

 MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	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	DIA	26	MES	12	AÑO	2022
---	------------	----	------------	----	------------	------

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 Cañaverl Rojas - Coordinador Grupo Atención al Usuario y Archivo.

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

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la gestión realizada 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 los meses de junio a noviembre 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- 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 – MIPG IV, a fin de definir los resultados de dichas acciones, en términos de calidad e integridad de cara a la ciudadanía.

CRITERIOS

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

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

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 GAUA durante los meses de junio a noviembre de la vigencia 2022.

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 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 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. Junio a noviembre vigencia 2022

Teniendo en cuenta el alcance de la anterior evaluación, la cual tenía corte al mes de mayo de 2022, se realizó el seguimiento a la atención de las comunicaciones que ingresaron al MVCT, en el lapso comprendido entre junio a noviembre de 2022, identificadas como PQRSDF a través de los canales de atención al ciudadano, con los siguientes resultados:



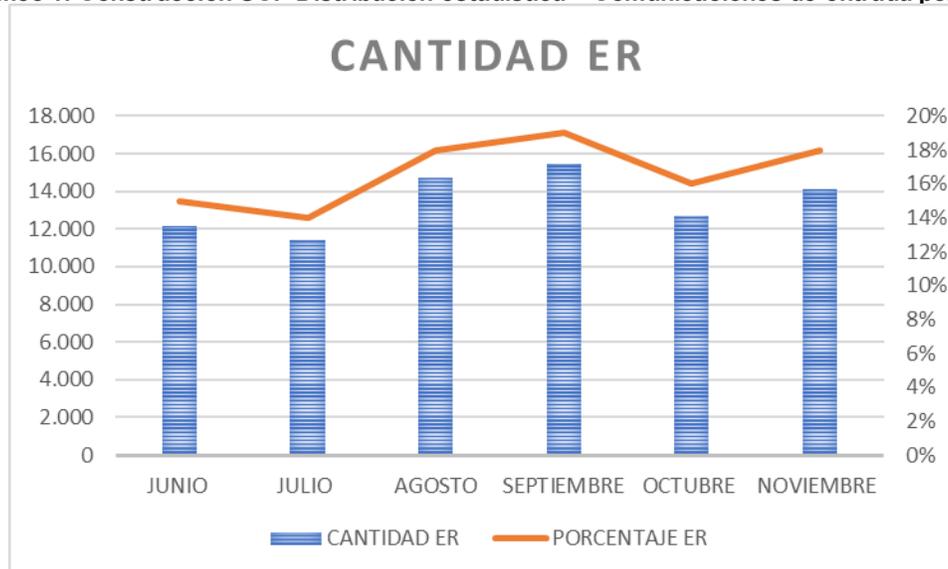
❖ Total, Documentos Radicados

Durante el periodo evaluado, ingresaron un total de **80.513** requerimientos, los cuales presentaron el comportamiento mensual que se relaciona a continuación, así:

Tabla 1. Fuente: Total de comunicaciones de entrada – junio a noviembre 2022

MES	CANTIDAD ER	PORCENTAJE ER
JUNIO	12.149	15%
JULIO	11.393	14%
AGOSTO	14.712	18%
SEPTIEMBRE	15.460	19%
OCTUBRE	12.696	16%
NOVIEMBRE	14.103	18%
Total	80.513	100%

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 un aumento de **2.416** documentos de entrada “Externas Recibidas” (ER) con respecto al informe del primer semestre de 2022 (78.097). Siendo para el actual periodo, septiembre, el mes en el cual, se radicaron más ER.

Así mismo, para los meses de junio a noviembre de 2022 de los 80.513 documentos radicados, **56.877** 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 **56.877** documentos identificados como “Peticiones, 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	55.615	98%
Queja	848	0.19%
Reclamo	266	0.76%
Sugerencia	20	0,03%
Denuncia	116	0,38%
Denuncia (Corrupción)	0	0%
Felicitación	12	0,03%
Total	56.877	100%

Gráfico 2. Distribución estadística – Clasificación comunicaciones



Fuente: Construcción OCI, Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSDF 2022-II - 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 primer semestre de 2022 (**98%**).

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



Título o nombre de la presentación

Discriminación de las denuncias recibidas por corrupción durante el periodo comprendido entre los meses de junio a noviembre de 2022.

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.

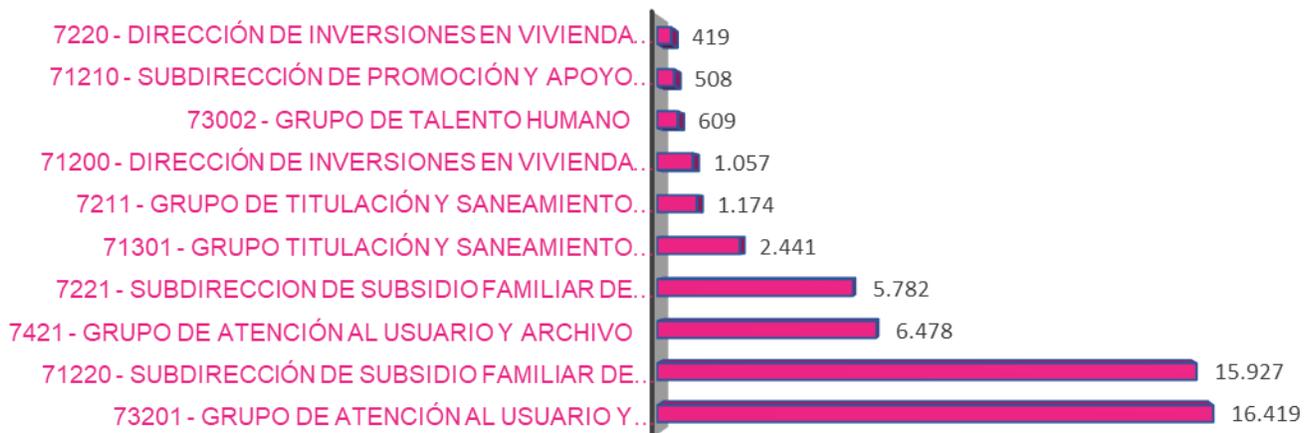


Fuente: Informe PQRSDf OCI 2022- Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

❖ Entradas de PQRSDf por dependencia:

De acuerdo con la información remitida por Grupo Atención al Usuario y Archivo -GAUA, la cual, es la dependencia con mayor volumen de solicitudes, (16.419 documentos, equivalente al 31%), seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (15.927 documentos, equivalente al 30%), como nos indica la gráfica No.3

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

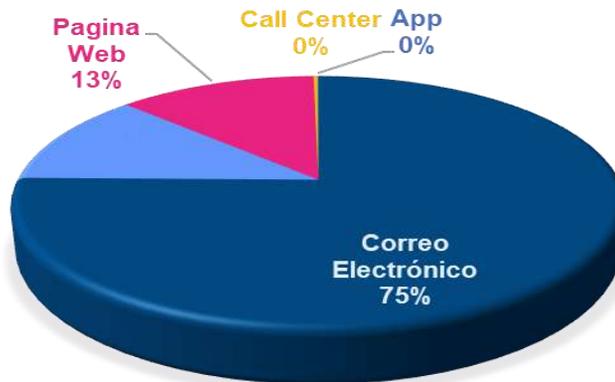


Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSDf 2022– 2-Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

❖ Cantidad de PQRDSF 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 2022-2 - 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 (**42.925** 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 (junio a noviembre 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 **56.877**, un Error Muestral (E) de **6%**, una Proporción de Éxito (P) del **21%**, un Nivel de Confianza del **95%** y una Muestra Óptima de **177**, 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	2022ER0080101	Petición	Finalizado	2022EE0063565	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	2022ER0080108	Petición	Finalizado	2022EE0062621	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	2022ER0091427	Petición	Finalizado	2022EE0077007	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.
4	2022ER0091433	Petición	Finalizado	2022EE0072298	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	2022ER0091434	Petición	Finalizado	2022EE0074984	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	2022ER0091435	Petición	Finalizado	2022EE0072415	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	2022ER0091436	Petición	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.
8	2022ER0091437	Petición	Finalizado	2022EE0082886	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	2022ER0091438	Petición	Finalizado	2022EE0085175	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	2022ER0091439	Petición	Finalizado	2022EE0072293	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	2022ER0091442	Petición	Finalizado	2022EE0073109	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	2022ER0091445	Petición	Finalizado	2022EE0072288	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	2022ER0091446	Petición	Finalizado	2022EE0077056	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.
14	2022ER0091448	Petición	Finalizado	2022EE0083890	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	2022ER0091450	Petición	Finalizado	2022EE0072431	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	2022ER0091451	Petición	Finalizado	2022EE0083256	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	2022ER0091453	Petición	Finalizado	2022EE0077998	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	2022ER0091455	Petición	Finalizado	2022EE0078968 2022EE0078967	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	2022ER0091456	Petición	Finalizado	2022EE0072190	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	2022ER0091457	Petición	Finalizado	2022EE0073373	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	2022ER0105371	Petición	Finalizado	2022EE0089270	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	2022ER0105375	Petición	Finalizado	2022EE0089262	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	2022ER0105389	Petición	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



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
24	2022ER0105396	Petición	Finalizado	2022EE0085651	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	2022ER0106254	Petición	Finalizado	2022EE0088927	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	2022ER0106255	Petición	Por organizar	2022EE0107945	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.
27	2022ER0120694	Petición	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.
28	2022ER0120926	Petición	Finalizado	2022EE0110777	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	2022ER0120998	Petición	Finalizado	2022EE0126035	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	2022ER0121000	Petición	Finalizado	2022EE0102044	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	2022ER0121001	Petición	Finalizado	2022EE0102026	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	2022ER0147956	Petición	Finalizado	2022EE0126011	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	2022ER0147957	Petición	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



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
34	2022ER0147960	Petición	Asignado	2022EE0124352	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	2022ER0071054	Queja	Finalizado	2022EE0061850	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	2022ER0071369	Queja	Finalizado	2022EE0057222	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	2022ER0071550	Queja	Finalizado	2022EE0060147	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	2022ER0071589	Queja	Finalizado	2022EE0055466	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	2022ER0071697	Queja	Finalizado	2022EE0058983	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	2022ER0091115	Queja	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.
41	2022ER0091431	Queja	Finalizado	2022EE0082389	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	2022ER0091475	Queja	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.
43	2022ER0091484	Queja	Finalizado	2022EE0074078	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
44	2022ER0091602	Queja	Finalizado	2022EE0083170	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	2022ER0120592	Queja	Finalizado	2022EE0101230	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	2022ER0121150	Queja	Finalizado	2022EE0100456	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	2022ER0121152	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.
48	2022ER0121661	Queja	Finalizado	2022EE0101534	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	2022ER0121668	Queja	Finalizado	2022EE0104218	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	2022ER0121950	Queja	Finalizado	2022EE0105453	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	2022ER0121957	Queja	Finalizado	2022EE0100856	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	2022ER0121974	Queja	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
53	2022ER0133832	Queja	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



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
54	2022ER0134100	Queja	Finalizado	2022EE0110140	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	2022ER0134245	Queja	Finalizado	2022EE0116087	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	2022ER0134306	Queja	Finalizado	2022EE0110741	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	2022ER0134773	Queja	Finalizado	2022EE0117394	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	2022ER0134871	Queja	Finalizado	2022EE0110720	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	2022ER0134875	Queja	Finalizado	2022EE0112057	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	2022ER0134885	Queja	Finalizado	2022EE0110649	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	2022ER0134921	Queja	Finalizado	2022EE0110801	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	2022ER0135022	Queja	Finalizado	2022EE0112483	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	2022ER0135122	Queja	Finalizado	2022EE0111633	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.
64	2022ER0135158	Queja	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "asignado" por lo cual no se



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					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. Así mismo, la queja fue interpuesta el 02/11/2022.
65	2022ER0135163	Queja	Finalizado	2022EE0110807	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
66	2022ER0135302	Queja	Finalizado	2022EE0120263	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	2022ER0135322	Queja	Finalizado	2022EE0120276	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	2022ER0135328	Queja	Finalizado	2022EE0112350	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	2022ER0091169	Reclamo	Finalizado	2022EE0071443	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	2022ER0091175	Reclamo	Finalizado	2022EE0071477	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	2022ER0091176	Reclamo	Finalizado	2022EE0071479	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	2022ER0091181	Reclamo	Finalizado	2022EE0071481	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	2022ER0091278	Reclamo	Finalizado	2022EE0071529	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	2022ER0091597	Reclamo	Finalizado	2022EE0074772	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
75	2022ER0092889	Reclamo	Finalizado	2022EE0084287	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.
76	2022ER0093396	Reclamo	Finalizado	2022EE0076351	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	2022ER0093929	Reclamo	Finalizado	2022EE0074442	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	2022ER0094147	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que, el reclamo 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
79	2022ER0094229	Reclamo	Finalizado	2022EE0074738	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	2022ER0094247	Reclamo	Finalizado	2022EE0076002	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	2022ER0094699	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que, el reclamo 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	2022ER0096099	Reclamo	Finalizado	2022EE0078737	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	2022ER0096136	Reclamo	Finalizado	2022EE0078737	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	2022ER0096216	Reclamo	Finalizado	2022EE0079989	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
85	2022ER0096218	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que, el reclamo 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.
86	2022ER0097071	Reclamo	Finalizado	2022EE0077603	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	2022ER0097996	Reclamo	Finalizado	2022EE0081029	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	2022ER0098085	Reclamo	Finalizado	2022EE0081667	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	2022ER0118804	Reclamo	Finalizado	2022EE0100972	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	2022ER0119243	Reclamo	Finalizado	2022EE0096156	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	2022ER0119274	Reclamo	Finalizado	2022EE0099030	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	2022ER0119489	Reclamo	Finalizado	2022EE0098608	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	2022ER0120225	Reclamo	Finalizado	2022EE0097724	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	2022ER0120401	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que, el reclamo 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



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					Decreto Ley 491 de 2020.
95	2022ER0120996	Reclamo	Finalizado	2022EE0102006	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	2022ER0121217	Reclamo	Finalizado	2022EE0098643	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	2022ER0121522	Reclamo	Finalizado	2022EE0100859	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	2022ER0122009	Reclamo	Finalizado	2022EE0100528	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	2022ER0122571	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	2022ER0123527	Reclamo	Finalizado	2022EE0103560	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	2022ER0123851	Reclamo	Finalizado	2022EE0101191	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	2022ER0124127	Reclamo	Finalizado	2022EE0101485	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	2022ER0124382	Reclamo	Finalizado	2022EE0102900	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	2022ER0092956	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.
105	2022ER0092965	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 Decreto Ley 491 de 2020.
106	2022ER0093035	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 Decreto Ley 491 de 2020.
107	2022ER0095518	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 Decreto Ley 491 de 2020.
108	2022ER0096353	Solicitud	Finalizado	2022ER0095518 2022ER0096353 2022ER0090333 2022IE0005333	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	2022ER0144130	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 Decreto Ley 491 de 2020.
110	2022ER0144798	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 Decreto Ley 491 de 2020.
111	2022ER0091415	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0071869	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	2022ER0091424	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0079228	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
113	2022ER0091426	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0076636	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	2022ER0091470	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0072265	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	2022ER0091476	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 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
116	2022ER0091479	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 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.
117	2022ER0091485	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0078920	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	2022ER0091499	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0073332	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	2022ER0091533	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0072323	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	2022ER0091595	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 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	2022ER0121457	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0100689	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.
122	2022ER0121469	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0098138	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	2022ER0121581	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0100889	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	2022ER0121612	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0100181	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	2022ER0121665	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0099815 2022EE0099821 2022EE0102413	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	2022ER0121696	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0098642	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	2022ER0121698	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0098644	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	2022ER0121701	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0105146 2022EE0104386	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	2022ER0121722	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0100962	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	2022ER0121852	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 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.
131	2022ER0136089	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0113221	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	2022ER0136136	Derecho de	Finalizado	2022EE0111308	Realizada la verificación, se pudo



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
		Petición			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	2022ER0136607	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0112232	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	2022ER0136617	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0120139	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	2022ER0136632	Derecho de Petición	Anulado	N/A	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que el derecho de petición fue anulado debido a que fue mal radicado.
136	2022ER0136912	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0111789	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	2022ER0136918	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0111798	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	2022ER0136987	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0120330	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.
139	2022ER0136994	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0117638	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	2022ER0137077	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0112130	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	2022ER0144835	Derecho de Petición	Finalizado	2022EE0122346	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	2022ER0144986	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 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



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					2020.
143	2022ER0089031	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
144	2022ER0091332	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	2022ER0091432	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
146	2022ER0095307	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
147	2022ER0095450	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.
148	2022ER0096511	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
149	2022ER0097482	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
150	2022ER0103761	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
151	2022ER0103764	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
152	2022ER0106329	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
153	2022ER0140925	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
154	2022ER0142612	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
155	2022ER0121514	Solicitud	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud 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



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					Decreto Ley 491 de 2020
156	2022ER0121518	Solicitud	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud 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.
157	2022ER0121521	Solicitud	Finalizado	2022ER0127208 2022IE0007287	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.
158	2022ER0122216	Solicitud	Finalizado	2022EE0115592 2022IE0007278	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.
159	2022ER0124002	Solicitud	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud 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.
160	2022ER0125516	Solicitud	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud 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.
161	2022ER0126202	Solicitud	Finalizado	2022ER0128760	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	2022ER0126567	Solicitud	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud 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.
163	2022ER0126570	Solicitud	Finalizado	2022ER0146862 2022ER0150045 2022ER0156695 2022ER0156696 2022IE0008727	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	2022ER0127159	Solicitud	Finalizado	2022ER0136542 2022ER0148920 2022ER0135018	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
				2022ER0149923 2022IE0008373	con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
165	2022ER0127208	Solicitud	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud 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.
166	2022ER0127565	Solicitud	Finalizado	2022ER0134571 2022ER0143554 2022ER0141015	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.
167	2022ER0128760	Solicitud	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud 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.
168	2022ER0131564	Solicitud	Finalizado	2022ER0142563 2022IE0007872	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.
169	2022ER0100310	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el reclamo 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.
170	2022ER0100809	Reclamo	Finalizado	2022EE0080735	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.
171	2022ER0101555	Reclamo	Finalizado	2022EE0085663	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.
172	2022ER0101832	Reclamo	Finalizado	2022EE0081287	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.
173	2022ER0102065	Reclamo	Finalizado	2022EE0081557	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.

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

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
174	2022ER0102070	Reclamo	Finalizado	2022EE0083184	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.
175	2022ER0102769	Reclamo	Finalizado	2022EE0088272	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.
176	2022ER0103139	Reclamo	Finalizado	2022EE0082403	. 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.
177	2022ER0103701	Reclamo	Finalizado	2022EE0087296	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.

Una vez realizada la verificación de la muestra, se puede evidenciar que de 177 radicados analizados 35 (20%) 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 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.

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

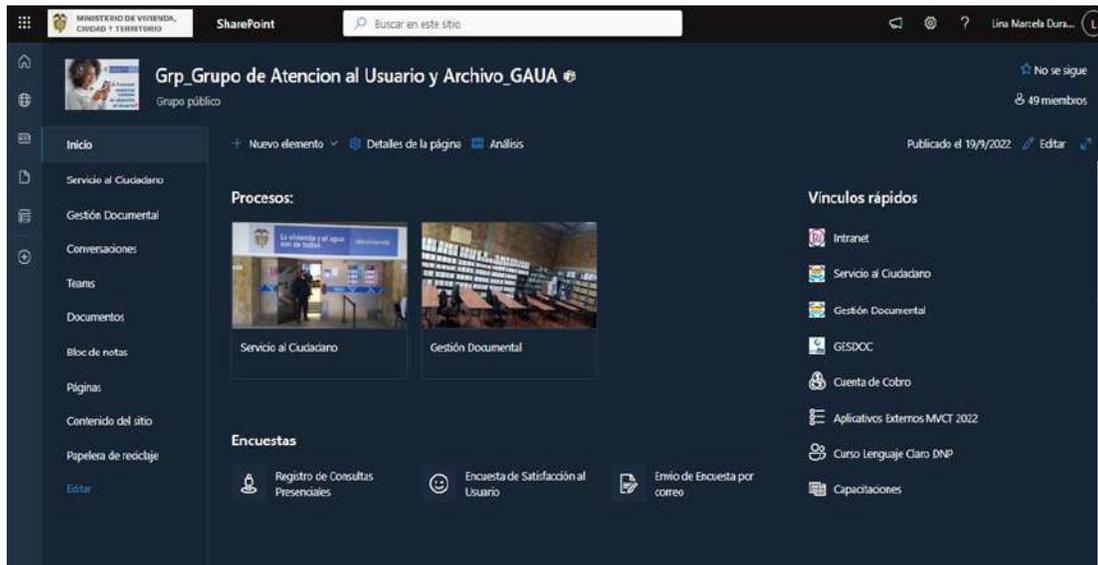
[Protocolo de atención al Ciudadano.pdf](#)

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



Fuente: Protocolo de atención al Ciudadano - 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:

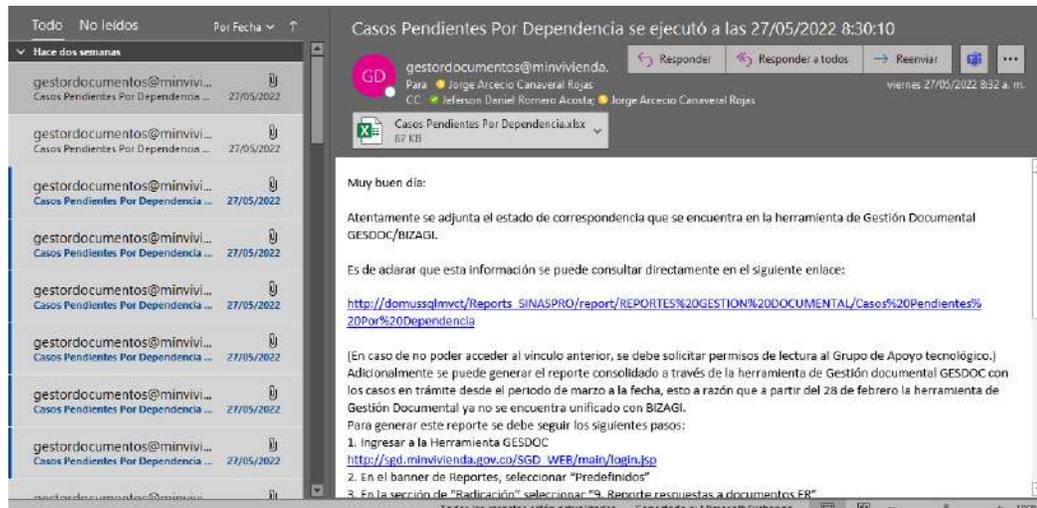


Fuente: Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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

De acuerdo con el seguimiento y las recomendaciones efectuadas en el Informe de seguimiento correspondiente al primer 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.



Fuente: 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

5. 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 II 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 "Informe PQRS segundo trimestre 2022", 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. Así mismo, el documento mencionado es remitido 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, teniendo en cuenta que se tienen programados entregables para los meses de octubre y diciembre.	EN PROCESO
Implementar planes de trabajo para apoyar la habilitación de suelo en	Informes de seguimiento a la implementación de los planes de	Se verificó la remisión de un (1) en formato PDF denominado "Octavio Losada Ramir_1.2 informe seguimiento a planes de trabajo al 30 -de jun-2022", donde se observa el seguimiento realizado a la implementación de los siguientes planes de	EN PROCESO



ACTIVIDADES	ENTREGABLE	EVALUACIÓN OCI	ESTADO
Macroproyectos de Interés Social Nacional (MISN)	trabajo	trabajo: <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento avance físico MISN adoptados. Iniciativa MISN 2G suarata Bucaramanga-Santander. del 01 abril del 2022 al 30 de junio del 2022, esta actividad se encuentra cumplida en un 50%, con la entrega del primer y segundo 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 septiembre y diciembre de 2022.	
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 de reparto.	Se verificó la remisión de tres (3) archivos, dos (2) en formato Excel denominado "Yolima Florez Pinzon _Actuaciones II Trimestre", "Yolima Florez Pinzon _Reporte Act II Trimestre", un (1) formato en PDF denominado "Yolima Florez Pinzon _Actas Rep II Trimestre, dónde se observa que el grupo interno disciplinario del MVCT, se realizó sesenta (60) actuaciones procesales que se encontraban en curso y de acuerdo a la dispuesto en la ley disciplinaria vigente, dio apertura a catorce (14) indagaciones preliminares nuevas, y un (1) inhibitorios como resultado de la evaluación de las quince (15) quejas nuevas recibidas durante el segundo trimestre 2022; para un total de setenta y cinco (75), actuaciones procesales realizadas durante el segundo 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, teniendo en cuenta que, se tienen programados entregables para los meses de septiembre y diciembre 2022.	EN PROCESO
Realizar la validación de los datos de acuerdo con la muestra aleatoria de 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	Se verificó la remisión de un (1) archivo en formato PDF denominado "Informe resultados de validación", en el cual se observa un informe de resultados de validación de los datos de acuerdo a la muestra aleatoria de las respuestas a las peticiones tramitadas en el área de servicio, junio -julio 2022. Así mismo, el documento mencionado es remitido 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, teniendo en cuenta que, para el mes de diciembre de la presente vigencia, se tiene programado el ultimo entregable de la misma	EN PROCESO
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.	Realizada la evaluación se verifico en la evidencia remitida, donde se observa la socialización del protocolo de atención al usuario por medio de un correo electrónico masivo en las dependencias del MVCT. 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	EN PROCESO

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

ACTIVIDADES	ENTREGABLE	EVALUACIÓN OCI	ESTADO
		como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el avance de la actividad teniendo en cuenta que, para el mes de diciembre de la presente vigencia, se tiene programado el último entregable de la misma	
Realizar jornada de capacitación al grupo GAUA sobre la oferta de servicios institucionales de cada uno de los grupos y equipos de trabajo a cargo de la DPR	Reporte de capacitaciones virtuales al interior del MVCT	Realizada la evaluación se verifico en la evidencia remitida, donde se observa la realización de la capacitación del tema "Agua al Barrio". Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el avance de la actividad, teniendo en cuenta que, para el mes de octubre de la presente vigencia, se tiene programado el último entregable de la misma.	EN PROCESO
Realizar jornada de capacitación al grupo GAUA sobre la oferta de servicios institucionales de la dependencia	Listas de asistencia y presentación	Realizada la evaluación se verificó en la evidencia remitida, mediante un (1) archivo en formato (PDF) denominado "Adriana Maria Ucros _IND3 ACT 3" para el mes de mayo de 2022, donde se observa la jornada de capacitación al grupo GAUA sobre la oferta institucional de la DIDE con su listado de asistencia de las mismas. Así mismo, se observa el monitoreo realizado por la dependencia responsable como primera línea de defensa y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, por tal razón se puede determinar el cumplimiento de la actividad establecida para el mes de mayo del 2022.	CUMPLIDA
Implementar la política de servicio al ciudadano	Reporte de las estadísticas de atención al ciudadano	Realizada la evaluación no es posible determinar el cumplimiento de esta actividad programada para el mes de junio, teniendo en cuenta que en la herramienta allegada por la OAP a la OCI para su revisión no se estableció la actividad con el link con las evidencias para su verificación.	INCUMPLIDA

Fuente: Segundo 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 noviembre 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	



<p>1. Revisar las denuncias recibidas por el MVCT, para identificar si hay alguna relacionada con el riesgo y darle el trámite correspondiente.</p>	<p>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>	<p>Una vez analizada la información aportada por el proceso, la Oficina de Control Interno verificó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de julio, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "Denuncias", el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias. - Para el mes de agosto, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "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 27 denuncias. - Para el mes de septiembre, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "Denuncias septiembre" 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 29 denuncias. <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>Una vez analizada la información aportada por el proceso, la Oficina de Control Interno verificó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de julio, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "petición Verbal" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con 18 solicitudes radicadas a través de canal presencial, adicionalmente se evidencian cuatro (4) documentos en formato PDF, los cuales corresponden al cargue de la muestra de los formatos SCI-F-11. - Para el mes de agosto, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "petición Verbal" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con 28 solicitudes radicadas a través de canal presencial, adicionalmente se evidencian cuatro (4) documentos en formato PDF, los cuales corresponden al cargue de la muestra de los formatos SCI-F-11. - Para el mes de septiembre, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "petición Verbal septiembre" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con 29 solicitudes radicadas a través de canal presencial, adicional se observan cuatro (4) documentos formato en PDF, los cuales corresponden al cargue de la muestra de los formatos SCI-F-11. <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>

		ZONA DE RIESGO
--	--	-----------------------



TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	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 Denuncia Sugerencias y Felicitaciones".	Formato de control de revisión de solicitudes, y en caso de desviación, correo electrónico y respuesta ajustada. / Semanal.	<p>Una vez analizada la información aportada por el proceso, la Oficina de Control Interno verificó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de julio, 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, que contiene el cargue de la muestra de los formatos SCI-F-11. - Para el mes de agosto, 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, que contiene el cargue de la muestra de los formatos SCI-F-11. - Para el mes de septiembre, el proceso no aportó evidencias. <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento realizado por la segunda línea de defensa, no es posible determinar la operatividad del control, y, por lo tanto, su efectividad, hasta tanto el proceso subsane las observaciones sobre el diligenciamiento evidenciadas en la evaluación.</p> <p>De igual manera, se recomienda al proceso fortalecer la cultura de autocontrol referente al diligenciamiento de las evidencias, garantizando su completitud ya que el mes de septiembre, se observa el monitoreo por parte del proceso pero no suministran evidencias que permitan corroborar la operatividad del control, además el formato que están utilizando no es la versión vigente en el SIG, se recomienda al proceso que hagan uso del formato SCI-F-15 Versión 2. Así mismo, se recomienda fortalecer las medidas de autocontrol establecidas en la metodología integrada de administración del riesgo.</p>	

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

<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>Una vez analizada la información aportada por el proceso, la Oficina de Control Interno verificó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de julio, se observó la remisión de dos (2) correos electrónicos en los cuales se informa que no se ejecutó el envío automático de casos pendientes por fallas en el envío del formulario, se adjunta correo donde se escala el tema y correo con respuesta al memorando 2022IE0004899. - Para el mes de agosto, 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, que contiene el cargue de la muestra de los formatos SCI-F-11. -Para el mes de septiembre, el proceso no aportó evidencias. Por lo anterior, contrario a lo observado en el seguimiento de la segunda línea de defensa, no es posible determinar la operatividad del control, y, por lo tanto, su efectividad, hasta tanto el proceso remita las evidencias correspondientes para el mes de septiembre y adicional a eso realicen la actualización del control teniendo en cuenta el procedimiento SMC-P-05 ya que la forma de operación del control a cambiado. <p>De igual manera, se recomienda al proceso fortalecer la cultura de autocontrol referente al diligenciamiento de las evidencias, garantizando su completitud y especificando en el monitoreo.</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 PQRSDf, no tiene pendiente de cumplimiento ninguna actividad.

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 2022 con sus respectivos avances, así:

META ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
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	Informe de PQRSDf	Se observó que, para el mes de octubre de 2022, el GAUA generó el informe de las estadísticas de PQRSDf, correspondiente al tercer 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



META ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
	acceso a la información y la mejora continua.		periodo evaluado. Actividad cumplida en un 100%.
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 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 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	Se observó que, para el mes de julio el GAUA generé el informe de las respuestas a las peticiones tramitadas en el área de servicio al ciudadano, actividad cumplida en un 100%
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 diciembre por lo cual no se presenta avance de esta
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.	Se observó que, para el mes de julio el GAUA, socializó mediante correo electrónico y en reunión por la plataforma TEAMS el protocolo para la atención y servicio al ciudadano, actividad cumplida en un 100%.

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

META ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
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

Fuente: Herramienta octubre 2022 PAI

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 tramite 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; II 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 1350 de 2022

KAREN VIVIANA CIFUENTES TÉLLEZ
Auditor OCI

JULIETH ESTHEFIN TOVAR HURTADO
Auditor OCI