejorar la atención al ciudadano, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo en colaboración con el DNP estableció dos proformas de respuesta en lenguaje claro para la ciudadanía en el año 2017, los cuales son de uso frecuente, estos son: "FORMATO - F2 OFERTA INSTITUCIONAL ACTUAL - TRADUCIDO LENGUAJE CLARO" y "FORMATO F3+INF. CIEN MIL VIVIENDAS POBLACIÓN VULNERABLE - TRADUCIDO LENGUAJE CLARO".
3. **Protocolo para la atención presencial**, descrito en la sección 5.3 del Protocolo de atención al ciudadano publicado en la página web mediante el cual el Grupo de Atención al Usuario atendió con corte al 30 de septiembre de 2018 un total de 14.967 ciudadanos en la ventanilla ubicada en la Calle 18 No. 7-59, Bogotá, Colombia.

En lo transcurrido de la presente vigencia, con el fin de mejorar la atención presencial se rediseñó el punto de atención personalizada. De igual manera, para contar con un espacio amigable y que brinde las condiciones adecuadas para la óptima atención de los ciudadanos que se acercan al punto de atención del canal personalizado, el Ministerio realizó adecuaciones y mejoras a las instalaciones físicas del punto de atención al usuario; y al personal dispuesto para ésta dependencia (Radicación y atención personalizada) se unificó el personal con una chaqueta distintiva.

4. **Protocolo de atención telefónica**, descrito en la sección 5.4 del Protocolo de atención al ciudadano, publicado en la página web es aplicado por el centro de contacto del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio a través de las líneas 4397230

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

y línea gratuita: 018000413664, con un total de 27.474 usuarios atendidos por este canal, adicionalmente también se mide la satisfacción de los usuarios en el centro de contacto con dos preguntas "¿Considera que se le brindó solución a su inquietud?" y "¿Cómo califica la atención brindada por el asesor?" a continuación se presenta las estadísticas:




Fuente: Informe Grupo de Atención al Usuario –MVCT-

- Protocolo canal atención por correspondencia**, descrito en la sección 5.5 del Protocolo de atención al ciudadano, publicado en la página web registra un total de 45.160 peticiones radicadas a las diferentes dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en la ventanilla ubicada en la Calle 18 No. 7-59, Bogotá, Colombia; teniendo en cuenta los datos básicos que los usuarios deben aportar para poder realizar el cargue en la herramienta de gestión Documental GESDOC/BIZAGI.

Para la mejora en la correcta radicación de los documentos se capacitó al personal y se instalaron en los equipos de cómputo los diferentes módulos de consulta que actualmente tiene el MVCT, en el mes de septiembre de 2018.

- Protocolo de atención virtual**, descrito en la sección 5.6 del Protocolo de atención al ciudadano publicado en la página web comprende toda acción que puede realizar el ciudadano a través de nuestro portal web, se vio la necesidad de agrupar en un solo lugar todos los canales de atención y por esta razón se gestionó con la Oficina de Comunicaciones Estratégicas la inclusión de un Banner de ayuda para los usuarios que visitan la página con el fin de facilitar el acceso a los canales que tiene a disposición la entidad.

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

tratamiento especial para Grupos Masivos que se acercan y requieren información, así:

- ✓ Paralelamente a las atenciones de manera verbal, también se atiende a éstos grupos (mítines) mediante explicación de la oferta institucional y aclarando sus inquietudes. Si la información requerida es más especializada como temas de Subsidios, Agua, Revocatoria, Titulaciones, entre otros se solicita acompañamiento al área que debe abocar conocimiento, quien de manera inmediata resolverá las inquietudes.

Los últimos mítines atendidos, correspondieron el 22 de agosto y el 22 de octubre de 2018 respectivamente, relacionados con la solicitud de subsidios de vivienda.


Durante la verificación de los protocolos descritos y desarrollados, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, presentó a la Oficina de Control Interno, las gestiones adelantadas con el fin de mejorar los servicios que se prestan desde esta dependencia:

- ✓ Visita por parte de ingenieros de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del MVCT quienes revisaron las herramientas tecnológicas con las que cuenta el Ministerio, el Américas Call Center, para la atención (Gesdoc / Bizagi).
- ✓ Creación de correo electrónico para recepción y envío de respuestas y anexos, con el fin de responder directamente los correos desde el Call Center:  
Usuario: [centrocontacto@minvivienda.gov.co](mailto:centrocontacto@minvivienda.gov.co).
- ✓ Se solicitó capacitación por parte de la Subdirección de Subsidios, la cual se llevó a cabo el 9 de octubre de 2018, mediante la cual se retroalimentó sobre los actuales programas de vivienda y se aclararon inquietudes.
- ✓ Se elaboró un Manual Guía el cual se entregó a la firma Américas BPS –Call Center, para facilitar los temas por dependencias, correos, y los respectivos enlaces o contactos. Es importante precisar que también contiene conceptos como peticiones, reclamos, quejas y el Organigrama de la entidad que permitirá una orientación para las personas que atienden en el Call Center.

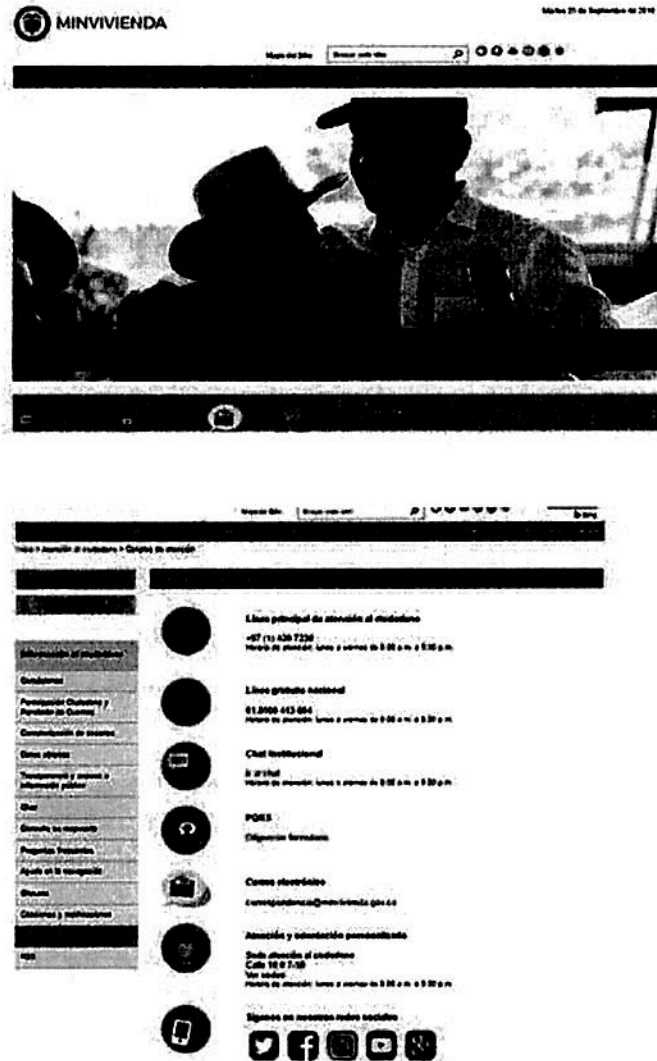
✓



Para efectividad en el servicio con los ciudadanos.


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

<http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>



- Chat Institucional**, El centro de contacto está prestando el servicio de atención en primera instancia a los colombianos vía Chat Institucional por medio del link <http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano/chat> con un registro de **12.012** usuarios atendidos por este canal.
- Protocolo para tratar ciudadanos (as) inconformes**, descrito en la sección 5.7 del Protocolo de atención al ciudadano publicado en la página web; el Grupo de Atención al Usuario y Archivo –GAUA- en atención personalizada tiene previsto dar un



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

### **RIESGOS IDENTIFICADOS:**

Una vez verificada la matriz de Riesgos Integrados de Gestión y Corrupción, específicamente en los relacionados con el Proceso de "Atención al Usuario, y Atención Legislativa", no se encuentran riesgos asociados con esta actividad.

### **VERIFICACIÓN DE CONTROLES:**

El Grupo de Atención al Usuario y Atención Legislativas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuenta con procedimientos y formatos adoptados mediante el SIG, cuyos controles han resultado efectivos en la realización de las diferentes actividades inherentes a los procesos judiciales, que permiten una adecuada organización de la gestión documental que se produce en el desarrollo de las actividades.

### **ACCIONES DE MEJORAMIENTO:**


Al verificar el Plan de Mejoramiento del MVCT suscrito con la Contraloría General de la República, y el Plan de Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión no se encuentran establecidos hallazgos relacionados con la actividad establecida para el reporte de la información correspondiente al PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO.

### **RECOMENDACIONES:**

Continuar con el fortalecimiento de la cultura de autocontrol en la realización de las diferentes actividades inherentes al proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Continuar con el uso adecuado y oportuno de la herramienta de gestión documental GesDoc para el trámite y/o respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que son asignadas a cada servidor público de la Entidad.

Publicar en el proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DEL SECTOR VIVIENDA, AGUA Y SANEAMIENTO BASICO, con el fin de que tenga fácil accesos por parte de los funcionarios/contratistas

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

**PAPELES DE TRABAJO:**

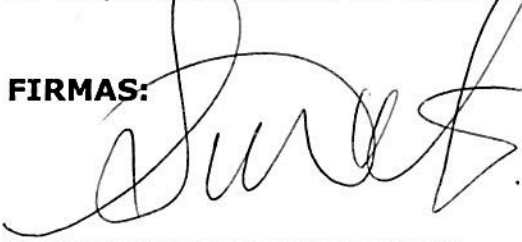
Para el presente informe, se emplearon los papeles de trabajo preparados por el auditor, los cuales hacen parte integral de los soportes de la respectiva evaluación y reposan en la Oficina de Control Interno. Por lo anterior, además de evaluar los casos específicos que se citan en este Informe, es responsabilidad de las áreas mantener un seguimiento integral sobre el proceso y efectuar las correcciones que de él se desprendan, dentro de un sano criterio del principio del autocontrol, dentro de los cuales se cuenta con los siguientes documentos:

Correo Electrónico de solicitud de información – Informe de Gestión del Grupo de Atención al Usuario – Lista de asistencia a verificación de los protocolos en la sede calle 18.

**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, que por consiguiente pueden no haber cubierto la verificación de la efectividad de todas las medidas de control del proceso. Así mismo se emplearon los papeles de trabajo preparados por el auditor, los cuales hacen parte integral de los soportes de la respectiva evaluación y reposan en la Oficina de Control Interno. 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 un sano criterio del principio del autocontrol.

**FIRMAS:**



**BRIAM BRITO POLO**  
AUDITOR



**OLGA YANETH ARAGÓN SÁNCHEZ**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



**KATHERINE FORERO MENDEZ**  
AUDITORA