

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

<b>FECHA DE REALIZACION DEL INFORME</b>	21	<b>MES</b>	12	<b>AÑO</b>	2023
<b>DIA</b>					

#### **PROCESO**

SERVICIO AL CIUDADANO

#### **RESPONSABLE DEL PROCESO**

Dr. Alan Guillermo Asprilla Reyes - Secretario General  
Dra. Luz Marina Gordillo Rincón- Subdirector de Servicios Administrativos  
Dr. Jorge Arcecio Cañaveral Rojas - Coordinador Grupo Atención al Usuario y Archivo.

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

#### **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 junio y noviembre de 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.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

## CRITERIOS

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

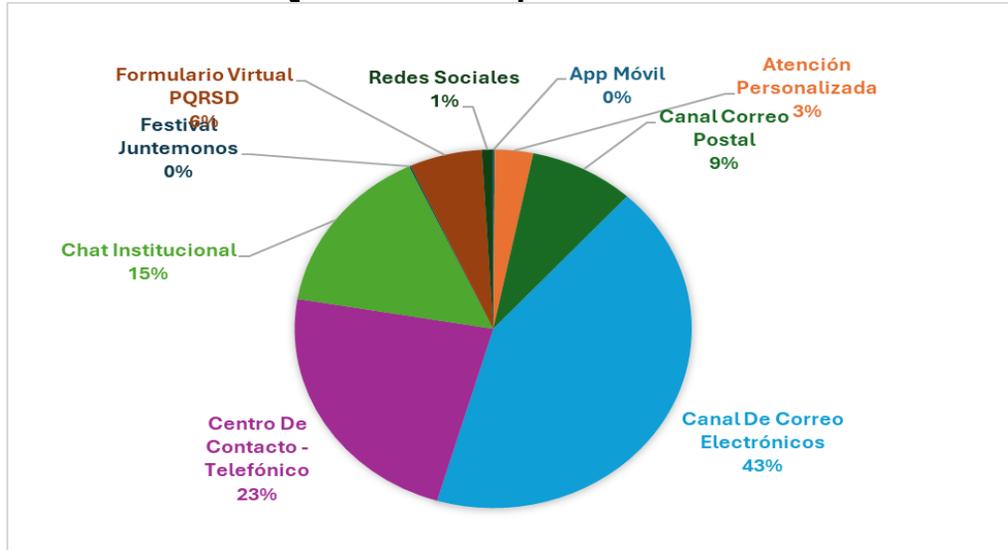
Conforme al alcance establecido para la presente evaluación, se procedió a realizar la verificación de las acciones adelantadas por el proceso para dar cumplimiento a los parámetros establecidos por la Ley 1474 - Artículo 76 y de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, obteniendo los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

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

## 1. RECEPCIÓN DE LAS PQRSD 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 PQRSD 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. Para el periodo evaluado entre junio y noviembre de 2023 en la base de datos dispuesta por GAUA "Estadísticas\_2023" se identificó que se cuenta con registro de PQRSD recibidas por diferentes canales, de los cuales el medio más utilizado por los ciudadanos en el periodo evaluado es el correo electrónico, seguido del Centro de Contacto- Telefónico y el chat institucional.

**Gráfico No 1. de PQRSD recibidas por canal Junio – Noviembre 2023**



**Fuente:** Elaboración OCI – información tomada de base de datos dispuesta por GAUA "Estadísticas\_2023"

### 1.1. Junio y Noviembre vigencia 2023

Teniendo en cuenta el alcance de la anterior evaluación, la cual tenía corte al mes de mayo de 2023, se realizó el seguimiento a la atención de las comunicaciones que ingresaron al MVCT, en el lapso comprendido entre junio a noviembre de 2023, identificadas como PQRSD a través de los canales de atención al ciudadano, con los siguientes resultados:

🚩 Total, Documentos Radicados

Durante el periodo evaluado, ingresaron un total de **71.675** requerimientos, los cuales presentaron el comportamiento mensual que se relaciona a continuación, así:

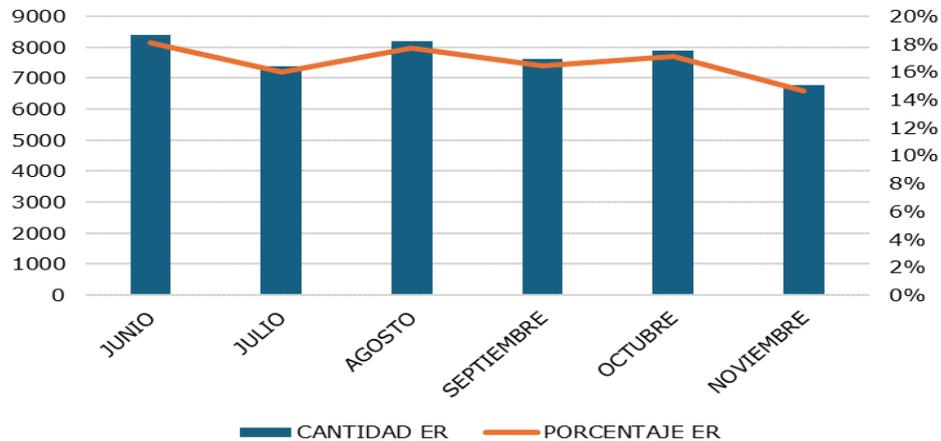
FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

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

MES	CANTIDAD ER	PORCENTAJE ER
JUNIO	13576	19%
JULIO	11305	16%
AGOSTO	12753	18%
SEPTIEMBRE	11554	16%
OCTUBRE	12031	17%
NOVIEMBRE	10456	15%
<b>Total</b>	<b>71.675</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración OCI – información tomada de base de datos dispuesta por GAUA "Estadísticas\_2023"

**Gráfico 2. Construcción OCI- Distribución estadística – Comunicaciones de entrada por mes**



Fuente: Elaboración OCI – información tomada de base de datos dispuesta por GAUA "Estadísticas\_2023"

De acuerdo con los datos de la gráfica No.2 y una vez analizada la información, se evidencia que, durante el periodo objeto del presente seguimiento se reporta una disminución de 8.838 documentos de entrada "Externas Recibidas" (ER) con respecto al informe del segundo semestre de 2022 (80.513). Siendo para el actual periodo, junio, el mes en el cual, se radicaron más ER.

Así mismo, para los meses de junio a noviembre de 2023 de los 71.675 documentos radicados, 46.268 fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, siendo junio el mes en el cual se radicaron más PQRSDF.

**🚩 Clasificación PQRSDF presentadas ante el MVCT**

Durante el periodo analizado, ingresaron un total de **46.268** documentos identificados como "Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones", estos se distribuyeron, así:

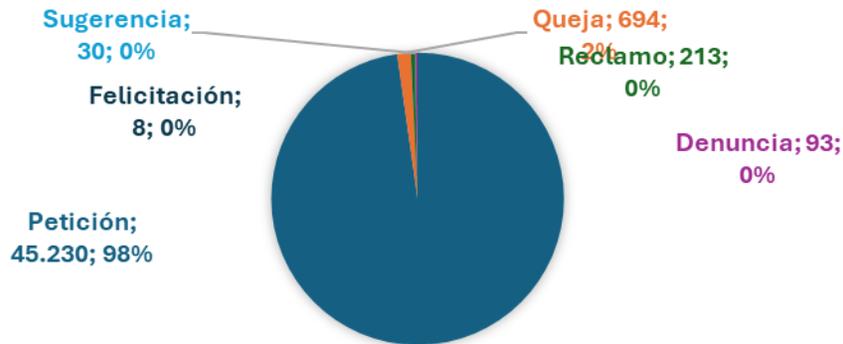
FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

**Tabla 2. Fuente: Clasificación Comunicaciones – Junio a noviembre de 2023.**

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD PQRSDF	PORCENTAJE PQRSDF
Petición	45.230	98%
Queja	694	1%
Reclamo	213	0,5%
Sugerencia	30	0,1%
Denuncia	93	0,2%
Denuncia (Corrupción)		0,0%
Felicitación	8	0,0%
<b>Total</b>	<b>46.268</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración OCI – información tomada de base de datos dispuesta por GAUA "Estadísticas\_2023"

**Gráfico 3. Distribución estadística – Clasificación comunicaciones**



**Fuente:** Elaboración OCI – información tomada de base de datos dispuesta por GAUA "Estadísticas\_2023"

Como se aprecia, la Petición es el documento más significativo de la totalidad de PQRSDF radicadas ante el MVCT con un **98%**, en el seguimiento se observó que se mantuvo el mismo porcentaje frente al informe del segundo semestre de 2022 (**98%**).

De igual manera y atendiendo la información reportada por GAUA para los meses de junio a noviembre 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 han ingresado a través de los distintos canales de atención 78 Denuncias, sin embargo, 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.

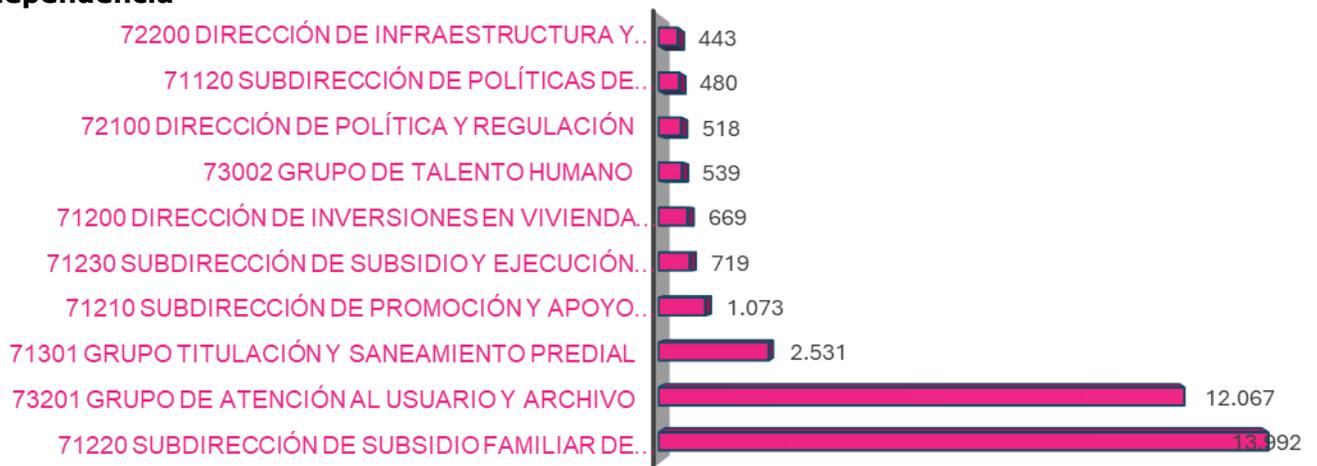


FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

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, (13.992 documentos, equivalentes al 42%), seguido del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (12.067 documentos, equivalente al 37%), como nos indica la gráfica No.4

**Gráfico 4. Distribución estadística – Comunicaciones de entrada por dependencia**

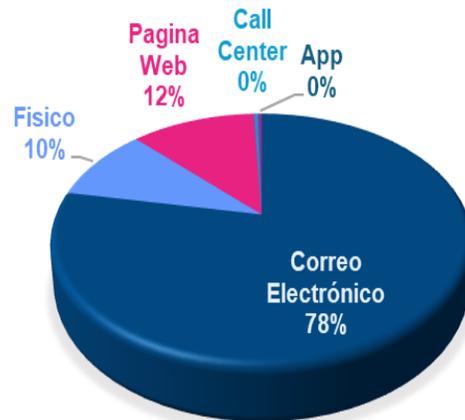


Fuente: Elaboración OCI – información tomada de base de datos dispuesta por GAUA "Estadísticas\_2023"

Cantidad de PQRSDf por canal de recepción

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

**Gráfico 5. Distribución estadística – Clasificación Comunicaciones por medio**



Fuente: Elaboración OCI – información tomada de base de datos dispuesta por GAUA "Estadísticas\_2023"

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

De acuerdo con lo observado en la Gráfica 5, 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 (**36.086** documentos, equivalente al **78%**).

De otra parte, una vez realizada la verificación de los documentos de entrada y salida en el Sistema de Gestión Documental (GESDOC) por parte del equipo auditor, se observa la trazabilidad de las PQRSDF, correspondiente al periodo (junio a noviembre de 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 **46.268**, un Error Muestral (E) de **10%**, una Proporción de Éxito (P) del **12%**, un Nivel de Confianza del **95%** y una Muestra Optima de **40**, 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/o de conformidad con la norma.

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

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
1	2023ER0090503	Solicitud	Finalizado	2023IE0006001	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0093374	Solicitud	Finalizado	2023IE0005757	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0096369	Solicitud	Finalizado	2023ER0102230 2023IE0006442	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0097031	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
5	2023ER0099356	Solicitud	Finalizado	2023ER0105273 2023IE0007220	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0099831	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
7	2023ER0100291	Solicitud	Finalizado	2023ER0101467	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023ER0101467" no se evidencian documentos de contestación, 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	2023ER0101124	Solicitud	Finalizado	2023IE0006371	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido

**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY**  
**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA**  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
9	2023ER0101467	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
10	2023ER0101488	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
11	2023ER0102230	Solicitud	Finalizado	2023IE0006442	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0103204	Solicitud	Finalizado	2023IE0006465	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0105273	Solicitud	Finalizado	2023IE0007220	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
14	2023ER0111647	Solicitud	Finalizado	2023ER0118901 2023IE0008141	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0111964	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
16	2023ER0112435	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
17	2023ER0112768	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
18	2023ER0114237	Solicitud	Finalizado	2023IE0007364	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0116760	Solicitud	Finalizado	2023ER0119671 2023IE0008138	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0118901	Solicitud	Finalizado	2023IE0008141	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0119671	Solicitud	Finalizado	2023IE0008138	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0120743	Solicitud	Finalizado	2023ER0126170 2023EE0099149 2023IE0008637	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0121101	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
24	2023ER0126170	Solicitud	Finalizado	2023EE0099149 2023IE0008637	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.

**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY**  
**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA**  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
25	2023ER0007694	Solicitud	Finalizado	2023EE0029157 2023IE0000413	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0127125	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
27	2023ER0087948	Solicitud	Finalizado	2023IE0005723 2023EE0084685	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0135309	Reclamo	Finalizado	2023EE0104129	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el reclamo se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023EE0104129" no se evidencian documentos de contestación, 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.
29	2023ER0135333	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
30	2023ER0135682	Reclamo	Finalizado	2023EE0104507	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el reclamo se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023EE0104507" no se evidencian documentos de contestación, 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.
31	2023ER0135774	Reclamo	Finalizado	2023EE0106301	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el reclamo se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023EE0106301" no se evidencian documentos de contestación, 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.
32	2023ER0136097	Reclamo	Finalizado	2023EE0104109 2023EE0104107	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0000958	Reclamo	Finalizado	2023EE0002196	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
34	2023ER0136487	Reclamo	Finalizado	2023EE0107365	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0136492	Reclamo	Finalizado	2023EE0107364	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0137022	Reclamo	Finalizado	2023EE0104735	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0137732	Reclamo	Finalizado	2023EE0105054	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0139233	Reclamo	Finalizado	2023EE0106547	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0139433	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
40	2023ER0140572	Reclamo	Finalizado	2023EE0107510	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información

**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11**

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					remitada al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
41	2023ER0140869	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
42	2023ER0140893	Reclamo	Finalizado	2023EE0111279	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0141501	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
44	2023ER0141502	Reclamo	Finalizado	2023EE0108452	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el reclamo se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023EE0108452" no se evidencian documentos de contestación, 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.
45	2023ER0141503	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
46	2023ER0141512	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
47	2023ER0141897	Reclamo	Finalizado	2023EE0110331	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el reclamo se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023EE0110331" no se evidencian documentos de contestación, 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	2023ER0142106	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
49	2023ER0142319	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
50	2023ER0142352	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
51	2023ER0142353	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
52	2023ER0142659	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
53	2023ER0142708	Reclamo	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el reclamo se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian

**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11**

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					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
54	2023ER0137746	Queja	Finalizado	2023EE0105617	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023EE0105617" no se evidencian documentos de contestación, 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.
55	2023ER0137747	Queja	Finalizado	2023EE0105503	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0137854	Queja	Finalizado	2023EE0105457	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0138018	Queja	Finalizado	2023EE0105804	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023EE0105804" no se evidencian documentos de contestación, 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	2023ER0138323	Queja	Finalizado	2023EE0105567	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0138723	Queja	Finalizado	2023EE0105707	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0138780	Queja	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Asignado" y 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
61	2023ER0138996	Queja	Finalizado	2023EE0111890	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023EE0111890" no se evidencian documentos de contestación, por esto no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
62	2023ER0139576	Queja	Finalizado	2023EE0109457	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023EE0109457" no se evidencian documentos de contestación, 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	2023ER0139858	Queja	Finalizado	2023EE0106436	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0140093	Queja	Finalizado	2023EE0107347	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0140412	Queja	Finalizado	2023EE0109528	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023EE0109528" no se evidencian documentos de contestación, 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	2023ER0140452	Queja	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Asignado" y 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	2023ER0140543	Queja	Finalizado	2023EE0107497	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.

**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11**

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
68	2023ER0140571	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
69	2023ER0140678	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
70	2023ER0141246	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
71	2023ER0141381	Queja	Finalizado	2023EE010821	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0141509	Queja	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Por recibir" por lo cual hasta el momento 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
73	2023ER0141640	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
74	2023ER0141680	Queja	Finalizado	2023EE0108506	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023EE0108506" no se evidencian documentos de contestación, 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	2023ER0141735	Queja	Finalizado	2023EE0108334	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0141883	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
77	2023ER0142097	Queja	Finalizado	2023EE0108928	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142153	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
79	2023ER0142541	Queja	Finalizado	2023EE0110287	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142747	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
81	2023ER0142782	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

**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11**

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.
82	2023ER0142783	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición ya se encuentra en estado "Finalizado" y el radicado de respuesta es: 2023EE0112653, sin embargo, 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.
83	2023ER0142784	Petición	Finalizado	2023EE0109267	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142785	Petición	Finalizado	2023EE0109259	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142786	Petición	Finalizado	2023EE0109315	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142787	Petición	Finalizado	2023EE0109087	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0142788	Petición	Finalizado	2023EE0109385	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142789	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar un correo electrónico donde presenta otro número de radicado para consultar (2023ER0141742), verificando éste tampoco cuenta con respuesta, por lo tanto, 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.
89	2023ER0142790	Petición	Finalizado	2023EE0110429	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142791	Petición	Finalizado	2023EE0109405	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142792	Petición	Por asignar	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que, la petición se encuentra en estado "Por asignar" por lo que 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.
92	2023ER0142794	Petición	Finalizado	2023EE0109598	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142795	Petición	Finalizado	2023EE0109755	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Finalizado", sin embargo, en el radicado de respuesta "2023EE0109755" no se evidencian documentos de contestación, 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.
94	2023ER0142796	Petición	Finalizado	2023EE0109308	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142797	Petición	Finalizado	2023EE0109269	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142798	Petición	Por organizar	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que, la petición se encuentra en estado "Por organizar" por lo que 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.
97	2023ER0142799	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

**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11**

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.
98	2023ER0142800	Petición	Anulado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que, la petición se encuentra en estado "anulado" por lo que 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.
99	2023ER0142801	Petición	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que, la petición se encuentra en estado "Por recibir" por lo que 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	2023ER0142803	Petición	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Asignado" y 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
101	2023ER0142804	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Asignado" y 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
102	2023ER0142805	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la queja se encuentra en estado "Asignado" y 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
103	2023ER0142809	Petición	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.
104	2023ER0142810	Petición	Finalizado	2023EE0109365	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0142812	Petición	Por asignar	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que, la petición se encuentra en estado "Por organizar" por lo que 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.
106	2023ER0142815	Petición	Finalizado	2023EE0109366	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0036950	Felicitación	Finalizado	2023EE0021663	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0120513	Felicitación	Finalizado	2023EE0093026	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0043898	Felicitación	Finalizado	2023EE0059576	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0064042	Felicitación	Finalizado	2023EE0045292	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0073109	Felicitación	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que, la petición se encuentra en estado "finalizado" por lo que 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.
112	2023ER0079205	Felicitación	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
113	2023ER0127736	Felicitación	Finalizado	2023EE0102553	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido

**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11**

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
114	2023ER0130907	Felicitación	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0140900	Felicitación	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que el derecho de petición se encuentra en estado "Finalizado" respuesta con radicado No. 2023EE0107510, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142365	Felicitación	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, en el sistema se registra lo siguiente: <i>Sin respuesta en el sistema indica: No se identifica petición clara, ya que solo relacionan caracteres sin sentido e información errada.</i>
117	2023ER0142806	Felicitación	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, en el sistema se registra lo siguiente: <i>Sin respuesta en el sistema indica: No se identifica petición clara, ya que solo relacionan caracteres sin sentido e información errada.</i>
118	2023ER0120087	Derecho de petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación se identifica respuesta con radicado No. 2023EE0112586 y se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0120211	Derecho de petición	Finalizado	2023EE0093054 2023EE0093052	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0003198	Derecho de petición	Finalizado	2023EE0013118	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
121	2023ER0120336	Derecho de petición	Finalizado	2023EE0092817	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0120453	Derecho de petición	Finalizado	2023EE0092490	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0120457	Derecho de petición	Finalizado	2023EE0093032	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0120475	Derecho de petición	Finalizado	2023EE0092547	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0120490	Derecho de petición	Finalizado	2023EE0095264	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que se tramito respuesta, sin embargo, en el sistema el documento cargado se encuentra en Word.
126	2023ER0120498	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.
127	2023ER0126125	Derecho de petición	Finalizado	2023EE0096717	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0126127	Derecho de petición	Finalizado	2023EE0097319	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0126130	Derecho de petición	Finalizado	2023EE0103959	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0130445	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.

**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY**  
**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA**  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
131	2023ER0137750	Derecho de petición	Por organizar	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Por Organizar" y 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.
132	2023ER0140082	Derecho de petición	Finalizado	2023EE0106797	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0128609	Denuncia	Asignado	2023EE0108755 2023EE0108754	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0128610	Denuncia	Asignado	2023EE0108755 2023EE0108754	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0003075	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado", no se evidencian documentos de respuesta, en el sistema se registra lo siguiente: <i>Se organizó el documento. Observaciones: DUPLICADO PETICION SE DIO ALCANCE RAD 2023EE000714</i>
136	2023ER0128611	Denuncia	Asignado	2023EE0108755	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la "Denuncia" aún se encuentra en estado "Asignado", por lo tanto, 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.
137	2023ER0001304	Denuncia	Finalizado	2023EE0002861	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2023ER0129265	Denuncia	Finalizado	2023EE0100600	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que se tramito respuesta, sin embargo, en el sistema el documento cargado se encuentra en Word.
139	2023ER0132653	Denuncia	Anulado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Anulado", en el sistema se registra lo siguiente: <i>Anulado DEPENDENCIA INCORRECTA</i> , por lo tanto, no se puede determinar si se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
140	2023ER0132655	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación la "Denuncia" ya se encuentra en estado "finalizado", en el sistema no aparece registro de la respuesta. En el Sistema se indica lo siguiente: <i>"Solicito se archive este GESDOC. Se trata de un PQRDS presentado por una ciudadana, sin embargo, la información proporcionada no es clara, ni el número de contacto para darle algún trámite", sin embargo, en la solicitud realizada por el ciudadano y digitalizada se evidencia correo electrónico y número de contacto de este, de acuerdo con el artículo 16 parágrafo No. 2 de la Ley 1755 de 2015: "En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta" así mismo, el artículo 17 indica que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.(...) Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado.</i>
141	2023ER0132784	Denuncia	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación la "Denuncia" ya se encuentra en estado "finalizado", fue trasladado por competencia, por ende, en el sistema no aparece registro de la respuesta.
142	2023ER0136064	Denuncia	Finalizado	2023EE0104064	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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, a pesar de que cuenta con dos radicados de respuesta en el sistema sigue registrando en estado: "Asignado"
143	2023ER0136331	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, pero no se pudo evidenciar que la

**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY**  
**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA**  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					respuesta remitida al usuario sea consistente, toda vez, que en el sistema no aparece registro de la respuesta de esta.
144	2023ER0141492	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, en el sistema se registra lo siguiente: Sin respuesta en el sistema indica: <i>No se identifica petición clara, ya que solo relacionan caracteres sin sentido e información errada</i>
145	2023ER0141789	Denuncia	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la "Denuncia" aún se encuentra en estado "Asignado", por lo tanto, 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.
146	2023ER0141797	Denuncia	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la "Denuncia" aún se encuentra en estado "Asignado", por lo tanto, 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.
147	2023ER0141900	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, en el sistema se registra lo siguiente: Sin respuesta en el sistema indica: <i>No se identifica petición clara, ya que solo relacionan caracteres sin sentido e información errada</i>
148	2023ER0141904	Denuncia	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la "Denuncia" aún se encuentra en estado "Por recibir", por lo tanto, 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.
149	2023ER0141910	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, en el sistema se registra lo siguiente: Sin respuesta en el sistema indica: <i>No se identifica petición clara, ya que solo relacionan caracteres sin sentido e información errada</i>
150	2023ER0141915	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, en el sistema se registra lo siguiente: Sin respuesta en el sistema indica: <i>No se identifica petición clara, ya que solo relacionan caracteres sin sentido e información errada</i>
151	2023ER0142281	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, en el sistema se registra lo siguiente: Sin respuesta en el sistema indica: <i>No se identifica petición clara, ya que solo relacionan caracteres sin sentido e información errada</i>
152	2023ER0142310	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, en el sistema se registra lo siguiente: Sin respuesta en el sistema indica: <i>No se identifica petición clara, ya que solo relacionan caracteres sin sentido e información errada</i>
153	2023ER0142349	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, en el sistema se registra lo siguiente: Sin respuesta en el sistema indica: <i>No se identifica petición clara, ya que solo relacionan caracteres sin sentido e información errada</i>
154	2023ER0142689	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, en el sistema se registra lo siguiente: Sin respuesta en el sistema indica: <i>No se identifica petición clara, ya que solo relacionan caracteres sin sentido e información errada</i>
155	2023ER0142808	Denuncia	Finalizado	2023EE0110296	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2023ER0142814	Denuncia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puede evidenciar que la solicitud se encuentra en estado "Finalizado" pero no se evidencian documentos de respuesta, en el sistema se registra lo siguiente:

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					Sin respuesta en el sistema indica: <i>No se identifica petición clara, ya que solo relacionan caracteres sin sentido e información errada</i>
157	2023ER0128301	Denuncia	Finalizado	2023EE0100384	Realizada la verificación, pero no se pudo evidenciar que la respuesta remitida al usuario sea consistente, toda vez, que en el sistema no aparece registro de la respuesta, pero al momento de consultar no se visualiza tal documento.
158	2023ER0128609	Denuncia	Asignado	2023EE0108754 2023EE0108755	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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, a pesar de que cuenta con dos radicados de respuesta en el sistema sigue registrando en estado: "Asignado"

**Fuente:** Elaboración OCI – información tomada de base de datos dispuesta por GAUA "Estadísticas\_2023" y Sistema de Información: GESDOC [sgd.minvivienda.gov.co/SGD\\_WEB](http://sgd.minvivienda.gov.co/SGD_WEB)

Una vez realizada la verificación de la muestra, se puede evidenciar que de 158 radicados analizados, 77 (49%) presentan alguna inconsistencia:

**Tabla 4. Balance de resultados evaluación OCI - Muestra PQRSDF**

Estado	Denuncia	Derecho de petición	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud	Total, general	%
En términos de oportunidad	12	12	8	12	11	9	17	81	51%
Sin radicado de respuesta	13	3	3	14	16	17	10	76	48%
Sin respuesta de conformidad con la norma	1	-	-	-	-	-	-	1	1%

**Fuente:** Elaboración OCI

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 que para aquellos que no les aplique respuesta dejar el registro del motivo en el Sistema.
- ✚ 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 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

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

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.

En atención al cambio de imagen del MVCT, por el cambio de gobierno, desde GAUA, actualizaron la Cartilla "Protocolo, para la atención y servicio al ciudadano, del sector vivienda, agua y saneamiento básico", así mismo manifiestan que este documento debe ser actualizado, por lo que, se recomienda, para el siguiente informe, remitir el protocolo actualizado.



*Fuente: Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.*

### **3. ACCIONES ADELANTADAS FRENTE A LAS RECOMENDACIONES ESTABLECIDAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRSDF – PRIMER SEMESTRE 2023.**

De acuerdo con el seguimiento y las recomendaciones efectuadas en el Informe de seguimiento correspondiente al primer semestre de 2023, se observó que el proceso aplicó las siguientes mejoras así:

- ✚ Según lo manifestado por GAUA, se encuentran en la actualización del protocolo de atención al ciudadano.
- ✚ Desde GAUA están articulando con las demás dependencias del MVCT, para que cada documento que emita un ciudadano tenga la respuesta asociada a la solicitud.
- ✚ Frente a la recomendación que se realizó desde la OCI, de mantener actualizados los estados en que se encuentran las PQRSDF, GAUA manifiesta

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

que es difícil, en atención a que la tabla de Excel es dinámica, y en el momento de la OCI, verificar, esta no estará actualizada.

#### 4. 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 II Cuatrimestre de 2023, con la respectiva evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, así:

**Tabla 5. Acciones Implementadas PAAC 2023**

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 evidenció informe de seguimiento trimestral: <i>Informe PQRSDF Segundo Trimestre 2023</i> , correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2023, en el cual se presentan la gestión realizada frente a las PQRSDF y aclara lo siguiente: <i>En el periodo de evaluación del presente informe, a través de la herramienta de Gestión Documental - GESDOC, no se presentaron solicitudes de veedurías.</i>	EN PROCESO
Sanear y legalizar los bienes inmuebles de los extintos ICT e INURBE.	Reportes de gestión derechos de petición en el marco de la Política Nacional de Titulación	Se evidencian 7 documentos Excel los cuales contienen los reportes de gestión de los derechos de petición por mes, se observa que existen solicitudes denominadas " <i>Pendiente de emitir respuesta</i> " en los meses de: mayo 234, junio 142, en julio 202 y en el mes de agosto 235. Es importante que la Dirección del Sistema Habitacional lleve en sus registros de cada mes cuantas de las que quedan en estado de " <i>Pendiente de emitir respuesta</i> " ya tienen respuesta en el mes siguiente, toda vez que no se puede determinar si al corte de agosto estas ya cuentan con respuesta.	EN PROCESO
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	En la carpeta no se evidencian soportes del informe realizado, y se confirma con la Oficina Asesora de Planeación que el Proceso no cargo evidencias del cumplimiento de la presente actividad que estaba prevista para el mes de junio.	ACTIVIDADES INCUMPLIDAS

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

ACTIVIDADES	ENTREGABLE	EVALUACIÓN OCI	ESTADO
Realizar jornada de capacitación al grupo GAUA sobre la oferta de servicios institucionales de la dependencia	Listas de asistencia y presentación	Se evidencia presentación denominada: <i>Socialización Oferta de Servicios Institucionales Dirección de Infraestructura y Desarrollo Empresarial - DIDE</i> y un registro de asistencia de 31 participantes, dado cumplimiento a la actividad prevista.	CUMPLIDA
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 evidencian 2 correos y un chat de teams donde se solicita la socialización del protocolo para la atención y servicio al ciudadano, sin embargo, no se evidenció la actualización con la imagen visual y la respectiva socialización dentro del MVCT. Por lo tanto, se recomienda al proceso realizar el cargue del entregable definitivo que dé cuenta del cumplimiento de la actividad.	EN PROCESO
Impulsar los procesos disciplinarios iniciados dentro de los términos de ley, emitiendo dentro de cada uno de ellos la decisión que en derecho corresponda	Reporte de actuaciones y decisiones procesales adelantadas y firmadas en el periodo, tanto en los procesos disciplinarios iniciados como en los que se encuentran en curso. Anexo: Cuadro de actuaciones firmadas (Formato PDC-F-93) y actas de reparto.	Se evidenciaron los soportes que dan cuenta del cumplimiento de la actividad: <i>Cuadro de actuaciones y actas de reparto</i> .	EN PROCESO

Fuente: Segundo 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:

NOTA: durante el segundo semestre de la vigencia 2023, no se realizó evaluación por parte de la tercera línea de defensa a los riesgos y controles de los diferentes procesos, en atención a la migración de estos al aplicativo SPG, y posterior a los diferentes inconvenientes que se han venido presentando en el mismo, por lo cual, se mantendrá el mismo periodo de evaluación del informe anterior.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

**Tabla 6. Riesgo de Corrupción**

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
<b>1. RIESGO CORRUPCIÓN</b>	Posibilidad de recibir dádivas para realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.	<b>ALTA</b>	<b>ALTA</b>
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 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>	

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

**Tabla 6. Riesgo de Gestión**

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
<b>2. RIESGO GESTIÓN-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Trámite inadecuado para la respuesta a los requerimientos de competencia del MVCT	<b>ALTA</b>	<b>ALTA</b>
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.	
2. Revisar el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes pendientes por tramitar por las dependencias del MVCT.	Base de datos consolidada de casos pendientes y correo electrónico al coordinador, y en caso de desviación, correo electrónico a la dependencia responsable.	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.  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.	

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.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

### 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 2023 con sus respectivos avances, así:

**Tabla 7. Actividades PAI**

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 acceso a la información y la mejora continua.	Informe de PQRSDf	Se observó que, para el mes de abril, junio y septiembre de 2023, el GAUA generó el informe de las estadísticas de PQRSDf, 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 75% en la elaboración de informes de PQRSDf.
Reportar Información Gestionada Y relacionada	2. Realizar las labores de archivo y preservación de documentos	Reporte de las estadísticas de información tramitada y gestionada	Los entregables de esta actividad se encuentran programados para el mes de diciembre por lo cual no se presenta avance de esta.
Fortalecer 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	Una vez revisado el reporte de la Herramienta de Monitoreo y Seguimiento PAI y PEI, se evidenció que para el mes de junio la actividad fue cumplida en su totalidad obteniendo un 100% de ejecución, de igual manera para el mes de diciembre no se registra porcentaje de avance.
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.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
 Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

META ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
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.	Una vez revisado el reporte de la Herramienta de Monitoreo y Seguimiento PAI y PEI, se evidenció que para los meses de mayo y octubre la actividad fue cumplida en su totalidad obteniendo un 100% de ejecución.

Fuente: Herramienta PAI – noviembre 2023

### 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.
- ✚ En razón a que, de la verificación realizada sobre la muestra de 158 casos, se evidenció que 76 (48%) presentan inconsistencias en el estado final del trámite, por ende 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.
- ✚ En razón a que, de la verificación realizada sobre la muestra de 158 casos, se evidenció que 76 (48%) presentan inconsistencias en el estado final del trámite y/o documento que soporta la respuesta brindada, 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.
- ✚ Se recomienda que para el reporte del siguiente informe que realizará esta Oficina, se cuente con el protocolo de atención al ciudadano actualizado.

### 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

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY  
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA  
Versión: 9, Fecha: 24/07/2023, Código: EIA - F-11

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 2023
- + 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.
- + Base de Datos "Estadísticas\_2023"
- + Sistema de Información: GESDOC [sgd.minvivienda.gov.co/SGD\\_WEB](http://sgd.minvivienda.gov.co/SGD_WEB)

### **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.

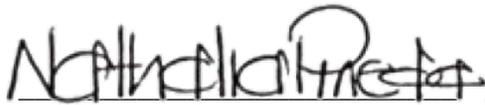
#### **FIRMAS:**



**YOLMAN JULIAN SAENZ SANTAMARIA**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)



**VIVIANA CIFUENTES TÉLLEZ**  
Contratista OCI



**NATHALIA PINEDA CAMELO**  
Contratista OCI