



Alcaldía de Medellín
ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín



AUDITORIA DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

INFORME

**JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL
INTERNO**

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de
Medellín - ISVIMED

Noviembre 2020

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA				CÓDIGO: F-GEI-04
					VERSIÓN: 10
					FECHA: 16/04/2020
					PÁGINA: 1 de 43

NOMBRE DE LA AUDITORÍA	Auditoría de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD.				
TIPO DE AUDITORÍA:	Gestión		Auditoría de Ley	X	
Unidad Auditable Evaluada:	Proceso de Gestión de Atención al Ciudadano. Proceso de Gestión Jurídica.				
Tipo de Informe	Preliminar		Definitivo	x	

1. INFORME EJECUTIVO

1.1. CONTEXTO

SUBDIRECCIÓN - PROCESO	DIMENSIÓN - POLÍTICA	VALOR INTEGRIDAD – PRINCIPIOS MIPG Y PROCESO	OBJETIVOS ODS - ESTRATÉGICO
 Jefatura de Oficina Asesora de Comunicaciones.  Gestión de Atención al ciudadano.  Subdirección Jurídica.  Gestión Jurídica.	 5ª Información y comunicación.  Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.  Política normativa.	 Honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.  Orientación a resultados, excelencia y calidad, integridad transparencia y confianza.	 Ciudades y comunidades sostenibles  Brindar un servicio eficiente y de calidad, que contribuya al reconocimiento de la Institución dentro de la comunidad.

1.2. OBJETIVO

Verificar la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de las actividades desarrolladas en el proceso de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD interpuestas por las partes interesadas; según la normatividad vigente aplicable y la documentación estandarizada en el Sistema de Gestión de Calidad Institucional.

1.3. ALCANCE

De acuerdo con la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en su artículo 76, los informes de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, deben presentarse de manera semestral.

El corte de la información para el presente seguimiento fue el 30 de septiembre 2020, presentando la información comprendida entre el 1 de abril 2020 y el 30 de septiembre 2020.

1.3.1. METODOLOGÍA:

Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se generó del sistema de gestión de información Institucional-SIFI- el reporte de PQRDS, en función del alcance definido, teniendo en cuenta que los meses de abril, mayo y junio su indicador de oportunidad se encuentra al 100%, se toma una muestra del reporte del SIFI que corresponde a los meses de julio agosto y septiembre, no obstante dicha muestra obedece a las peticiones que ingresan por <http://pqrs.isvimed.gov.co/>, y por correo electrónico info@isvimed.gov.co dejando de lado las peticiones que ingresan por archivo central de la entidad, pues si bien tienen un tratamiento de petición no se les hace el seguimiento por parte de los responsables de atender estas (Jefatura asesora de comunicaciones). Dicho

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 2 de 43

reporte sumó un total de 1.388 requerimientos que ingresaron a la entidad o por el correo electrónico o por la página institucional (muestra SIFI meses de Julio a septiembre), los cuales se clasifican por dependencia y por su participación, así:

Tabla No. 1 Universo de auditoria.

Proceso responsable de petición	Subdirección / Jefatura responsable del proceso	No. peticiones	% participación	Total, de PQRS
Mejoramiento	Subdirección de Dotación de Vivienda y Hábitat	512	37%	601
Desenglobe		15	1%	
Legalización		57	4%	
Vivienda Nueva		10	1%	
Vivienda Usada		7	1%	
Autorización para venta o fichas - Titulación (Titulación - Legalización)	Subdirección Jurídica	14	1%	71
Escrituración		43	3%	
Renuncia a subsidios		6	0%	
Cancelación hipotecas		5	0%	
Vivienda Nueva (Postulación y asignación)	Subdirección Poblacional	3	0%	258
Arrendamiento temporal		96	7%	
Desplazados		80	6%	
Copropiedades		56	4%	
Reasentamiento		15	1%	
Entregas		6	0%	
Gestión humana	Subdirección Administrativa y Financiera	5	0%	1
Planeación	Subdirección de Planeación	1	0%	8
	Vivienda Nueva - Planeación	7	1%	
Sin información (PQRS- vacías)		1	0%	449
Total, peticiones		1388	100%	1388

Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra con un margen de confianza que asciende al 95% y un índice de error que no supera el 10%. El cálculo del tamaño de la muestra, cuando se conoce el tamaño de la población se realiza aplicando del siguiente método estadístico para determinar la muestra de auditoria:

MÉTODO ESTADÍSTICO PARA DETERMINAR LA MUESTRA EN UNIVERSOS GRANDES

MARGEN DE ERROR (común en auditoría)					
10.0%					
TAMAÑO POBLACIÓN					
1.388 **					
NIVEL DE CONFIANZA (común en auditoría)					
95% **					
Valores Z (valor del nivel de confianza)					
90% 95% 97% 98% 99%					
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula)					
1,645 1,960 2,170 2,326 2,576					
Nota:					
* Ingresar Tamaño de la Población - Universo					
** Valor fijo para auditoría					
*** Ingresar los datos de la escala de acuerdo al tamaño de la población (universo)					
TAMAÑO DE LA MUESTRA =					
$N * (\alpha_c * 0,5)^2 / 1 + (e^2 * (N - 1)) =$					
90					

Cuadro de Muestra de Acuerdo a la Población (N)											
	1%	2,0%	2,5%	3,0%	3,5%	4,0%	5,0%	6,0%	7,0%	8,0%	10,0%
2000	1,655	1,091	869	696	563	462	322	235	179	140	112
4000	2,824	1,501	1,110	843	656	522	351	250	187	145	115
6000	3,693	1,715	1,223	906	693	546	361	255	190	146	116
8000	4,365	1,847	1,289	942	714	558	367	258	191	147	117
10000	4,899	1,936	1,332	964	727	566	370	260	192	148	117
12000	5,335	2,001	1,362	980	736	572	372	261	193	148	117
14000	5,696	2,050	1,385	992	742	576	374	262	193	148	118
16000	6,002	2,088	1,402	1,000	747	579	375	262	194	149	118
18000	6,263	2,118	1,416	1,007	751	581	376	263	194	149	118
20000	6,488	2,143	1,428	1,012	754	583	377	264	195	149	118
22000	6,686	2,165	1,436	1,018	757	584	378	264	194	149	118
24000	6,859	2,183	1,444	1,022	759	586	378	264	194	149	118
26000	7,013	2,198	1,451	1,025	761	587	379	264	195	149	118
28000	7,151	2,211	1,457	1,028	763	588	379	264	195	149	118
30000	7,275	2,223	1,462	1,030	764	588	379	264	195	149	118
32000	7,387	2,233	1,466	1,033	765	589	380	265	195	149	118
34000	7,489	2,243	1,470	1,035	766	590	380	265	195	149	118
36000	7,581	2,251	1,474	1,036	767	590	380	265	195	149	118

Una vez calculado el tamaño de la muestra general la cual corresponde a noventa (90) PQRSD, se estableció el tamaño de la muestra para cada dependencia, de acuerdo con el peso ponderado de la suma de PQRSD de cada dependencia sobre el total, con el fin de determinar para cada una un tamaño muestral que resulte representativo, como se observa a continuación:

Tabla No. 2, Tamaño de la muestra.

Subdirección / Jefatura responsable del proceso	No. peticiones	Total, de PQRSD X subdirección	% participación	Muestra
Subdirección de Dotación de Vivienda y Hábitat	512	601	43%	39
	15			
	57			
	10			
	7			
Subdirección Jurídica	14	71	5%	5
	43			
	6			
	5			
	3			
Subdirección Poblacional	96	258	19%	17
	80			
	56			
	15			
	6			
	5			
Subdirección Administrativa y Financiera	1	1	0%	0
Subdirección de Planeación	7	8	1%	1
Vivienda Nueva - Planeación	1			
Sin información (PQRSD)	449	449	32%	29
TOTAL	1388	1388	100%	90

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 4 de 43

Seleccionada la muestra de noventa (90) PQRSD para el semestre objeto del alcance de la auditoria, la JOCI evaluó y verificó el cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD por parte de las dependencias del Instituto, con las evidencias que se encontraban en la fuente de información documental del Instituto el SIFI-, arrojando un primer resultado respecto de su oportunidad con inconsistencias en el sistema sobre su cumplimiento.

1.4. EQUIPO AUDITOR	1.5. CRITERIOS DE AUDITORÍA (normas y/o estándares)	
Supervisor: Catalina Vásquez Restrepo, jefe de oficina de control interno. Auditor Líder: Diego Echeverri Montoya, Profesional Universitario Auditor Apoyo: Maria Paulina Berrio Villa, Contratista de apoyo.	✚ Constitución Política de Colombia, artículos 23, 74 y 86. ✚ Ley 87 de 1993. ✚ Ley 1474 de 2011. ✚ Ley 1437 de 2011. ✚ Ley 1712 de 2014. ✚ Ley 1755 de 2015. ✚ Decreto 0103 de 2015. ✚ Decreto 1166 de 2016. ✚ Decreto 1499 de 2017. ✚ Decreto 648 de 2017. ✚ Guía de lenguaje claro para Servidores Públicos de Colombia, del Departamento Nacional de Planeación – DNP. ✚ Guía para responder solicitudes de acceso a información pública – Secretaría de Transparencia. ✚ Prácticas de buen gobierno y transparencia de la Alcaldía de Medellín - “El rol del servidor frente a la divulgación de información pública”. ✚ Demás normatividad y documentación vigente aplicable al proceso.	✚ Documentación del Sistema de Gestión de Calidad – SGC, Institucional. ✚ Resoluciones, circulares, memorandos y comunicaciones internas referentes a las PQRSD. ✚ Resolución Interna No. 1137 de 2017 “Por el cual se emite el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones.

1.6. CONCLUSIÓN

Aspectos a resaltar:

- No se tuvo en cuenta para la presente auditoria las peticiones que ingresan por el archivo central, pues se consultó el tratamiento dado a las peticiones que ingresan a la Entidad a través del archivo central, para lo cual se nos informó que éstas no ingresan al sistema de PQRSD con que cuenta la entidad, se les da un trámite distinto.
Una vez validada la información con los responsables del direccionamiento de las PQRSD, éstos expusieron, que si bien se les da el trámite de peticiones y su contestación se presenta bajo el radicado que ingresa al archivo central de la Entidad, éstas no son tenidas en cuenta en el informe de PQRSD. En el momento, el equipo a cargo está realizando los análisis y las mejoras pertinentes en conjunto con el personal del archivo central; para poder así unificar la base de datos y mejorar el proceso de atención de las PQRSD.
- En el caso de las PQRSD radicadas en el ISVIMED, éstas representan para el periodo objeto de la auditoria un total de dos mil doscientos setecientos cuarenta y una (2741) PQRSD, de las cuales solo se analizaron una muestra de mil trescientos ochenta y ocho (1.388) a razón de que por medio del indicador de oportunidad presentaron mayor inconsistencia en el indicador (meses de julio a septiembre).
- El Instituto no cuenta con un mecanismo que les permita a los usuarios, que han hecho uso de los mecanismos de atención, poder rastrear y conocer el estado de trámite en que se encuentra su solicitud a

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 5 de 43

1.6. CONCLUSIÓN

través de la plataforma institucional web, a pesar de que una vez interpuesta la solicitud se le informa a través de un correo institucional el numero con que queda radicado la PQRSD.

Recomendaciones generales:

- Mejora al aplicativo SIFI y el módulo PQRS para poder realizar el seguimiento y control de las PQRSD de manera ágil que se puedan contar con los insumos tecnológicos para la veracidad de la información reportada, así mismo desde el área de archivo permitir que las peticiones que se radican allí puedan ser objeto de seguimiento desde el área de la Jefatura asesora de comunicaciones como responsable del direccionamiento y verificación del cumplimiento de la normatividad.
- Cuando se reciban peticiones que no requieran respuestas, se recomienda cerrar dentro del sistema una vez se determine (en un tiempo prudencial), e informando que no se va a producir una respuesta, dejando nota de los motivos de no requiere respuesta.
- Cuando se asigne un requerimiento a una dependencia, y esta no es competente para dar respuesta, debe transferirse dentro del tiempo establecido a quien le compete resolver el requerimiento o la dependencia responsable para que derive la respuesta y adjunte las evidencias correspondientes en el gestor documental, de dicho traslado por competencia, el cual debe ir soportado con el comunicado al peticionario de dicha gestión realizada por la entidad.
- Las evidencias de los trámites adelantados por las dependencias deben ser adjuntadas al SIFI/módulo PQRSD o la del usuario, pues se evidenciaron trámites donde se informa que se les dio respuesta por medio de correos electrónicos al peticionario, pero no se encuentra la trazabilidad de dicha respuesta, por lo tanto, una vez se realice el trámite de envío; no deben esperar a que la JOCI dentro de las muestras de auditoria solicite la información para ser adjuntada; una auditoría generalmente realiza un muestreo, pudiendo pasar por alto PQRSD que requieren de ello; todas las evidencias de los requerimientos y actividades, tantos internas como externas, de las dependencias deben estar en el gestor documental, muy útil ahora que se ven las bondades de contar con la información incorporada en el sistema de información institucional SIFI; por lo tanto, se recomienda a las dependencias hacer un barrido y cargar todas las evidencias en el SIFI/ módulo usuarios o PQRSD.
- Se recuerda que, cuando el requerimiento no es de competencia del ISVIMED y se advierte que se debe dar traslado a otra entidad, debe informarse al peticionario de dicho traslado dentro del término de cinco días hábiles; dicho traslado recae en el ISVIMED, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 el artículo 21, que consagra que *“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”*.
- En caso de que el requerimiento sea radicado con una tipología errónea, debe realizarse por parte de los que reciben las PQRSD en la entidad solicitarse el cambio antes del vencimiento del término del radicado y no después, en aras de darle cumplimiento a la normatividad vigente aplicable para generar una oportuna respuesta y con las características pertinentes para la respuesta.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 6 de 43

1.6. CONCLUSIÓN

Conclusiones:

- MIPG define la política de Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a la entidad vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión, es por esta razón que el ISVIMED, debe propender por contar con servidores públicos bien informados, sobre cómo opera la entidad, y con ciudadanos bien informados sobre cómo hacer efectivos sus derechos, lo cual le permitirá fomentar la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública.
- Se observó por esta auditoría una mejora importante por parte de las subdirecciones y jefaturas del ISVIMED, para atender y gestionar las PQRSD que son radicadas por los grupos de interés en los diferentes canales dispuestos; así como un mejor conocimiento y manejo del sistema de información SIFI en la categorización de estas por parte de los funcionarios, y el esfuerzo realizado para brindarle a los peticionarios unas respuestas que se ajustan a las características mínimas que debe establecerse en las respuestas dadas.
- Es importante unificar las peticiones más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para el Instituto, lo cual servirá como mecanismo de control que permita identificar acciones de mejora.
- En el desarrollo de la presente auditoría se identificaron dos (2) riesgos, los cuales fueron medidos basados en sus controles y gestiones; arrojando como resultado que ambos riesgos se ponderan los dos (2) en nivel alto, a los cuales se les realizó dos (2) observaciones con sus respectivas recomendaciones y cuatro (4) oportunidad de mejora a modo de recomendación para los que no se les dejó observación, lo cual quiere decir que cuenta con un total de seis (6) recomendaciones, así:

No	Riesgo identificado	Medición del Riesgo (Materialización)				Oportunidades de Mejora
		Extremo	Alto	Moderado	Bajo	
1	Que el Instituto no de cumplimiento a la normatividad vigente aplicable ni a los lineamientos internos establecidos referentes a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.					Descripción: <i>Cumplimiento de criterios formales sobre la atención de PQRSD.</i> Observación No. 1 <i>Incumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011. Artículo 7 numeral 5.</i> Falencias por parte de la entidad frente a la Ley 190 de 1995, artículo 54. Decreto 2232 de 1995, artículo 9.- Actividades del jefe. Recomendación Observación No. #1. Carta de trato digno; informes mensuales; actividades del jefe.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 7 de 43

1.6. CONCLUSIÓN

					Descripción: Categorización de las PQRSD de acuerdo a la Ley Observación No. N.A Recomendación Observación No. #2. Fortalecimiento de los trámites administrativos:
					Descripción: Trámite y procedimiento dado a las PQRSD Observación No. N.A Recomendación Observación No. #3. Medidas de control y seguimiento a las PQRSD.
2	Que el Instituto no realice medición ni control a la gestión de la unidad auditable.				Descripción: riesgos del proceso Observación No. N.A Recomendación Observación No. #4. Monitoreo a riesgo y controles.
					Descripción: Medición objetivo del proceso (indicadores SMO) Observación No. 2: Falencia en la oportunidad de las respuestas a los derechos de petición Recomendación Observación No. #5.
					Descripción: Planes de mejoramiento Observación No. N/A Recomendación Observación No. #6. Acciones efectivas en los Planes de Mejoramiento Institucionales

La Jefatura asesora de comunicaciones, como responsable del proceso auditado, dio respuesta al informe preliminar de auditoría, por medio del correo electrónico del día 23 de noviembre de 2020, con asunto: Respuesta informe de control interno, al correo de catalina.vasquez@svimed.gov.co; en donde se manifestó “Una vez se analizó el informe preliminar de la auditoría de control interno al proceso de PQRSD informamos que estamos de acuerdo con lo allí mencionado sin embargo, tenemos las siguientes aclaraciones (...)”, se realizaron

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 8 de 43

claridades a las observaciones que integran el informe y se realizó precisiones a la acciones que vienen adelantando hacia la mejora continua del proceso dada por los responsables; situación está que no desvirtuar ninguna observación. Dado lo anterior, los responsables deberán analizar las situaciones y definir el procedimiento a seguir, en caso de presentar Plan de Mejoramiento Institucional, se les recuerda que tendrán un plazo máximo de diez (10) días hábiles, a partir de la recepción del presente informe, para que presenten las acciones de mejoramiento correctivas y de mejora para las observaciones contenidas en informe definitivo, y de las cuales se manifestó se vienen adelantando; por medio del formato estandarizado en el Sistema de Gestión de Calidad – SGC, documento con código F-GEI-06 Plan de Mejoramiento Institucional de Control Interno.

2. INFORME DETALLADO

2.1 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

2.1.1 Para la auditoría se evaluó el **riesgo de cumplimiento (ley)**: Que el Instituto no de cumplimiento a la normatividad vigente aplicable ni a los lineamientos internos establecidos referentes a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

2.1.1.1 Título del tema: Cumplimiento de criterios formales sobre la atención de PQRD.

En esta parte por medio de la auditoría se verificará y evaluará el cumplimiento normativo, por lo que podrá validar el contenido la descripción normativa, la validación del cumplimiento de la entidad y el resultado de la verificación realizada por la Jefatura de Oficina de Control Interno-JOCI.

Criterio Evaluado	<i>La 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, dispone en su artículo 76 que: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). 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 (...).”</i>
	Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.
	<i>Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</i>
	Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, literal h) “...un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado” Información mínima obligatoria en la página web institucional
	Ley 190 de 1995, artículo 54. Decreto 2232 de 1995, artículo 9.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.

Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 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

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 9 de 43

por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.

**Situación
Detectada**

- **“Ley 1474 de 2011 Artículo 5, numeral 1.** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público”.

Y el Artículo 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El ISVIMED permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRDS, para lo cual tiene dispuesto, según la Resolución Interna No. 1137 de 2017 que establece el reglamento interno para la recepción y trámite para atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes y los procedimientos e instructivos adoptados por el SGC, los siguientes canales oficiales como son: 1. Atención presencial; 2. Buzón de sugerencias; 3. Telefónico; 4. Virtual; 5. Servicio Postal

En la página web se encuentra el siguiente LINK: <https://isvimed.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-pqrsd/>.

Se evidencia que los medios de entrada de las PQRD analizadas en la muestra fue, según lo arrojado por el SIFI, por medio del WEBSITE del 100%. (correo electrónico y WEB) lo que nos permite concluir que los usuarios de la entidad usan medios digitales para presentar sus PQRDS ante el ISVIMED.

- **“Ley 1474 de 2011 Artículo 7, numeral 5.** Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.

En la página WEB del ISVIMED se encuentra el menú transparencia, en el link de atención al ciudadano, se ubica la carta de trato digno: <https://isvimed.gov.co/transparencia/atencion-al-ciudadano/carta-de-trato-digno-a-los-usuarios-del-isvimed/>.

Carta de trato digno a los usuarios del Isvimed – junio 01 de 2017, en cual se evidencia que la fecha de publicación es del 27 de diciembre del año 2016, carta esta que la entidad si bien la tiene publicada en su sitio oficial, no se esta actualizando anualmente como lo establece el mencionado artículo de la Ley 1474.



- ***“Ley 1474 de 2011 Artículo 7, numeral 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público”.***

Mediante la Resolución Interna No. 1131 del 31 de mayo de 2017, En el artículo 4 se le atribuye a la Oficina de comunicaciones, que actúa como dependencia especializada en el tema.

- ***Ley 1474 de 2011 Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.***

En cumplimiento a lo ordenado en la Constitución Política, las Leyes 734 de 2002, 962 de 2005, 1474 de 2011, 1437 de 2011 y demás legislación concordante, mediante Resolución Interna No. 1131 del 31 de mayo de 2017 se le atribuye en la estructura funcional interna del Instituto a la jefatura asesora de comunicaciones; las funciones de atender las quejas, reclamos, sugerencias formuladas por todas las personas como dependencia encargada de las PQRSD.

Dicha aplicación se da a través del cumplimiento de los lineamientos internos establecidos en la Resolución Interna No. 1131 de 2017 y el procedimiento P-GA-02, versión 02; la cual corresponde a la jefatura asesora de comunicaciones como encargada en apoyo de la subdirección jurídica y demás dependencias responsables de tramitar internamente las respuestas a las PQRSD.

- ***Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.***

Se evidencia que la entidad presenta en su página WEB el informe consolidado de PQRDS de manera mensual en el cual se evidencian los informes objeto del alcance de la segunda auditoría de 2020, se puede ver en: <https://isvimed.gov.co/transparencia/planeacion-gestion-y-control/informes-pqrs/>.

En el informe se determina en forma cualitativa y cuantitativa:

1. El número de peticiones recibidas, distribuidas por los diferentes canales de entrada.
2. Se determina el tiempo de respuesta en días, por cada modalidad y por dependencias.

- ***Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, literal h) “...un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado” Información mínima obligatoria en la página web institucional.***

Para validar el cumplimiento del artículo en mención , se encuentra publicando el informe



de atención de las PQRS en la página web, micro sitio “Ley de Transparencia”, allí reposan los informes correspondientes a las peticiones; dando así cumplimiento a lo previsto en la normatividad citada respecto de la publicación, como se evidencia en el link: <http://isvimed.gov.co/transparencia/planeacion-gestion-y-control/informes-pqrs/>.

Informes estos que, si bien se encuentran publicados en el sitio oficial de la entidad, y están elaborados en hoja membrete de la entidad, no se identifica quien los elabora, valida y aprueba, situación está que debe ser ajustada y acatando el sistema de gestión de la calidad con que cuenta la entidad, adicionalmente para sí garantizar que este informe fue analizado por las partes.

- **Ley 190 de 1995, artículo 54. Decreto 2232 de 1995, artículo 9.- Actividades del jefe.** En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.

Para validar el cumplimiento, la JOCI, solicitó a la dirección las evidencias de la presentación del informe sobre PQRS.

Al respecto, se informó que en el comité de gestión y desempeño de la entidad se presentan de manera mensual los indicadores establecidos en el Sistema de medición organizacional SMO, los que cuentan con una medición mensual, para el caso que nos ocupa se exponen los resultados y los análisis de los indicadores el cual permite a la alta dirección la toma de decisiones, dicha presentación se encuentra en las actas del comité el cual se hace de manera mensual y se encuentran en custodia la dirección.

Si bien no se hace de manera trimestral mediante un informe, si se presentan de manera mensual al comité de gestión y desempeño, cuya responsable de presentar el indicador es la jefe asesora de comunicaciones como responsable de la atención y gestión de las PQRS. (Actas No. 3 del 26 de mayo; No.4 del 23 de junio; No. 5 del 30 de julio; No. 6 del 26 de agosto; No. 7 del 22 de septiembre; y No. 8 del 27 de octubre)

- **Artículo 76.** 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.

La Jefatura de Oficina de Control Interno realiza la vigilancia y control sobre la atención oportuna de las PQRS, los resultados son incorporados en un informe semestral que se encuentra publicado en la página web del Instituto, en el siguiente link: <https://isvimed.gov.co/transparencia/planeacion-gestion-y-control/control-interno/>; informe que fue comunicado mediante el memorando 200-058 del 21 de mayo de 2020, en el cual se analizó el periodo comprendido entre 1 de septiembre de 2019 al 31 de marzo de 2020.

- **Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 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

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 12 de 43

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.

En la página WEB del ISVIMED aún no se le puede ubicar en el menú del servicio al ciudadano PQRSO el vínculo para consultar, en la denominada ventanilla única virtual; con el usuario y radicado señalado en el momento en el que se ingresó o radicó la solicitud por lo tanto, no se puede hacer seguimiento al estado de la solicitud del ciudadano <http://sifi.isvimed.gov.co/quejas/new2>, este solo está diseñado para radicar la solicitud.

El equipo auditor concluye que en dicha etapa el riesgo de cumplimiento (legal) se materializó ubicándose (frente a Ley 1474 artículo 7 numeral 5 Actualización de la carta de trato digno para los usuarios y frente a la Ley 190 del 1995 artículo 54, decreto 2232 de 1995 artículo 9. (actividades del Jefe) en un **nivel de riesgo alto**, determinando que el **control establecido es eficiente**, debido a que se cuenta con las herramientas necesarias para un adecuado seguimiento y control, tales como: procedimiento interno, herramientas tecnológicas, contratistas con formación profesional desde la subdirección jurídica, y las reuniones del equipo primario de atención al ciudadano donde se pueden tratar dichos temas; página oficial de la entidad donde se cargan los informes; No obstante, **la gestión es efectiva**, pues la entidad a la fecha de la auditoría no ha actualizado la carta de trato digno que tienen en su sitio oficial desde el año 2017; y adicional a esto no se realiza en informe trimestral que trata el artículo 54 de ley 190 de 1995 el cual debe ser comunicado al director de la entidad.

Observación No.1

Incumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011. Artículo 7 numeral 5:

La entidad a la fecha no ha actualizado la carta de trato digno de manera anual, como lo establece el mencionado artículo; para la fecha de la auditoría la entidad en su sitio oficial cuenta con una carta de trato digno a los usuarios que corresponde a la vigencia 2017, y cuya fecha de publicación es del 26 de diciembre de 2016.

Falencias por parte de la entidad frente a la Ley 190 de 1995, artículo 54. Decreto 2232 de 1995, artículo 9.- Actividades del jefe.

El jefe de esta dependencia deberá, presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad, situación esta que no se evidenció ni se reportó por parte de los responsables de proceso.

Recomendación No.1

Carta de trato digno

Actualizar por parte de la entidad la carta de trato digno para los usuarios, situación esta que debe realizarse de manera anual.

Informes mensuales de la atención a las PQRSO cargadas al sitio oficial de la entidad.

Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información, si bien la entidad cuenta con dichos informes generados estos no se ajustan al sistema de gestión de la calidad con que cuenta la entidad, pues no se puede especificar, quien los elabora, valida y aprueba, información que, si bien es de importancia para la toma de decisiones al interior de la entidad, debe estar ajustada a los formatos establecidos por el sistema de calidad de la entidad.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 13 de 43

Actividades del jefe frente a las PQRSD.

Establecer una actividad en el procedimiento P-GA-02, el cual establezca como una de las actividades de la jefatura la presentación de un informe trimestral, al director de la entidad, en el cual se detalle todo lo relacionado a las PQRSD y su estado, el cual aporte en la toma de decisiones.

Informe trimestral de PQRSD incluir encuesta de percepción de las respuestas

Se recomienda que en el informe trimestral de PQRSD del Instituto se incluyan y publiquen los resultados de la realización de encuesta de percepción sobre las respuestas – PQRSD, en el sentido de dar a conocer los elementos que califica la encuesta que se recopila en un formulario puede ser de Google, que permita medir la percepción de las respuestas dadas:

1. Nivel de satisfacción (muy satisfecho, satisfecho, conforme, insatisfecho, muy insatisfecho)
2. Claridad (excelente, bueno, regular, malo, pésimo)
3. Oportunidad (excelente, bueno, regular, malo, pésimo)
4. Pertinencia (excelente, bueno, regular, malo, pésimo)
5. Accesibilidad (excelente, bueno, regular, malo, pésimo)
6. Usabilidad (anual, semestral, trimestral, mensual, semanal)

Lo anterior permite dar luces del estado de satisfacción de los grupos de interés y tomar las acciones necesarias al interior de la entidad, con el objeto de que más allá de cumplir el aspecto formal, se mejore en la calidad de atención que presta el ISVIMED a los ciudadanos y los otros grupos de interés.

Medición

Medición del Riesgo (Materialización)	Medición del Control (Existencia y diseño de la metodología)	Medición de la Gestión (Aplicación y cumplimiento de la metodología)
Alto 	Eficiente	No efectiva

2.1.1.2 Título del tema: Categorización de las PQRSD de acuerdo a la Ley:

Categorizar las peticiones registradas por los usuarios, según las definiciones establecidas en el Procedimiento para gestionar las peticiones interpuestas por las partes interesadas" con código: P-GA-02 versión 12, y en la normatividad vigente aplicable.

Criterio Evaluado

- ❖ Ley 1437 de 2011, por medio del cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ❖ 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.

Procedimiento para gestionar las peticiones interpuestas por las partes interesadas P-GA-02, versión 14, No.3 definición.



**Situación
Detectada**

De acuerdo al análisis realizado a la muestra de auditoría se resalta la labor realizada por equipo encargado de la categorización de las PQRS, al ajustar esta solo a las definiciones establecidas en la Ley y en el procedimiento interno aplicable, no obstante, una de las situaciones que nuevamente llama la atención al equipo auditor hace alusión a la indebida categorización de las "**Denuncias**", pues la entidad en su procedimiento interno P-GA-02, versión 14, en el numeral 3 definiciones, establece: "*Denuncias: Actos de corrupción por parte de algún funcionario y de los cuales la ciudadanía tiene algún conocimiento*".

Se evidencia que se hacen solicitudes de peticiones con esta categorización como fue el caso de las peticiones identificadas en el informe generado por el SIFI con los siguientes ID: 14898; 15019; 15080; 15105; 15106; 15240; 15355; 15370; 15478; 15479; 15568; 15656; 15657; 15658; 15930; 16013; 16082; 16144; 16145.

De dichas peticiones en la muestra aleatoria solo se analizó la correspondiente a la ID **15080** (clasificado como denuncias) cuya petición se lee lo siguiente: "*En la dirección CR 102 a # 58-89 interior 150 construyeron un inmueble el cual levantaron 2 piso en unas torre de energía la cual toca los cables de luz , es decir el techo del 2 piso toca los cables de la torre de energía y nos está poniendo en riesgo a todos que posiblemente haya una descarga de energía, por lo cual solicito muy amablemente nos puedan dar solución a este inconveniente que nos tiene tan preocupados y que pone en riesgo la vida de todos los que estamos alrededor ... La dueña del inmueble es rosa Gladys Londoño o Paola la que construyó el 2 piso que toca las torres de energía*". La cual fue atendida por la entidad de acuerdo a la información que reposa en SIFI módulo PQRS, esta se encuentra cerrada a razón de que por el correo de la solicitante se le brindo la información sobre las entidades encargadas de responderle sobre la solicitud realizada, situación está que a su vez no cumple con lo establecido en la Ley, frente al tratamiento que se les debe dar a las peticiones que llegan a la entidad; y el cual consta de darle traslado a la autoridad competente e informarle al peticionario que dicha solicitud fue envía y mediante que radicado puede esta hacerle el correspondiente seguimiento.

De lo anterior, se pudo concluir que el Instituto a través de su página web, no está siendo lo suficientemente claro al exponer la definición o categorización para el usuario, de qué tipo de "denuncia" se debe formular por este medio y en dicha herramienta. Así mismo, se puede concluir que el responsable de las PQRS no se encuentra realizando un análisis de las peticiones registradas por los usuarios; lo anterior, se evidencia en el caso de las "denuncias", ya que éstos no son reclasificados para la categoría que corresponda según lo citado por el usuario. Situación que no permite a los responsables generar una adecuada respuesta, pues los trámites que deben dárseles son diferenciados, y los tiempos establecidos pueden variar. Lo anterior, expone al Instituto ante un posible riesgo ante el inadecuado tratamiento frente a las PQRS, por el contenido de las respuestas dadas, en cuanto a la calidad de la información y a la oportunidad de la respuesta.

Por lo tanto, se invita a la entidad para que analice las situaciones que están reportando los usuarios en especial a los temas relacionados con la habitabilidad que se le están dando a las viviendas y el no cumplimiento con lo establecido en la asignación de los

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 15 de 43

subsidios.

El equipo auditor concluye que en dicha etapa el riesgo operativo se tiene controlado frente a la clasificación de las PQRSD, no obstante se debe analizar la clasificación de las Denuncias, por lo tanto, se puede decir que el riesgo no se materializó ubicándose en un nivel de **riesgo moderado**, determinando que el **control establecido es eficiente**, debido a que se cuenta con las herramientas necesarias para un adecuado seguimiento y control, tales como: procedimiento interno, herramientas tecnológicas, contratistas con formación profesional desde la subdirección jurídica, y las reuniones del equipo primario de atención al ciudadano donde se pueden tratar dichos temas; frente a **la gestión es efectiva**, ya que dichas herramientas están siendo utilizadas efectivamente, ya que se evidenciaron la categorización en PQRSD; no obstante, los usuarios se encuentran categorizando peticiones como denuncias, gestión está que debe ser atendida y redireccionada por los responsables del proceso una vez recibida dicha petición, y no se viene realizando.

Observación No.

N.A

Recomendación No. 2

Fortalecimiento de los trámites administrativos:

Fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las "**Denuncias**", así mismo, desde la formulación de la PQRSD a través de la plataforma institucional, direccionar el peticionario frente al tipo de mecanismo que desea aplicar, en aras de prestar un mejor servicio a nuestros usuarios, que conlleve a darle el trámite pertinente a dicha PQRSD; para esto es necesario que desde el Área de TIC y de la Jefatura Asesora de Comunicaciones, formulen herramientas que orienten al usuario al momento de radicar una PQRSD.

Medición

Medición del Riesgo (Materialización)	Medición del Control (Existencia y diseño de la metodología)	Medición de la Gestión (Aplicación y cumplimiento de la metodología)
Moderado 	Eficiente	Efectiva

2.1.1.3. Trámite y procedimiento dado a las PQRSD (Estado, respuestas y tiempos en la atención de las PQRSD).

Criterio Evaluado

*El derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, consagrado en los **artículos 20, 23, 78, y 112 de la Constitución Política de Colombia**.*

Ley 1755 de 2015 sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33.

Decreto 2641 de 2012. "Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011". Señala que la

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 16 de 43

máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

De conformidad el **Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014**, todo sujeto obligado deberá publicar la información mínima obligatoria que se enuncia de manera proactiva. Así, de acuerdo al literal h) “... un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”.

El Decreto 1081 de 2015, incorporó el Decreto 103 de 2015 que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, y en su Artículo 2.1.1.2.1.4. numeral 7, señaló que los sujetos obligados deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”, entre otros, “El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del presente Título”.

Ley 1755 de 2015, artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones (...).

Situación Detectada

Seleccionada la muestra de noventa (90) PQRD para el semestre de acuerdo al alcance de la auditoria y de la información generada en el SIFI (de los meses de julio, agosto y septiembre); la Jefatura de Oficina de Control Interno evaluó y verificó el cumplimiento normativo en la atención de las PQRD por parte de las subdirecciones responsables de atender las PQRS que llegaron a la entidad, con las evidencias que se encontraban en la fuente de información SIFI de la entidad, arrojando un primer resultado respecto de su oportunidad con inconsistencias en el sistema sobre su cumplimiento, y del cual en los informes generados por la jefatura encargada se puede evidenciar y validar que la entidad continua presentando dichas falencias frente a la atención de las PQRS.

❖ **PQRS por estado:** De la base de datos que arrojo el SIFI, es decir, de las mil trescientos ochenta y ocho (1.388) peticiones (PQRS), se encontraban en estado de **cerradas** mil doscientos noventa y cinco (1.295); de esta base a su vez se encontraron que, noventa y tres (93) peticiones se encontraban en estado de **pendientes** por respuesta, lo cual quiere decir que el 93% de las PQRS se encontraban **Cerradas** al momento de la auditoria y el 7% **pendientes** para su respectivo tramite.

❖ **Tiempos de respuesta:** Según lo establecido en la Ley 1755 de 2015, el tiempo de respuesta de las peticiones es de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma tomando todas esta como peticiones generales; sin embargo, al analizar los tiempos de respuesta de las peticiones, ósea, de las mil trescientos ochenta y ocho (1.388), mil cuarenta y seis (1046) se cerraron dentro de los tiempos establecidos por Ley (ósea dentro de los 15 días); es decir, el 75% de las peticiones se respondieron de manera oportuna; no obstante, de la base general reportada por SIFI (1.388), un total de trescientos cuarenta y dos (342) peticiones superaron los tiempos de Ley es decir,



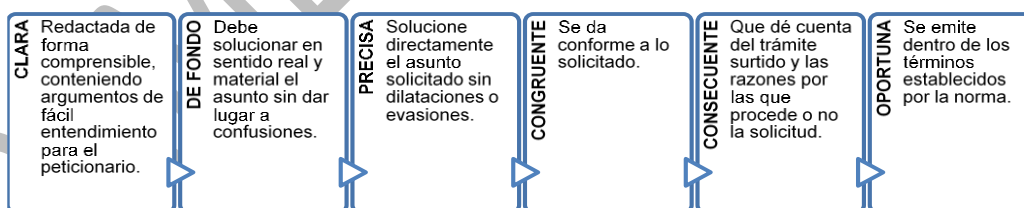
se respondieron de manera extemporánea lo que equivale al 25%.

Se observaron peticiones con retrasos en sus respuestas en más de 20, 30, 40 y hasta de 60 días (cuyas peticiones que superan los 60 días se encuentran identifican con el **ID 14885; 14889 y 14896**). Situación que preocupa al equipo auditor, puesto que no se está dando cumplimiento a la normatividad vigente aplicable. La anterior situación, deberá ser objeto de análisis y seguimiento debido a los altos retrasos; lo que podría conllevar a tutelas innecesarias y las cuales podrían afectar el logro de los objetivos y metas institucionales, lo puede le pueda acarear acciones de tutela a la entidad, por no atender el derecho de petición de forma oportuna.

Situación que, a su vez, se ha reportado en los informes generados mensualmente por la jefatura responsable de la atención de las PQRSD y que se encuentran publicados en el sitio oficial de la entidad, así mismo, en el indicador SMO, situación que ratifica que las acciones implementadas no vienen siendo efectivas ni eficaces, por lo tanto, los controles no se encuentran funcionando en debida forma.

- ❖ **Análisis respuesta peticiones:** Las respuestas dadas a las peticiones deben contener unas características mínimas, las cuales sirven como instrumento de medición de la efectividad en la protección al derecho fundamental de petición. Dichas características son: respuesta de fondo, respuesta clara, respuesta precisa, respuesta congruente y consecuente, y respuesta oportuna. Adicionalmente, las peticiones deben ser contestadas dentro de los plazos estipulados en la normatividad vigente aplicable (**Ley 1755 de 2015, artículo 14**).

Gráfico No. 1: Características de una respuesta a una PQRSD.



En el **anexo 1. adjunto y en papeles de trabajo de la auditoria que soportan el informe** se detallan los resultados derivados de la revisión de las respuestas de la muestra de auditoría; como se expuso anteriormente, la muestra de auditoría se compuso por un total de noventa (90) peticiones (PQRSD), distribuidas de acuerdo a la tabla No. 2, tamaño de la muestra de auditoria, la cual está compuesta por las peticiones radicadas en la entidad y que fueron seleccionadas en la muestra aleatoria.

En la columna “Características de la respuesta” se calificó en color **verde** las respuestas que dieron cumplimiento a los lineamientos normativos, en color **rojo** aquellas que no cumplieron con la característica señalada, y en color **amarillo** aquellas que cumplieron dichas características de manera parcial o de forma incompleta. (Ver anexo 1. y/o papeles

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 18 de 43

de trabajo auditoria semestre 2).

Una vez realizado el análisis respectivo a las características de la respuesta de las PQRSD de la muestra de auditoria, se resalta el avance y compromisos de parte de las distintas subdirecciones en generar una respuesta con dichas características mínimas como se puede observar en el documento adjunto al informe, no obstante, se debe continuar en esa línea hacia la mejora constante del proceso, porque aún se denotan falencias, en temas como oportunidad en la respuestas, y en el cierre de PQRSD cuando no se les da una respuesta de fondo al peticionario, así mismo, se debe analizar por parte de los responsables cuando la entidad no es la competente para generar la respuesta, darle el tramite pertinente y notificarle al peticionario de su traslado, adicional las peticiones que ingresan a la entidad que no requieren respuesta se debe justificar por qué no se genera una respuesta en la bitácora de seguimiento, así mismo, las que se responden vía correo electrónico adjuntar la evidencia de que se les dio un debido trámite y se cumplió con el objetivo establecido en la Ley para la atención de las PQRSD.

Por lo anterior, se concluye que el riesgo se materializó ubicándose en un nivel de **riesgo Alto**, , determinando que el **control** establecido **no es eficiente**, debido a que las respuestas dadas a las peticiones interpuestas por las partes interesadas se siguen realizando, enviando y cerrando sin el lleno de requisitos mínimos legales; sin brindarle una respuesta de fondo a los peticionarios según lo evidenciado en la muestra de auditoria; y **la gestión no es efectiva**, ya que a pesar de que el proceso cuenta con acciones de mejora vigentes en el plan de mejoramiento institucional, las deficiencias se siguen presentando, evidenciándose que los controles no han sido eficientes.

N/A

No se plasma observación; sin embargo, se recomienda que se realice un análisis de las acciones propuestas en el PMI actual.

Si bien no se deja una observación por ser reiterativo la situación, si se denota un evidente esfuerzo y compromiso por parte de los responsables de atender las PQRSD y donde se resalta la mejora continua que se viene presentando en el proceso, frente a las características mínimas de las respuestas,

Observación No.

No obstante, las situaciones que se mencionan en el anterior análisis, ya habían sido expuestas en todos los informes que ha realizado la JOCI, en donde se han plasmado la debilidades frente a la atención, gestión y control de las PQRSD; es decir, que las deficiencias en el proceso de las PQRSD son recurrentes, y las mismas se siguen presentando; por esta razón, es importante que los responsables , evalúen las observaciones del presente informe (así como de los anteriores), revisen las actuales acciones correctivas del PMI, y definan acciones correctivas que en realidad apunten a eliminar la causa raíz de las debilidades presentadas.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 19 de 43

El informe anterior, corresponde al memorando 200-058 del 21 de mayo de 2020, donde se presentó y comunico la misma situación.

Recomendación No.3

Medidas de control y seguimiento a las PQRSD.

Se recomienda analizar y revisar las actuales acciones de mejora implementadas en el proceso de administración y gestión de las PQRSD; debido a que se evidenció que las mismas no están siendo efectivas para el mejoramiento del proceso; ya que como se expuso en el presente informe, las observaciones derivadas de los informes anteriores se siguen presentando, lo cual significa que el Instituto no está dando respuesta con el lleno de los requisitos legales exigidos.

Medición	Medición del Riesgo (Materialización)	Medición del Control (Existencia y diseño de la metodología)	Medición de la Gestión (Aplicación y cumplimiento de la metodología)
	Alto 	No eficiente	No efectiva

2.1.2 Para la auditoría se evaluó el riesgo operativo (medición): Que el Instituto no realice medición ni control a la gestión de la unidad auditable.

2.1.2.1 Título del tema: Riesgos del proceso

Criterio Evaluado

Riesgos del proceso vigencia 2020.

Matriz de riesgos del proceso con código F-GM-29, versión 02, del 20/03/2019; en dicha matriz la entidad identificó cuatro (4) riesgos, pero tres (3) de estos con relación a la atención de las PQRSD en la entidad las cuales son:

- ✓ *Respuesta inoportuna a los Derechos de Petición interpuestos por las partes interesadas.*
- ✓ *Falencias en las respuestas dadas a los peticionarios.*
- ✓ *Extravío de un derecho de petición.*

Para la vigencia 2020, se identificaron los mismos riesgos de acuerdo al Matriz de riesgos del proceso con código F-GM-29, versión 03, del 09/10/2019, y cuyo seguimiento es al segundo trimestre de la vigencia.

Situación Detectada

De acuerdo al seguimiento realizado por la Subdirección de Planeación en conjunto con la Jefatura Asesora de Comunicaciones se documentó en su matriz de riesgos el seguimiento realizado en el segundo trimestre del 2020, en este se observa lo siguiente:

- ✓ Respuesta inoportuna a los Derechos de Petición interpuestos por las partes interesadas.

Seguimiento matriz: “Para este trimestre se ha buscado diferentes opciones para dar cumplimiento a los



tiempos de respuesta a las PQRSD y derechos de petición, se sostuvo una reunión con la Subdirección Jurídica y Financiera, para revisar las oportunidades de las respuestas. Por parte de la jefatura de comunicaciones se envió un memorando, indicado que todas las respuestas de los PQRSD, debían ser enviada con copia al contratista encargado del proceso, con el fin de realizar un mejor seguimiento al cierre de las mismas. Es importante aclarar que muchos de los derechos de petición que llegan al instituto es a través del archivo, por lo cual, desde el área de comunicaciones no se tiene el conocimiento de la cantidad que se radica ni se le realiza seguimiento alguno”.

Análisis de la JOCI: Se puede concluir que dicho riesgo se materializó para el trimestre evaluado (segundo trimestre de 2020), tal y como se denota en cada uno de los seguimientos e informes que publica la entidad en su sitio oficial, así como, lo evidenciado en la auditoria donde se supera los tiempos establecidos para las respuestas de las PQRSD; así mismo, al verificar la matriz del riesgo se observó que no se cuenta con controles en la matriz de riesgos del proceso, los cuales permitan prevenir la ocurrencia de estos riesgos, por lo que la entidad deberá implementar controles.

✓ Falencias en las respuestas dadas a los peticionarios.

Seguimiento Matriz: “Desde cada subdirección se han tomado medidas con respecto a las respuestas dadas a las PQRSD, utilizando un lenguaje más claro para la comprensión del mismo por parte del petionario. Se manifestó en la reunión que se sostuvo el pasado 10 de junio con la Subdirección Jurídica, Financiera y de Comunicaciones, la posibilidad que los Jurídicos encargados de PQRSD, sean las personas que revisen las respuestas que se les enviará a los peticionarios, con el fin de mejorar las falencias que se tienen en las respuestas”.

Análisis de la JOCI: Si bien se presenta una mejora sustancial frente a las características de las respuestas con relación a las peticiones, se continua presentan falencias, como son frente a la oportunidad y frente a las respuestas de fondo, situación que se presenta con los cierres de peticiones sin dar una respuesta de fondo, al solicitar un plazo para generar la respuesta de fondo o situación donde se le solicita al petionario una información adicional para atender la solicitud.

✓ Extravío de un derecho de petición.

Seguimiento Matriz: “Actualmente no se ha evidenciado ningún riesgo referente a la perdida de documentos desde el correo de info y SIFI, con relación a los derechos de petición y PQRSD ya que todos se han remitido adecuadamente a las áreas competentes”.

Análisis de la JOCI: Para el equipo auditor el riesgo en lo que va de la vigencia 2020, no se les ha materializado, a razón de que la entidad cuenta con un control frente a la recepción y radicación de la correspondencia, el cual ha venido siendo eficaz y eficiente, no obstante, las peticiones que ingresan por archivo, no cuentan con el control del área de atención al usuario como directamente responsable de dichas peticiones.

Por lo anterior, los riesgo identificado para el proceso y que hace relación al presente informe, se materializó ubicándose en un nivel de **riesgo Alto**, determinando que el control evaluado por la JOCI **es eficiente**, ya que, la entidad cuenta con una matriz de riesgos establecida para el proceso en la cual se identificaron los riesgos que podrían

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 21 de 43

impactar la gestión y administración del proceso; pero, por otro lado la gestión **no es efectiva**, ya que, se evidenció la materialización de los riesgos, denotando que no se cuenta con controles establecidos para los dos riesgos que se materializaron por lo que no se evita que las situaciones no deseadas se presenten y afecten la correcta operatividad del proceso.

Observación No.

N/A

Recomendación No.4

Monitoreo a riesgos y controles.

Realizarle seguimiento permanente a la matriz de riesgos establecida por la entidad para el proceso; con el fin de tener en el radar aquellos riesgos importantes que podrían afectar el correcto desempeño del proceso y entorpecer el logro de los objetivos; así mismo, es fundamental que se realice de manera periódica una revisión a la matriz para que la misma sea actualizada, conforme a los cambios del entorno y del mismo proceso.

Es imperativo que aquellos riesgos que se materialicen, sean evaluados y reportados a la Subdirección de Planeación; con el objetivo de establecer **acciones correctivas** y de implementar o mejorar los **controles**, en procura de la mejora del proceso.

Medición

Medición del Riesgo (Materialización)	Medición del Control (Existencia y diseño de la metodología)	Medición de la Gestión (Aplicación y cumplimiento de la metodología)
Alto 	Eficiente	No efectiva

2.1.2.2 Título del tema: Medición objetivo del proceso (indicadores SMO)

Criterio Evaluado

Numeral 4.4.1 de la NTC 150 9001:2015. "La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe determinarlos procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos..."

Numeral 9.1.3, de la NTC 150 9001:2015. "La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados de análisis deben utilizarse para evaluar:

c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad..."

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 22 de 43

Decreto 1499 de 2017. Dimensión 4. Evaluación de resultados. Política Seguimiento y evaluación del desempeño Institucional.

Situación Detectada

El proceso cuenta con un indicador de gestión el cuales es:

- ❖ *Eficacia en la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición*, el cual tiene como objetivo suministrar al usuario una respuesta oportuna a su respectiva petición. Con una meta anual y periódica de 90% de acuerdo a la ficha que se encuentra en el SMO, como información general. <http://192.168.1.212:3020/indicadores/visualizar?id=109>.

Como se informó en la auditoria anterior comunicada mediante memorando 200-058; Este indicador mide la gestión del ciclo específico de la prontitud en tiempos de Ley de las PQRSD, cuando el proceso inicia desde la presentación o solicitud de la necesidad, hasta el cierre en el aplicativo SIFI con la contestación “oportuna” de la petición, por lo tanto, solo se está realizando una evaluación parcial al desempeño de las peticiones, lo cual no permite asegurar la eficacia de las operaciones y actividades desarrolladas durante las demás características que trae consigo las respuestas a las PQRSD, ni el control efectivo y eficaz del proceso

A la entrega del presente informe y de acuerdo a la medición del indicador en el SMO “Oportunidad en las Respuestas de PQRSD”, en la gráfica se puede evidenciar una tendencia a la baja en la oportunidad de las respuestas para los meses de julio, agosto y septiembre. Situación que valida que la entidad ha venido identificando el incumplimiento de la normativa y de la cual debe iniciar las acciones correspondientes en aras de subsanar dicha desviación, para los meses de abril mayo y junio supero él 90% establecido para la oportunidad en el indicador, por esta razón no se analizaron.

Por lo anterior, el riesgo evaluado se materializó ubicándose en un nivel de **riesgo Alto**, determinando que el control evaluado por la JOCI **es eficiente**, ya que se evidencia medición del proceso basado en un indicador establecido y una meta; y la **gestión no es efectiva**, ya que, al contar con las herramientas necesarias, desde la Jefatura Asesora de Comunicaciones, se realizan seguimientos, monitoreos y control a la gestión del proceso.

Observación No.2

Falencias en la oportunidad de las respuestas a las peticiones

Se presenta extemporaneidad en la contestación de las PQRSD, por parte de los responsables; situación que se evidenció en el informe generado por el SIFI, así mismo, identificado en los informes mensuales publicados en el sitio oficial de la entidad y a su vez en los indicadores SMO con que se mide la gestión del proceso, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14.

Recomendación No.5

Aplicación de la normatividad vigente

Dado la importancia que significa la atención del ciudadano, es indispensable el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, la Resolución No. 1131 del 31 de mayo de 2017, *por medio de la cual se emite el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones*. Circular con Radicado No. 200-033 del 22 de junio de 2017, *en la cual se tratan los términos para las respuestas de derechos de petición y disposiciones varias*; en lo

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 23 de 43

atinente a la contestación de las PQRS en los términos de oportunidad; por lo tanto, es menester capacitar al personal de la Entidad frecuentemente en la contestación de las peticiones teniendo en cuenta sus principales características, como son la respuesta de fondo, clara, precisa, congruente, consecuente y **oportuna**; lo anterior, en aras de brindar una respuesta dentro de los términos que confiere la Ley 1437 de 2011 (artículo 14) sustituido por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Medición	Medición del Riesgo (Materialización)	Medición del Control (Existencia y diseño de la metodología)	Medición de la Gestión (Aplicación y cumplimiento de la metodología)
	Alto 	Eficiente	No efectiva

2.1.2.3 Título del tema: Planes de mejoramiento

Criterio Evaluado	<i>Documentos internos</i> <i>P-GEI-02 Procedimiento para auditoria de control interno.</i> <i>I-GEI-02 Instructivo para el seguimiento al plan de mejoramiento institucional.</i> <i>F-GEI-06 Plan de mejoramiento único institucional de control interno.</i>
--------------------------	---

Situación Detectada

Actualmente, en el seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional – PMI, se les comunico el estado en que se encontraban las acciones de mejora propuesta para dicho informe de Ley, comunicado mediante el Memorando digital 226 del 03 de agosto de 2020.

En dicho informe se puede observar que, para el proceso de comunicaciones informe de Ley al seguimiento de la PQRS, se encontraba a la fecha así:

DEPENDENCIA	AUDITORIA	Total	Cumplimiento				Posterior
			Bajo CB	Medio CM	Alto CA	Cerrada	
Comunicaciones	PQRS	18	5	8	1	4	-

Por lo anterior, el riesgo evaluado se continúa materializando ubicándose en un nivel de **riesgo alto**, determinando que el **control** evaluado por la JOCI **es eficiente**, ya que la entidad cuenta con los PMI como herramienta de formulación de acciones, los responsables del seguimiento cumplen con las funciones asignadas y reportan el respectivo seguimiento; no obstante, la **gestión no es efectiva**, debido a que, las acciones no están eliminando la causa raíz de las situaciones presentadas.

Observación No.	N/A Aunque las acciones no han sido eficaces y efectivas, se considera necesario que se
------------------------	--

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 24 de 43

Recomendación No.6	retome la revisión y análisis de las acciones formuladas en dicho PMI en aras de subsanar dichas observaciones que se han presentado y continúan presentándose en la entidad.
	Acciones efectivas en los Planes de Mejoramiento Institucionales. Tomar acciones tendientes a corregir la causa raíz que generó las observaciones comunicada en los seguimientos de ley realizado a la atención de las PQRS de la entidad, el cual se evidenció en el último seguimiento realizado por la JOCI y que obedece al Memorando No. 200 -058 del 21 de mayo de 200, y que aún persisten.

Medición	Medición del Riesgo (Materialización)	Medición del Control (Existencia y diseño de la metodología)	Medición de la Gestión (Aplicación y cumplimiento de la metodología)
	Alto 	Eficiente	No efectiva

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 25 de 43

Anexo 1.

Muestra de la auditoría

Características mínimas de la respuesta a una PQRS

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicada entrada	Radicada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
1	15630	6433	No tiene	1	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: 1 días, no evidencia respuesta. Al leer el radicado de entrada de la citada petición (E 6433); No se evidencia un radicado de la respuesta brindada al peticionario, por lo tanto, no se puede determinar si dicha respuesta es clara, precisa, congruente, consecuente, de fondo y oportuna así mismo, no se le está atendiendo la solicitud radicada por el peticionario, frente a las circunstancias particulares que este manifiesta en su petición y que va ligada a un “cambio de acreedor de una obligación”. Adicionalmente, no se evidencia que se le informe al peticionario las gestiones que debe adelantar o las gestiones necesarias para cerrar de manera eficaz la petición, o para considerarse una respuesta de fondo. El argumento del cierre obedece a que se radico en varias oportunidades, pero no se evidencia respuesta de dicha petición
2	15642	No evidencia	No evidencia	5	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: 5 días. No se evidencia respuesta. Se evidenció a dar lectura a la petición, el peticionario estaba solicitando un mejoramiento de vivienda para personas adultas mayores, en esta petición se informó que se le dio respuesta a través de correo electrónico. La situación descrita no permite evidenciar las características de las respuestas dadas al peticionario.
3	15676	No evidencia	No evidencia	5	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: 5 días. No se evidencia respuesta. Al analizar la solicitud de la petición con radicado consecutivo ID 15676 en la que el peticionario solicita información para acceder al mejoramiento de vivienda, al verificar el ID se puede leer en la bitácora de seguimiento que esta se cerró, porque se le dio respuesta a través del correo electrónico del peticionario, situación que no permite validar las características de la respuesta. Se recomienda cargar la respuesta dada en usuarios para un respectivo análisis y evidencia de dicha respuesta, o en caso de considerarse que no es necesario dar respuesta colocar la justificación de porque no requiere una



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 26 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicalada entrada	Radicalada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
												respuesta.
4	15686	6663	8669	5	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: 5 días. Al analizar la solicitud de la petición con radicado consecutivo ID 15686 en la que el peticionario solicita información para acceder al subsidio mejoramiento de vivienda para casas prefabricadas, la entidad le da respuesta mediante radicado de salida S-8669. Al verificar la respuesta dada con radicado de salida S-8669, se puede leer que dicha respuesta cumple con las características mínimas que trae consigo la Ley. Por lo tanto, dicha petición esta ajustada a las características.
5	15694	6665	6721	1	Petición							Respuesta oportuna: 1 días según base de datos SIFI, de acuerdo a la solicitud se dio respuesta en los términos de Ley. Se evidenció en la base de datos el radicado de salida de la respuesta de la PQRS, por lo tal se procede a verificar la petición con radicado E-6665, para la cual se le dio respuesta mediante el radicado S6721 del 10/09/2020 La petición con radicado S6665, es sobre los requisitos para acceder al subsidio de vivienda nueva. Teniendo en cuenta todo lo anterior la petición fue cerrada; brindándole al peticionario una respuesta de fondo pues se le informó cuales eran los trámites que debería adelantar el peticionario; adicional fue precisa, congruente, consecuente y oportuna.
6	15698	No evidencia	No evidencia	1	Petición							Respuesta Oportuna según base de datos SIFI. La Petición con ID 15698 consecutivo el cual no cuenta con radicado de entrada ni de salida, estaba encaminada a solicitar información con respecto al subsidio de mejoramiento de vivienda; de acuerdo a la notación en SIFI bitácora de seguimiento se informa que se le dio respuesta a través del correo electrónico del usuario y por lo tanto se cerró. Como no se cuenta con la evidencia de la respuesta el equipo auditor no puede evaluar las características de las respuestas, por lo tanto, se califican sin cumplimiento para que sea analizado por los responsables.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 27 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicada entrada	Radicada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
7	15707	No evidencia	No evidencia	1	Petición							Respuesta Oportuna según base de datos SIFI. La Petición con ID 15707 consecutivo, el cual no cuenta con radicado de entrada ni de salida, de acuerdo a la información que reposa es una petición incompleta, lo que hizo que el equipo de atención se contactara con el peticionario para aclarar la solicitud, en dicha bitácora de seguimiento se puede leer que esta petición estaba encaminada a solicitar información con respecto al subsidio de mejoramiento de vivienda; de acuerdo a la notación en SIFI bitácora de seguimiento se informa que se le dio respuesta a través del correo electrónico del usuario y por lo tanto se cerró. Como no se cuenta con la evidencia de la respuesta el equipo auditor no puede evaluar las características de las respuestas, por lo tanto, se califican sin cumplimiento para que sea analizado por los responsables.
8	15719	No evidencia	No evidencia	1	Petición							Respuesta Oportuna según base de datos SIFI. La Petición con ID consecutivo 15719, el cual no cuenta con radicado de entrada ni de salida, de acuerdo a la información que reposa es una petición con respecto al subsidio Municipal de Vivienda que asigna el ISVIMED; de acuerdo a la notación en SIFI bitácora de seguimiento se informa que se le dio respuesta a través del correo electrónico del usuario y por lo tanto se cerró; no obstante, en la bitácora se puede leer que se remitió al usuario a estar pendiente de los medios de comunicación para estar informada, situación está que estaría en contra vía del derecho de petición y no estaría cumpliendo con las características de las respuesta. Como no se cuenta con la evidencia de la respuesta el equipo auditor no puede evaluar las características de las respuestas, por lo tanto, se califican sin cumplimiento para que sea analizado por los responsables.
9	15728	No evidencia	No evidencia	1	Petición							Respuesta Oportuna según base de datos SIFI. La Petición con ID consecutivo 15728, el cual no cuenta con radicado de entrada ni de salida, está dirigida a solucionar errores que se le presentan a la usuario con relación al registro en la plataforma para la postulación del subsidio de mejoramientos, de acuerdo a la hoja de vida de la usuaria Liceth Yurani Varela y en la bitácora de seguimiento que esta se encuentra cerrada y en la cual se manifestó que se cerró debido a que se le dio información a través de correo electrónico. Como no se cuenta con la evidencia de la respuesta el equipo auditor no puede evaluar las características de las respuestas, por lo tanto, se



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 28 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicada entrada	Radicada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
												califican sin cumplimiento para que sea analizado por los responsables.
10	15831	6961	6823	1	Petición							Respuesta Oportuna según base de datos SIFI. La Petición con ID consecutivo 15831, el cual cuenta con radicado de entrada y de salida, está dirigida a brindar información con respecto al levantamiento de una hipoteca con corvide y a su vez solicita una serie de documentos. Al darle lectura al radicado 6823 del 14 de septiembre de 2020, encontramos que se le aporta una certificación pero se le indica que debe hacer otras diligencias en la entidad, por lo tanto, no se resuelve de fondo dicha solicitud. Se considera que con la respuesta dada dejamos aun la petición sin resolver de fondo, de manera precisa porque se le informa que debe hacer otro trámite interno, las demás características se cumplen.
11	16115	No evidencia	No evidencia	1	Petición							Respuesta Oportuna según base de datos SIFI. La Petición con ID consecutivo 16115, el cual no cuenta con radicado de entrada ni de salida, dicha petición está dirigida a que se apoye con la limpieza de unos afluentes (quebradas). AL darle lectura a la hoja de vida de la usuaria y a la bitácora de seguimiento se evidencia que esta fue cerrada porque no era competencia de la entidad y de la cual se le informo que debería hacer una petición dirigida a la Alcaldía de Medellín, por lo tanto, la entidad no le dio el trámite pertinente en el cual debió emitir dicha petición a la alcaldía informándole al peticionario dicho trámite. Se considera que con la respuesta dada no dimos cumplimiento al derecho petición por lo tanto, dicha petición no cumple con las características mínimas. No debió haberse cerrado dicha petición con el solo correo electrónico.
12	16132	No evidencia	No evidencia	1	Sugerencia							Respuesta cerrada según SIFI: 1 días. No se evidencia respuesta, pues en la bitácora de seguimiento se lee que se le envió respuesta a través del correo electrónico de la usuaria. La petición estaba encaminada a conocer cuáles eran los requisitos para acceder al subsidio de mejoramiento de vivienda. La situación descrita no permite evidenciar las características de las respuestas dadas al peticionario.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 29 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicada entrada	Radicada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
13	16227	7983	No evidencia	12	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: 12 días. No se evidencia respuesta a pesar que se cuenta con un radicado de entrada E-7983, pues en la bitácora de seguimiento se lee que se cierra a razón de que se cuenta con un radicado de entrada pero al verificar la respuesta no se evidencia. Por lo tanto, la entidad debe dar respuesta a cada comunicado de entrada una respuesta; por esta razón el personal que coordina el seguimiento de las peticiones no debe permitir el cierre de estas sin contar con la evidencia de las respuestas dadas al peticionario y cumpliendo las características mínimas que debe contener la respuesta. Si bien se respondió dentro de los 15 días que establece la Ley. No obstante, supera lo establecido en la resolución interna donde establece que dichas peticiones deben dársele respuesta dentro de los 10 días siguientes al recibo de las solicitudes.
14	16265	8065	9341	1	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: 1 días. No obstante, el radicado de entrada es del 30 de septiembre de 2020 y el radicado de salida S-9341 es del 28 de octubre de 2020, lo que lleva a concluir que dicha respuesta fue extemporánea supero los 15 días de Ley. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínima de la respuesta para los derechos de petición.
15	15189	5568	7399	30	Petición							Respuesta extemporánea: 30 días según base de datos SIFI. AL verificar las características dadas en la respuesta denota el cumplimiento de estas, al responder a la solicitud de manera clara, precisa, congruente, consecuente y de fondo, no obstante, la respuesta no fue oportuna como se puede evidenciar en el radicado de S- 7399.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 30 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicalada entrada	Radicalada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
16	15190	5532	5848	7	Queja							Respuesta cerrada sin resolverse de fondo: 7 días según base de datos SIFI. de la respuesta dada mediante el comunicado de salida S-5848, se le solicito un plazo de acuerdo a lo establecido en artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, que se ocupa de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, lee: "...Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble inicialmente previsto..." de igual forma se le informo que la entidad se comunicó con el operador para responder de fondo dicha petición. "Nos contactamos con el operador CORALES y le solicitamos la intervención inmediata, visita y posterior informe del resultado de la misma Una vez recibida la información por parte del Operador, se proferirá respuesta de fondo el día 02 de septiembre de 2020". No obstante la petición fue cerrada sin dar la respuesta de manera clara, precisa, congruente, consecuente de fondo y oportuna.
17	15261	5790	6631	18	Petición							Respuesta fue extemporánea de acuerdo a la información de la base de datos SIFI, dicha petición ingreso el 13/08/2020 y la respuesta fue dada el 09/09/2020. Al validar la solicitud con la respuesta dada mediante el radicado S-6631, denota que este cumple con las características mínima que debe contener una respuesta a una petición no obstante se debe trabajar en la oportunidad de las respuestas.
18	15279	5807	6272	11	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínima que debe contener un derecho de petición. No obstante, supera los lineamientos internos dados en la resolución interna, el cual establece que son 10 días para emitir respuesta.
19	15524	6167	6308	5	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínima que debe contener un derecho de petición.
20	15824	6957	7766	13	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínima que debe contener un derecho de petición. No obstante, supera los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 31 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicalada entrada	Radicalada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
												10 días para la respuesta.
21	15871	7012	8692	23	Queja							Respuesta Extemporánea según información de la base de datos que genera el SIFI, en el cual se informa que son 23 días para su respuesta. Petición que cumple a cabalidad con las características mínima que debe contener un derecho de petición. Incluso se resalta que nuevamente se le envía copia de la respuesta que se le dio inicialmente para conocimiento del peticionario. No obstante, se le debe trabajar al tema de la oportunidad en las respuestas dadas a las peticiones.
22	15960	7107	7805	11	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínima que debe contener un derecho de petición. La petición estaba encaminada a solicitar información relacionada con los subsidios de los mejoramientos de vivienda
23	15974	7130	7909	11	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínima que debe contener un derecho de petición. La petición estaba encaminada a solicitar información relacionada con el programa de reconocimiento de edificaciones.
24	15977	7131	8502	19	Queja							Respuesta Extemporánea según información de la base de datos que genera el SIFI, en el cual se informa que son 19 días para su respuesta. Petición que cumple a cabalidad con las características mínima que debe contener un derecho de petición. La petición estaba encaminada a solicitar información relacionada con el programa de reconocimiento de edificaciones.
25	16018	7241	7907	10	Petición							Esta petición se cerró, sin tener en cuenta que al peticionario se le solicito una información adicional, no obstante esta petición se cerró, sin dejar de lado que cumple con las características de la respuesta pro no se le dio una respuesta de fondo. La respuesta S-7907 se puede leer lo siguiente: "De conformidad con su solicitud, le informamos que, necesitamos copia del impuesto predial, ya que, con la dirección de la petición y su número de identificación, no nos aparece un predio exacto para realizar el estudio técnico y jurídico, por lo tanto, necesitamos realizar un estudio preciso y detallado para informarle si el predio es APTO o NO APTO para ingresar al proceso ..." Es por esta razón que no se debió cerrar la petición.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 32 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicada entrada	Radicada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
28	16029	7331	8674	19	Petición							Respuesta extemporánea según información de la base de datos que genera el SIFI, en el cual se informa que son 19 días para su respuesta. La solicitud iba encaminada al subsidio de mejoramiento de vivienda, en el cual se lee que se le dio la respuesta con las características mínima de la respuesta a los derechos de petición, no obstante, la oportunidad en la petición no se cumplió.
29	16032	7333	8898	21	Petición							Respuesta extemporánea según información de la base de datos que genera el SIFI, en el cual se informa que son 21 días para su respuesta. La respuesta se encuentra con radicado de salida S-8898 y S-8909, en el cual se le informa al peticionario que: 1.No se pueden hacer modificaciones dentro de su unidad habitacional la cual fue objeto de mejoramiento de vivienda por parte del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín — ISVIMED. 2. Si piensa construir en la losa (o plancha) usted deberá solicitar permiso a una de las curadurías de la ciudad de Medellín. De la lectura se puede decir que dicha respuesta cumple con las características mínima que deben contener las respuestas, no obstante, la oportunidad en la respuesta no se cumplió dentro de lo establecido en la normatividad vigente.
30	15010	5010	5063	2	Petición							Respuesta Oportuna según SIFI en un término de dos días. Dicha solicitud está dirigida a que se le informara los requisitos para acceder al SMV, el cual se le brindo de manera clara, de fondo oportuna.
31	15029	5097	5384	7	Petición							Respuesta oportuna de acuerdo al SIFI. Se le brindo la orientación solicitada al usuario teniendo en cuenta que era una consulta dirigida al pago de unos perjuicios causados a una red eléctrica de un conjunto residencial que no se encontraba gerenciado por la entidad ni tenía ninguna injerencia en este proyecto.
32	15032	5100	Sin respuesta	63	Petición							Respuesta extemporánea. Dicha respuesta no cumple con las características establecidas para las respuestas. Petición esta direccionada al pago del subsidio de arrendamiento temporal, la cual a la fecha del 27/10/2020 llevaba 63 días, del no pago del arrendamiento temporal. Dicha petición debe ser atendida de manera urgente por la entidad.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 33 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicada entrada	Radicada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
33	15121	5257	7489	37	Reclamo							Respuesta extemporánea en 37 días. Dicha solicitud estaba dirigida al subsidio de arrendamiento temporal, la respuesta brindada cumple con las características mínima de las respuestas del derecho de petición.
34	15197	5572	5917	8	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. Se responde orientando sobre el tema en cuestión de impuesto predial, pero no se traslada a la entidad competente. Se les recomienda que las peticiones que no son competencia del Isvimed deben dársele traslado de manera oportuna (5 días) y notificarle al peticionario del traslado dado a la petición.
35	15220	5642	6035	8	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. RESPUESTA A LA PETICIÓN CON RADICADOS DEL ISVIMED N° E5639, E5640, E5642 Y E5643 DEL 10 DE AGOSTO DE 2020. El ciudadano solicitó que le informaran los requisitos, y se le solicitó información para proceder a una asesoría.
36	15386	5956	9443	12	Petición							Respuesta oportuna de acuerdo a la Ley, el cual establece que, con 15 días, pero no se encuentra ajustada a los lineamientos internos el cual establece que deben ser de 10 días. No remiten la petición al ente competente, le informa y dan los datos para que el ciudadano lo haga. Solo informan que la petición no le corresponde a la entidad, sin ninguna aclaración y explicación alguna. Las peticiones que ingresen a la entidad y no son de nuestra competencia deben ser direccionadas a la entidad competente y notificado al peticionario dentro de los 5 días siguientes al recibo de la petición para su conocimiento.
37	15441	6042	6206	5	Petición							Respuesta Oportuna, según SIFI. Se evidencia descripciones normativas, que para un ciudadano pueden causar confusión, la respuesta está al final informando que el proceso no se ha cumplido y la gestión que se iniciará.
39	15445	6045	6181	4	Petición							Se da respuesta informando que la las vigencias la entidad no generará alianzas con privados, pero de igual manera no se le informa los requisitos.
40	15550	6305	6315	2	Petición							Respuesta dada de manera oportuna según información SIFI. AL realizar el análisis de las respuestas dadas se ajusta a las características mínima establecidas para un derecho de petición.
41	15858	7006	6875	4	Petición							Respuesta dada de manera oportuna según información SIFI. AL realizar el análisis de las respuestas dadas se ajusta a las características mínima establecidas para un derecho de petición.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 34 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicalada entrada	Radicalada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
42	16124	7627	8808	16	Petición							Extemporaneidad en la Respuesta dada según SIFI supero los 15 días establecido por Ley. Frente a la respuesta dada se ajusta a las características mínima establecidas en la norma.
43	16130	7632	8209	8	Petición							Respuesta dada de manera oportuna según información SIFI. AL realizar el análisis de las respuestas dadas se ajusta a las características mínima establecidas para un derecho de petición.
44	16176	7715	8246	7	Petición							Respuesta dada de manera oportuna según información SIFI. AL realizar el análisis de las respuestas dadas se ajusta a las características mínima establecidas para un derecho de petición.
45	15080	5148	Sin respuesta	72	Petición							Petición extemporánea de acuerdo al SIFI por 72 días. La petición ingresa Nro 5148 - Fecha: 2020-07-24, y con corte al 9/11/2020 no cuenta con radicado de salida, no hay soporte del correo. La entidad no transfiere a petición al ente competente, le informa al ciudadano a donde comunicarse. "registro de atención cierre pqr: se cierra requerimiento con el consecutivo nro : 15080 - fecha creación : 2020-07-24 16:37:49 ya que al correo electrónico de la usuaria andreaajuanjosue25@gmail.com se le brindo información el 25/07/2020 sobre las entidades competentes de regular dichas construcciones ilegales"
46	14900	4826	5114	6	Petición							Respuesta Oportuna según SIFI. Informan cuales son los requisitos, y que se le programara visita cuando la pandemia lo permita para poder dar continuidad al trámite. Por tanto, esta petición se encuentra pendiente.
47	14962	4906	5598	16	Petición							Analizada la respuesta dada al peticionario, el equipo auditor determina que existe términos que para el ciudadano pueden ser no claras, no entienda como es declaración extra procesos; por lo tanto, deben utilizar terminología más comprensible para el peticionario, por lo tanto, se deja dentro de las características de la respuesta en estado medio. Así mismo, frente a la oportunidad de la respuesta dada no cumple con lo establecido en la norma al superar los 15 días establecidos para tal.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 35 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicalada entrada	Radicalada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
48	15241	5661	5640	3	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. Al peticionario se le dio respuesta a través del radicado Isvimed No. 5640, los cuales, cumplen con las características mínima para la respuesta a los derechos de petición. EN dicha petición se le informo los requisitos para acceder al programa de titulación, porque razón no podría aplicar a este.
49	15447	6175	6190	2	Petición							Respuesta oportuna según sifi. Al peticionario se le dio respuesta a través de los radicados Isvimed No. 6015 del 20-08-2020 y 6175 del 24-08-2020, los cuales, cumplen con las características mínima para la respuesta a los derechos de petición.
50	16190	7790	7997	4	Petición							Respuesta oportuna de acuerdo a la información de SIFI. La respuesta le indica al ciudadano que debe realizar unos trámites previos, pero las indicaciones pueden ser no suficientes y claros para el peticionario.
51	15110	sin radicado	sin radicado	2	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. No se evidencia correo soporte de respuesta, ni se evidencia traslado de la petición a la entidad competente, según bitácora se le informa la entidad competente a la que se debe dirigir. Por tal sentido el equipo auditor no puede realizar un análisis respectivo a las respuestas dadas.
52	15193	sin radicado	sin radicado	8	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. No se evidencia correo soporte de respuesta, ni se evidencia traslado de la petición a la entidad competente, según bitácora se le informa la entidad competente a la que se debe dirigir. Por tal sentido el equipo auditor no puede realizar un análisis respectivo a las respuestas dadas.
53	15371	sin radicado	sin radicado	2	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. No se evidencia correo soporte de respuesta, ni se evidencia traslado de la petición a la entidad competente, según bitácora se le informa la entidad competente a la que se debe dirigir. Por tal sentido el equipo auditor no puede realizar un análisis respectivo a las respuestas dadas.
54	15390	5958	6059	5	Petición							"Se cierra requerimiento con el consecutivo nro : 15390 - fecha creación : 2020-08-17 14:06:06 dado que la usuaria radico 2 veces la misma solicitud, la cual cuenta con radicado de entrada 5958 del 18/08/2020". Respuesta que se cumple con las características dadas para la respuesta mediante el radicado de salida 6059 del 24 de agosto de 2020.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 36 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicalada entrada	Radicalada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
55	15429	sin radicado	6059	1	Petición							radicado de salida 6059 24/08/2020 Se analiza respuesta basado en este radicado de salida. EL cual se concluye que cumplió con la respuesta dando cumplimiento a las características de la respuesta
56	14839	4764	5527	37	Petición							Respuesta extemporánea en 37 días. EL cual se concluye que cumplió con la respuesta dando cumplimiento a las características de la respuesta, aunque no de manera oportuna.
57	14870	4803	5531	18	Petición							Respuesta extemporánea en 18 días. EL cual se concluye que cumplió con la respuesta dando cumplimiento a las características de la respuesta, aunque no de manera oportuna.
58	14897	4823	5291	12	Petición							Se encuentra dentro de los 15 días hábiles para dar respuesta oportuna según la normatividad; pero según los lineamientos internos; se estipula que la respuesta debe ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción; por lo tanto, desde esta perspectiva, no se está cumpliendo el criterio interno.
59	14914	4840	5301	11	Petición							Se encuentra dentro de los 15 días hábiles para dar respuesta oportuna según la normatividad; pero según los lineamientos internos; se estipula que la respuesta debe ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción; por lo tanto, desde esta perspectiva, no se está cumpliendo el criterio interno.
60	14927	4872	6780	37	Petición							Respuesta extemporánea en 37 días.
62	14929	4874	6782	37	Petición							Respuesta extemporánea en 37 días.
63	14933	4878	5622	17	Petición							Respuesta extemporánea en 17 días. Se evidencia como buena práctica, que, ante falta de información en la petición inicial, se le realizó llamada telefónica a la peticionaria con el fin de ampliar el requerimiento y poder efectuar una correcta respuesta (según se evidenció en el radicado de salida).
64	14967	4911	6806	37	Petición							Frente a esta petición se detallan varias situaciones: 1. Respuesta extemporánea en 37 días. 2. Esta petición al momento de su recepción se duplicó; es decir, existen dos (2) registros de la misma petición, ID No. 14967 y 14969; denotando deficiencias en la operatividad del website.
66	14970	4914	6808	37	Petición							Respuesta extemporánea en 37 días.
67	14971	4915	6809	37	Petición							Respuesta extemporánea en 37 días.
68	15001	4994	5704	16	Petición							Respuesta extemporánea en 16 días.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 37 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicalada entrada	Radicalada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
69	15064	5132	5765	14	Petición							Se encuentra dentro de los 15 días hábiles para dar respuesta oportuna según la normatividad; pero según los lineamientos internos; se estipula que la respuesta debe ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción; por lo tanto, desde esta perspectiva, no se está cumpliendo el criterio interno.
70	15093	5161	5809	15	Petición							Frente a esta petición se detallan varias situaciones: 1. Esta petición al momento de su recepción se duplicó; es decir, existen dos (2) registros de la misma petición, ID No. 15093 y 15094; denotando deficiencias en la operatividad del website. 2. Se encuentra dentro de los 15 días hábiles para dar respuesta oportuna según la normatividad; pero según los lineamientos internos; se estipula que la respuesta debe ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción; por lo tanto, desde esta perspectiva, no se está cumpliendo el criterio interno.
71	15108	5175	5819	15	Petición							Se encuentra dentro de los 15 días hábiles para dar respuesta oportuna según la normatividad; pero según los lineamientos internos; se estipula que la respuesta debe ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción; por lo tanto, desde esta perspectiva, no se está cumpliendo el criterio interno.
72	15127	5263	5827	14	Petición							Se encuentra dentro de los 15 días hábiles para dar respuesta oportuna según la normatividad; pero según los lineamientos internos; se estipula que la respuesta debe ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción; por lo tanto, desde esta perspectiva, no se está cumpliendo el criterio interno. Se evidenció que las respuestas dadas desde la Subdirección de Dotación a los temas de aplicación al subsidio de mejoramiento son generales; para éste caso, la peticionaria estaba informando que ya le habían realizado visita e informado de diagnóstico, y que en ésta le informaron que no cumplía con un requisito (vivir 3 años en la vivienda a mejorar); por lo cual solicitaba que no se tuviera en cuenta dicho criterio ya que necesitaba urgentemente el mejoramiento; no obstante, al evaluar la respuesta en ningún caso, tocan este incumplimiento; simplemente pegan la misma respuesta de casos anteriores, y le dicen que quedará en lista para visita del operador cuando se realicen diagnósticos en la zona; desconociendo como ya lo planteé el caso puntual. La respuesta debía ir enfocada en que,



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 38 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicada entrada	Radicada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
												como no se cumple con los requisitos no es candidata a subsidio de mejoramiento.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 39 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicada entrada	Radicada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
73	15187	5566	Sin radicado de salida, se envió a la peticionaria la misma respuesta de una PQRSD interpuesta anteriormente	1	Petición							Frente a esta petición se detallan varias situaciones: 1. Se observa que no existe radicado de salida, debido a que la petición como tal no generó un documento de respuesta nuevo; es decir, a la peticionaria se le reenvió el 06/08/2020 vía correo electrónico (según reposa en la bitácora de PQRSD en SIFI), una respuesta que ya había sido enviada con antelación. 2. Respecto a la respuesta enviada, como se detalla en el numeral 1, la peticionaria había realizado previamente otra PQRSD con radicado de entrada No. 4461, el 08/07/2020; a la cual se le dio respuesta el 16/07/2020 (6 días) por medio del radicado de salida No. 4959; allí se evidencian los requisitos para acceder al subsidio de mejoramiento de vivienda. 3. Sin embargo, en esa primera petición, la peticionaria no remitió la dirección exacta de la vivienda a mejorar; por lo cual, desde el Instituto no se logró validar en primera instancia toda información necesaria; dado lo anterior, se solicitó información adicional (\$ 4959); con el fin de obtener la información completa y poder brindar una respuesta de fondo sobre si le aplicaba o no el subsidio. 4. No obstante, pese a que se pidió información adicional, la PQRSD se cerró; desconociendo lo estipulado en la ley, sobre cómo proceder ante una petición incompleta; ya que al momento de realizar solicitud adicional, el interesado tendrá un término máximo de un (1) mes para completar la información (términos para responder suspendidos). Y es a partir, del día siguiente en que se reciban los documentos requeridos para completar la petición, que se empezará a correr los términos de respuesta. 5. Dado lo anterior, se analizó la primera respuesta a la peticionaria, y ésta no se considera de fondo, precisa, ni consecuente; puesto que no se le dio el tratamiento adecuado ni solucionó de fondo la situación presentada.
74	15444	6044	6073	3	Petición							Esta petición al momento de su recepción se duplicó; es decir, existen dos (2) registros de la misma petición, ID No. 15443 y 15444; denotando deficiencias en la operatividad del website.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 40 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicaada entrada	Radicaada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
75	15451	6047	6662	15	Petición							Frente a esta petición se detallan varias situaciones: 1. Esta petición al momento de su recepción se triplicó; es decir, existen tres (3) registros de la misma petición, ID No. 15449, 15450 y 15451; denotando deficiencias en la operatividad del website. 2. Se encuentra dentro de los 15 días hábiles para dar respuesta oportuna según la normatividad; pero según los lineamientos internos; se estipula que la respuesta debe ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción; por lo tanto, desde esta perspectiva, no se está cumpliendo el criterio interno.
76	15539	Sin radicado de entrada	Sin radicado de salida	3	Petición							La petición ingresó por website, ID 15539; sin embargo, la misma no fue radicada; según como se evidencia en la bitácora de la PQRS en SIFI; ya que se contactó a la peticionaria, para aclarar la información reportada; y se concluyó que la interesada aún no se ha postulado ni ha realizado ningún trámite para acceder a los subsidios; por lo tanto, la petición no era procedente. No obstante, se le brindó información al respecto y se le envió vía correo electrónico la información necesaria para su postulación. La respuesta se brindó a los tres (3) días de recibir el requerimiento.
77	15545	Sin radicado de entrada	Sin radicado de salida	27	Petición							Frente a esta petición se detallan varias situaciones: 1. Esta petición al momento de su recepción se triplicó; es decir, existen tres (3) registros de la misma petición, ID No. 15545, 5546 y 15547; denotando deficiencias en la operatividad del website. 2. Se observó que la petición recibida el 24/08/2020 no fue radicada, debido a que la peticionaria posteriormente radicó otra petición, el 26/08/2020, por medio del correo info@isvimed.gov.co, con el mismo requerimiento; y fue a ésta a la cual se le dio respuesta por medio del radicado de salida No. 7948 del 30/09/2020. Dicha respuesta fue de fondo y dio cumplimiento a las demás características mínimas propias de las respuestas; no obstante, se realizó de manera extemporánea, se dio respuesta a los 27 días.

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: F-GEI-04
		VERSIÓN: 10
		FECHA: 16/04/2020
		PÁGINA: 41 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicalada entrada	Radicalada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
78	15571	Sin radicado de entrada	Sin radicado de salida	1	Petición							Frente a esta petición se detallan varias situaciones: 1. Esta petición al momento de su recepción se duplicó; es decir, existen dos (2) registros de la misma petición, ID No. 15570 y 15571; denotando deficiencias en la operatividad del website. 2. La petición ingresó por website, ID 15571; sin embargo, la misma no fue radicada; según como se evidencia en la bitácora de la PQRSD en SIFI; ya que se contactó al peticionario, y se le brindó la información requerida sobre los requisitos para acceder al subsidio de mejoramiento de vivienda; y así mismo, se le envió la información vía correo electrónico, y se le informó como postularse por medio de la página web institucional. La respuesta se brindó al día siguiente de recibir el requerimiento. 3. Ha estas peticiones no se les puede establecer ni analizar las características mínimas de una PQRSD
79	15620	Sin radicado de entrada	Sin radicado de salida	1	Petición							La petición ingresó por website, ID 15620; sin embargo, la misma no fue radicada; según como se evidencia en la bitácora de la PQRSD en SIFI; ya que se contactó a la peticionaria, y se le brindó la información requerida sobre los requisitos para acceder al subsidio de mejoramiento de vivienda; y así mismo, se le envió la información vía correo electrónico, y se le informó como postularse por medio de la página web institucional. La respuesta se brindó al día siguiente de recibir el requerimiento.
80	16057	7405	8086	11	Petición							Se encuentra dentro de los 15 días hábiles para dar respuesta oportuna según la normatividad; pero según los lineamientos internos; se estipula que la respuesta debe ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción; por lo tanto, desde esta perspectiva, no se está cumpliendo el criterio interno.
81	16213	7974	9539	26	Petición							Frente a esta petición se detallan varias situaciones: 1. Respuesta extemporánea en 26 días. 2. La petición fue cerrada desconociendo que en la respuesta dada se le informó a la peticionaria que durante noviembre se estarían contactando telefónicamente con ella, para programar visita con el fin de iniciar proceso de reconocimiento. Aunque se dio respuesta clara, precisa y congruente; ésta no fue de fondo ni consecuente con el requerimiento; y acorde a lo evidenciado en la respuesta, faltarían trámites adicionales para poder darle cierre efectivo.



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 10

FECHA: 16/04/2020

PÁGINA: 42 de 43

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicalada entrada	Radicalada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
82	16234	7996	8889	14	Petición							Se encuentra dentro de los 15 días hábiles para dar respuesta oportuna según la normatividad; pero según los lineamientos internos; se estipula que la respuesta debe ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción; por lo tanto, desde esta perspectiva, no se está cumpliendo el criterio interno.
83	15960	7107	7805	11	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínima que debe contener un derecho de petición. La petición estaba encaminada a solicitar información relacionada con los subsidios de los mejoramientos de vivienda
84	15824	6957	7766	13	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínima que debe contener un derecho de petición. No obstante, supera los lineamientos internos dados en la resolución interna.
85	15064	5132	5765	14	Petición							Se encuentra dentro de los 15 días hábiles para dar respuesta oportuna según la normatividad; pero según los lineamientos internos; se estipula que la respuesta debe ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción; por lo tanto, desde esta perspectiva, no se está cumpliendo el criterio interno.
86	15390	5958	6059	5	Petición							"Se cierra requerimiento con el consecutivo nro : 15390 - fecha creación : 2020-08-17 14:06:06 dado que la usuaria radico 2 veces la misma solicitud, la cual cuenta con radicado de entrada 5958 del 18/08/2020". Respuesta que se cumple con las características dadas para la respuesta mediante el radicado de salida 6059 del 24 de agosto de 2020.
87	15010	5010	5063	2	Petición							Se le brindo la orientación solicitada al usuario teniendo en cuenta que esta una consulta dirigida al pago de unos perjuicios causados a una red eléctrica de un conjunto residencial que no se encontraba gerenciado por la entidad ni tenía ninguna injerencia en este proyecto.
88	16018	7241	7907	10	Petición							Esta petición se cerró, sin tener en cuenta que al peticionario se le solicito una información adicional, no obstante esta petición se cerró, sin dejar de lado que cumple con las características de la respuesta pro no se le dio una respuesta de fondo. La respuesta S-7907 se puede leer lo siguiente: "De conformidad con su solicitud, le informamos que, necesitamos copia del impuesto predial, ya que, con la dirección de la petición y su número de identificación, no nos aparece un predio exacto para realizar el estudio técnico y jurídico, por lo tanto, necesitamos realizar un estudio

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	ID	Radicada entrada	Radicada salida	Días hábiles transcurridos para la respuesta	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
												preciso y detallado para informarle si el predio es APTO o NO APTO para ingresar al proceso ..." Es por esta razón que no se debió cerrar la petición.
89	15550	6305	6315	2	Petición							Respuesta dada de manera oportuna según información SIFI. AL realizar el análisis de las respuestas dadas se ajusta a las características mínima establecidas para un derecho de petición.
90	15110	sin radicado	sin radicado	2	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. No se evidencia correo soporte de respuesta, ni se evidencia traslado de la petición a la entidad competente, según bitácora se le informa la entidad competente a la que se debe dirigir. Por tal sentido el equipo auditor no puede realizar un análisis respectivo a las respuestas dadas.

Cordialmente,

Catalina Vásquez R.

CATALINA VÁSQUEZ RESTREPO
Jefe de Oficina de Control Interno

JPBV.

Diego E.

UP

UP

Elaboró	Maria Paulina Berrio Villa Diego Echeverri	Revisó	Catalina Vásquez Restrepo	Aprobó	Catalina Vásquez Restrepo
	Contratista de apoyo a JOCI Profesional Universitario		Jefe de oficina de control interno		Jefe de oficina de control interno