

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 8.0
	PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA	Fecha: 16/03/2021
		Código: EIA-F-11

FECHA DE REALIZACION DEL INFORME	28	MES	06	AÑO	2023
DIA					

PROCESO

SERVICIO AL CIUDADANO

RESPONSABLE DEL PROCESO

Dr. Alan Guillermo Asprilla Reyes - Secretario General
 Dr. Neil Javier Vanegas Palacio - Subdirector de Servicios Administrativos
 Dr. Jorge Arcecio Cañaveral Rojas - Coordinador Grupo Atención al Usuario y Archivo.

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

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la gestión realizada sobre las comunicaciones que ingresaron durante el periodo de estudio de la presente evaluación, que fueron identificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, a través de los canales de atención al ciudadano del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - 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 esta Entidad, con el fin de garantizar el acceso a la libre información por parte de la ciudadanía en general y de los entes de control, presentando las recomendaciones a que haya lugar y que puedan servir para fortalecer la gestión administrativa.

ALCANCE

La presente evaluación se efectúa sobre la gestión dada a las comunicaciones que ingresaron al MVCT, y que fueron identificadas como PQRSDF a través de los canales de atención al ciudadano, durante el mes de diciembre de 2022 y los primeros cinco (5) meses de la vigencia 2023, 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- GAUA a la Oficina de Control Interno – OCI, 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, a fin de definir los resultados de dichas acciones, en términos de calidad e integridad de cara a la ciudadanía.

CRITERIOS

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA	Versión: 8.0
		Fecha: 16/03/2021
		Código: EIA-F-11

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; 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 2023 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 GAUA durante el mes de diciembre de 2022 y los primeros cinco (5) meses de la vigencia 2023.

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

Finalmente, en el marco de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, 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 su recepción 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 2022 y los primeros cinco (5) meses vigencia 2023

Teniendo en cuenta el alcance de la anterior evaluación, la cual tenía corte al mes de noviembre de 2022, se realizó el seguimiento a la atención de las comunicaciones que ingresaron al MVCT, en el lapso comprendido entre diciembre 2022 y los primeros cinco (5) meses vigencia 2023, identificadas como PQRSDF a través de los canales de atención al ciudadano, con los siguientes resultados:

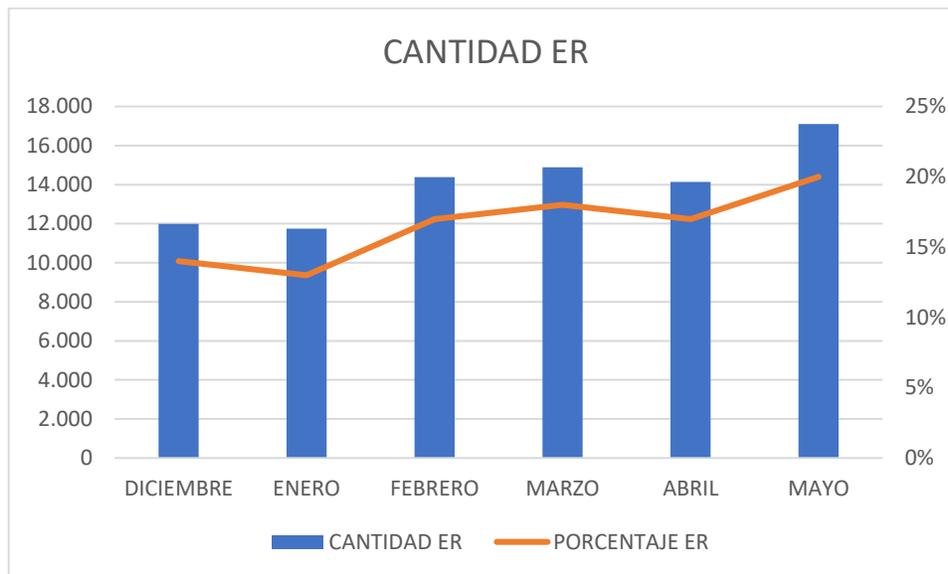
❖ Total, Documentos Radicados

Durante el periodo evaluado, ingresaron un total de **84.260** requerimientos, los cuales presentaron el comportamiento mensual que se relaciona a continuación, así:

Tabla 1. Fuente: Total de comunicaciones de entrada – diciembre 2022 – primeros 5 meses 2023

MES	CANTIDAD ER	PORCENTAJE ER
DICIEMBRE	11.997	14.2%
ENERO	11.748	13.9%
FEBRERO	14.380	17%
MARZO	14.893	18%
ABRIL	14.136	17%
MAYO	17.106	20.3%
Total	84.260	100%

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



Fuente: Construcción OCI- Fuente Informe de Reporte Estadístico PQRSDF 2023 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 un aumento de **6.163** documentos de entrada “Externas Recibidas” (ER) con respecto al informe del segundo semestre de 2022 (78.097). Siendo para el actual periodo, mayo, el mes en el cual, se radicaron más ER.

Así mismo, para los meses de diciembre de 2022 a mayo de 2023 de los **84.260** documentos radicados, **60.272** fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, siendo marzo el mes en el cual se radicaron más PQRSDF.

❖ Clasificación PQRSDF presentadas ante el MVCT

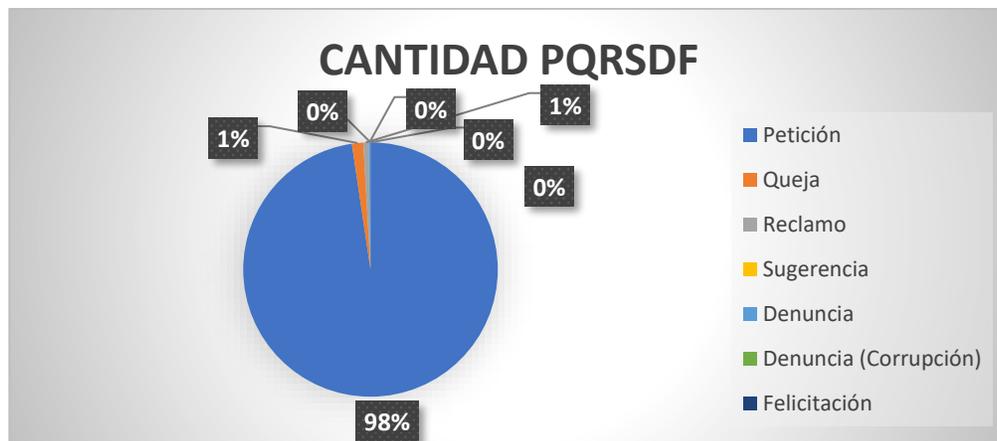
Durante el periodo analizado, ingresaron un total de **60.272** documentos identificados como “Petitionen, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones”, estos se distribuyeron, así:

Tabla 2. Fuente: Clasificación Comunicaciones – Junio a noviembre de 2022.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD PQRSDF	PORCENTAJE PQRSDF
Petición	58.859	98%
Queja	866	1,4%
Reclamo	395	0.6%
Sugerencia	12	0,02%

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD PQRSD F	PORCENTAJE PQRSD F
Denuncia	137	0,22%
Denuncia (Corrupción)	0	0%
Felicitación	3	0,04%
Total	60.272	100%

Gráfico 2. Distribución estadística – Clasificación comunicaciones



Fuente: Construcción OCI, Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSD F 2023- Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Como se aprecia, la Petición es el documento más significativo de la totalidad de PQRSD F 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 2023 (**98%**).

De igual manera y atendiendo la información reportada por GAUA para los meses de diciembre de 2022 a mayo de 2023, no se recibieron denuncias por presuntos hechos de corrupción, lo anterior se evidencia así:

4. Discriminación de las denuncias recibidas por corrupción durante el periodo comprendido entre los meses de diciembre de 2022 a mayo de 2023.

Durante el periodo a evaluar no se recibieron solicitudes tipificadas como Denuncias por hechos de corrupción, como evidencia de esto, se envía la base de datos que arroja la herramienta de gestión Documental GESDOC.

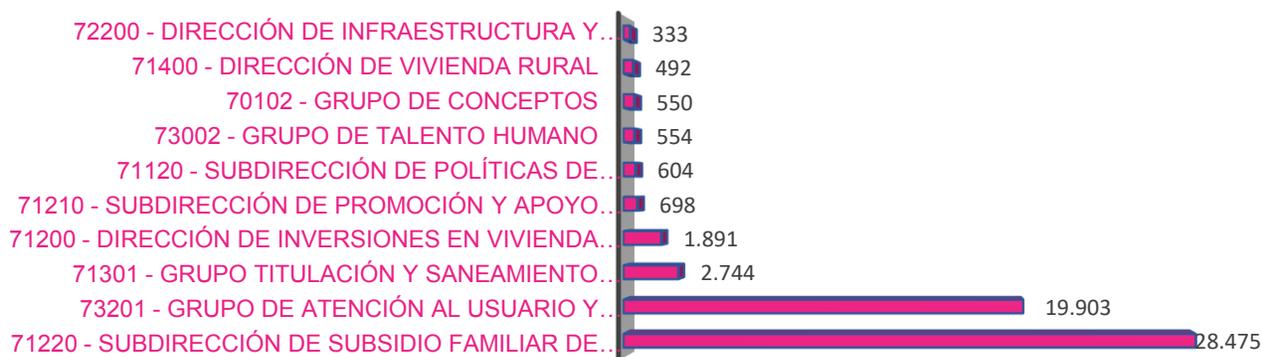


Fuente: Informe PQRSD F OCI 2023-I Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

❖ Entradas de PQRSDf por dependencia:

De acuerdo con la información remitida por Grupo Atención al Usuario y Archivo -GAUA, la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda, es la dependencia con mayor volumen de solicitudes, (28.475 documentos, equivalentes al 47%), seguido del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (19.903 documentos, equivalente al 33%), como nos indica la gráfica No.3

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

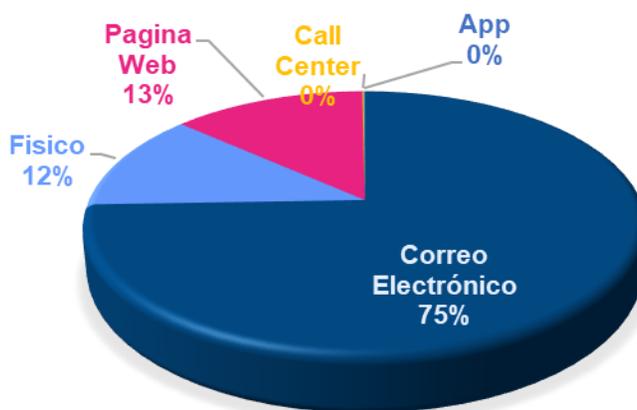


Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSDf 2023 -Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

❖ 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 2023- 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 (**44.873** documentos, equivalente al **75%**).

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 2022 a mayo 2023); dicho lo anterior, la verificación documental se realiza utilizando la muestra seleccionada mediante el muestreo aleatorio simple, con un Tamaño de población (N) de **60.272**, un Error Muestral (E) de **6%**, una Proporción de Éxito (P) del **21%**, un Nivel de Confianza del 95% y una Muestra Optima de **158**, 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 trámite 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	2022ER0148236	Petición	Finalizado	2022EE0125015	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
2	2022ER0148241	Petición	Finalizado	2022EE0125496	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	2022ER0148242	Petición	Finalizado	2022EE0120781	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.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
4	2022ER014 8245	Petición	Finalizado	2022EE012 0782	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	2022ER014 8248	Petición	Finalizado	Sin radicado de respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado", pero no se evidencian documentos de respuesta, sin embargo, en la trazabilidad se verifica la existencia de un correo electrónico requiriendo remisión del documento, ya que el remitido presenta error, 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.
6	2022ER014 8251	Petición	Por organizar	2023EE000 2419	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
7	2022ER014 8252	Petición	Finalizado	Sin radicado de respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado", pero no se evidencian documentos de respuesta, sin embargo, en la trazabilidad se verifica la existencia de un correo electrónico requiriendo remisión del documento, ya que el remitido presenta error, 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.

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUEST A	EVALUACIÓN OCI
8	2022ER014 8254	Petición	Finalizado	Sin radicado de respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
9	2022ER014 8258	Petición	Finalizado	Sin radicado de respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
10	2022ER014 8260	Petición	Finalizado	2022EE012 8123	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.
11	2022ER014 8261	Petición	Finalizado	2022EE012 4335	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	2022ER014 8263	Petición	Finalizado	2022EE012 4337	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	2022ER014 8264	Petición	Finalizado	2022EE012 8136	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
14	2022ER014 8265	Petición	Finalizado	2022EE012 8854	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	2022ER014 8272	Petición	Finalizado	2022EE012 8946	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	2022ER014 8274	Petición	Finalizado	2022EE012 0786	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
17	2022ER014 8275	Petición	Finalizado	2022EE012 8949	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	2022ER014 8276	Petición	Finalizado	Sin radicado de respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
19	2022ER014 8278	Petición	Finalizado	2022EE012 4339	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.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUEST A	EVALUACIÓN OCI
20	2022ER014 8280	Petición	Finalizado	2022EE012 1732	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	2022ER014 8281	Petición	Finalizado	Sin radicado de respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
22	2022ER014 8282	Petición	Finalizado	2022EE012 2148	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	2022ER014 8284	Petición	Anulado	Sin radicado de respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Anulado"
24	2022ER014 8287	Petición	Finalizado	2022EE012 0751	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
25	2022ER014 8288	Petición	Finalizado	2023EE000 0311	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	2022ER014 8289	Petición	Finalizado	2022EE012 8948	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
27	2022ER014 8290	Petición	Finalizado	2022EE012 2140	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	2022ER014 8291	Petición	Finalizado	2022EE012 4340	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.
29	2022ER014 8297	Petición	Finalizado	2023EE000 0311 2023EE000 0318	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	2022ER014 8299	Petición	Finalizado	2022EE012 8951	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.
31	2022ER014 8300	Petición	Finalizado	2022EE012 2124	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.
32	2022ER014 8560	Petición	Finalizado	2022EE012 4384	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.
33	2022ER014 8561	Petición	Finalizado	Sin radicado de respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					de respuesta, 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.
34	2022ER014 8562	Petición	Finalizado	2022ER014 8562	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	2022ER014 8564	Petición	Finalizado	2022EE012 4747	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	2022ER014 8586	Reclamo	Finalizado	2022EE012 6394	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
37	2022ER014 8722	Reclamo	Finalizado	Sin radicado de respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
38	2022ER014 8802	Reclamo	Finalizado	Sin radicado de respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
39	2022ER014 8962	Reclamo	Finalizado	2022EE012 7611	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	2022ER014 9050	Reclamo	Finalizado	2022EE012 8130	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	2022ER014 9076	Reclamo	Finalizado	2022EE012 5578	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	2022ER014 9111	Reclamo	Finalizado	2022EE012 6274	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	2022ER014 9121	Reclamo	Finalizado	2022EE012 6163	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	2022ER014 9126	Reclamo	Finalizado	2022EE01 25563	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	2022ER014 9131	Reclamo	Finalizado	2022EE012 6415	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
46	2022ER014 9136	Reclamo	Finalizado	2022EE012 7864	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	2022ER014 9143	Reclamo	Finalizado	2022EE012 8497	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.
48	2022ER014 9192	Reclamo	Finalizado	2022EE012 8038	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
49	2022ER014 9207	Reclamo	Finalizado	2022ER014 9207	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	2022ER014 9221	Reclamo	Finalizado	2022EE012 7452	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	2022ER014 9272	Reclamo	Finalizado	2022EE012 7050	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	2022ER014 9279	Reclamo	Finalizado	Sin radicado de respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					de respuesta, 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.
53	2022ER014 9299	Reclamo	Finalizado	2022EE012 8605	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	2022ER014 9318	Reclamo	Finalizado	2022EE012 7238	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	2022ER014 9335	Reclamo	Finalizado	2022EE012 8630	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	2022ER014 9377	Reclamo	Finalizado	2022EE012 7632	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
57	2022ER014 9415	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
58	2022ER014 9558	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
59	2022ER014 9895	Reclamo	Finalizado	2022EE012 6306	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	2022ER015 0075	Reclamo	Finalizado	2022EE012 8762	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.
61	2022ER015 0076	Reclamo	Finalizado	2022EE012 8493	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.
62	2022ER015 0090	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
63	2022ER015 0096	Reclamo	Finalizado	2022EE012 8771	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.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
64	2022ER0150235	Denuncia	Finalizado	2022EE0121712	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	2022ER0150378	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
66	2022ER0150390	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
67	2022ER0150710	Reclamo	Finalizado	2022EE0122807	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	2022ER0151077	Denuncia	Finalizado	2022EE0124529	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	2022ER0151737	Denuncia	Finalizado	2023EE0000514	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
70	2022ER015 1808	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
71	2022ER015 2050	Denuncia	Finalizado	2022EE012 3648	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.
72	2022ER015 2943	Sugerencia	Finalizado	2022EE013 0135	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	2022ER015 2948	Sugerencia	Finalizado	2022EE012 8385	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.
74	2022ER015 3102	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
75	2022ER015 3357	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
76	2022ER015 3522	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
77	2022ER015 3694	Denuncia	Finalizado	2022EE012 4502	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	2022ER015 4716	Denuncia	Finalizado	2022EE012 9182	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	2022ER015 4906	Denuncia	Finalizado	2022EE012 5656	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	2022ER015 7512	Denuncia	Finalizado	2023EE001 1977	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.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
81	2022ER015 8355	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
82	2022ER015 8370	Sugerencia	Finalizado	2022EE012 9438	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	2022ER015 8438	Queja	Finalizado	2023EE000 9430	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	2022ER015 8574	Queja	Finalizado	2022EE013 1655	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	2022ER015 8723	Queja	Finalizado	2022EE013 0015	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	2022ER015 8736	Queja	Finalizado	2022EE013 0974	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
87	2022ER015 8753	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
88	2022ER015 8799	Queja	Finalizado	2023EE001 6781	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	2022ER015 8813	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.
90	2022ER015 8908	Queja	Finalizado	2022EE013 0797	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	2022ER015 8922	Queja	Finalizado	2023EE000 1817	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	2022ER015 8928	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, por esto no se puede determinar si se le ha dado

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
93	2022ER015 9104	Queja	Finalizado	2023EE000 1010	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	2022ER015 9244	Queja	Finalizado	2023EE000 0992	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	2022ER015 9346	Queja	Finalizado	2023EE000 8017	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	2022ER015 9350	Queja	Asignado	2023EE000 8354	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
97	2022ER015 9508	Queja	Finalizado	2023EE000 5609	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	2022ER015 9539	Denuncia	Finalizado	2022EE013 1592	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
99	2022ER015 9586	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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	2022ER015 9594	Queja	Finalizado	2022EE013 1659	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	2022ER015 9842	Queja	Por Organizar	2023EE002 5543	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	2022ER015 9923	Queja	Finalizado	2022EE013 1716	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	2022ER016 0003	Queja	Finalizado	2023EE000 1626	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	2023ER000 0148	Queja	Finalizado	2023EE000 3284	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	2023ER000 0276	Queja	Finalizado	2023EE000 0576	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
106	2023ER000 0335	Queja	Finalizado	2023EE000 0621	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	2023ER000 0433	Denuncia	Finalizado	2023EE000 6799 2023 EE0006858	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	2023ER000 0437	Denuncia	Finalizado	2023EE000 0714	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	2023ER000 0912	Queja	Finalizado	2023EE000 1378	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	2023ER000 0930	Queja	Finalizado	2023EE000 2611	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	2023ER000 0998	Queja	Finalizado	2023EE002 3295	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	2023ER000 1239	Queja	Finalizado	2023EE000 1907	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
113	2023ER000 1454	Queja	Finalizado	2023EE000 2924	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	2023ER000 1489	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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
115	2023ER000 1701	Queja	Finalizado	2023EE000 3061	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	2023ER000 2362	Sugerencia	Finalizado	2023EE000 3259	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.
117	2023ER000 2777	Sugerencia	Finalizado	2023EE000 2751	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	2023ER000 3895	Denuncia	Finalizado	2023EE000 3973	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.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
119	2023ER000 4105	Denuncia	Finalizado	2023EE000 4896	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. Sin embargo, verificando los Registros de auditoría, el documento respuesta fue enviado por mensajería al interesado, el cual, no realizó la reclamación, por lo que el documento fue devuelto al remitente.
120	2023ER000 7190	Denuncia	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Asignado" por lo cual no se evidencian documentos de respuesta, 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.
121	2023ER000 7800	Denuncia	Finalizado	2023EE002 2172	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	2023ER000 8368	Denuncia	Finalizado	2023EE001 9381	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	2023ER000 8483	Denuncia	Finalizado	2023EE000 5245	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.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
124	2023ER000 8496	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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
125	2023ER000 8503	Denuncia	Finalizado	2023EE002 2592	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	2023ER000 8736	Sugerencia	Finalizado	2023EE002 6465	Realizada la verificación, no 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, debido a que el documento respuesta presenta una Restricción de visualización y se presenta el siguiente mensaje "La organización del documento debe ser aceptada por 472- JAIME ALONSO".
127	2023ER000 8931	Denuncia	Finalizado	2023EE001 2917	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
128	2023ER000 9168	Denuncia	Finalizado	2023EE000 5503	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.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
129	2023ER0009363	Denuncia	Finalizado	2023EE0020931	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	2023ER0009741	Denuncia	Finalizado	2023EE0023422	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	2023ER0009826	Denuncia	Finalizado	2023EE0005643	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	2023ER0010526	Denuncia	Finalizado	2023EE0006225 2023EE0006227	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	2023ER0011632	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Asignado" por lo cual no se evidencian documentos de respuesta, 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.
134	2023ER0011695	Denuncia	Finalizado	2023EE0009912	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.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
135	2023ER002 0178	Sugerencia	Finalizado	2023EE003 2351	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	2023ER002 0276	Sugerencia	Finalizado	2023EE001 2465	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	2023ER002 2025	Sugerencia	Finalizado	2023EE003 4823	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	2023ER002 4622	Denuncia	Finalizado	2023EE002 7125	Realizada la verificación, no 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, debido a que no se encuentra ningún documento que soporte el radicado de respuesta.
139	2023ER002 6088	Denuncia	Finalizado	2023EE001 5621	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.
140	2023ER002 7251	Denuncia	Finalizado	2023EE003 6580	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	2023ER002 7315	Denuncia	Finalizado	2023EE001 5574	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente,

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
142	2023ER003 6950	Felicitación	Finalizado	2023EE002 1663	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	2023ER004 3898	Felicitación	Por aceptar organización	2023EE005 9576	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
144	2023ER005 4749	Sugerencia	Finalizado	2023EE003 4475	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
145	2023ER006 0923	Sugerencia	Finalizado	2023EE004 8401	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	2023ER006 4042	Felicitación	Finalizado	2023EE004 5292	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
147	2023ER006 9206	Sugerencia	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Asignado" por lo cual no se evidencian documentos de respuesta, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
148	2023ER006 9652	Reclamo	Finalizado	2023EE004 8617 2023 EE0048615	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	2023ER007 0224	Reclamo	Finalizado	2023EE005 7324	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
150	2023ER007 1168	Queja	Finalizado	2023EE005 0255	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020
151	2023ER007 1171	Reclamo	Finalizado	2023EE005 0249	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
152	2023ER007 1443	Queja	Finalizado	2023EE005 2558	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	2023ER007 1552	Queja	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Asignado" por lo cual no se evidencian documentos de respuesta, 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.

No.	RADICAD O ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICAD O(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
154	2023ER007 1805	Queja	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la petición se encuentra en estado "Asignado" por lo cual no se evidencian documentos de respuesta, 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.
155	2023ER007 1822	Reclamo	Finalizado	2023EE005 5876	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	2022ER014 8182	Petición	Finalizado	2022EE012 2119	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	2022ER014 8184	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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	2022ER014 8185	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, 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.

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 8.0
	PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA	Fecha: 16/03/2021
		Código: EIA-F-11

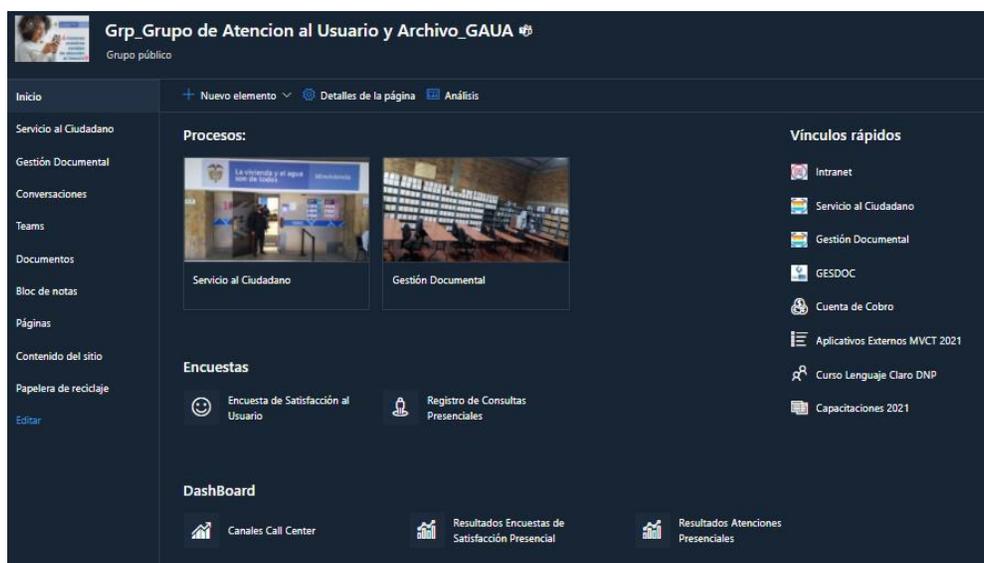
Una vez realizada la verificación de la muestra, se puede evidenciar que de 158 radicados analizados 37 (23%) presentan alguna inconsistencia, por lo tanto, desde la Oficina de Control Interno surgieron las siguientes recomendaciones, así:

- ✓ Se recomienda evaluar la posibilidad de cargar en GESDOC todas las respuestas ya que se pudo evidenciar que en algunos casos no se envían documentos respuestas a las solicitudes remitidas por los usuarios.
- ✓ Se recomienda evaluar la posibilidad de mantener actualizado el 'estado' en que se encuentran los radicados, ya que al momento de realizar la verificación se pudo observar que algunos estados no correspondían al estatus actual de algunas PQRSDF.

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: 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 y Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico - CRA, con el propósito de que la

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 8.0
		PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
		Código: EIA-F-11

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 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.

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, realizo una campaña en el mes de mayo de 2023, en la cual se invita a los funcionarios del MVCT, a conocer y consultar el "protocolo para la atención y servicio al ciudadano del sector vivienda, agua y saneamiento básico".



Fuente: Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

4. ACCIONES ADELANTADAS FRENTE A LAS RECOMENDACIONES ESTABLECIDAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRSDF – SEGUNDO SEMESTRE 2022.

De acuerdo con el seguimiento y las recomendaciones efectuadas en el Informe de seguimiento correspondiente al segundo semestre de 2022, 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.

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 8.0
	PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA	Fecha: 16/03/2021
		Código: EIA-F-11

From: Notificaciones PQRS <NotificacionesPQRS@minvivienda.gov.co>
Sent on: Friday, May 5, 2023 11:03:21 AM
To: 472.Mayerly Plata Vargas <472Fonvivienda8@minvivienda.gov.co>
CC: Lina Marcela Duran Chaparro <LDuran@minvivienda.gov.co>
Subject: Casos Pendientes SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO
Attachments: reporteDependencia.05-05-2023.csv (75.65 KB)

Muy buen día:

Se adjunta para su control el estado de correspondencia pendiente del grupo de trabajo, registrada en la herramienta de Gestión Documental GESDOC.

La información anterior se remite en cumplimiento a lo establecido en la Resolución No 0035 del 31 de octubre de 2011, referente a controlar y hacer seguimiento a los procesos y procedimientos definidos para el archivo y correspondencia del Ministerio.

Generado automáticamente por el sistema

Cordialmente,

Jorge Arcenio Cañaveral Rojas
 Coordinador - Grupo de Atención al Usuario y Archivo
 jcanaveral@minvivienda.gov.co
 +57 (1) 3323434 ext: 3305
 Calle 17 No. 9 - 36 Sede Colseguros Bogotá D.C.
 www.minvivienda.gov.co

Fuente: Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

5. SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) VIGENCIA 2023.

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 2023, con la respectiva evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, así:

Tabla 4. Acciones Implementadas PAAC 2023

ACTIVIDADES	ENTREGABLE	EVALUACIÓN OCI	ESTADO
Acompañar a las dependencias misionales en la caracterización de grupos de valor	Documento de caracterización de grupos de valor publicado en el sitio web del MVCT.	Se verifico la remisión de dos (2) documentos en formato MSG, correspondientes a los documentos de caracterización de los grupos de valor publicados en el sitio WEB, del MVCT, en los cuales se evidencia el acompañamiento a las dependencias misionales en la caracterización de grupos de valor, de igual manera se evidencia que los documentos mencionados son remitidos por la Oficina Asesora de Planeación, en calidad de primera línea de defensa por tal razón se determina el cumplimiento de esta actividad la cual estaba establecida para el mes de marzo de 2023.	CUMPLIDA

ACTIVIDADES	ENTREGABLE	EVALUACIÓN OCI	ESTADO
<p>Sanear y legalizar los bienes inmuebles de los extintos ICT e INURBE.</p>	<p>Reportes de gestión de derechos de petición en el marco de la Política Nacional de Titulación</p>	<p>Se verifico la remisión de tres (3) documentos en formato EXCEL, correspondientes a LOS Reportes de gestión derechos de petición en el marco de la Política Nacional de Titulación, correspondiente a los meses de febrero, marzo y abril, en los cuales se observa que la Dirección de Sistema Habitacional, Saneó y legalizo los bienes inmuebles de los extintos ICT e INURBE, correspondientes al primer cuatrimestre de 2023, de igual manera se evidencia que los documentos mencionados son remitidos por la DSH, en calidad de primera línea de defensa, por tal razón se determina el avance de la actividad para el cuatrimestre evaluado, esto teniendo en cuenta que se tienen entregables programados para los meses de mayo a diciembre de 2023.</p>	<p>EN PROCESO</p>
<p>Impulsar los procesos disciplinarios iniciados dentro de los términos de ley, emitiendo dentro de cada uno de ellos la decisión que en derecho corresponda.</p>	<p>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 de reparto.</p>	<p>Se verifica la remisión de UN (1) documento en formato PDF denominados, "Yolima Florez Pinzon_ACTAS REP I TRIMESTRE", y dos (2) douemntos en formato EXCEL denominados, "Yolima Florez Pinzin_ACTUACIONES 1 TRIMES" y "Yolima Florez Pinzon_REPORTE ACT I TRIMESTRE", en los cuales se observa el 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 de reparto correspondiente al mes de marzo, de igual manera se evidencia que los documentos mencionados son remitidos por el Grupo de Control Interno Disciplinario, en calidad de</p>	<p>EN PROCESO</p>

ACTIVIDADES	ENTREGABLE	EVALUACIÓN OCI	ESTADO
		primera línea de defensa, por tal razón se determina el avance de la actividad para el cuatrimestre evaluado, esto teniendo en cuenta que se tienen entregables programados para los meses de junio, octubre y diciembre.	
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 "Lina Marcela Duran Chaparro_Informe Primer Trimestre 2023", donde se observa un informe de las estadísticas 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, de igual manera se evidencia que los documentos mencionados son remitidos por el Grupo de Atención Al Usuario y Archivo, en calidad de primera línea de defensa, por tal razón se determina el avance de la actividad para el cuatrimestre evaluado, esto teniendo en cuenta que se tienen entregables programados para los meses de junio, septiembre y diciembre.	EN PROCESO

Fuente: Primer Reporte PAAC 2023 – 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 2023, con ocasión del presente objeto de evaluación, se identificaron los siguientes riesgos relacionados, con su consecuente evaluación, así:

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
1. RIESGO CORRUPCIÓN	Posibilidad de recibir dádivas para realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.	ALTA	ALTA
DESCRIPCION CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
1. Revisar las denuncias recibidas por el MVCT, para identificar si hay alguna relacionada con el riesgo y darle el trámite correspondiente.	Base de datos de la herramienta de gestión documental con registro de denuncias, y en caso de desviación, correo electrónico y base de datos ajustada. / Mensual.	<p>Realizada la evaluación, se verificó la remisión de tres (3) documentos en formato Excel denominados "Denuncias" que contienen la información correspondiente a enero, febrero y marzo respectivamente.</p> <p>Por lo anterior y una vez analizada la información aportada por el proceso, teniendo en cuenta que la periodicidad del control es "mensual", de acuerdo con el monitoreo realizado por la primera línea de defensa y a lo observado en el seguimiento de la segunda línea de defensa, el control opera conforme a lo documentado en su mapa de riesgos. por lo tanto, es posible determinar su operatividad y efectividad.</p>	
2. Validar que las solicitudes allegadas a la Entidad, por el canal presencial cumplan con los requisitos para el trámite.	AUL-F-11 Registro para PQRDSF y Base de datos de la herramienta de gestión documental con solicitudes radicadas a través de canal presencial, y en caso de desviación, respuesta asociada a la solicitud radicada.	<p>Realizada la evaluación, se verificó la remisión de cuatro (4) documentos en formato PDF denominados "2023ER0000735", "2023ER0001619", "2023ER0007797", "2023ER0009934" y un (1) documento en formato Excel denominado "Petición Verbal", de igual manera, se verificó la remisión de cuatro (4) documentos en formato PDF denominados "2023ER0014571", "2023ER0016646", "2023ER0022135", "2023ER0025654" y un (1) documento en formato Excel denominado "Petición Verbal", así mismo, cuatro (4) documentos en formato PDF denominados "2023ER0026022", "2023ER0028469", "2023ER0031319", "2023ER0036189" y un (1) documento en formato Excel denominado "Petición Verbales", correspondientes al periodo evaluado.</p> <p>Por lo anterior y una vez analizada la información aportada por el proceso, teniendo en cuenta que la periodicidad del control es "cuando se requiera", de acuerdo con el monitoreo realizado</p>	

		por la primera línea de defensa y a lo observado en el seguimiento de la segunda línea de defensa, el control opera conforme a lo documentado en su mapa de riesgos. por lo tanto, es posible determinar su operatividad y efectividad.
--	--	---

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
2. RIESGO GESTIÓN-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Trámite inadecuado para la respuesta a los requerimientos de competencia del MVCT	ALTA	ALTA
DESCRIPCION CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL / PERIODICIDAD	EVALUACION DE LA OCI	
1. Verificar que el contenido de las respuestas que se le brinda al usuario por parte del Grupo de Atención al Usuario esté acorde con lo solicitado, siguiendo el procedimiento AUL-P-01 "Trámite y Atención de Peticiones Quejas Reclamos Denuncias Sugerencias y Felicitaciones"	Formato de control de revisión de solicitudes, y en caso de desviación, correo electrónico y respuesta ajustada.	Realizada la evaluación y teniendo en cuenta el seguimiento de la segunda línea de defensa, contrario a lo registrado en el monitoreo realizado por la primera línea de defensa, no se remiten evidencias por parte del proceso para el periodo evaluado. Por lo anterior, teniendo en cuenta que no se registran las evidencias que corroboren la operatividad del control y su periodicidad es "semanal", de acuerdo al seguimiento de la segunda línea de defensa no es posible determinar la operatividad y efectividad de este control, hasta tanto este opere conforme a lo documentado y se realice el cargue de las evidencias correspondientes.	

<p>2. Revisar el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes pendientes por tramitar por las dependencias 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.</p>	<p>Realizada la evaluación, se verificó la remisión de once (11) documentos en formato MSG correspondientes a los casos pendientes de enero, de igual manera, se verificó la remisión de un (1) documento en formato MSG correspondiente a los casos pendientes de febrero, así mismo, cuarenta (40) documentos en formato MSG correspondientes a los casos pendientes de marzo.</p> <p>Por lo anterior y una vez analizada la información aportada por el proceso, teniendo en cuenta que la periodicidad del control es "mensual", de acuerdo con el monitoreo realizado por la primera línea de defensa y a lo observado en el seguimiento de la segunda línea de defensa, el control opera conforme a lo documentado en su mapa de riesgos. por lo tanto, es posible determinar su operatividad y efectividad.</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 respectiva 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 QRSDF, no tiene pendiente de cumplimiento ninguna actividad.

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 8.0
	PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA	Fecha: 16/03/2021
		Código: EIA-F-11

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

Al verificar el Plan de Acción Institucional, se puede evidenciar que el proceso cuenta con las siguientes actividades para la vigencia 2023 con sus respectivos avances, así:

META ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Reportar Información Gestionada relacionada Y	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 2023, el GAUA generó el informe de las estadísticas de PQRSDf, correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2023 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 relacionada Y	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 la 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	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 junio por lo cual no se presenta avance de esta actividad.

META ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
	contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.		
Fortalecer la 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 junio por lo cual no se presenta avance de esta actividad.
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 actividad.
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 MVCT.	Se observó que, para el mes de mayo el GAUA, socializó mediante correo electrónico el protocolo para la atención y servicio al ciudadano, actividad cumplida en un 50%.

Fuente: Herramienta PAI – mayo 2023

	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA	Versión: 8.0
		Fecha: 16/03/2021
		Código: EIA-F-11

RECOMENDACIONES

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

- ❖ Continuar con el fortalecimiento de la cultura de autocontrol en la realización de las diferentes actividades inherentes al monitoreo mensual del mapa de riesgos, 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 estatus actual de algunas PQRSDF.
- ❖ Fortalecer la cultura de autocontrol en el cargue de las evidencias que dan cuenta de la gestión realizada por GAUA frente a la recepción y trámite de las comunicaciones recibidas que facilitan la elaboración y confiabilidad del presente informe.

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.

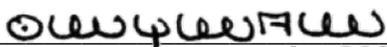
- Los papeles de trabajo se encuentran en medio magnético en la siguiente ruta de la carpeta compartida de la Oficina de Control Interno; 2023 - I
- Plan de mejoramiento del SIG proceso Servicio al Ciudadano.
- Mapa de riesgos del proceso Servicio al Ciudadano.
- Informe de Gestión Trimestral Plan de Acción.
- Procedimiento Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Estadísticas Dic2022_Mayo2023

 COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA	FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY	Versión: 8.0
	PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA	Fecha: 16/03/2021
		Código: EIA-F-11

CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITACIONES

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, teniendo en cuenta que las pruebas realizadas se efectuaron mediante muestreo selectivo, por consiguiente, no se cubrió la verificación de la efectividad de todas las medidas de control del proceso, igualmente, durante su desarrollo, se aplicaron los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia, manifestando además que, no se presentaron limitaciones, así como tampoco, se dio lugar a la presentación de conflicto de intereses que pudiera afectar o impedir su desarrollo y resultados.

FIRMAS:



OLGA YANETH ARAGÓN SANCHEZ
 JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



VIVIANA CIFUENTES TÉLLEZ
 Contratista OCI



NATHALIA PINEDA CAMELO
 Contratista OCI