

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

<b>FECHA DE REALIZACION DEL INFORME</b>	<b>DIA</b>	30	<b>MES</b>	06	<b>AÑO</b>	2022
-----------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

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

SERVICIO AL CIUDADANO

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

Dra. Tatiana Buelvas Ramos- Secretaria General  
 Dr. Camilo Andres Acosta Acosta - Subdirector de Servicios Administrativos  
 Dr. Jorge Arcecio Cañaverall Rojas - Coordinador Grupo Atención al Usuario y Archivo.

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

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

Verificar el cumplimiento de la gestión realizada a las comunicaciones que ingresaron durante el periodo de estudio de la presente evaluación, y que fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y 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.

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

La presente evaluación se efectúa sobre la gestión dada a las comunicaciones que ingresaron al MVCT, y que fueron identificados como PQRSDf a través de los canales de atención al ciudadano, durante el mes de diciembre de 2021 y los primeros cinco (5) meses de la vigencia 2022, 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 de Atención al Usuario y Archivo a la Oficina de Control Interno, del cual se extrajo una muestra aleatoria, la cual servirá para realizar la verificación de lo anteriormente precitado.

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

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

Constitución Política de 1991 - Artículos 23, 123, 209 y 270; Ley 87 de 1993; Ley 1755 de 2015; Ley 1474 de 2011, Artículos 76. Decreto 3571 de 2011 Artículo 8; Decreto 1604 de 2020 por el cual se modifica la estructura del MVCT; Decreto 1499 de 2017; Decreto 338 de 2019; Circular 01 de 2020 AGN, Resolución 666 de 2020, Acuerdo 060 de 2001 expedida por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación.



## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno –OCI- en cumplimiento, del Rol de Evaluación y Seguimiento; del Plan Anual de Auditoría vigencia 2022 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 diciembre de 2021 y los primeros cinco (5) meses de la vigencia 2022.

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

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

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

## DESARROLLO

### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

#### **1. RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN**

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



manejo estadístico de la PQRSDf se hace una clasificación en 3 medios de entrada denominados **Página web, Correo postal, y Correo electrónico.**

1.1. Diciembre 2021 y los primeros cinco (5) meses vigencia 2022

Teniendo en cuenta el alcance de la anterior evaluación, la cual tenía corte al mes de noviembre de 2021, se realizó el seguimiento a la atención de las comunicaciones que ingresaron al MVCT, entre los meses diciembre de 2021 y los primeros cinco (5) meses de la vigencia 2022, identificadas como PQRSDf a través de los canales de atención al ciudadano, con los siguientes resultados:

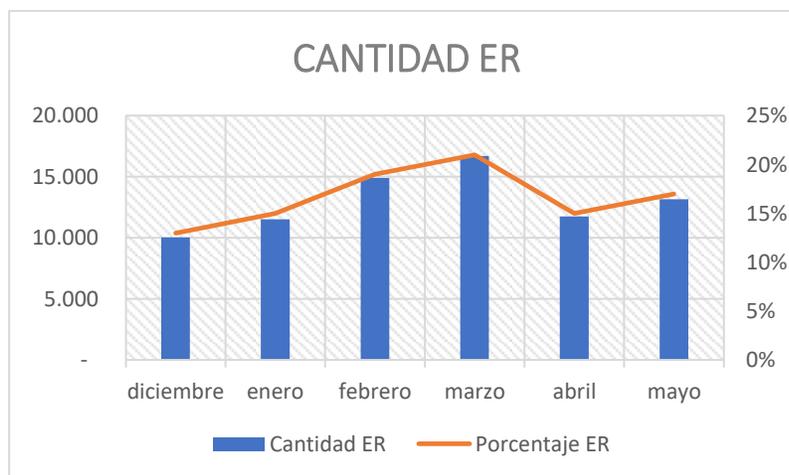
❖ Total, Documentos Radicados

Durante el periodo evaluado, ingresaron un total de **78.097** requerimientos, los cuales presentaron el comportamiento mensual que se relaciona a continuación, así:

Tabla 1. Fuente: Total de comunicaciones de entrada – diciembre 2021 a mayo de 2022

MES	CANTIDAD ER	PORCENTAJE ER
Diciembre	10.032	13%
Enero	11.527	15%
Febrero	14.912	19%
Marzo	16.714	21%
Abril	11.745	15%
Mayo	13.167	17%
<b>Total</b>	<b>78.097</b>	<b>100%</b>

Gráfico 1. Construcción OCI- Distribución estadística – Comunicaciones de entrada por mes



Fuente: Construcción OCI- Fuente Informe de Reporte Estadístico PQRSDf 2022 Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



De acuerdo con los datos de la gráfica No.1 y una vez analizada la información, se evidencia que, durante el periodo objeto del presente seguimiento se reporta una disminución de **3.006** documentos de entrada “Externas Recibidas” (ER) con respecto al informe del segundo semestre de 2021 (81.103). Siendo para el actual periodo, marzo, el mes en el cual, más ER se radicaron.

Así mismo para los meses de diciembre de 2021 a mayo de 2022 de los (78.097) documentos radicados, **53.001** fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (**PQRSDF**), siendo marzo el mes en el cual se radicaron más PQRSDF.

❖ Clasificación PQRSDF presentadas ante el MVCT

Durante el periodo analizado, ingresaron un total de **53.001** documentos identificados como “Peticiónes, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones”, estos se distribuyeron, así:

**Tabla 2. Fuente: Clasificación Comunicaciones – Junio a noviembre de 2021**

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD PQRSDF	PORCENTAJE PQRSDF
Petición	51.941	98%
Queja	479	0.90%
Reclamo	380	0.72%
Sugerencia	13	0,02%
Denuncia	184	0,35%
Felicitación	4	0,01%
<b>Total</b>	<b>53.001</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 2. Distribución estadística – Clasificación comunicaciones**



Fuente: Construcción OCI, Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSDF 2022-1 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

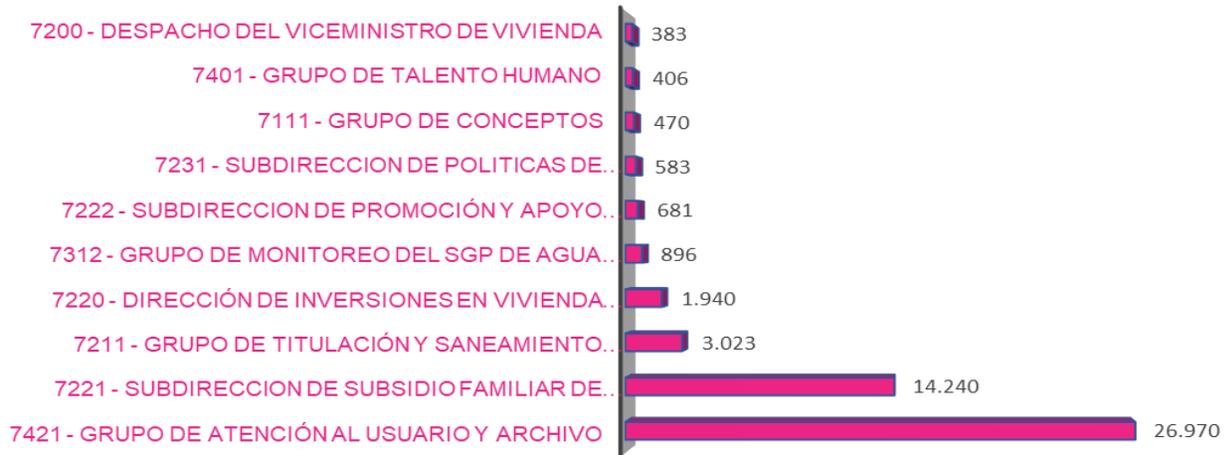
Como se aprecia, la Petición es el documento más significativo de la totalidad de PQRSDF radicadas ante el MVCT con un **98 %**, en el seguimiento se observó que se mantuvo el mismo porcentaje frente al informe del segundo semestre de 2021 (**98%**).



❖ Entradas de PQRSDf por dependencia:

De acuerdo con la información remitida por Grupo Atención al Usuario y Archivo -GAUA, la cual, es la dependencia con mayor volumen de solicitudes, (26.970 documentos, equivalente al 51%), seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (14.240 documentos, equivalente al 27%), como nos indica la gráfica No.3

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

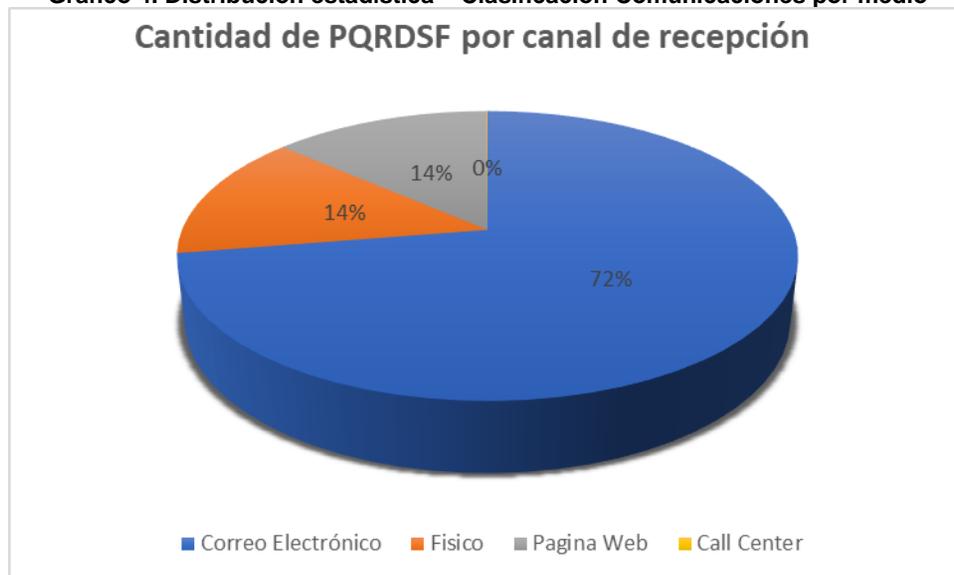


Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSDf 2022– 1-Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

❖ Cantidad de PQRSDf por canal de recepción

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

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



Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSDf 2022-1 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



De acuerdo con lo observado en la Gráfica 4, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (**PQRSDF**) es el correo electrónico de la entidad (**38.385** documentos, equivalente al **72%**).

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 (diciembre de 2021 y los primeros cinco (5) meses de la vigencia 2022); dicho lo anterior, la verificación documental se realiza utilizando la muestra seleccionada mediante el muestreo aleatorio simple, con un Tamaño de población (N) de **53.001**, un Error Muestral (E) de **6%**, una Proporción de Éxito (P) del **21%**, un Nivel de Confianza del 95% y una Muestra Optima de **176**, y del análisis aplicado, sus resultados le son aplicables únicamente a la citada muestra, de la cual se puede indicar lo siguiente:

Convención Evaluación – OCI	Justificación
	Que el tramite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC.
	En el reporte que entrega la dependencia el estado se encuentra como “Finalizado”, pero en la plataforma GESDOC, no se visualiza el radicado de salida.
	No se le dio respuesta con oportunidad y de conformidad con la norma.

**Tabla 3. Resultados evaluación OCI - Muestra PQRSDF**

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
1	2021ER0151656C1	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado “Finalizado” pero no se evidencian documentos respuestas, por esto, no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
2	2021ER0151657	Petición	Finalizado	2021EE0138414	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
3	2021ER0151659	Petición	Finalizado	2021EE0141581	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
4	2021ER0151660	Petición	Finalizado	2021EE0143697	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
5	2021ER0151661	Petición	Finalizado	2021EE0140241	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
6	2021ER0151662	Petición	Finalizado	2021EE0139188	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
7	2021ER0151663	Petición	Finalizado	2021EE0139195	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
8	2021ER0151664	Petición	Finalizado	2021EE0139771	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
9	2021ER0151670	Petición	Finalizado	2021EE0140888	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
10	2021ER0151671	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
11	2021ER0151674	Petición	Finalizado	2021EE0138768	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
12	2021ER0151677	Petición	Finalizado	2021EE0140282	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
13	2021ER0151678	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar él envió de documentos respuesta, no obstante, la respuesta fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
14	2021ER0151681	Petición	Finalizado	2022EE0000416	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
15	2021ER0151683	Petición	Finalizado	2021EE0138348	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
16	2021ER0151687	Petición	Finalizado	2021EE0143267	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
17	2021ER0151688	Petición	Finalizado	2021EE0145046	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
18	2021ER0151691	Petición	Finalizado	2021EE0138917	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
19	2021ER0151692	Petición	Finalizado	2022EE0002107	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
20	2021ER0151693	Petición	Finalizado	2021EE0138305	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
21	2021ER0151701	Petición	Finalizado	2021EE0140474	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
22	2021ER0151702	Petición	Finalizado	2021EE0139667	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
23	2021ER0151705	Petición	Finalizado	2021EE0138374	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
24	2021ER0151706	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
25	2021ER0151707	Petición	Finalizado	2021EE0145391	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
26	2021ER0151710	Petición	Finalizado	2021EE0140183	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
27	2021ER0151711	Petición	Finalizado	2021EE0139282	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
28	2021ER0151713	Petición	Finalizado	2021EE0142275 2022EE0002202	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la denuncia realizada por el usuario fue remitida a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 al respecto.
29	2021ER0151714	Petición	Finalizado	2021EE0138657	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
30	2021ER0151715	Petición	Finalizado	2021EE0139191	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la denuncia realizada por el usuario fue remitida a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 al respecto.
31	2021ER0151716	Petición	Finalizado	2021EE0139198	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la denuncia realizada por el usuario fue remitida a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 al respecto.
32	2021ER0151718	Petición	Finalizado	2021EE0146362	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la denuncia realizada por el usuario fue remitida a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 al respecto.
33	2021ER0151722	Petición	Finalizado	2021EE0138329	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la denuncia realizada por el usuario fue remitida a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 al respecto.
34	2021ER0151924	Queja	Finalizado	2021EE0138751	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
35	2021ER0151992	Queja	Finalizado	2021EE0138851	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
36	2021ER0152310	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
37	2021ER0152606	Queja	Finalizado	2021EE0139746	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
38	2021ER0152825	Queja	Finalizado	2021EE0140088	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
39	2021ER0152850	Queja	Finalizado	2021EE0139735	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
40	2021ER0152957	Queja	Finalizado	2021EE0139716	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
41	2021ER0153007	Queja	Finalizado	2021EE0140736	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
42	2021ER0153124	Queja	Finalizado	2021EE0140229	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
43	2021ER0153499	Queja	Finalizado	2021EE0141854	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
44	2021ER0153562	Queja	Finalizado	2021EE0141243	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
45	2021ER0153609	Queja	Finalizado	2021EE0141725	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
46	2021ER0154347	Queja	Finalizado	2021EE0141602	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
47	2021ER0154698	Queja	Por Organizar	2021EE0141631	Realizada la verificación, se pudo



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
48	2021ER0155230	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
49	2021ER0155427	Queja	Asignado	2021EE0142045	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
50	2021ER0155708	Queja	Finalizado	2021EE0142049	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
51	2021ER0156434	Queja	Finalizado	2021EE0144776	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
52	2021ER0158664	Queja	Finalizado	2021EE0147904	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
53	2021ER0158771	Queja	Finalizado	2021EE0145032	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
54	2021ER0159028	Queja	Finalizado	2021EE0145842	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
55	2021ER0159381	Queja	Finalizado	2021EE0146887	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
56	2021ER0159522	Queja	Finalizado	2022EE0021617	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 27/12/2021.



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
57	2021ER0159945	Queja	Finalizado	2021EE0146590	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
58	2021ER0159953	Queja	Finalizado	2021EE0148133	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
59	2021ER0159984	Queja	Finalizado	2021EE0146741	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
60	2021ER0160058	Queja	Finalizado	2022EE0003149	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 28/12/2021.
61	2021ER0160231	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
62	2021ER0160494	Queja	Finalizado	2022EE0008687	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
63	2021ER0160504	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
64	2021ER0160517	Queja	Finalizado	2021EE0147484	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
65	2021ER0160592	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
66	2021ER0161161	Queja	Asignado	2022EE0003161	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
67	2021ER0161198	Queja	Finalizado	2021EE0148111	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
68	2021ER0161592	Queja	Finalizado	2022EE0008016	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
69	2021ER0152177	Reclamo	Finalizado	2021EE0138815	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
70	2021ER0152625	Reclamo	Finalizado	2021EE0142923	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
71	2021ER0157773	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el reclamo se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
72	2021ER0158997	Reclamo	Finalizado	2021EE0145121	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
73	2021ER0159238	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el reclamo se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
74	2021ER0159380	Reclamo	Finalizado	2021EE0145994	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
75	2021ER0159656	Reclamo	Finalizado	2021EE0147066	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
76	2021ER0159938	Reclamo	Finalizado	2021EE0146588	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
77	2021ER0159943	Reclamo	Finalizado	2021EE0146622	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
78	2021ER0159948	Reclamo	Finalizado	2021EE0146630	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
79	2021ER0159962	Reclamo	Finalizado	2021EE0146712	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
80	2021ER0159965	Reclamo	Finalizado	2021EE0147651	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
81	2021ER0159971	Reclamo	Finalizado	2021EE0146714	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
82	2021ER0159977	Reclamo	Finalizado	2021EE0079474	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
83	2021ER0159980	Reclamo	Finalizado	2021EE0146647	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
84	2021ER0159982	Reclamo	Finalizado	2021EE0146647	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
85	2021ER0159986	Reclamo	Finalizado	2021EE0146656	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
86	2021ER0160066	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					evidenciar que el reclamo se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
87	2021ER0160206	Reclamo	Finalizado	2021EE0146851	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
88	2021ER0160779	Reclamo	Finalizado	2022EE0000090	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
89	2021ER0160782	Reclamo	Finalizado	2021EE0147995	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
90	2021ER0160804	Reclamo	Finalizado	2021EE0147999	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
91	2021ER0161593	Reclamo	Finalizado	2022EE0000101	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
92	2022ER0000065	Reclamo	Finalizado	2022EE0000205	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
93	2022ER0000191	Reclamo	Finalizado	2022EE0000123	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
94	2022ER0000735	Reclamo	Finalizado	2022EE0000181	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
95	2022ER0000843	Reclamo	Finalizado	2022EE0001651	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
96	2022ER0000844	Reclamo	Finalizado	2022EE0001656	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
97	2022ER0000845	Reclamo	Finalizado	2022EE0001658	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
98	2022ER0001026	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el reclamo se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
99	2022ER0001046	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el reclamo se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
100	2022ER0001207	Reclamo	Finalizado	2022EE0001554	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
101	2022ER0001287	Reclamo	Finalizado	2022EE0011953	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
102	2022ER0001353	Reclamo	Finalizado	2022EE0007413	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
103	2022ER0001572	Reclamo	Finalizado	2022EE0001642	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
104	2021ER0153707	Solicitud	Finalizado	2021IE0009074	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
105	2021ER0159195	Solicitud	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					Decreto Ley 491 de 2020.
106	2022ER0005518	Solicitud	Finalizado	2022IE0000372	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
107	2022ER0017912	Solicitud	Finalizado	2022ER0028739	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
108	2021ER0151690	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0003558	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
109	2021ER0151709	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0138820	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
110	2021ER0151719	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0141310	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
111	2021ER0152064	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0141310	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
112	2021ER0152132	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0138725	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
113	2021ER0152152	Derecho de Petición	Por organizar	2021EE0145276	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
114	2021ER0152160	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0144965	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
115	2021ER0152169	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0138684	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
116	2021ER0152314	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0142221	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
117	2021ER0152396	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139594	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
118	2021ER0152455	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0144566	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
119	2021ER0152539	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139114	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
120	2021ER0152540	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139036	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
121	2021ER0152622	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139595	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
122	2021ER0152635	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139210	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
123	2021ER0152651	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139596	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
124	2021ER0152655	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139115	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
125	2021ER0152716	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139227	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
126	2021ER0152740	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139234	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
127	2021ER0152785	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0143266	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
128	2021ER0152800	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0145111	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
129	2021ER0152854	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139353	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
130	2021ER0152866	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139687	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
131	2021ER0152880	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139609	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
132	2021ER0153093	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0147548	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
133	2021ER0153100	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139516	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
134	2021ER0153103	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139617	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
135	2021ER0153216	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0141304	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
136	2021ER0153292	Derecho de Petición	Asignado	2021EE0147117	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
137	2021ER0153395	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0140062	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
138	2021ER0153400	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0139844	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
139	2021ER0153692	Derecho de Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el derecho de petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
140	2021ER0153804	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0145688	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
141	2021ER0151690	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0003558	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
142	2021ER0151709	Derecho de Petición	Finalizado	2021EE0138820	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
143	2021ER0158853	Felicitación	Finalizado	N/A	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información recibida es consistente, y está acorde ha lo enviado por el remitente
144	2022ER0045923	Felicitación	Finalizado	N/A	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información recibida es consistente, y está acorde a lo enviado por el remitente
145	2021ER0151723	Petición	Finalizado	2021EE0138520	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
146	2021ER0151724	Petición	Finalizado	2021EE0146372	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario no es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
147	2021ER0151726	Petición	Finalizado	2021EE0138475	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
148	2021ER0151729	Petición	Finalizado	2021EE0144548	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
149	2021ER0151730	Petición	Finalizado	2021EE0144550	Realizada la verificación, se pudo



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
150	2021ER0151733	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
151	2021ER0151734	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
152	2021ER0151736	Petición	Finalizado	2021EE0138331	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
153	2021ER0151738	Petición	Finalizado	2021EE0141582	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
154	2021ER0151739	Petición	Finalizado	2021EE0145046	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
155	2021ER0151740	Petición	Finalizado	2021EE0140107	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
156	2021ER0151741	Petición	Asignado	2021EE0144555	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
157	2021ER0151742	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
158	2021ER0151743	Petición	Finalizado	2021EE0144557	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
159	2021ER0151745	Petición	Por aceptar Organización	2021EE0145126	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
160	2021ER0151747	Petición	Finalizado	2021EE0138366	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
161	2021ER0151748	Petición	Finalizado	2021EE0138828	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
162	2021ER0151749	Petición	Finalizado	2021EE0140731	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
163	2021ER0151750	Petición	Asignado	2021EE0145272	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
164	2021ER0151751	Petición	Finalizado	2021EE0140807	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
165	2021ER0151753	Petición	Finalizado	2021EE0140772	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
166	2021ER0151781	Petición	Finalizado	2021EE0142202	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
167	2021ER0151755	Petición	Finalizado	2022EE0023349	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
168	2021ER0151782	Petición	Asignado	2021EE0142704	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
169	2021ER0151759	Petición	Asignado	2021EE0138660	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
170	2021ER0151760	Petición	Asignado	2021EE0138569	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
171	2021ER0151783	Petición	Finalizado	2021EE0140780	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
172	2021ER0151762	Petición	Finalizado	2021EE0139176	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
173	2021ER0151763	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
174	2021ER0151764	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
175	2021ER0151766	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos respuestas, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
176	2021ER0151770	Petición	Finalizado	2021EE0144191	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.

Una vez realizada la verificación de la muestra, se puede evidenciar que de 176 radicados analizados 22 (12.5%) presentan alguna inconsistencia, por lo tanto desde la Oficina de Control Interno surgieron las siguientes recomendaciones, así:

- Se recomienda evaluar la posibilidad de que en la plataforma GESDOC se carguen todos los documentos de respuesta que se emiten en el marco de las PQRSDF, estos con las respectivas

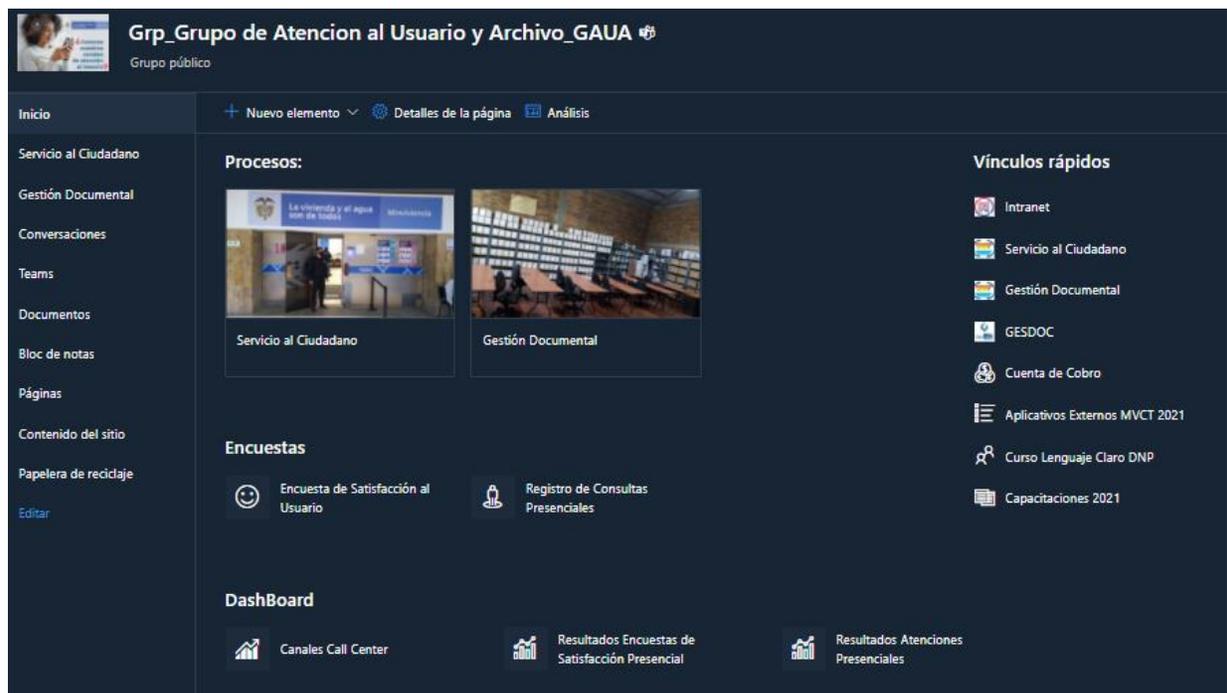
 <b>La vivienda y el agua son de todos</b> Minvivienda	<b>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY</b>	Versión: 8.0
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA</b>	Fecha: 16/03/2021
		Código: EIA-F-11

fechas en que fue emitida dicha información, con el propósito de fortalecer la integridad de la información y permitir a las líneas de defensa un proceso de verificación y/o evaluación práctico y efectivo.

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

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

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



Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2022-1- Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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

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

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

instituciones.

Por lo anterior, se observó que en el primer semestre de la vigencia 2022, la coordinación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA), socializo el protocolo de Atención al Ciudadano vía correo electrónico, así:



Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2022-1 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Adicionalmente se observó que, se brindaron capacitaciones a los servidores públicos en los diferentes programas de vivienda, como se evidencia, así:



Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2022-1 - 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 con la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 la coordinación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) adelantó una serie de acciones para garantizar el óptimo desarrollo del proceso, así:

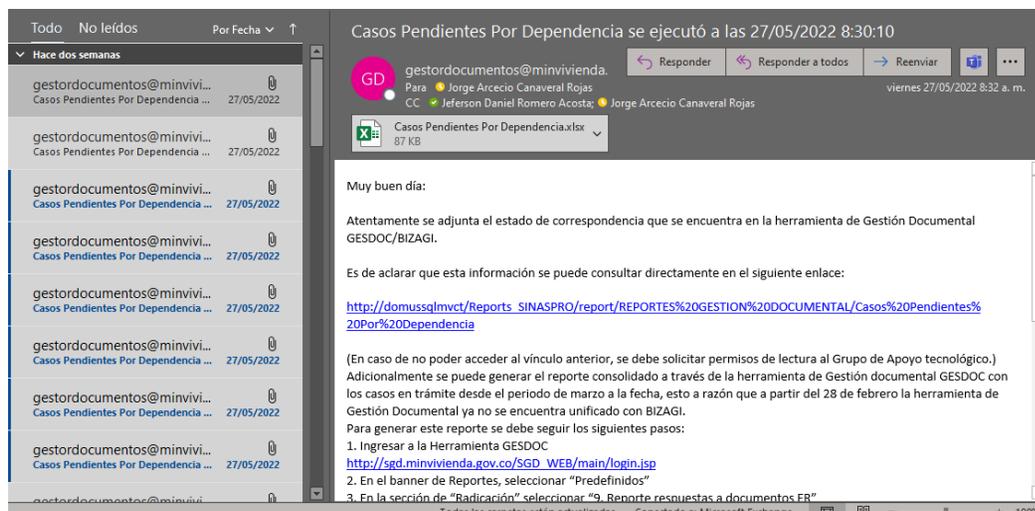


- ❖ Se designó la alternancia de los servidores públicos del Grupo con el fin de poder dar cumplimiento a la Circular externa 001 del 2020 del AGN para poder brindar continuidad en los canales de atención del ministerio para interponer solicitudes a través de los Canales Postales, Correo Electrónico y Pagina Web.
- ❖ Se sigue articulando internamente mediante un grupo dentro de la herramienta institucional TEAMS con el fin de mantener conectado a todo el equipo del grupo de atención al usuario y archivo (GAUA), con el fin de compartir información para todo el grupo.
- ❖ Se implementó un seguimiento semanal a los casos pendientes por cada servidor público para así tener un control de los casos tramitados y sus términos de respuesta.
- ❖ Desde servicio al Ciudadano, se está implementando con la Oficina TIC la creación de la App móvil del Ministerio para mejorar la relación con los grupos de valor y brindar más canales de atención.

## 5. ACCIONES ADELANTADAS FRENTE A LAS RECOMENDACIONES ESTABLECIDAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRSDF – SEGUNDO SEMESTRE 2021.

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

- ❖ Se evidenció que, desde el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, se está llevando a cabo un control quincenal de los casos pendientes por dependencia, se remite a cada jefe de área y/o secretaria el reporte de casos pendientes en trámite.



Fuente: Informe de PQRSDF OCI 2022 -1- Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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



## 6. SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) VIGENCIA 2022.

A continuación, se muestran las actividades relacionadas con el proceso de Servicio al ciudadano y que están enmarcadas dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el I Cuatrimestre de 2022, con la respectiva evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, así:

**Tabla 4. Acciones Implementadas PAAC 2022**

ACTIVIDADES	ENTREGABLE	EVALUACIÓN OCI	ESTADO
Realizar el informe de PQRSDF que contenga oportunidades de mejora, sugerencias de la ciudadanía, enfocadas a la participación de la gestión pública y las observaciones presentadas por las veedurías para facilitar el acceso a la información y la mejora continua	Informe de PQRSDF	Se verificó la remisión de un (1) archivo en formato PDF denominado "Primer Informe de PQRSDF 2022", donde se observa la gestión de PQRSDF en el MVCT, teniendo en cuenta los tipos de solicitudes, canales de recepción, direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT, estado de las solicitudes y tiempos de respuesta, así mismo, se relacionan las recomendaciones identificadas para fortalecer dicho proceso.  Así mismo, los documentos mencionados son remitidos por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo actuando como primera línea de defensa durante el monitoreo, por tal razón se determina el avance de la actividad en abril, teniendo en cuenta que, se tienen programados entregables para los meses de julio, octubre y diciembre de 2022.	EN PROCESO
Implementar planes de trabajo para apoyar la habilitación de suelo en Macroproyectos de Interés Social Nacional (MISN)	Informes de seguimiento a la implementación de los planes de trabajo	Se verificó la remisión de un (1) en formato PDF denominado "INFORME DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE LOS PLANES DE TRABAJO DE PRIMER TRIMESTRE 2022", donde se observa el seguimiento realizado a nueve (9) planes de trabajo del 01 enero del 2022 al 31 de marzo del 2022, esta actividad se encuentra cumplida en un 25,00%, con la entrega del primer Informe Trimestral.  Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la oficina de planeación, por tal razón se determina el avance de la actividad, teniendo en cuenta que, se tienen programados entregables para los meses de junio, septiembre y diciembre de 2022.	EN PROCESO
Impulsar los procesos disciplinarios iniciados dentro de los términos de ley, emitiendo dentro de cada uno de ellos la decisión que en derecho corresponda	Reporte de actuaciones y decisiones procesales adelantadas y firmadas en el periodo, tanto en los procesos disciplinarios iniciados como en los que se encuentran en curso. Anexo: Cuadro de actuaciones firmadas (Formato PDC-F-93) y actas	Se verificó la remisión de dos (2) archivo en formato Excel denominado "Formato cuadro de actividades firmadas primer trimestre 2022- procesos: Procesos disciplinario" y "REPORTE DE ACTUACIONES PROCESALES" donde se observa que el grupo interno disciplinario del MVCT, de acuerdo a la dispuesto en la ley disciplinaria vigente, dio apertura a diez (10) indagaciones preliminares nuevas, una (1) investigación disciplinaria y dos (2) inhibitorios como resultado de la evaluación de las once (11) quejas nuevas recibidas durante este primer trimestre 2022; para un total de cincuenta y nueve (59), actuaciones procesales realizadas durante el primer trimestre  Así mismo, los documentos mencionados son remitidos por el Grupo de Control Interno Disciplinario actuando como primera línea de defensa durante el monitoreo, por tal razón se determina el avance de la actividad en marzo, teniendo en	EN PROCESO



ACTIVIDADES	ENTREGABLE	EVALUACIÓN OCI	ESTADO
	de reparto.	cuenta que, se tienen programados entregables para los meses de junio, septiembre y diciembre 2022.	
Acompañar a las dependencias misionales en la caracterización de grupos de valor	Documento de caracterización publicado en el sitio web del MVCT	Se verificó la remisión de un (1) archivo en formato PDF denominado "Caracterización De Grupos de Valor y Partes interesadas Vigencia 2021", en el cual se observa la identificación de las características de los grupos de valor y partes interesadas del MVCT, así mismo, correo electrónico de fecha 31 de marzo donde se evidencia la publicación del documento PDF en la página web.  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 determina el cumplimiento de la actividad establecida para el mes de marzo del 2022.	CUMPLIDA

Fuente: Primer Reporte PAAC 2022 – Oficina de Control Interno

## RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

Teniendo en cuenta los resultados del ejercicio de evaluación a la gestión del riesgo, llevada a cabo por la OCI en el mes de mayo de 2022, con ocasión del presente objeto de evaluación, se identificaron los siguientes riesgos relacionados, con su consecuente evaluación, así:

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
1. RIESGO CORRUPCIÓN	Posibilidad de recibir dádivas para realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.	ALTA	ALTA
DESCRIPCION CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
1. Revisar las denuncias recibidas por el MVCT, para identificar si hay alguna relacionada con el riesgo y darle el trámite correspondiente.	Base de datos de la herramienta de gestión documental con registro de denuncias, y en caso de desviación, correo electrónico y base de datos ajustada. / Mensual.	Realizada la evaluación se verificó la remisión de las evidencias:  - Para el mes de enero de 2022, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "01 Denuncias", el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias y se puede observar el registro de 25 denuncias.  - Para el mes de febrero de 2022, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "02 Denuncias" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias y se puede observar el registro de 50 denuncias.  - Para el mes de marzo de 2022, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "03 Denuncias" el cual corresponde a la base de datos que genera la	



		<p>herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias y se puede observar el registro de 37 denuncias.</p> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar una de las causas identificadas, así mismo se recomienda mantener las estrategias de autocontrol que se han establecido al interior del proceso.</p>
<p>2. Validar que las solicitudes allegadas a la Entidad, por el canal presencial cumplan con los requisitos para el trámite.</p>	<p>AUL-F-11. Registro para PQRDSF y Base de datos de la herramienta de gestión documental con solicitudes radicadas a través del canal presencial, y en caso de desviación, respuesta asociada a la solicitud radicada. / Cuando se requiera.</p>	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el mes de enero de 2022, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "01 Verbal" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con 19 solicitudes radicadas a través de canal presencial.</li> <li>- Para el mes de febrero de 2022, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "02 Verbal" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con 25 solicitudes radicadas a través de canal presencial, adicional se observan dos (2) documentos formato en PDF, denominados "2022ER0025203" y "2022ER0025758" los cuales corresponden al cargue de la muestra de los formatos SCI-F-11.</li> <li>- Para el mes de marzo de 2022, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "03 Verbal" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con 27 solicitudes radicadas a través de canal presencial, adicional se observan dos (2) documentos formato en PDF, denominados "2022ER0039021" y "2022ER0042813" los cuales corresponden al cargue de la muestra de los formatos SCI-F-11.</li> </ul> <p>Por lo anterior, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar una de las causas identificadas; no obstante, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se recomienda fortalecer las medidas de autocontrol establecidas en la metodología integrada de administración del riesgo ya que para el mes de enero no se evidencia el cargue de la muestra de los formatos SCI-F-11.</p>

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
<p><b>2. RIESGO GESTIÓN-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b></p>	<p>Trámite inadecuado para la respuesta a los requerimientos de competencia del MVCT.</p>	<b>ALTA</b>	<b>ALTA</b>
<p><b>DESCRIPCION CONTROL</b></p>	<p><b>EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD</b></p>	<b>EVALUACION DE LA OCI</b>	



<p>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".</p>	<p>Formato de control de revisión de solicitudes, y en caso de desviación, correo electrónico y respuesta ajustada. / Semanal.</p>	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el mes de enero de 2022, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "01 AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0" el cual corresponde al formato de control de revisión de solicitudes.</li> <li>- Para el mes de febrero de 2022, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "01 AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0" el cual corresponde al formato de control de revisión de solicitudes.</li> <li>- Para el mes de marzo de 2022, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "01 AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0" el cual corresponde al formato de control de revisión de solicitudes.</li> </ul> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada. De igual manera, se recomienda mantener las estrategias de autocontrol que se han establecido al interior del proceso.</p>
<p>2. Revisar el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes pendientes por tramitar por la dependencia del MVCT.</p>	<p>Base de datos consolidada de casos pendientes y correo electrónico al coordinador, y en caso de desviación, correo electrónico a la dependencia responsable. / Mensual.</p>	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el mes de enero de 2022, se observó la remisión de (84) correos electrónicos con la cantidad de casos y cantidad de días restantes para dar trámite a las solicitudes o si estos ya estaban fuera de los términos legales para dar trámite.</li> <li>- Para el mes de febrero de 2022, se observó la remisión de (84) correos electrónicos con la cantidad de casos y cantidad de días restantes para dar trámite a las solicitudes o si estos ya estaban fuera de los términos legales para dar trámite.</li> <li>-Para el mes de marzo de 2022, se observó la remisión de (84) correos electrónicos con la cantidad de casos y cantidad de días restantes para dar trámite a las solicitudes o si estos ya estaban fuera de los términos legales para dar trámite.</li> </ul> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se recomienda al proceso que realicen actualización del control teniendo en cuenta la Metodología Integrada de Administración del Riesgo, ya que la forma de operación del control a cambiado. Sin embargo, las evidencias aportadas por el proceso permiten corroborar la operatividad y efectividad del control para mitigar las causas identificadas.</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 con relación a las actividades de atención al ciudadano y PQRSDF, no tiene pendiente de cumplimiento ninguna actividad.

<b>RELACION CON PAI Y PEI</b>	<b>APLICA</b>	<b>X</b>	<b>NO APLICA</b>
-------------------------------	---------------	----------	------------------

Al verificar el Plan de Acción Institucional, se puede evidenciar que el proceso cuenta con las siguientes actividades para la vigencia 2022 con sus respectivos avances, así:

<b>META ESTRATÉGICA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ENTREGABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL AVANCE</b>
Reportar Información Gestionada Y relacionada	1. Realizar el informe de PQRSDF que contenga oportunidades de mejora, sugerencias de la ciudadanía, enfocadas a la participación de la gestión pública y las observaciones presentadas por las veedurías para facilitar el acceso a la información y la mejora continua.	Informe de PQRSDF	Se observó que, para el mes de abril de 2022, el GAUA generó el informe de las estadísticas de PQRSDF, correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2022 en donde se identificaron la cantidad de PQRSDF ingresadas al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con los términos de respuesta, canal de ingreso, términos de respuesta de las dependencias y todo lo referente a la participación y veedurías ciudadanas que se presentaron en el periodo evaluado. En términos acumulados para esta actividad se lleva un avance del 25% en la elaboración de informes de PQRSDF
Reportar Información Gestionada Y relacionada	2. Realizar las labores de archivo y preservación de documentos	Reporte de las estadísticas de información tramitada y gestionada	Los entregables de esta actividad se encuentran programados para el mes de diciembre por lo cual no se presenta avance de esta.
Fortalecer atención al ciudadano	3. Realizar 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 y Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.	Informe de las respuestas a las peticiones tramitadas en el área de servicio al ciudadano	Los entregables de esta actividad se encuentran programados para el mes de julio por lo cual no se presenta avance de esta
Fortalecer atención al ciudadano	4. Realizar 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 y Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.	Informe de las respuestas a las peticiones tramitadas en el área de servicio al ciudadano	Los entregables de esta actividad se encuentran programados para el mes de diciembre por lo cual no se presenta avance de esta



<b>META ESTRATÉGICA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ENTREGABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL AVANCE</b>
Fortalecer la atención al ciudadano	5.Implementar la política de servicio al ciudadano	Reporte de las estadísticas de atención al ciudadano	Los entregables de esta actividad se encuentran programados para el mes de diciembre por lo cual no se presenta avance de esta
Fortalecer la atención al ciudadano	6.Socializar el protocolo para la atención y servicio al ciudadano.	Campaña de socialización realizada con la última versión del Protocolo, para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.	Los entregables de esta actividad se encuentran programados para el mes de julio por lo cual no se presenta avance de esta
Fortalecer la atención al ciudadano	7.Socializar el protocolo para la atención y servicio al ciudadano.	Campaña de socialización realizada con la última versión del Protocolo, para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.	Los entregables de esta actividad se encuentran programados para el mes de diciembre por lo cual no se presenta avance de esta

## 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, así mismo es importante que el proceso siga trabajando en acciones complementarias que permitan fortalecer los protocolos de atención al ciudadano.
- ❖ Se recomienda evaluar la posibilidad de que en la plataforma GESDOC se carguen todos los documentos de respuesta que se emiten en el marco de las PQRSDf, estos con las respectivas fechas en que fue emitida dicha información, con el propósito de fortalecer la integridad de la información y permitir a las líneas de defensa un proceso de verificación y/o evaluación práctico y efectivo.
- ❖ Se recomienda evaluar la posibilidad de mantener actualizado el 'estado' en que se encuentran los radicados, teniendo en cuenta que, al momento de realizar la verificación se pudo observar que algunos estados no correspondían al status actual de algunas PQRSDf.

## 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; I SEMESTRE - 2022
- Plan de mejoramiento del SIG proceso Servicio al Ciudadano.
- Mapa de riesgos del proceso Servicio al Ciudadano.
- Informe de Gestión Trimestral Plan de Acción 2022.
- 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:

**MARTHA LUCIA GARAY CASTRO**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)  
Resolución 0394 de 2022

**KAREN VIVIANA CIFUENTES TÉLLEZ**  
Auditor OCI

**DALMIRO ANTONIO PACHECHO MIRANDA**  
Auditor OCI