



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY**

**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y  
ASESORÍA**

Versión: 8.0

Fecha: 16/03/2021

Código: EIA-F-11

<b>FECHA DE REALIZACION DEL INFORME</b>	<b>DIA</b>	30	<b>MES</b>	06	<b>AÑO</b>	2021
---	------------	----	------------	----	------------	------

## PROCESO

SERVICIO AL CIUDADANO

## RESPONSABLE DEL PROCESO

Dr. Leonidas Lara Amaya - Secretario General

Dr. Camilo Andres Acosta Acosta - Subdirector de Servicios Administrativos

Dr. Jorge Arcecio Cañaverall Rojas - Coordinador Grupo Atención al Usuario y Archivo.

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

## OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la gestión realizada a las comunicaciones que ingresaron durante el periodo de estudio de la presente evaluación, y que fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf a través de los canales de atención al ciudadano del MVCT, teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1755 de 2015, *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*, y su implementación en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con el fin de que la entidad garantice el acceso a la libre información por parte de los entes de control y de la ciudadanía en general, presentando además las recomendaciones a que haya lugar y que puedan servir para fortalecer la gestión administrativa.

## ALCANCE

La presente evaluación se efectúa sobre la gestión dada a las comunicaciones que ingresaron al MVCT, y que fueron identificados como PQRSDf a través de los canales de atención al ciudadano, durante el mes de diciembre de 2020 y los primeros (5) cinco meses de la vigencia 2021, 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 evaluado a la Oficina de Control Interno, del cual se extrajo una muestra aleatoria, la cual servirá para realizar la verificación de lo anteriormente precitado.

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

## 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; Circular 01 de 2020 AGN, Resolución 666 de 2020, Acuerdo 060 de 2001 expedida por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación.



## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno –OCI- en cumplimiento, del Rol de Evaluación y Seguimiento; del Plan Anual de Auditoría vigencia 2021 y teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1474 de 2011 – Artículo 76, donde se establece que “(...) *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.*”; por lo tanto, la OCI procede a verificar el cumplimiento de los aspectos legales y la revisión de la gestión documental de los expedientes de las respuestas generadas por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo durante el mes de diciembre de 2020 y los primeros (5) cinco meses de la vigencia 2021.

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

Así mismo, en el presente informe se avalúa y analiza la información relacionada a las acciones implementadas por el MVCT a través del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) para atender, frente a la emergencia sanitaria COVID-19, el óptimo desarrollo del proceso “Servicio al Ciudadano”.

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

## DESARROLLO

### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

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

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, cuenta con nueve (9) canales de atención que son: atención telefónica, (centro de contacto y conmutador), correo postal, atención personalizada, chat institucional, urna de cristal, correo electrónico, redes sociales, formulario PQRSDF por medio de los



cuales se realiza la recepción de las PQRSDf a través de la página Web de la Entidad. Por otro lado, y para facilitar el manejo estadístico de la PQRSDf se hace una clasificación en 3 medios de entrada denominados **Página web, Correo postal, y Correo electrónico.**

1.1. Diciembre 2020 y los primeros (5) cinco meses vigencia 2021

Teniendo en cuenta el alcance de la anterior evaluación, la cual tenía corte al mes de noviembre de 2020, se realizó el seguimiento a la atención de las comunicaciones que ingresaron al MVCT, entre los meses de diciembre y mayo de 2021, identificadas como PQRSDf a través de los canales de atención al ciudadano, con los siguientes resultados:

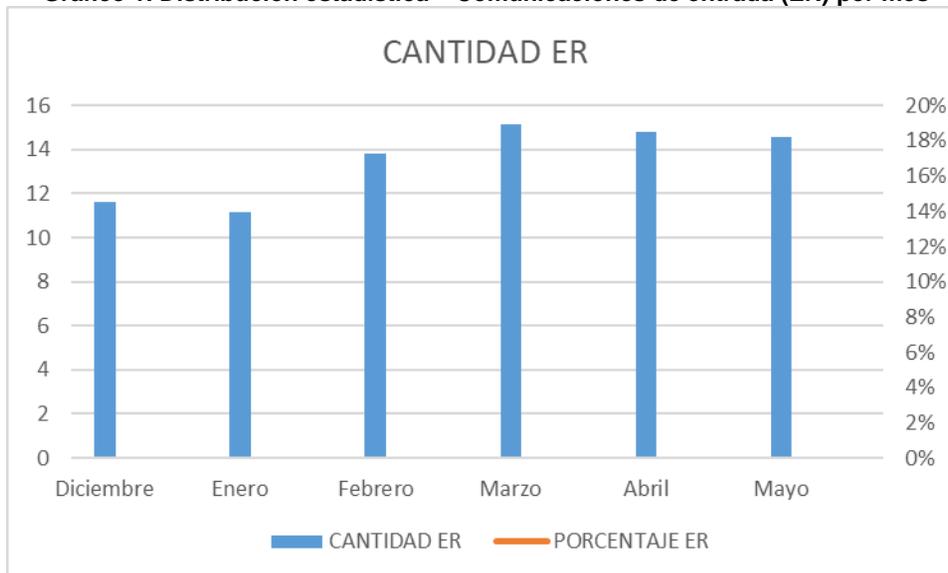
❖ Total, Documentos Radicados

Durante el periodo evaluado, ingresaron un total de **81.103** requerimientos, los cuales presentaron el comportamiento mensual que se relaciona a continuación, así:

**Tabla 1. Total de comunicaciones de entrada – Diciembre 2020 a mayo 2021**

MES	CANTIDAD ER	PORCENTAJE ER
Diciembre	11.609	14%
Enero	11.188	14%
Febrero	13.805	17%
Marzo	15.125	19%
Abril	14.795	18%
Mayo	14.581	18%
<b>Total</b>	<b>81.103</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1. Distribución estadística – Comunicaciones de entrada (ER) por mes**



Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSDf 2021 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



De acuerdo a los datos de la gráfica No.1 y una vez analizada la información, se evidencia que durante el periodo objeto del presente seguimiento se reporta una disminución de **5.066** documentos de entrada “Externas Recibidas” (ER) con respecto al informe del segundo semestre de 2020 (47.450). Siendo para el actual periodo, marzo el mes donde más ER se radicaron. Por otro lado, la disminución de documentos de entrada se puede relacionar con la cantidad de meses evaluados en la evaluación anterior que fueron (7) siete meses. (mayo a noviembre de 2020)

Así mismo para los meses de diciembre 2020 a mayo de 2021 de los (81.103) documentos radicados, **64.023** fueron identificados como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDF), siendo marzo el mes en el cual se radicaron más PQRSDF.

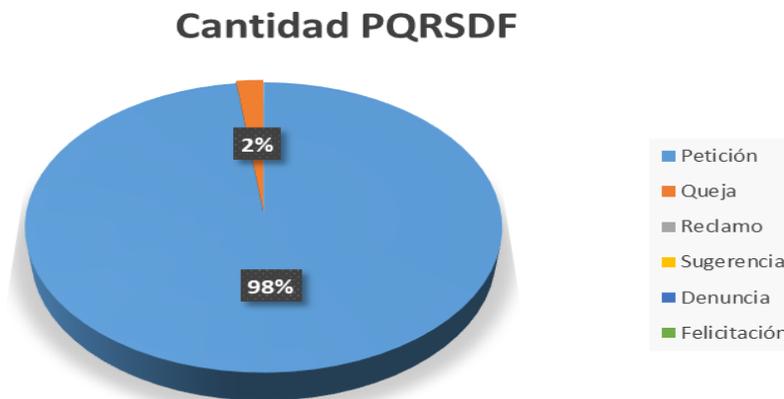
❖ Clasificación PQRSDF presentadas ante el MVCT

Durante el periodo analizado, ingresaron un total de **64.023** documentos identificados como “Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones”, estos se distribuyeron, así:

Tabla 2. Clasificación Comunicaciones – Diciembre 2020 a mayo 2021

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD PQRSDF	PORCENTAJE PQRSDF
Petición	62.430	98%
Queja	623	0,97%
Reclamo	685	1,07%
Sugerencia	26	0,04%
Denuncia	258	0,4%
Felicitación	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>64.023</b>	<b>100%</b>

Gráfico 2. Distribución estadística – Clasificación comunicaciones



Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSDF 2021 - 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 el aumento de las peticiones en un **3%** frente al informe del Segundo semestre de 2020 (**95%**).

❖ Entradas de PQRSDf por dependencia:

De acuerdo con la información remitida por Grupo Atención al Usuario y Archivo -GAUA, quien es la dependencia con mayor volumen de solicitudes, (38.683 documentos, equivalente al 60%), seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (11.953 documentos, equivalente al 19%), como nos indica la gráfica No.3

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

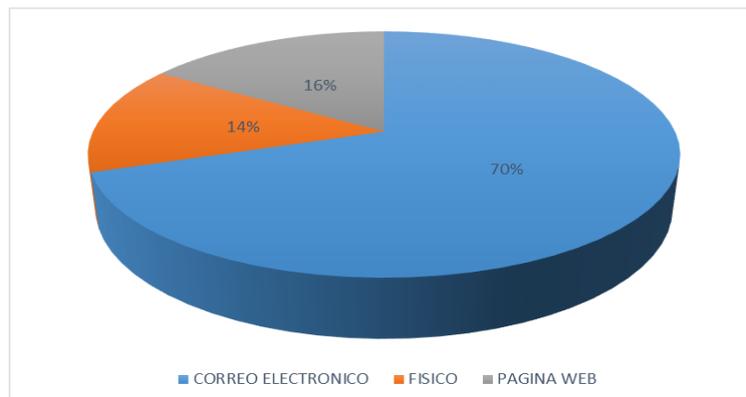


Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSDf 2021 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

❖ Cantidad de PQRSDf por canal de recepción

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

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



Fuente: Informe de Reporte Estadístico PQRSDf 2021 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



De acuerdo a lo observado en la Gráfica 4, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (**PQRSDF**) es el correo electrónico de la entidad (**44.654** documentos, equivalente al **70%**).

De otra parte, una vez realizada la verificación de los documentos de entrada y salida en el Sistema de Gestión Documental (GESDOC) por parte del equipo auditor, se observa la trazabilidad de las PQRSDF, correspondiente al periodo (diciembre 2020 a mayo 2021); dicho lo anterior, la verificación documental se realiza utilizando la muestra seleccionada mediante el muestreo aleatorio simple, con un Tamaño de población (N) de **64.023**, un Error Muestral (E) de **6%**, una Proporción de Éxito (P) del **21%**, un Nivel de Confianza del 95% y una Muestra Optima de **178**, y como resultado del análisis aplicado, sus resultado le son aplicables únicamente a la citada muestra, de la cual se puede indicar lo siguiente:

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

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
1	2020ER0124165	Petición	Finalizado	2020EE0111914	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2020ER0124428	Petición	Finalizado	2020EE0111995	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2020ER0124449	Petición	Finalizado	2020EE0115075	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2020ER0124456	Petición	Finalizado	2021EE0000137	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0124618	Sugerencia	Finalizado	2020EE0113741	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0125187	Sugerencia	Finalizado	2020EE0117793	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0126566	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puedo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 05/12/2020.
8	2020ER0126578	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puedo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 06/12/2020.
9	2020ER0126657	Queja	Finalizado	2020EE0115366	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0126667	Petición	Finalizado	2020EE0115366	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0126670	Queja	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
12	2020ER0126671	Petición	Finalizado	2020EE0115465	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0126672	Petición	Finalizado	2021EE0000288	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0126675	Petición	Finalizado	2020EE0114136	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0128005	Sugerencia	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se observa que en GESDOC se indica que "se organizó y se finalizó el documento", sin embargo, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada y radicado de salida que dé cuenta del cierre a dicha gestión.
16	2020ER0131175	Denuncia	Finalizado	2020EE0114266	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0131748	Reclamo	Finalizado	2020EE0116531	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0131888	Reclamo	Finalizado	2020EE0116117	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde 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.
19	2020ER0132209	Reclamo	Finalizado	2020EE0116101	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0132209	Reclamo	Finalizado	2020EE0116101	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0132251	Sugerencia	Finalizado	2020EE0116061	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0132684	Reclamo	Finalizado	2020EE0118348	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
23	2020ER0133340	Reclamo	Finalizado	2020EE0116284	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
24	2020ER0133605	Reclamo	Finalizado	2020EE0116293	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0133607	Reclamo	Finalizado	2020EE0116299	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información 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	2020ER0133959	Denuncia	Finalizado	2020EE0117949	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0133976	Denuncia	Finalizado	2020EE0119122	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2020ER0133991	Denuncia	Finalizado	2020EE0117632	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la denuncia realizada por el usuario fue remitida a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 al respecto.
29	2020ER0133994	Sugerencia	Finalizado	2020EE0119348	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
30	2020ER0135110	Sugerencia	Finalizado	2020EE0118844	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que al no existir competencia por parte del MVCT para atender la comunicación, no se remitió a la entidad competente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
31	2021ER0000034	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 04/01/2021, transcurriendo más de los 15 días que establece la norma como plazo para dar respuesta.
32	2021ER0000035	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 04/01/2021, transcurriendo más de los 15 días que establece la norma como plazo para dar respuesta.
33	2021ER0000036	Petición	Finalizado	2021EE0001628	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0000037	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que el documento remitido no necesitada respuesta por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
35	2021ER0000040	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 04/01/2021, transcurriendo más de los 15 días que establece la norma como plazo para dar respuesta.
36	2021ER0000063	Queja	Finalizado	2021EE0001764	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0000064	Petición	Finalizado	2021EE0005026	Realizada la verificación, se pudo



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					evidenciar que al no existir competencia por parte del MVCT para atender la comunicación, se remitió a la entidad competente (Fondo Nacional del Ahorro), de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
38	2021ER0000065	Petición	Finalizado	2021EE0000690	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0000066	Petición	Finalizado	2021EE0001826	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0000067	Petición	Finalizado	2021EE0007275	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 04/01/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 02/02/2020 que corresponde a 20 días hábiles.
41	2021ER0000068	Petición	Finalizado	2021EE0001037	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0000347	Petición	Asignado	2021EE0020924	Realizada la verificación, se observa que en GESDOC se indica que “se organizó” y no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada y radicado de salida que dé cuenta del cierre a dicha gestión de manera consistente y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
43	2021ER0000348	Petición	Finalizado	2021EE0003206	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
44	2021ER0000355	Petición	Finalizado	2021EE0003207	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0000356	Petición	Finalizado	2021EE0003208	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0000357	Petición	Finalizado	2021EE0003210	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.
47	2021ER0000403	Petición	Finalizado	2021EE0003236	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
48	2021ER0000404C1	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 04/01/2021.
49	2021ER0000404	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 04/01/2021.
50	2021ER0000406	Petición	Finalizado	2021EE0003417	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0000407	Petición	Finalizado	2021EE0003236	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
52	2021ER0000408	Petición	Finalizado	2021EE0003422	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
53	2021ER0000624	Petición	Por asignar	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "por asignar" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 05/01/2020.
54	2021ER0000626	Petición	Finalizado	2021EE0001354	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.
55	2021ER0000627	Petición	Finalizado	2021EE0004509	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0000628	Petición	Finalizado	2021EE0004514	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0000629	Petición	Finalizado	2021EE0004517	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0000630	Petición	Finalizado	2021EE0004521	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0000631	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que se encuentra en estado "finalizado", sin embargo, no se observa el correo a través del cual se le dio respuesta la petición de la usuaria.
60	2021ER0007499	Felicitación	Finalizado	2021EE0004491	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que el radicado de salida referenciado no corresponde a la respuesta emitida con motivo de la felicitación presentada por la usuaria.
61	2021ER0011203	Petición	Finalizado	2021EE0014002	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0011205	Petición	Finalizado	2021EE0017395	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
63	2021ER0011206	Petición	Finalizado	2021EE0018695	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 01/01/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 02/03/2020 que corresponde a 22 días hábiles.



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
64	2021ER0011214	Petición	Finalizado	2021EE0017411	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0011215	Petición	Finalizado	2021EE0018682	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la información remitida al usuario es consistente; no obstante, la respuesta no fue enviada en los tiempos que establece la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020 en lo pertinente, toda vez que la comunicación fue radicada el día 01/02/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 02/03/2021 que corresponde a 21 días hábiles.
66	2021ER0011316	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la petición fue radicada el día 01/02/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 20/05/2021 que corresponde a 74 días hábiles.
67	2021ER0011317	Petición	Finalizado	2021EE0007548	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0011318	Petición	Finalizado	2021EE0013872	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0011319	Petición	Anulado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que fue anulado por estar duplicado.
70	2021ER0011320	Petición	Finalizado	2021EE0011185	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0011321	Petición	Finalizado	2021EE0039550	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que se encuentra en estado "finalizado", sin embargo, no se observa el correo a través del cual se le dio respuesta la petición del usuario.
72	2021ER0011325	Petición	Asignado	Respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "por asignar" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					01/02/2021.
73	2021ER0011521	Petición	Finalizado	2021EE0011043	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0011523	Petición	Asignado	2021EE0010850	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
75	2021ER0011531	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/02/2021.
76	2021ER0011541	Petición	Asignado	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.
77	2021ER0011548	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "por asignar" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/02/2021.
78	2021ER0011573	Petición	Finalizado	2021EE0011259	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
79	2021ER0011574	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "por asignar" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/02/2021.
80	2021ER0011575	Petición	Asignado	2021EE0011316	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0011576	Petición	Finalizado	2021EE0018336	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta por fuera de los tiempos



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la comunicación fue radicada el día 01/02/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 01/03/2021 que corresponde a 22 días hábiles.
82	2021ER0011577	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/02/2021.
83	2021ER0011578	Petición	Finalizado	2021EE0016977	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la comunicación fue radicada el día 01/02/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 25/02/2021 que corresponde a 18 días hábiles.
84	2021ER0012170	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/02/2021.
85	2021ER0012171	Petición	Finalizado	2021EE0011675	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0012172	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 02/02/2021.
87	2021ER0012173	Petición	Finalizado	2021EE0018759	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la comunicación fue radicada el día 02/02/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 02/03/2021 que corresponde a 21 días hábiles.
88	2021ER0012174	Petición	Finalizado	2021EE0013153	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
89	2021ER0024857	Petición	Finalizado	2021EE0047581	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la comunicación fue radicada el día 01/03/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 11/05/2021 que corresponde a 48 días hábiles.
90	2021ER0024874	Petición	Finalizado	2021EE0018977	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0024877	Petición	Finalizado	2021EE0026991	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0024878	Petición	Finalizado	2021EE0021240	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0024880	Petición	Finalizado	2021EE0032563	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la comunicación fue radicada el día 01/03/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 07/04/2021 que corresponde a 24 días hábiles.
94	2021ER0024883	Petición	Finalizado	2021EE0020350	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0024884	Petición	Finalizado	2021EE0023263	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la comunicación fue radicada el día 01/03/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 05/04/2021 que corresponde a 22 días hábiles.
96	2021ER0024884	Petición	Finalizado	2021EE0031712	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la comunicación fue radicada el día 01/03/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 05/04/2021 que corresponde a 22 días hábiles.
97	2021ER0024885	Petición	Finalizado	2021EE0024543	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0024887	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", no es posible evidenciar la respuesta firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
99	2021ER0025044	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", se observó un archivo en formato Word asociado, no obstante, no es posible evidenciar la respuesta firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
100	2021ER0025045	Petición	Finalizado	2021EE0040552	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la comunicación fue radicada el día 01/03/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 26/04/2021 que corresponde a 37 días hábiles.
101	2021ER0025046	Petición	Finalizado	2021EE0026088	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0025047	Petición	Finalizado	2021EE0034141	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la comunicación fue radicada el día 01/03/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 12/04/2021 que corresponde a 27 días hábiles.
103	2021ER0025048	Petición	Finalizado	2021EE0027394	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde 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.
104	2021ER0025050	Petición	Finalizado	2021EE0024287	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0025051	Petición	Finalizado	2021EE0024249	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
106	2021ER0025209	Queja	Finalizado	2021EE0026329	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0025216	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puedo evidenciar que la petición se encuentra en estado "asignado" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/03/2021.
108	2021ER0025442	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puedo evidenciar que la petición se encuentra en estado "se organizó el documento" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/03/2021.
109	2021ER0025613	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puedo evidenciar que en los registro de auditoria se indica que "se atendió mediante correo, no obstante, no se observa la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
110	2021ER0025653	Queja	Finalizado	2021EE0022544	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0025701	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puedo evidenciar que la petición se encuentra en estado "se organizó el documento" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 02/03/2021.
112	2021ER0025702	Petición	Finalizado	2021EE0027437	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0025704	Petición	Finalizado	2021EE0023719	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0025703	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se observa que en GESDOC se indica que “se finalizó el documento”, sin embargo, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada y radicado de salida que dé cuenta del cierre a dicha gestión.
115	2021ER0025705	Petición	Finalizado	2021EE0023577	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0025716	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado “se organizó el documento” y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 02/03/2021.
117	2021ER0025718	Petición	Finalizado	2021EE0028206	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0039875	Denuncia	Finalizado	2021EE0048499	Realizada la verificación, se observa que en GESDOC se indica que “se finalizó el documento”, sin embargo, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada y radicado de salida que dé cuenta del cierre a dicha gestión.
119	2021ER0039877	Queja	Finalizado	2021EE0042080	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0039878	Petición	Finalizado	2021EE0038283	Realizada la verificación, se observa que en GESDOC se indica que “se finalizó el documento”, sin embargo, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada y radicado de salida que dé cuenta del cierre a dicha gestión.
121	2021ER0039879	Queja	Por organizar	2021EE0061803	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en GESDOC en estado “se finalizó el documento”, se tiene un archivo en formato Word asociado, no obstante, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
122	2021ER0039880	Petición	Finalizado	2021EE0042118	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.
123	2021ER0039884	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "se organizó el documento" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 01/04/2021.
124	2021ER0039888	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "se organizó el documento" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 02/04/2021.
125	2021ER0039908	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "se organizó el documento" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 04/04/2021.
126	2021ER0039909	Petición	Finalizado	2021EE0043196	Realizada la verificación, se observa que en GESDOC se indica que "se finalizó el documento", sin embargo, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada y radicado de salida que dé cuenta del cierre a dicha gestión.
127	2021ER0039910	Petición	Finalizado	2021EE0043197	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la comunicación fue radicada el día 04/04/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 02/05/2021 que corresponde a 21 días hábiles.
128	2021ER0039913	Petición	Finalizado	2021EE0043200	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la comunicación fue radicada el día 04/04/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 02/05/2021 que corresponde a 21 días hábiles.
129	2021ER0039915	Petición	Finalizado	2021EE0036744	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.
130	2021ER0039916	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se observa que en GESDOC se indica que “se finalizó el documento”, sin embargo, no es posible evidenciar la respuesta irmada digitalizada y radicado de salida que dé cuenta del cierre a dicha gestión.
131	2021ER0039917	Petición	Finalizado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se observa que en GESDOC se indica que “se finalizó el documento”, sin embargo, no es posible evidenciar la respuesta firmada digitalizada y radicado de salida que dé cuenta del cierre a dicha gestión.
132	2021ER0039918	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puedo evidenciar que la petición se encuentra en estado “se organizó el documento” y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 04/04/2021.
133	2021ER0039920	Queja	Finalizado	2021EE0043204	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, no obstante, se le dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, toda vez que la comunicación fue radicada el día 04/04/2021 y el radicado de salida cuenta con fecha 02/05/2021 que corresponde a 21 días hábiles.
134	2021ER0039925	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se puedo evidenciar que la petición se encuentra en estado “se organizó el documento” y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 04/04/2021.
135	2021ER0039946	Petición	Finalizado	2021EE0040398	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
136	2021ER0039948	Petición	Finalizado	2021EE0053274	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0039948	Petición	Finalizado	2021EE0035477	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
138	2021ER0039947	Petición	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada, que se encuentra en estado "Finalizado", se observó un archivo en formato Word asociado, no obstante, no es posible evidenciar la respuesta firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
139	2021ER0039948	Petición	Finalizado	2021EE0053288	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0039949	Petición	Finalizado	2021EE0040400	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0039950	Petición	Finalizado	2021EE0039962	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0041824	Petición	Finalizado	2021EE0042319	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
143	2021ER0041825	Petición	Finalizado	2021EE0041561	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
144	2021ER0041826	Reclamo	Finalizado	2021EE0033658	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
145	2021ER0041828	Petición	Finalizado	2021EE0044720	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
146	2021ER0041829	Queja	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la petición se encuentra en estado "se organizó el documento" y aún no se le ha dado respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, esto, si se tiene en cuenta que fue presentada el día 07/04/2021.
147	2021ER0054596	Queja	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que se realizó traslado directo



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					de la queja con motivo de 'alcance' al radicado 2021ER0022772.
148	2021ER0054597	Petición	Finalizado	2021EE0058060	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
149	2021ER0054598	Petición	Finalizado	2021EE0043298	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
150	2021ER0054599	Petición	Finalizado	2021EE0044191	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
151	2021ER0054600	Petición	Finalizado	2021EE0047015	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
152	2021ER0054736	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se observó un archivo en formato Word asociado, no obstante, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
153	2021ER0054738	Petición	Asignado	2021EE0046099	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
154	2021ER0054738	Petición	Asignado	2021EE0046103	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
155	2021ER0054738	Petición	Asignado	2021EE0046107	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0054739	Petición	Finalizado	2021EE0058142	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
157	2021ER0065308	Petición	Finalizado	2021EE0055406	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0069071	Petición	Finalizado	2021EE0059603	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
159	2021ER0069072	Petición	Finalizado	2021EE0060371	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
160	2021ER0069073	Petición	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
161	2021ER0069074	Petición	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
162	2021ER0069078	Petición	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
163	2021ER0069081	Petición	Finalizado	2021EE0058591	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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	2021ER0069082	Petición	Finalizado	2021EE0058595	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
165	2021ER0069083	Petición	Finalizado	2021EE0058596	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información remitida al usuario es consistente, y está acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
166	2021ER0069084	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
167	2021ER0069085	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
168	2021ER0069091	Petición	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
169	2021ER0069092	Petición	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos



No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO(S) RESPUESTA	EVALUACIÓN OCI
					establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
170	2021ER0069094	Petición	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
171	2021ER0069095	Petición	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
172	2021ER0069105	Petición	Por recibir	Sin respuesta	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que la entidad aún se encuentra dentro de los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020.
173	2021ER0069106	Petición	Por asignar	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.
174	2021ER0069107	Petición	Asignado	Sin respuesta	Realizada la verificación, si bien se observa una respuesta asociada en formato Word, no es posible evidenciar la comunicación firmada digitalizada con la cual se dio cierre a dicha gestión.
175	2021ER0069108	Petición	Por recibir	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.
176	2021ER0069109	Petición	Por recibir	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.
177	2021ER0069110	Petición	Por recibir	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.
178	2021ER0069112	Petición	finalizado	2021EE0058637	Realizada la verificación, se pudo evidenciar que La información 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, desde la Oficina de Control Interno surgieron las siguientes recomendaciones, así:

- Se recomienda al proceso desarrollar sus actividades de respuesta a PQRSDf con ajuste a lo establecido en el ordenamiento jurídico colombiano, específicamente en lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, ya que se pudo evidenciar que en algunos casos se

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

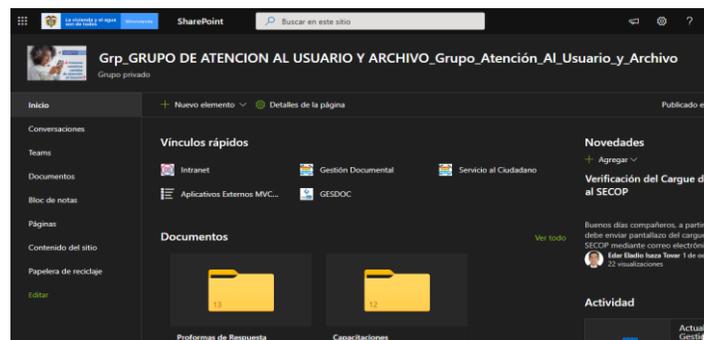
dio respuesta por fuera de los términos establecidos, especialmente en lo que respecta a peticiones.

- Se recomienda evaluar la posibilidad de cargar en el GESDOC todas las respuestas emitidas en el marco de las PQRSDf allegadas por los usuarios en formato PDF, esto, con la correspondiente firma del servidor que asumió la resolución de la misma junto a la fecha en que fue emitida dicha información, esto con el propósito de fortalecer la integralidad de la información y permitirles a las líneas de defensa un proceso de verificación y/o evaluación práctico y efectivo

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

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

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



Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2021 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

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

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

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

Por lo anterior, se observó que la coordinación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA), brindó capacitaciones a los servidores públicos, lo cual se puede evidenciar, así:



Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2021 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

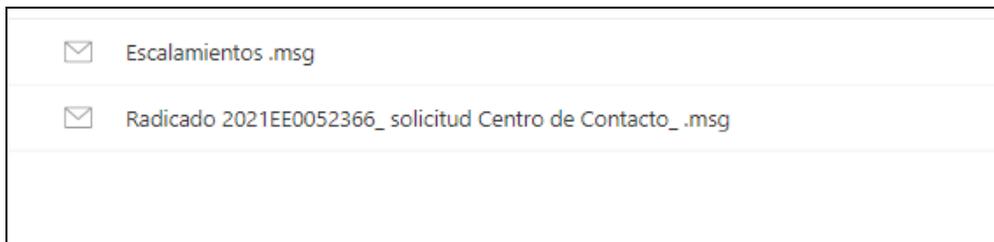


Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2021 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2021 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

Adicionalmente se observó que, se procedió a encargar al centro de contacto en la radicación de quejas sobre la prestación del servicio y adicionalmente las quejas reiterativas son comunicadas al facilitador de calidad, quien se encarga de solicitar a las áreas encargadas soporte o colaboración en el tramite requerido, lo cual se puede evidenciar, así:



Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2021 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.



#### **4. ACCIONES ADELANTADAS FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA OCASIONADA POR EL COVID-19 (CIRCULAR 01 DE 2020 AGN)**

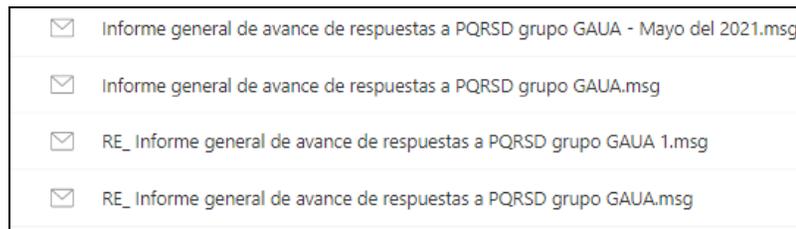
De acuerdo a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 la coordinación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) adelanto una serie de acciones para garantizar el óptimo desarrollo del proceso, así:

- ❖ Se designó la alternancia de los servidores públicos del Grupo con el fin de poder dar cumplimiento a la Circular externa 001 del 2020 del AGN para poder brindar continuidad en los canales de atención del ministerio para interponer solicitudes a través de los Canales Postales, Correo Electrónico y Pagina Web.
- ❖ Se sigue articulando internamente mediante un grupo dentro de la herramienta institucional TEAMS con el fin de mantener conectado a todo el equipo del grupo de atención al usuario y archivo (GAUA), con el fin de compartir información para todo el grupo.

#### **5. ACCIONES ADELANTADAS FRENTE A LAS RECOMENDACIONES ESTABLECIDAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRSDF – SEGUNDO SEMESTRE 2020**

De acuerdo al seguimiento y las recomendaciones efectuadas en el Informe de seguimiento correspondiente al segundo semestre de 2020, 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 seguimiento semanal de las respuestas que emite el grupo, con el fin de verificar los términos de respuesta.



Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2021 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

- ❖ Se observó que, desde Servicio al Ciudadano, se está implementando junto con la Oficina TIC la creación de la App móvil del Ministerio, con el fin de mejorar la relación con los grupos de valor y brindar más canales de atención.





Fuente: Informe de PQRSDf OCI 2021 - Grupo de Atención al Usuario y Archivo MVCT.

## 6. SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) VIGENCIA 2021

A continuación, se muestran las actividades relacionadas al proceso de Servicio al ciudadano y que están enmarcadas dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para los meses de diciembre 2020 a marzo de 2021, con la respectiva evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, así:

**Tabla 4. Acciones Implementadas PAAC 2021**

ACTIVIDAD	MES DE ENTREGA	SEGUIMIENTO OCI	ESTADO
Elaborar e implementar la política de servicio al ciudadano	DICIEMBRE	Se verifico la remisión de un (1) archivo PDF denominado "Análisis y Diseño Oficina Virtual", en el cual se observa el documento que diseño de la Oficina Móvil y Oficina Virtual del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en donde se describe las necesidades de la Oficina Móvil y Virtual con su marco normativo y su aplicación en el MIPG, por tal razón se puede determinar el cumplimiento de la actividad.	CUMPLIDA
Elaborar e implementar la política de servicio al ciudadano	DICIEMBRE	Se verifico la remisión de un (1) archivo PDF denominado "Diseño App Minvivienda", en el cual se observa el documento de diseño de la App para la consulta de tramites de las PQRSDf del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, donde se describe las necesidades de la creación de la App y se plantean los diseños de la interface de la misma, cumpliendo con los estándares de imagen corporativa que serán insumo para la creación de la App y dar la línea de las necesidades del Ministerio de Vivienda, por tal razón se puede determinar el cumplimiento de la actividad.	CUMPLIDA
Diseñar e implementar de la política de servicio al ciudadano	DICIEMBRE	Se verificó la remisión de (1) un archivo EXCEL denominado "Canales De Atención 2020", donde se observa el reporte de las estadísticas de atención al ciudadano, este contemplo los 9 canales de atención (Centro De Contacto – Telefónico, Canal Correo Postal, Atención Personalizada, Ferias De Servicio Al Ciudadano, Canal De Correo Electrónicos, Redes Sociales, Chat Institucional, Urna De Cristal y Formulario Virtual PQRSD), por tal razón se puede determinar el cumplimiento de la actividad.	CUMPLIDA
Asistir a las ferias del servicio al ciudadano, lideradas por el DNP	DICIEMBRE	Se verificó la remisión de (1) un archivo PDF denominado "3erInfFNSC", donde se observa el Informe cuatrimestral de gestión en las ferias de atención al ciudadano lideradas por el DNP, adicionalmente el proceso informa que " El Departamento Nacional de Planeación, con respecto a las ferias nacionales del servicio al ciudadano emitió el día 31/08/2020 el oficio No. 20203161295831, en donde hace alusión a que por motivos de la emergencia sanitaria decidió desarrollar durante la última semana del mes de septiembre una estrategia de acercamiento estado ciudadano bajo el esquema no presencial. Para lo cual seleccionó el departamento de córdoba en donde se desplegaron todos los canales de atención de trámites y servicios, direccionados a 30 municipios del Departamento, por tal razón se evidencia el cumplimiento de la actividad.	CUMPLIDA
Apoyar las gestiones administrativas y operativas para realizar acompañamiento a	DICIEMBRE	Se verificó la remisión de (1) un archivo en formato PDF denominado "Informe SPI Desarrollo y Mejoramiento-Dic 2020", donde se observa el informe de seguimiento a la ejecución del proyecto de inversión SPI a cargo del Grupo de Monitoreo del SGP APSB el cual describe las erogaciones de	CUMPLIDA



ACTIVIDAD	MES DE ENTREGA	SEGUIMIENTO OCI	ESTADO
las Entidades territoriales en monitoreo a los recursos SGP-APSB y proceso de certificación		este proyecto con recursos del Presupuesto General de la Nación para la vigencia de 2020, por tal razón se evidencia el cumplimiento de la actividad.	
Elaborar y actualizar las guías metodológicas relacionadas con el monitoreo de los recursos del SGP-APSB y proceso de certificación	DICIEMBRE	Se verificó la remisión de (1) un archivo en formato PDF denominado "G-SGP_APSB", donde se observa la elaboración de la guía de Lineamientos e indicadores para la formulación de metas de cobertura, calidad, continuidad y aseguramiento, la cual presenta los lineamientos e indicadores para la formulación de las metas de calidad, cobertura y continuidad en el acceso a agua potable y saneamiento básico, por tal razón se evidencia el avance en el cumplimiento de la actividad.	CUMPLIDA
Realizar el análisis del estado de la infraestructura e las sedes del MVCT para asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de los procesos	ENERO A MARZO	Se verificó la remisión de (1) un archivo en formato PDF denominado "Informe Diagnóstico Infraestructura MVCT 2021" para el mes de febrero de 2021, donde se observa el informe que hace referencia al análisis del estado de la infraestructura de las sedes del MVCT para asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de los diferentes procesos, por tal razón se puede determinar el cumplimiento de la actividad.	CUMPLIDA
Dar impulso procesal a las diferentes etapas del proceso disciplinario	ENERO A MARZO	Se verificó la remisión de (1) un archivo en formato PDF denominado "ACTAS REP I TRIMESTRE" y (2) dos archivos en formato Excel denominados "ACTUACIONES PRIM TRIMESTRE"; "REPORTE TRIMESTRAL DE ACTUACIONES" para el mes de marzo de 2021, donde se observan las actuaciones Procesales, decisiones que fueron proferidas dentro de diferentes procesos que se encuentran en curso y de acuerdo a lo establecido en la Ley disciplinaria vigente, por tal razón se puede determinar el cumplimiento de la actividad.	CUMPLIDA
Realizar las labores de archivo y preservación de documentos	ENERO A MARZO	Se verificó la remisión de tres (3) archivos en formato Excel denominados "Canales Enero"; "Canales Febrero" y "Canales Marzo" para los meses de enero a marzo de 2021, donde se observan los reportes de las estadísticas de atención al ciudadano, relacionando los 9 canales de atención dispuestos en el MVCT, por tal razón se puede determinar el avance de la actividad.	EN PROCESO
Diseñar e implementar de la política de servicio al ciudadano	ENERO A MARZO	Se verificó la remisión de tres (3) archivos en formato Excel denominados "Canales Enero"; "Canales Febrero" y "Canales Marzo" para los meses de enero a marzo de 2021, donde se observan los reportes de las estadísticas de atención al ciudadano, relacionando los 9 canales de atención dispuestos en el MVCT, por tal razón se puede determinar el avance de la actividad.	EN PROCESO

Fuente: Primer Reporte PAAC 2021 – 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 2021, 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
<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><b>20/05/2021:</b> Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el mes de enero de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "ER Denuncias" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias.</li> <li>- Para el mes de febrero de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "2 Denuncias" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias.</li> <li>- Para el mes de marzo de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "Denuncias marzo 2021" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias.</li> </ul> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada.</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 del canal presencial, y en caso de desviación, respuesta asociada a la solicitud radicada. / Cuando se requiera.	<p><b>20/05/2021:</b> Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el mes de enero de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "ER" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con solicitudes radicadas a través de canal presencial.</li> <li>- Para el mes de febrero de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "2 Peticiones Verbales" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con solicitudes radicadas a través de canal presencial</li> <li>- Para el mes de marzo de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "Verbales marzo 2021" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con solicitudes radicadas a través de canal presencial</li> </ul> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada.</p>	



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 Denuncia Sugerencias y Felicitaciones".	Formato de control de revisión de solicitudes, y en caso de desviación, correo electrónico y respuesta ajustada. / Semanal.	<p><b>20/05/2021:</b> Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el mes de enero de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0 Dic" el cual corresponde al formato de control de revisión de solicitudes.</li> <li>- Para el mes de febrero de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0 Dic" el cual corresponde al formato de control de revisión de solicitudes.</li> <li>- Para el mes de marzo de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "Asunto-referencia", sin embargo, esta evidencia no corresponde a la que esta especificada en el control.</li> </ul> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, no puede determinar la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada, se recomienda al proceso fortalecer la cultura de autocontrol referente a que se carguen las evidencias de una manera correcta y como lo especifica cada control.</p>	
2. Revisar el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes pendientes por tramitar por la dependencia 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. / Mensual.	<p><b>20/05/2021:</b> Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el mes de enero de 2021, se observó la remisión de (30) correos electrónicos con la cantidad de casos y cantidad de días restantes para dar trámite a las solicitudes o si estos ya estaban fuera de los términos legales para dar trámite.</li> <li>- Para el mes de febrero y marzo de 2021 no se observó la remisión de ninguna evidencia, toda vez que "toda vez que se llevó a cabo un proceso de migración de los servicios del ministerio a la nueva sede y aún está en proceso de adaptación, sin embargo, para el mes de abril se tomaran medidas alternas a esta situación que se está presentado.", no obstante, la periodicidad de este control es mensual.</li> </ul> <p>Por lo anterior, no es posible determinar la operatividad y efectividad del mismo, hasta tanto este control opere conforme a lo documentado", se recomienda revisar la pertinencia referente a la periodicidad establecida en el control.</p>	

Frente a los resultados observados en la evaluación, se recomienda al proceso fortalecer la cultura de autocontrol referente al reporte de evidencias y de su monitoreo asociado, a fin de garantizar la disponibilidad y completitud de las evidencias al momento de efectuar la evaluación.

**ACCIONES DE MEJORAMIENTO**



Al verificar el Plan de Mejoramiento del MVCT suscrito con la Contraloría General de la Republica no se encuentran establecidos hallazgos relacionados con el tema objeto de evaluación. Con respecto a la verificación del Plan de Mejoramiento del SIG, se puede evidenciar que el proceso en relación a las actividades de atención al ciudadano y PQRSDf, no tiene pendiente de cumplimiento ninguna actividad.

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

Al verificar el Plan de Acción Institucional, se puede evidenciar que el proceso cuenta con las siguientes actividades para la vigencia 2021 con sus respectivos avances, así:

<b>META ESTRATÉGICA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ENTREGABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL AVANCE</b>
Reportar Información Gestionada Y relacionada	1. Realizar el informe de PQRSDf que contenga oportunidades de mejora, sugerencias de la ciudadanía, enfocadas a la participación de la gestión pública y las observaciones presentadas por las veedurías para facilitar el acceso a la información y la mejora continua.	Informe de PQRSDf	Se observó que, para el mes de abril de 2021, el GAUA generó el informe de las estadísticas de PQRSDf, correspondiente al primer trimestre la vigencia 2021 en donde se identificaron la cantidad de PQRSDf ingresadas al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con los términos de respuesta, canal de ingreso, términos de respuesta de las dependencias y todo lo referente a la participación y veedurías ciudadanas que se presentaron en el periodo evaluado. En términos acumulados para esta actividad se lleva un avance del 25% en la elaboración de informes de PQRSDf
Reportar Información Gestionada Y relacionada	2. Realizar las labores de archivo y preservación de documentos	Reporte mensual de las estadísticas de información tramitada y gestionada	Se observó que, para el mes de mayo, se generó el reporte de las estadísticas de atención al ciudadano, este contemplo los 9 canales de atención (Centro De Contacto – Telefónico, Canal Correo Postal, Atención Personalizada, Ferias De Servicio Al Ciudadano, Canal De Correo Electrónicos, Redes Sociales, Chat Institucional, Urna De Cristal y Formulario Virtual PQRSD), estos se consolidaron en una dashboard.  Donde se concluyó que en el mes comprendido se atendieron 20.549 usuarios a través de todos los canales de atención. En términos acumulados a través de los canales de atención con los que cuenta el Ministerio de Vivienda, se han atendido 77,349 usuarios y se ha gestionado 5 reporte de 12 en total programados para la vigencia.
Fortalecer atención ciudadano	3. Tramitar las peticiones y/o consultas ciudadanas	Informe de resultado de 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 (...).	Se observó que Para el primer Trimestre de la vigencia 2021 se evaluaron un total de 488 casos por mes según como se estipulo en el riesgo 2 control 1 del mapa de riesgos del proceso Servicio al Ciudadano, en donde el control es "Revisar el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes pendientes por tramitar por las dependencias del MVCT", en total se evaluaron en el trimestre 1.464 casos en donde se encontró que no se presentaron casos fuera de términos de respuesta y cumplían con los datos de contacto y con el contenido de la respuesta.



META ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
	4. Diseñar e implementar de la política de servicio al ciudadano	Reporte mensual de las estadísticas de atención al ciudadano	Se observó que, para el mes de mayo, se generó el reporte de las estadísticas de atención al ciudadano, este contemplo los 9 canales de atención (Centro De Contacto – Telefónico, Canal Correo Postal, Atención Personalizada, Ferias De Servicio Al Ciudadano, Canal De Correo Electrónicos, Redes Sociales, Chat Institucional, Urna De Cristal y Formulario Virtual PQRSD), estos se consolidaron en una dashboard.  Donde se concluyó que en el mes comprendido se atendieron 20.549 usuarios a través de todos los canales de atención. En términos acumulados a través de los canales de atención con los que cuenta el Ministerio de Vivienda, se han atendido 77,349 usuarios y se ha gestionado 5 reporte de 12 en total programados para la vigencia
	5. Orientar a los actores involucrados sobre temas de servicio al ciudadano y gestión documental.	Citación a la capacitación y/o socialización, control de asistencia, memorias de la capacitación y /o socialización.	Se observó que para el cuatrimestre, se brindaron capacitaciones de las diferentes áreas del ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio al Grupo de Atención al Usuario y Archivo, en total se brindaron 13 capacitaciones.

## 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 y de los planes de mejoramiento del SIG, así mismo es importante que el proceso siga trabajando en acciones complementarias que permitan fortalecer los protocolos de atención al ciudadano.
- ❖ Se recomienda revisar y analizar los aspectos relevantes de acuerdo con el documento emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) **“Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19”** el cual forma parte el kit de herramientas para ofrecer orientaciones, recomendaciones y alternativas para que las entidades públicas del orden nacional y territorial continúen desarrollando sus acciones en materia de transparencia, participación, mejora de trámites y servicio al ciudadano en el marco de la pandemia.
- ❖ Se recomienda al proceso desarrollar sus actividades de respuesta a PQRSDF con ajuste a lo establecido en el ordenamiento jurídico colombiano, específicamente en lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 de 2020, ya que se pudo evidenciar que en algunos casos se dio respuesta por fuera de los términos establecidos, especialmente en lo que respecta a peticiones.
- ❖ Se recomienda evaluar la posibilidad de cargar en el GESDOC todas las respuestas emitidas en el marco de las PQRSDF allegadas por los usuarios en formato PDF, esto, con la correspondiente firma del servidor que asumió la resolución de la misma junto a la fecha en que fue emitida dicha información, con el propósito de fortalecer la integridad de la información y permitirles 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, ya que al momento de realizar la verificación se pudo observar que algunos estados no correspondían al status actual de algunas PQRSDF.

## PAPELES DE TRABAJO

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

➤ Los papeles de trabajo se encuentran en medio magnético en la siguiente ruta de la carpeta compartida de la Oficina de Control Interno [https://minviviendagovco-my.sharepoint.com/personal/jromero\\_minvivienda\\_gov\\_co/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersona%2Fjromero%5Fminvivienda%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FMinVivienda%5F2021%2FInformes%2FInformes%20de%20PQRSDF%2FInforme%20PQRSDF%20OCI%202021&ct=1624293945134&or=OWA%2DNT&cid=1dfce0f5%2D9fad%2D78ed%2D8dc5%2Db7083edf2ce9&originalPath=aHR0cHM6Ly9taW52aXZpZW5kYWdvdmNvLW15LnNoYXJlcG9pbmQuY29tLzpmOi9nL3BlcnNvbmFsL2pyb21lcm9fbWludml2aWVuZGFfZ292X2NvL0VuUGwyODZid1JsTHY1UUgwMkxuWI9nQmk2Yk1YemdEMjk3STdKaDFCbWtpUnc%5FcnRpbWU9RI92T3R0TTAyVWc](https://minviviendagovco-my.sharepoint.com/personal/jromero_minvivienda_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersona%2Fjromero%5Fminvivienda%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FMinVivienda%5F2021%2FInformes%2FInformes%20de%20PQRSDF%2FInforme%20PQRSDF%20OCI%202021&ct=1624293945134&or=OWA%2DNT&cid=1dfce0f5%2D9fad%2D78ed%2D8dc5%2Db7083edf2ce9&originalPath=aHR0cHM6Ly9taW52aXZpZW5kYWdvdmNvLW15LnNoYXJlcG9pbmQuY29tLzpmOi9nL3BlcnNvbmFsL2pyb21lcm9fbWludml2aWVuZGFfZ292X2NvL0VuUGwyODZid1JsTHY1UUgwMkxuWI9nQmk2Yk1YemdEMjk3STdKaDFCbWtpUnc%5FcnRpbWU9RI92T3R0TTAyVWc)

- Plan de mejoramiento del SIG proceso Servicio al Ciudadano.
- Mapa de riesgos del proceso Servicio al Ciudadano.
- Informe de Gestión Trimestral Plan de Acción 2021.
- 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:

**OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SANTIAGO SAAVEDRA**  
AUDITOR OCI

**CAMILO ANDRÉS PINTO**  
AUDITOR OCI