

MEMORANDO

2024IE0007789



Bogotá D.C. agosto de 2024.

PARA: HELGA MARIA RIVAS ARDILA.

Ministra de Vivienda Ciudad y Territorio

OSCAR FLÓREZ MORENO

Secretario General

LUZ NELLY ORTIZ MOYA.

Jefe Grupo de Atención al Ciudadano Y Archivo

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO - MCVT

ASUNTO: REPORTE INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN PQRS I SEMESTRE 2024.

Cordial saludo.

En cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento que le compete a las Oficinas de Control Interno, el Plan Anual de Auditoría vigencia 2024, 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.”, me permito remitir a su despacho, para los fines pertinentes el informe de evaluación y seguimiento al reporte PQRSF correspondiente al I Semestre 2024, en el cual, la OCI procede a verificar el cumplimiento de los aspectos legales sobre la materia.

Cordialmente,



YOLMAN JULIAN SAENZ SANTAMARIA.

Jefe (E) Oficina de Control Interno.

Anexo:

Informe de seguimiento PQRSF I semestre 2024.

Elaboró: Juan Salomon Archila Sastoque – Contratista.

Revisó: Martha Lucia Garay Castro

Fecha: agosto 2024

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

FECHA DE REALIZACION DEL INFORME DIA	26	MES	08	AÑO	2024
---	----	-----	----	-----	------

PROCESO

Servicio al ciudadano.

RESPONSABLE DEL PROCESO

Dr. Oscar Flórez Moreno - Secretario General
Dra. Luz Marina Gordillo Rincón- Subdirectora de Servicios Administrativos
Dra. Luz Nelly Ortiz Moya - Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Archivo

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

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la gestión realizada sobre las comunicaciones que ingresaron durante el periodo de estudio objeto de la presente evaluación, 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 en los artículos 14 a 22 de la Ley 1755 de 2015, 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 adelantada a las comunicaciones que ingresaron al MVCT identificadas como PQRSDf a través de los canales de atención al ciudadano durante el lapso de enero a junio de 2024, los cuales se encuentran a cargo del proceso de "Servicio al Ciudadano" en el contexto de la totalidad de los requerimientos recibidos, teniendo como base el reporte "ER I Semestre 2024" y el informe correspondiente al mismo periodo remitido en formato Word por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo- GAUA a la Oficina de Control Interno-

Igualmente, se adelanta el seguimiento al cumplimiento de las acciones y adelantadas frente a las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento a la Atención al Ciudadano PQRDSF del segundo semestre de la vigencia 2023.

Así mismo, la presente evaluación incluye el análisis realizado sobre las acciones desarrolladas por el proceso frente a la implementación de la política

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

de Servicio al Ciudadano, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, a fin de definir los resultados de dichas acciones, en términos de calidad e integridad de cara a la ciudadanía.

CRITERIOS

- Constitución Política de 1991 - Artículos 23, 209 y 270;
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Artículos 8, 9, 76 Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- Decreto 3571 de 2011 Por medio del cual se fijan los objetivos, estructura y funciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio e integra el Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- MANUAL: Servicio Y Atención Al Ciudadano Proceso: Grupo De Atención Al Ciudadano Y Archivo Versión: 1, Fecha: 11/06/2024, Código: Sci-M-01.
- [SCI-M-01 copia controlada.pdf \(minvivienda.gov.co\)](#)

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno – OCI, en cumplimiento, del Rol de Evaluación y Seguimiento; del Plan Anual de Auditoría vigencia 2024 y teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1474 de 2011 – Artículo 76, en el que 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 entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2024.

Para estos fines a solicitud de la OCI, el GAUA allegó información sobre la implementación de los protocolos de atención al ciudadano, plan de acción 2024 en materia de servicio al ciudadano y soportes de avance y cumplimiento, informe detallado de PQRSDF, acciones adelantadas frente a las recomendaciones establecidas en el informe correspondiente al segundo semestre 2023, informe discriminado de las denuncias recibidas por presuntos

actos de corrupción en lo que corresponde al periodo objeto de análisis, de esta manera se tuvo acceso al link que soportan el informe [EVIDENCIAS OCI I SEMESTRE 2024](#) del cual se tomaron las evidencias que soportan el presente informe, procediendo a su verificación en el aplicativo GESDOC. [MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO \(minvivienda.gov.co\)](#)

Con la finalidad de determinar el cumplimiento en la oportunidad de la información otorgada a los usuarios frente a las normas que las rigen y realizar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables del proceso, el presente seguimiento se basa en una muestra aleatoria de 158 PQRSDF del total de las 50.653 radicadas ante el MVCT durante el periodo evaluado, muestra determinada a través de la herramienta que, para estos fines es utilizada por la Contraloría General de la República -CGR, por lo tanto, los resultados del presente informe le son aplicables únicamente a la precitada muestra.

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 del Manual: Servicio y atención al Ciudadano-Versión 1, del 11/06/2024, 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

En el marco del objetivo y alcance del presente informe de seguimiento a las PQRSDF presentadas ante el MVCT durante el primer semestre de 2024, con el fin de contextualizar la gestión específica sobre estos requerimientos, en primer lugar, con base en el archivo “ER I SEMESTRE 2024” se presenta el comportamiento general del total de los requerimientos recibidos así:

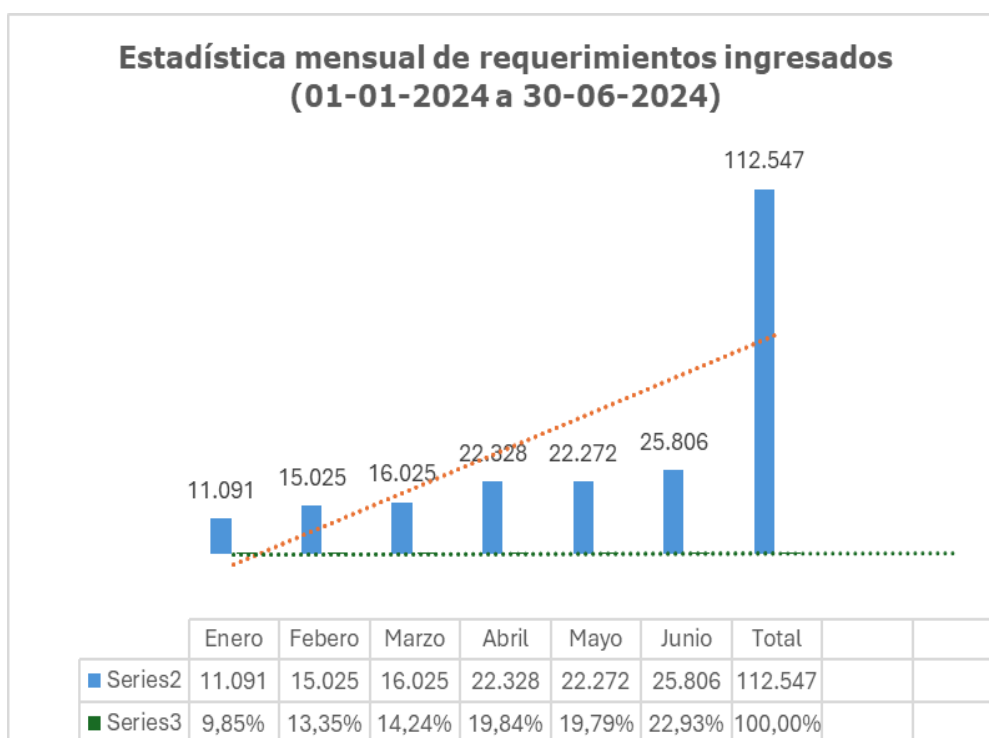
1.REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PRIMER SEMESTRE 2024

1.1 Estadística mensual del total de los requerimientos Externos Recibidos “ER” recibidos en el MVCT:

De conformidad con la información registrada en el citado archivo, se evidencia que, la clasificación por “TIPO” se despliega en 36 modalidades diferentes de documentos, que durante el periodo objeto del presente seguimiento, el MVCT recepcionó un total de 112.547 por parte de sus grupos de valor, cuyo

comportamiento mensual presenta un incremento promedio de 3%, siendo como, al inicio del periodo se recepcionaron 11.091 requerimientos, equivalente al 9.85% del total, alcanzando al finalizar el mismo un registro de 25.806, es decir el 22.93%, como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfico N° 1: Estadística mensual de requerimientos ingresados

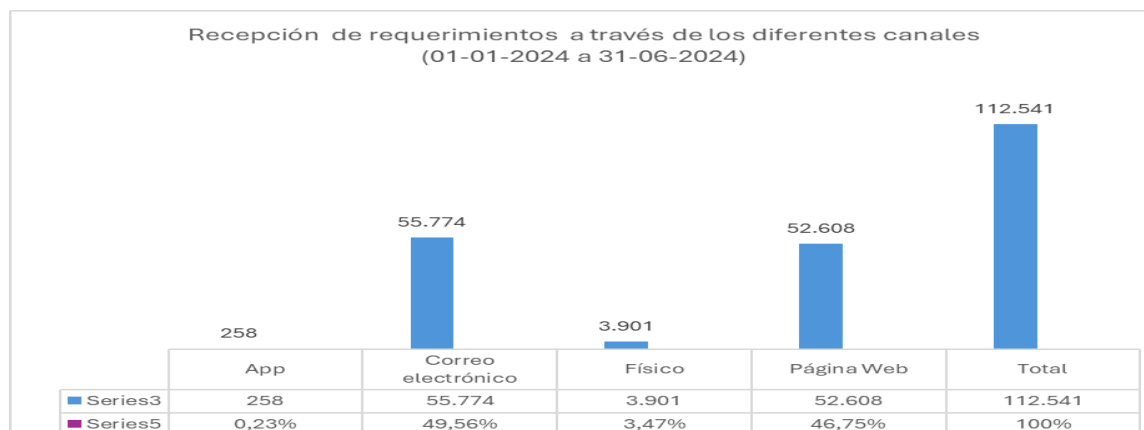


Fuente: Elaboración OCI – información tomada base de datos dispuesta por el GAUA "ER I SEMESTRE 2024"

1.2 Recepción de requerimientos a través de los diferentes canales:

De acuerdo con los registros del archivo "ER I SEMESTRE 2024" en lo pertinente con "CANALES" cuya descripción, de acuerdo con el Manual: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Versión 1, corresponde a "Canales de atención: Es un espacio, escenario, o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y, por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión o imagen", una vez analizada las estadísticas arrojadas respecto del medio de recepción preferido por los usuarios del MVCT es el "correo electrónico", por el cual ingresaron 55.774 requerimientos, equivalente al 49,56% del total de lo allegado durante el periodo evaluado, seguido de la "página web" con registro de ingresos de 52.608 requerimientos que significan el 46,75% del gran total, tal y como se aprecia en la gráfica N° 2.

Gráfico N° 2: Estadística de uso de canales para recepción de requerimientos

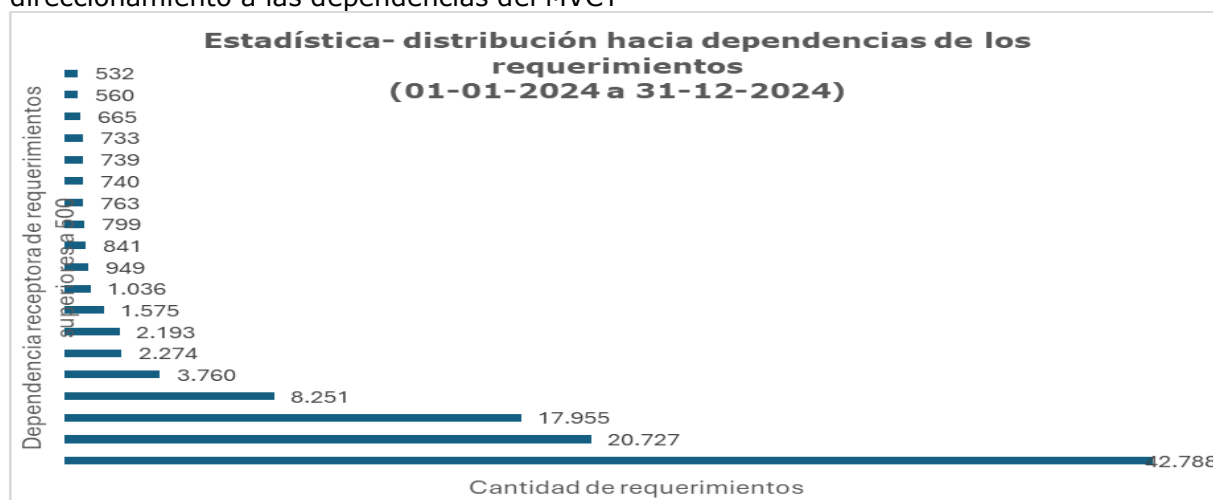


Fuente: Elaboración OCI – información tomada base de datos dispuesta por el GAUA "ER I SEMESTRE 2024"

1.3 Distribución requerimientos recepcionados y su direccionamiento hacia las dependencias:

De acuerdo con la información remitida por el GAUA, y en atención a la competencia o responsabilidad de su gestión, el 95.87% de los 112.547 requerimientos recibidos se trasladó a 19 dependencias del MVCT, y dentro de este rango, el Despacho del Ministro recibe (42.788 documentos, equivalente a 39%) seguido del Grupo de Atención al Usuario y Archivo (20.727 documentos equivalentes al 19%), mientras que las restantes 29 dependencias recibieron 4.649, es decir, el 4.13%.

Gráfico N° 3: Estadística distribución de requerimientos recepcionados y su direccionamiento a las dependencias del MVCT

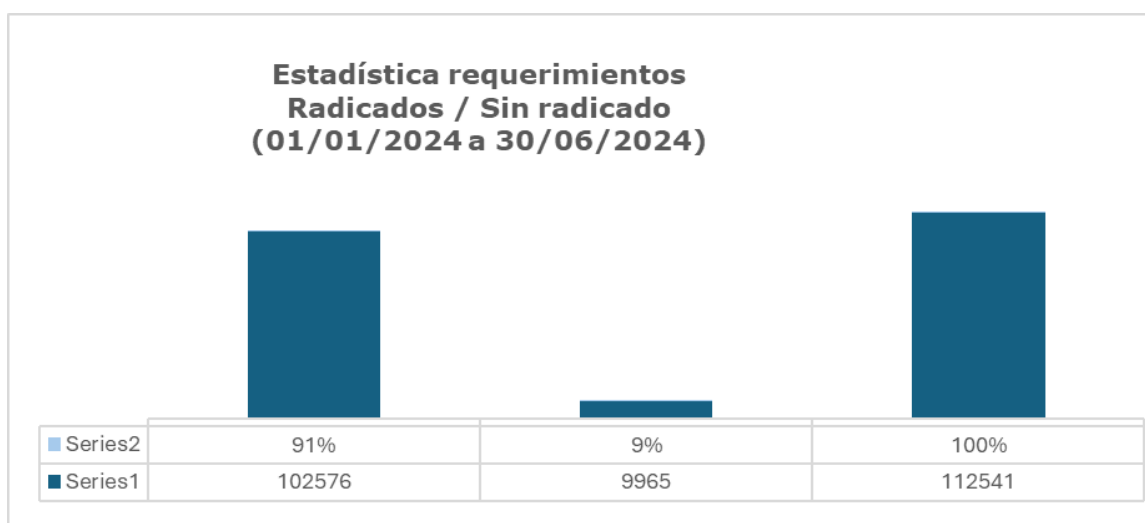


Fuente: Elaboración OCI – información tomada base de datos dispuesta por el GAUA "ER I SEMESTRE 2024"

1.4 Requerimientos con radicado y sin radicado:

Durante el periodo correspondiente al primer semestre 2024 y de conformidad con lo reportado por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo -GAUA en el archivo "ER I Semestre 2024", se evidencia el registro de ingreso de 112.541 requerimientos, de los cuales, el 91% cuentan con radicado asignado y el 9% restante no registran radicado.

Gráfico N° 4: Estadística requerimientos recepcionados con radicado y sin radicado.



Fuente: Elaboración OCI información tomada de base de datos GAUA

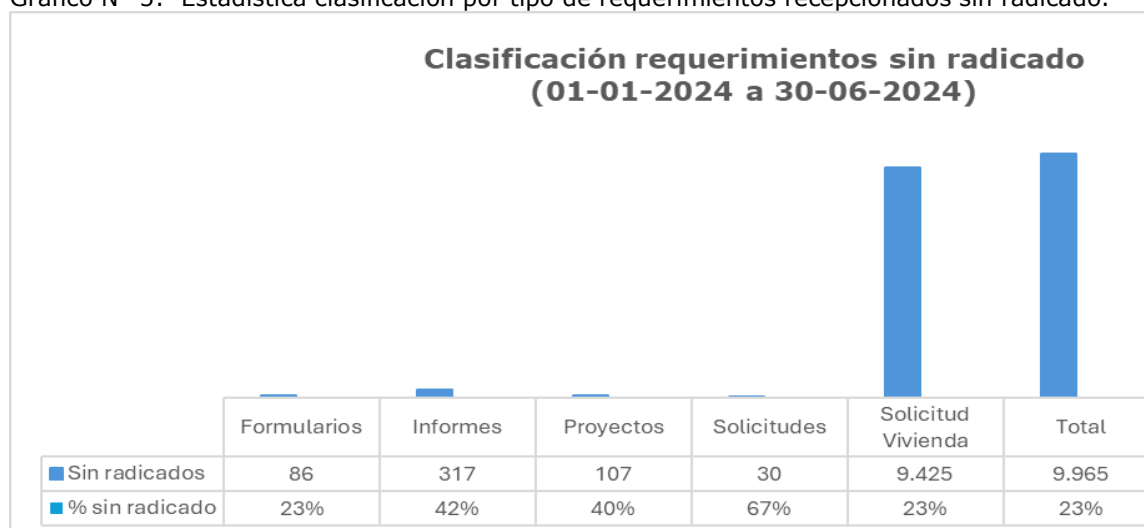
Con respecto a los datos expuestos, tomados del archivo "ER I Semestre 2024" se advierte que, el total de requerimientos asciende a 112.541, y al contrastarlos con lo indicado en el documento allegado por GAUA "Informe de Atención al Ciudadano PQRSDF" para igual periodo, pag. 8 de 12, se indica que el total de solicitudes recibidas en el MVCT es de 102.576, datos que difieren en 9.965, es decir no se tienen en cuenta los requerimientos a los cuales no se les asignó radicado, lo cual no atiende lo establecido en el *Decreto 1081 de 2015 en el Artículo 2.1.1.3.1.2. Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.*

1.5 Clasificación de los requerimientos sin radicado:

El 9%, requerimientos "Sin radicado", equivalentes a 9.965, y teniendo en cuenta, que se trata de una cantidad significativo del total de lo recibidos, de conformidad con su "TIPO" se concentran en los siguientes clasificaciones: formularios, informes, proyectos, solicitudes, y solicitud de vivienda, los

cuales, y por su estado se determinan como: Descartado, Devuelto y Por aprobar, hechos que hasta la fecha del presente informe no se ha dado una explicación o aclaración por parte del GAUA.

Gráfico N° 5: Estadística clasificación por tipo de requerimientos recepcionados sin radicado.



Fuente: Elaboración OCI información tomada de base de datos GAUA

2. PQRSDF

Conforme al objetivo y alcance del presente seguimiento, se procedió a realizar la verificación de las acciones adelantadas por el proceso "Atención al Ciudadano" de conformidad con los parámetros establecidos por la Leyes 1474 y 1755 de 2015 "Por el cual se regula el Derecho fundamental de Petición, toda persona tiene derecho de presentar Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en adelante derechos de petición respetuosos ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener solución de fondo en los términos señalados en la Ley, y de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, y lo establecido en el Manual: Servicio y Atención al Ciudadano, Versión 1- Fecha- 11-06-2024, Código SCI-M-01.

Con el fin de facilitar la comprensión de los conceptos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQR-, a continuación, se transcriben las respectivas definiciones contenidas en el citado manual y de las normas que las reglamentan:

"Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Derecho de petición: Derecho fundamental de toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, solicitar información, documentos, formular quejas y presentar reclamos.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud."

Sugerencia: Es la propuesta, idea o comentario que presenta el usuario para el mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionada con la prestación de los servicios de la entidad.

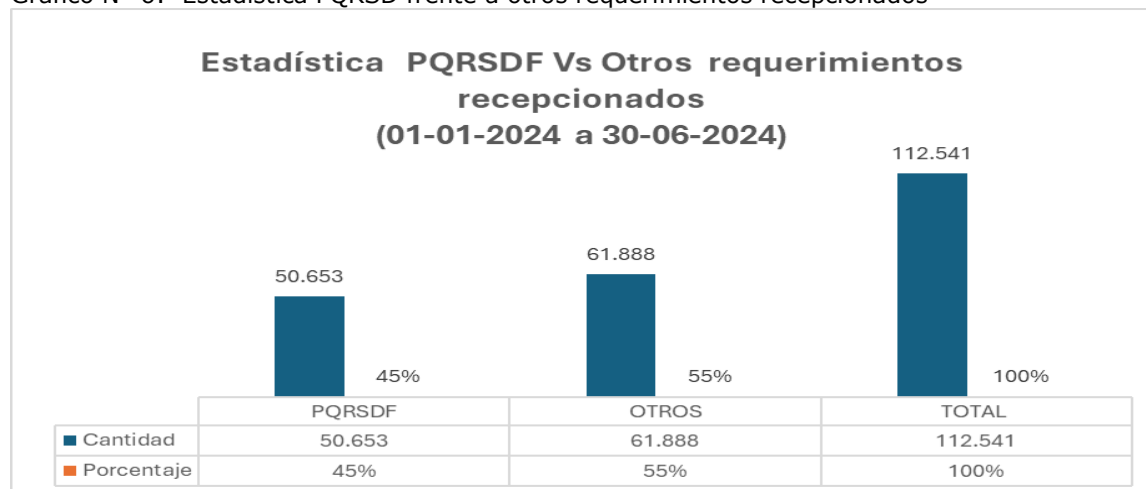
Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético- profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

2.1 PQRSDF con relación a la totalidad de los requerimientos que ingresaron al MVCT:

En el contexto general de la totalidad de los requerimientos recibidos en el MVCT durante el periodo evaluado, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF, su comportamiento con respecto a la totalidad de los requerimientos es de 50.653 que representa el 45%, como se aprecia en la siguiente gráfica:

Gráfico N° 6: Estadística PQRSDF frente a otros requerimientos recepcionados



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

Fuente: Elaboración OCI información tomada de base de datos GAUA

2.2 PQRSDf -Estadística según tipo

Durante el periodo correspondiente al primer semestre 2024 y de conformidad con lo reportado por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo -GAUA en el archivo "ER I Semestre 2024", se evidencia el registro de ingreso de 48.623 Peticiones, equivalente a 95.99% de la totalidad de las PQRSDf radicadas, seguidas de 727 Quejas, que representan 1,44%, como se aprecia en la siguiente grafica.

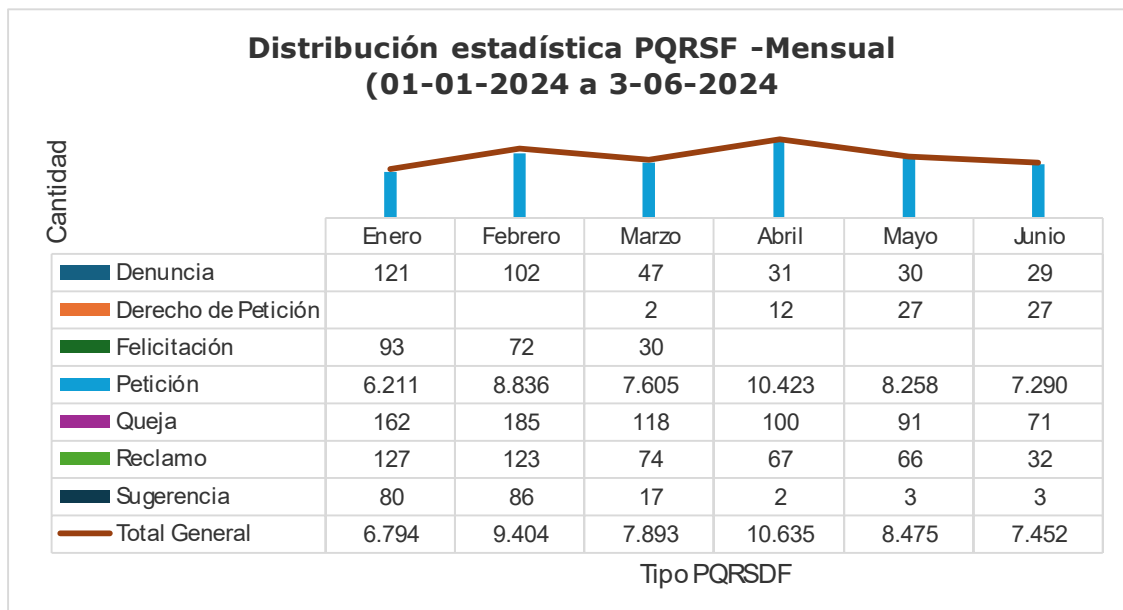
Gráfica 7 Estadística PQRSDf por tipo.



2.3 Estadística mensual de PQRSDf

La estadística del comportamiento mensual de las PQRSDf durante el periodo evaluado, indica que abril, seguido de febrero, son los meses que concentran el 21% y 19% respectivamente de recepción de solicitudes:

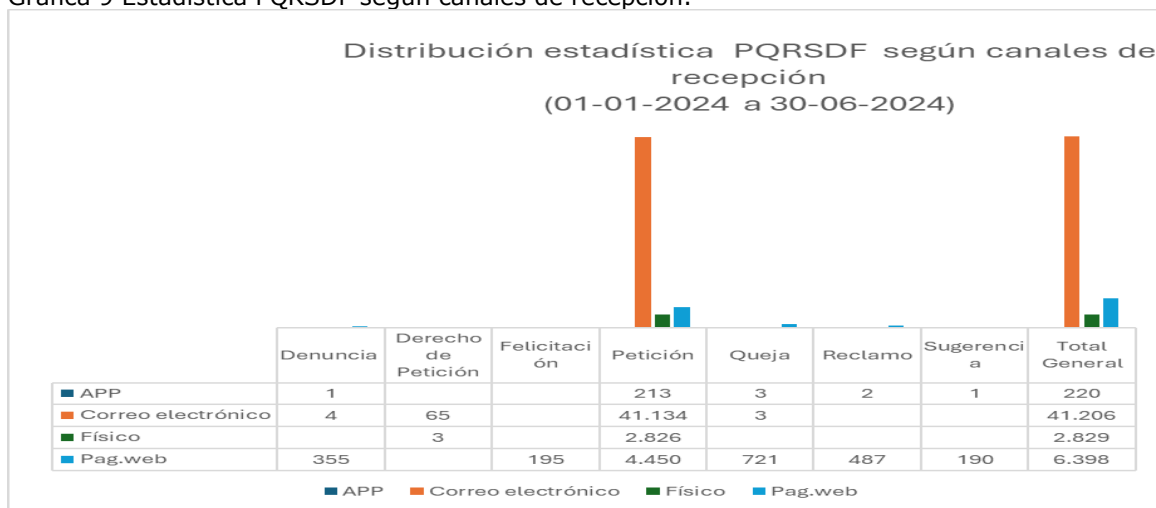
Gráfica 8 Estadística mensual de PQRSDf.



Fuente: Elaboración OCI información tomada de base de datos GAUA

2.4 Cantidad de PQRSDF por canal de recepción:

De conformidad con lo que se aprecia en la gráfica 9, el canal más usado por los usuarios del Ministerio para interponer las PQRSDF es el correo electrónico, Gráfica 9 Estadística PQRSDF según canales de recepción.

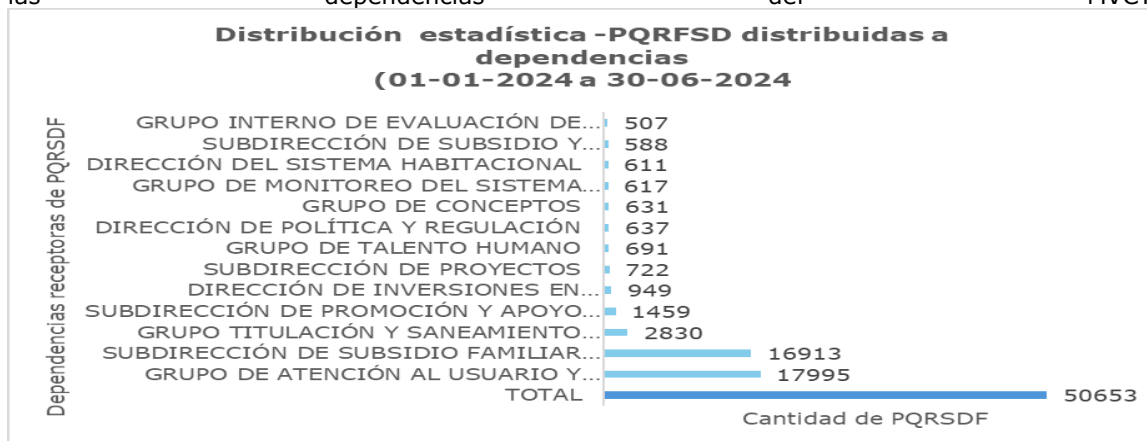


Fuente: Elaboración OCI información tomada de base de datos GAUA

2.5 PQRSDF y su distribución hacia las dependencias

De acuerdo con la información remitida por el GAUA, y en atención a la competencia o responsabilidad de su gestión, el 89.14% de las 50.653 PQRSDF recibidos se trasladó a 13 dependencias del MVCT, y dentro de este rango, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo tramita 17.995 documentos, equivalente a 35.53%, seguido de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda con 16.913 documentos equivalentes al 33.39%, mientras que las restantes 34 dependencias recibieron 5.493, es decir, el 10.84%.

Gráfico N° 10: Estadística distribución de requerimientos recepcionados y su direccionamiento a las dependencias del MVCT



Fuente: Elaboración OCI – información tomada base de datos dispuesta por el GAUA "ER I SEMESTRE 2024"

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

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 (enero a junio de 2024); dicho lo anterior, la verificación documental se realiza utilizando la muestra seleccionada mediante el muestreo aleatorio simple, con un tamaño de población (N) de 50.653 PQRSDf, un Error Muestral (E) de 5%, una Proporción de Éxito (P) del 14%, un Nivel de Confianza del 93% y una Muestra Optima de 158, y del análisis, 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 1. Resultados evaluación OCI - Muestra PQRSDf

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
1	2024ER0000774	PETICION	TERMINADO	2024EE001023	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
2	2024ER0000784	PETICION	TERMINADO	2024EE007193	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
3	2024ER0000797	PETICION	TERMINADO	2024EE007501	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
4	2024ER0000803	PETICION	TERMINADO	2024EE0000550	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
5	2024ER0000806	PETICION	TERMINADO	2024EE0019791	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
6	2024ER0000813	PETICION	TERMINADO	2024EE0001676	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
7	2024ER0000825	PETICION	TERMINADO	2024EE0013087	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
8	2024ER0000852	PETICION	TERMINADO	2024EE0007503	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
9	2024ER0000853	PETICION	TERMINADO	2024EE0007505	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
10	2024ER0000872	PETICION	TERMINADO	2024EE0001012	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
11	2024ER0000896	PETICION	TERMINADO		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
12	2024ER0000904	PETICION	TERMINADO	2024EE0007533	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
13	2024ER0000910	PETICION	TERMINADO	2024EE0000679	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
14	2024ER0000915	PETICION	TERMINADO	20240007520	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
15	2024ER0000917	PETICION	TERMINADO		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
16	2024ER0000926	PETICION	TERMINADO	2024EE00014944	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
17	2024ER0000927	PETICION	TERMINADO	2024EE0000684	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
18	2024ER0001808	PETICION	TERMINADO		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

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
19	2024ER0002439	PETICION	TERMINADO	2024EE00011822	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
20	2024ER0010835	PETICION	TERMINADO		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
21	2024ER0010862	TUTELA	TERMINADO	2024EE00004164	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
22	2024ER0011043	QUEJA	TERMINADO	2024EE00005874	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
23	2024ER0048513	INFORME	TERMINADO		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

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
24	2024ER0048578	PETICION	TERMINADO	2024EE000250005	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
25	2024ER0048658	PETICION	TERMINADO	2024EE0035821	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
26	2024ER0074802	PETICION	TERMINADO		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
27	2024ER0074822	PETICION	TERMINADO		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
28	2024ER0074863	PETICION	TERMINADO		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

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
29	2024ER0074887	PETICION	TERMINADO	2024EE0051632	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
30	2024ER0074889	PETICION	TERMINADO		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
31	2024ER0074923	PETICION	TERMINADO		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
32	2024ER0074931	PETICION	TERMINADO		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
33	2024ER0074933	PETICION	TERMINADO		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

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
34	2024ER0028527	PETICION	TERMINADO	2024EE00042196	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
35	2024ER0028530	QUEJA	TERMINADO	2024EE00018372	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
36	2024ER0028532	QUEJA	TERMINADO	2024EE00015135	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
37	2024ER0028565	QUEJA	TERMINADO	2024EE00017115	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
38	2024ER0028601	PETICION	TERMINADO	2024EE00042181	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
39	2024ER0028622	PETICION	TERMINADO		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
40	2024ER0028637	TUTELA	TERMINADO	2024EE00014974	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
41	2024ER0028662	PETICION	TERMINADO		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
42	2024ER0028682	PETICION		2024EE00019026	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
43	2024ER0028690	PETICION	TERMINADO	2024EE0015990	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
44	2024ER0028693	PETICION	TERMINADO	2024EE0024994	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
45	2024ER0028706	PETICION	TERMINADO		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
46	2024ER0028763	PETICION	TERMINADO	2024EE0014255	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
47	2024ER0028779	PETICION	TERMINADO	2024EE0025048	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
48	2024ER0028786	PETICION	TERMINADO	2024EE0029241	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
49	2024ER0028789	PETICION	TERMINADO	2024EE0026611	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
50	2024ER0028800	PETICION	TERMINADO	2024EE0014288	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
51	2024ER0028846	TUTELA	TERMINADO	2024EE0015133	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
52	2024ER0028896	PETICION	TERMINADO	2024EE0018124	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
53	2024ER0028936	PETICION	TERMINADO	2024EE0014428	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
54	2024ER0028954	PETICION	TERMINADO	2024EE0014438	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
55	2024ER0028975	PETICION	TERMINADO	2024EE0035629	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
56	2024ER0028976	PETICION	TERMINADO		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
57	2024ER0029009	PETICION	TERMINADO	2024EE0014658	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
58	2024ER0029031	PETICION	TERMINADO	2024EE0018033	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
59	2024ER0029037	PETICION	TERMINADO	2024EE0015506	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
60	2024ER0029063	PETICION	TERMINADO	2024EE0023460	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
61	2024ER0029092	PETICION	TERMINADO		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
62	2024ER0029102	QUEJA	TERMINADO	2024EE0016088	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
63	2024ER0029136	PETICION	TERMINADO	2024EE0014724	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
64	2024ER0029159	PETICION	TERMINADO	2024EE0029724	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
65	2024ER0029182	PETICION	TERMINADO	2024EE0014562	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
66	2024ER0029488	PETICION	TERMINADO	2024EE0022133	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
67	2024ER0029534	PETICION	TERMINADO	2024EE9940824	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
68	2024ER0029635	PETICION	TERMINADO		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

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
69	2024ER0029695	TUTELA	TERMINADO	2024EE0015487	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
70	2024ER0029707	PETICION	TERMINADO	20240015025	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
71	2024ER0029992	PETICION	TERMINADO		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
72	2024ER0030034	PETICION	TERMINADO	2024EE0015559	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
73	2024ER0030164	PETICION	TERMINADO	2024EE0024329	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
74	2024ER0030204	PETICION	TERMINADO		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
75	2024ER0037057	PETICION	TERMINADO		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
76	2024ER0037087	PETICION	TERMINADO	2024EE0029860	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
77	2024ER0037662			2024EE0019194	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
78	2024ER0038077	PETICION	TERMINADO		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

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
79	2024ER0038135	PETICION	TERMINADO		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
80	2024ER0038136	QUEJA	TERMINADO	2024EE20205	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
81	2024ER0038138	PETICION	TERMINADO		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
82	2024ER0039212	PETICION	TERMINADO	2024EE0022869	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
83	2024ER0039306	QUEJA	TERMINADO	2024EE0046907	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
84	2024ER0039351	PETICION	TERMINADO		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
85	2024ER0039407	QUEJA	TERMINADO	2024EE0030431	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
86	2024ER0039453	PETICION	TERMINADO	2024EE0020934	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
87	2024ER0039475	QUEJA	TERMINADO	2024EE0022805	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
88	2024ER0039531	TUTELA	TERMINADO	2024EE0021505	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
89	2024ER0040144	PETICION	TERMINADO	2024EE0030690	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
90	2024ER0040208	PETICION	TERMINADO	2024EE0020802	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
91	2024ER0040255	TUTELA	TERMINADO		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
92	2024ER0040285	PETICION	TERMINADO	2024EE0021544	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
93	2024ER0040366	PETICION	TERMINADO	2024EE0025098	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
94	2024ER0040388	PETICION	TERMINADO		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
95	2024ER0040514	PETICION	TERMINADO	2024EE31691	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
96	2024ER0040610	PETICION	TERMINADO	2024EE29165	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
97	2024ER0040764	PETICION	TERMINADO		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
98	2024ER0041394	PETICION	TERMINADO	2024EE0043587	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
99	2024ER0041531	PETICION	TERMINADO	2024EE0058970	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
100	2024ER0041597	PETICION	TERMINADO		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
101	2024ER0041645	PETICION	TERMINADO	2024EE0021471	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
102	2024ER0041794	PETICION	TERMINADO	20240023145	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
103	2024ER0041857	PETICION	TERMINADO	2024EE0021775	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
104	2024ER0041954	PETICION	TERMINADO		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
105	2024ER0042201	PETICION	TERMINADO	2024EE0031537	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
106	2024ER0042241	TUTELA	TERMINADO		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
107	2024ER0042315	PETICION	TERMINADO		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
108	2024ER0042372	PETICION	TERMINADO	2024EE0030859	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
109	2024ER0042398	PETICION	TERMINADO	2024EE0022180	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
110	2024ER0042492	PETICION	TERMINADO	2024EE21984	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
111	2024ER0042686	PETICION	TERMINADO	2024EE0024797	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
112	2024ER0042855	PETICION	TERMINADO		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
113	2024ER0043202	PETICION	TERMINADO	2024EE30753	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
114	2024ER0043767	PETICION	TERMINADO		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
115	2024ER0043881	PETICION	TERMINADO		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
116	2024ER0044010	PETICION	TERMINADO		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
117	2024ER0044074	QUEJA	TERMINADO	2024EE0045243	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
118	2024ER0044106	PETICION	TERMINADO		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

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
119	2024ER0044233	PETICION	TERMINADO	2024EE0032418	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
120	2024ER0044251	PETICION	TERMINADO		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
121	2024ER0060442	PETICION	TERMINADO	2024EE0041713	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
122	2024ER0060591	PETICION	TERMINADO	2024EE45740	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
123	2024ER0060851	TUTELA	TERMINADO		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

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
124	2024ER0060960	TUTELA	TERMINADO		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
125	2024ER0061091	PETICION	TERMINADO	2024EE0031871	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
126	2024ER0061162	PETICION	TERMINADO		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
127	2024ER0061593	TUTELA	TERMINADO	2024EE0032813	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
128	2024ER0061697	PETICION	TERMINADO	2024EE0042714	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
129	2024ER0061721	PETICION	TERMINADO	2024EE0040747	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
130	2024ER0062208	QUEJA	TERMINADO	2024EE0040553	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
131	2024ER0062376	QUEJA	TERMINADO	2024EE0041718	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
132	2024ER0062450	PETICION	TERMINADO		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
133	2024ER0062649	TUTELA	TERMINADO	2024EE0033142	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
134	2024ER0063377	PETICION	TERMINADO		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
135	2024ER0063527	PETICION	TERMINADO	2024EE0033210	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
136	2024ER0063654	PETICION	TERMINADO		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
137	2024ER0063755	PETICION	TERMINADO		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
138	2024ER0063815	PETICION	TERMINADO	2024EE0039489	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
139	2024ER0064978	PETICION	TERMINADO	2024EE0035929	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
140	2024ER0067436	PETICION	TERMINADO	2024EE0035478	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
141	2024ER0068229	PETICION	TERMINADO		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
142	2024ER0068914	QUEJA	TERMINADO	2024EE0037646	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
143	2024ER0069446	QUEJA	TERMINADO	2024EE36679	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
144	2024ER0070686	PETICION	TERMINADO	2024EE37627	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
145	2024ER0072004	PETICION	TERMINADO		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
146	2024ER0072971	PETICION	TERMINADO		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
147	2024ER0073378	PETICION	TERMINADO	2024EE48813	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
148	2024ER0074129	PETICION	TERMINADO	2024EE0046065	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
149	2024ER0075030	PETICION	TERMINADO	2024EE41802	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
150	2024ER0075451	PETICION	TERMINADO		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
151	2024ER0077774	TUTELA	TERMINADO		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
152	2024ER0078024	PETICION	TERMINADO	2024EE0040650	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
153	2024ER0079674	PETICION	TERMINADO	2024EE0044645	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
154	2024ER0080200	PETICION	TERMINADO	2024EE0059588	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
155	2024ER0080306	PETICION	TERMINADO	2024EE0042687	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
156	2024ER0080661	PETICION	TERMINADO	2024EE0044797	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
157	2024ER0081867	PETICION	TERMINADO		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
158	2024ER0082472	PETICION	TERMINADO	2024EE0042637	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

No.	RADICADO ENTRADA	TIPO	ESTADO (ER)	RADICADO RESPUESTA	EVALUACION OCI
159	2024ER0085848	PETICION	TERMINADO	2024EE0048747	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC
160	2024ER0086766	TUTELA	TERMINADO	2024EE0043104	Que el trámite se ajusta en términos de oportunidad, conformidad con la norma, y se evidencia la totalidad de documentos cargados en GESDOC

Fuente: Elaboración OCI – información tomada de base de datos dispuesta por GAUA "ER I SEMESTRE 2024" y Sistema de Información: GESDOC sgd.minvivienda.gov.co/SGD_WEB

Una vez realizada la verificación de la muestra, se puede evidenciar que de 158 PQRSDF radicadas analizados, 51 (32%) presentan la inconsistencia: *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 observó respuesta fuera de lo términos establecidos.

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

Teniendo en cuenta que, en el informe de seguimiento correspondiente al segundo semestre de 2023 se formularon las siguientes recomendaciones, frente a las cuales, al corte del presente seguimiento se presentan el siguiente avance:

- *"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".*

Avance: En cuanto a lo relacionado con el cargue de todos los documentos de respuesta que se emiten en el marco de las PQRSDF en la plataforma GESDOC, se evidencia, que en un tamaño de muestra igual para los dos periodos, 158 PQRSDF analizadas, el porcentaje de solicitudes sin documento de respuesta cargadas en el GESDOC bajó de 49% a 32%, lo

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

cual imposibilita ver la respuesta generada y de esta manera evaluar los criterios de oportunidad y calidad.

- *"Se recomienda que para aquellos que no les aplique respuesta dejar el registro del motivo en el Sistema".*

Avance: Frente a estas situaciones, en el GESDOC sigue apareciendo en el campo de auditoría, "Documento no amerita respuesta" sin especificar el motivo, lo cual imposibilita ver la respuesta generada y de esta manera evaluar los criterios de oportunidad y calidad.

- *"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"*

Avance: En este aspecto, todos los documentos analizados a través del GESDOC aparecen con el estado "finalizado" pero el 32% no es factible encontrar el documento de respuesta.

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

En atención, a la recomendación realizada en el informe para el periodo comprendido del segundo semestre del año 2023, *"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"* se evidencia que durante el presente periodo se expidió el "Manual: Servicio y Atención al Ciudadano¹, Versión 1- Fecha: 11/06/2024- Código SCI-M-01", con el objetivo y alcance, *"Establecer las normas y procedimientos como estrategia, para mejorar las relaciones de los servidores públicos y colaboradores del MVCT con los grupos de valor de interés de la entidad, garantizando la prestación del servicio integral, eficaz y eficiente, a través de los diferentes canales de atención de manera ordenada, respetuosa y amable, mejorando la percepción y la satisfacción de la ciudadanía"* además plantea dentro de sus finalidades, la de servir como *"herramienta que contribuya a mejorar la relación ESTADO-CIUDADANO y la*

¹ https://spg.minvivienda.gov.co/files/mod_documentos/documentos/SCI-M01/versiones//SCI-M-01_copia_controlada.pdf

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

calidad en la prestación del servicio a los Ciudadanos que realicen alguna gestión a través de los canales de atención que tiene dispuesto el Ministerio para tal fin; adicional que permita alimentar la base de datos, que sirve como insumo para la adecuada caracterización de los ciudadanos que son atendidos

De conformidad con lo expuesto y el hecho de que el citado Manual en principio está dirigido a las y los servidores públicos y colaboradores del MVCT que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, interactúan con los demás miembros de la sociedad y las partes interesadas, haciéndose trascendental la implementación de estándares de relación y comportamiento hacia el ciudadano, su aplicación debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todo ámbito institucional, en la ejecución de los procesos y procedimientos y en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos, cuya socialización se encuentra como actividad a desarrollar dentro del programa de transparencia y ética pública -PETET (antes PAAC) en el segundo semestre del presenta año.

5. SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PETET ANTES (PAAC) VIGENCIA 2024.

El Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP- fue creado mediante el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, cuyo contenido modificó artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que creaba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC. En este marco, los Programas de Transparencia y Ética Publica se deben formular para promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de la misionalidad institucional.

Tabla 2. Acciones Implementadas PAAC 2024.

ACTIVIDADES	ENTREGABLE	EVALUACIÓN OCI	ESTADO
Orientar a los actores involucrados sobre temas de servicio al ciudadano y gestión documental	Piezas publicitarias solicitadas a comunicaciones	Se observa la publicación en la WEB del MVCT de una pieza publicitaria denominada responsabilidad frente al archivo de gestión	Ejecutada
Orientar a los actores involucrados	Protocolo de Atención al Usuario y	El protocolo de atención al usuario que se encuentra	No ejecutada

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

sobre temas de servicio al ciudadano y gestión documental	socialización	como actividad a desarrollar a partir del 09/2024.
---	---------------	--

Fuente: Elaboración OCI – información tomada de del Programa de Transparencia y Ética Publica PTEP (antes PAAC)

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

Con el objetivo de realizar el análisis de los riesgos asociados al proceso “Servicio al Ciudadano” se consultó el respectivo Mapa de Riesgos, fundamentado en la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa para el periodo correspondiente al segundo trimestre de 2024, llevando a cabo la verificación de la eficacia de los controles de los riesgos, esta evaluación fue realizada el 27 de agosto de 2024. En virtud de lo cual, los riesgos que a continuación se detallan están asociados directamente con el tema objeto del presente informe así:

RIESGO INHERENTE	
RIESGO RESIDUAL	

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONTROL	EVALUACIÓN
Riesgo de gestión	Posibilidad de afectación reputacional por la inadecuada aplicación del criterio técnico en las respuestas generadas, debido a La inadecuada gestión de las solicitudes allegadas al MVCT.	1-Revisar el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes pendientes por tramitar por las dependencias del MVCT	El monitoreo y las evidencias aportadas por el proceso cumplen con los plazos establecidos; sin embargo, no satisfacen completamente los criterios de coherencia.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

		2-Verificar que las respuestas que se brindan al Usuario por parte del Grupo de Atención al Usuario sean acordes a lo solicitado y dentro de los tiempos legales, siguiendo el procedimiento o SCI-P-01 Trámite y atención de Peticiones, Quejas Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.	El monitoreo y evidencias aportadas por el proceso permiten corroborar la operatividad del control. La OAP en su rol de segunda línea de defensa recomienda mantener las estrategias de autocontrol que se han establecido al interior del proceso.
		3- Solicitar a la dependencia encargada el trámite adecuado de la solicitud.	De acuerdo con el monitoreo presentado por el proceso, el control no operó debido a que su periodicidad de operación es cuando se requiera, de igual forma se solicita al proceso continuar con la gestión de la aplicación del control y aportar las evidencias respectivamente, con el fin de poder identificar la operatividad del control una vez opere

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

		4. Garantizar el debido manejo de las bases de Datos personales	Según el monitoreo presentado, el control no operó debido a que su funcionamiento está previsto solo cuando es necesario.
		5. Validar si los funcionarios y contratistas del MVCT conocen sobre la importancia y confidencialidad de los Datos Personales.	De acuerdo con el monitoreo presentado por el proceso, el control no operó debido a que su periodicidad de operación es semestral.
Riesgo de corrupción	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para realizar trámites al interior del MVCT, propios o de terceros sin el cumplimiento de los requisitos o procesos establecidos.	Revisar las Denuncias recibidas en el MVCT, para identificar si hay alguna relacionada con el riesgo y darle el trámite correspondiente.	El monitoreo y las evidencias aportadas por el proceso cumplen con los plazos establecidos; sin embargo, no satisfacen los criterios de completitud y coherencia.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

		Presentar a los organismos de control las situaciones que conlleve a un acto de corrupción para que determine el tratamiento que se debe dar a la situación presentada.	De acuerdo con el monitoreo presentado por el proceso, el control no operó debido a que su periodicidad de operación es cuando se requiera, y no se materializo el riesgo		
		Validar que las solicitudes allegadas a la entidad, por el canal presencial cumplan con los requisitos para el trámite.	El monitoreo y las evidencias aportadas por el proceso cumplen con los plazos establecidos; sin embargo, no satisfacen los criterios de completitud y coherencia.		

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Al verificar el Plan de Mejoramiento del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, suscrito con la Contraloría General de la República - CGR, no se encuentran hallazgos relacionados con el objeto del presente seguimiento.

En el Plan de mejoramiento SIG del proceso Atención al Ciudadano, al corte del presente seguimiento se encuentra en proceso de ejecución la siguiente "No conformidad u oportunidad de mejora" con fecha de finalización al 31 de diciembre de 2024, según el siguiente aparte del respectivo plan de mejora:

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

	C	E	F	H	I	M	N
1			FORMATO: PLAN DE MEJORAMIENTO PROCESO: SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA Versión: 12.0 Fecha: 23/07/2024 Código: SMC-F-14				
2	NOMBRE DEL PROCESO:						
3	<i>(Diligenciar de acuerdo al mapa de</i>		<i>Servicio al ciudadano</i>				
4							
5	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA	CAUSA	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN DD/MM/AAAA	ENTREGABLE	MONITOREO AL CUMPLIMIENTO DE ACCIONES POR PARTE DE LA PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA	
6						ESTADO DE LA ACTIVIDAD (Lider del Proceso)	
7							EXPLICACIÓN DEL MONITOREO REALIZADO (EVIDENCIAS)
8	De acuerdo al Informe de Auditoría Interna al proceso de Atención al Usuario realizada el 18/04/2018 y remitida por la Oficina de Control de Control Interno con numero de radicado interno 2018IE0006998, en donde se presentan tres no conformidades y una observación están enfocadas en la matriz de requisitos de calidad, enumeradas de la siguiente forma: No conformidades: 2. ISO 9001:2015 Numeral 8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio homologable con GP-1000:2009 Numerales 7.5.1 y 7.5.2 3. ISO 9001:2015 Numeral 8.6 Liberación de los productos y servicios homologable con GP-1000:2009 Numerales 7.4.3 5. ISO 9001:2015 Numeral 8.7 Control de las salidas no conformes homologable con GP-1000:2009 Numerales 8.3 Observación: 3. Procedimiento AU-P-03 Atención a consultas telefónicas y personalizadas 5.0 ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información Documentada Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.2.4 y 4.2.3	No había claridad sobre la función y responsabilidad del proceso frente al trámite de PQRSDF	Actualizar y publicar la Política de Servicio al Ciudadano, con los requisitos y criterios que se deben tener en cuenta para la atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), por parte de las dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en el marco de la mejora continua de los procesos de calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad.	31/12/2024	Política de Servicio al Ciudadano actualizada y publicada, Contenida en el Manual de Atención y servicio al Ciudadano	Se redefinió la acción correctiva a implementar, la cual busca atender de manera eficaz la no conformidad detectada en relación con la claridad de la función y responsabilidad del proceso frente a las PQRSDF. Para lograrlo, se publicarán los requisitos y criterios que todas las dependencias del MVCT deben considerar para la atención y trámite de las PQRSDF dentro del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano. En consecuencia, se establece el 31/12/2024 como nueva fecha para la entrega del documento actualizado.	SIN INICIAR

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

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

Dentro del Plan de Acción Institucional, se evidenció que el proceso “Atención al Ciudadano” presenta la siguiente estructura y su avance a la fecha de corte del presente informe:

DIMENSIÓN ESTRATEGIA PEI	OBJETIVO ESTRATEGICO PEI	PROCESO SIG	RIESGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ENTREGABLE	AVANCE
Fortalecimiento institucional	Fortalecer el desempeño institucional, a través de la gestión de los recursos, el conocimiento y la innovación para satisfacer las necesidades de los grupos de valor	Servicio ciudadano	SCI3	Porcentaje de respuestas a derechos de petición, enviados en menos de 15 días habiles	Presentación con el análisis de uso de los canales de atención para el radicado de los documentos y tiempos de respuesta	Se cuenta con la presentación correspondie nte a los meses de enero a junio 2024
				Actualizaci ón del protocolo de atención al usuario	Protocolo de atención al usuario y socialización	No registra avance
				Socializaci n de los canales de atención que el MVCT tiene a disposición de la ciudadanía a través de los canales de atención	Piezas publicitarias solicitadas a comunicación	Se encontró el registro de 3 piezas publicitarias solicitadas, se verifico que las mismas se encuentran publicadas en la web
				Porcentaje de satisfacció n del usuario, respecto a la atención brindada por el canal presencial	Presentación con el análisis de satisfacción de los usuarios	SE cuenta con el análisis de las encuestas de satisfacción correspondie ntes al primer semestre 2024

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

RECOMENDACIONES

- En atención a lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015 -Artículo 2.1.1.3.1.2, y lo registrado en la base de datos "ER- I semestre 2024", en la que se encontró que, el 91% de los registros cuentan con un número de radicado y el restante 9% no cuentan con radicado, por lo que, se recomienda considerar la viabilidad y la pertinencia de subsanar esta observación y tomar las medidas pertinentes para prevenir la ocurrencia de estos hechos.
- Teniendo en cuenta que se el 32% de los registros de PQRSDF objeto de seguimiento de la muestra seleccionada, no cuentan con documento de respuesta en el GESDOC, se recomienda considerar la viabilidad y la pertinencia de subsanar esta observación y tomar las medidas pertinentes para prevenir la ocurrencia de estos hechos.
- En cuanto al cargue de los archivos reportados como ER 1 Semestre 2024 se recomienda, verificar el cargue de la información relacionada con solicitudes de vivienda y subsidios, en razón a que la mayoría aparecen reportados como peticiones en el archivo y no coinciden con la información revisada en el GESDOC, donde aparecen como solicitud de vivienda, o formulario de solicitud.
- En cuanto al Protocolo de Atención al Ciudadano, se sugiere que se continúe con el proceso de ajuste, con las mejoras necesarias para dar cumplimiento a las actividades sugeridas en el Manual Programa de Transparencia y Ética Pública.

PAPELES DE TRABAJO

Archivos base de datos ER 1Semestre 2024 reportados por el grupo de atención al ciudadano y archivo GAUA.
Reportes hechos de corrupción GAUA 1 semestre 2024.
Formato de Excel evaluación documental, creada para el análisis de documentos.
Carpeta PQR I Semestre 2024.
Informe de atención al ciudadano PQRSDF.

CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, teniendo en cuenta que las pruebas realizadas se

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

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 resultado



**YOLMAN JULIAN SAENZ
SANTAMARIA.**

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



**JUAN SALOMON ARCHILA
SASTOQUE.**

AUDITOR OCI

Proyecto: Juan Salomón Archila Sastoque.
Revisó: Martha Lucia Garay Castro.