

 Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín	INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 11 FECHA: 02/02/2021 PÁGINA: 1 de 22
--	--	---

GENERALIDADES	
Lugar y fecha de emisión:	Medellín, 23 de noviembre de 2022.
Destinatario del informe:	Responsable directo: Subdirección Jurídica- Atención al ciudadano. Dirección, Subdirección de Planeación, Jefatura asesora de Comunicaciones, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Dotación y Subdirección Poblacional.
Nombre del informe:	Auditoría de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD 2do seguimiento vigencia 2022.
Tipo de informe:	☐ Preliminar ☒ Definitivo
Objetivo general del informe:	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. Validar el cumplimiento de las acciones formuladas o implementadas en los planes de mejoramiento institucional.

CONTEXTO	
Objetivo de Desarrollo Sostenible:	Ciudades y comunidades sostenibles
Objetivo Estratégico Institucional:	 Brindar un servicio que agregue valor público al ciudadano.  Promover una comunicación efectiva interna y externa a fin alinear las estrategias institucionales.  Promover la transparencia y a la legalidad en la actuación de la gestión pública.
Dimensión – Política MIPG:	 5ª Información y comunicación.  Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.  Política normativa.
Principios y valores (MIPG, Servidor Público, Institucionales):	 Honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.  Orientación a resultados, excelencia y calidad, integridad transparencia y confianza.

INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE – JOCI	
Objetivos específicos del informe (Cuando aplique):	Verificar la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en relación a las PQRSD.
Alcance del informe:	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.





INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

	El corte de la información para el presente seguimiento será el 30 de septiembre de 2022, presentando la información comprendida entre el 1 de abril al 30 de septiembre de 2022 (seguimiento a seis (6) meses como lo establece la Ley).
Limitación al alcance del informe (Cuando aplique):	Los cambios en el proceso que lidera atención y gestión de las PQRS, resolución interna No. 533 de 2022, y la no entrega oportuna por parte de líderes y responsables de la información solicitada para adelantar la auditoría, género que al momento de entrega de la información al validarla, esta varía de acuerdo a la información generada por el equipo auditor y que utilizada como objeto de la muestra, por lo tanto, el equipo auditor utilizó parte de la información enviada el día 4/11/2022, dejando en PT la demás información aportada, para completar el presente informe, se apoya en la información aportada como tutelas VS Peticiones para su complemento, para analizar la atención a las acciones constitucionales.
Equipo auditor:	Héctor Francisco Preciado – jefe de oficina de Control interno, Auditor líder. Diego Echeverri Montoya – Profesional Universitario. Auditor Apoyo.
Muestra de auditoría:	El equipo auditor descargó la base de datos del Sistema de Información Institucional – SIFI/ Modulo correspondencias, en donde se evidenciaron un total de 2.860 PQRS clasificadas de la siguiente manera: Derechos petición: 2.689 con el 94% de participación, Queja – reclamo: 108 con una participación del 4%, Solicitudes de información con 62, para una participación del 2%, sugerencias: 1, para una participación del 0%, a esta base de datos se le realizó un análisis estadístico, la cual reposa en papeles de trabajo - PT. Análisis PQRS 2022 CONSOLIDADA, cuyo alcance abril 01 al 30 de septiembre de 2022, el cual consistió en un comparativo de las PQRS que ingresaron en los mismos tiempos del alcance de la auditoría, igualmente se validaron cuantas se encontraban a la fecha abiertas y cuantas cerradas, así mismo, se arrojó del número de días de respuesta promedio que la entidad tarda para generar una respuesta oportuna. Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra con un margen de confianza que asciende al 90% 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 un método estadístico para determinar la muestra de auditoría de acuerdo con el desarrollo que tiene establecido de la Contraloría General de la Nación. Se analizó la medición del proceso, sistema de información Institucional SIFI, modulo SMO, Calidad/riesgos y Planes Institucionales según formulación de acciones.
Metodología y procedimientos aplicados:	Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se generó del sistema de gestión de información Institucional - SIFI el reporte de PQRS, en función del alcance definido. Dicha muestra obedece a las peticiones que ingresan a la entidad, tanto de manera física como por http://pqrs.isvimed.gov.co/, y por correo electrónico info@isvimed.gov.co. Para esta auditoría se tuvo en cuenta todas las peticiones que ingresan por archivo central de la entidad, modulo SIFI/Correspondencias. Dicho reporte sumó un total de 2.860 requerimientos que ingresaron a la entidad por los medios ya mencionados, y que reposan en correspondencia de la entidad los cuales se clasifican en peticiones, quejas- reclamos, solicitud de información y sugerencias, las demás clasificaciones con que cuenta el módulo correspondencia no se tuvieron en cuenta para dicha muestra de auditoría (PT Análisis PQRS 2022).
Resumen ejecutivo:	En vista que se presentó objeciones y aclaraciones mediante correo electrónico del día 21/11/2022, del correo de la funcionaria María Paula Garavito Hernández, al informe preliminar comunicado mediante el memorando No. 3527 del 11/11/2022, se





INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

procedió a responder a estas en documento aparte y a realizar los respectivos ajustes a que dio lugar una vez generado la revisión de las aclaraciones, se entiende que este queda en firme como informe definitivo, por lo tanto, este informe queda de la siguiente manera, una vez atendida las aclaraciones y ajustado el respectivo informe:

Para la ejecución de la auditoria el equipo auditor se basó en el análisis realizado a la información que se descargó, como base de datos del Sistema de Información Institucional – SIFI/ Modulo correspondencias, en donde se evidenciaron un total de 2.860 PQRS, (Peticiones, Quejas reclamos, solicitud de información y sugerencias), para los cuales se levantó unos análisis estadísticos para comprensión de los auditados y que hacen parte de los papeles de trabajo de la auditoria.

No se tuvieron en cuenta las demás clasificaciones que cuenta la base de datos y que fue tomada en cuenta por los auditados para el reporte de la información enviada, la cual el equipo de auditores una vez analizada la información compartida por fuera del término de envío, decide tenerla en cuenta en papeles de trabajo, pero continúa trabajando con la información extraída del módulo correspondencia.

Para comprensión de la auditoria esta se trabajó en lo relacionado a la Gestión de las PQRS (análisis estadístico e informes de las PQRS), tutelas presentadas durante la muestra de auditoria por incumplimiento a la respuesta a las peticiones y por último todo lo relación a la gestión del proceso (indicadores, matriz de riesgos y Planes de mejoramiento), como se detalla a continuación.

“En cumplimiento al numeral 7 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 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 Subdirección Jurídica Resolución N°533 de 2022, que actúa como dependencia especializada en el tema, Por lo tanto, se asume que se cumple de manera parcial con esta responsabilidad, pues la persona encarga no tiene los conocimientos técnicos jurídicos.

En cumplimiento al numeral 8 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La entidad para los tramites y resoluciones de peticiones cuenta con un aplicativo en su página web para radicar las peticiones que ingresan a la entidad, el cual puede ser consultado en el siguiente link http://sifi.isvimed.gov.co/quejas/new2?_ga=2.50082662.1733504416.1626211284-247440744.1621535709.

Imagen No.2 Formulario para solicitudes y PQRS.

Fuente de Información <http://sifi.isvimed.gov.co/quejas/new>.





INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04
VERSIÓN: 11
FECHA: 02/02/2021
PÁGINA: 4 de 22

En dicha página WEB del ISVIMED se radica la solicitud o la petición, está 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 en que se encuentra la solicitud del ciudadano**, este solo está diseñado para radicar la solicitud <http://sifi.isvimed.gov.co/quejas/new2>, posterior a su radicación mediante correo electrónico se envía el número de identificación o radicación de la PQRSO, para que la persona sepa que su radicado fue recibido.

La entidad no debe perder de vista lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, el cual establece los lineamientos para publicación y divulgación de la Ley 1712 del 2014, si bien estos plazos se ampliaron es deber de la entidad ir ajustando su accesibilidad en los contenidos Web, en cumplimiento de lo establecido para el ITA el cual debe publicarse en este segundo semestre del 2022.

Para realizar el correspondiente análisis de la clasificación de las PQRSO una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra con un margen de confianza que asciende al 90% 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 auditoría:

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA
Departamento de Aseguramiento de la Calidad

Versión: 01
Material de Apoyo

MÉTODO ESTADÍSTICO PARA DETERMINAR LA MUESTRA EN UNIVERSOS GRANDES

MARGEN DE ERROR (común en auditoría) 10,0%
TAMAÑO POBLACIÓN 2.689 *
NIVEL DE CONFIANZA (común en auditoría) 90% **

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)

$$\text{TAMAÑO DE LA MUESTRA} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} = 66$$

Dónde:
 α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

Nivel de confianza, es el riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados (también se puede denominar grado o nivel de seguridad), el nivel habitual de confianza es del 95%.

Margen de error, es el error que estamos dispuestos a aceptar de equivocarnos al seleccionar nuestra muestra, este margen de error suele ponerse en torno a un 3%.

N = Tamaño Población (universo)

Una vez que se tiene el tamaño de la muestra, se debe establecer los criterios para su selección, según la característica del universo, puede ser de manera aleatoria (dando la oportunidad a cualquier registro de ser elegido); de manera sistemática (dividiendo la población entre el tamaño de la muestra, obteniendo un valor que servirá para establecer un intervalo para recoger la muestra); por bloques (seleccionando cierta cantidad de registros por meses y aplicando la metodología sistemática en cada bloque); y por juicio del auditor tomando en cuenta los registros materiales u otro criterio.

Fuente: Pedro Morales Vallejo (2012), Estadística aplicada a las Ciencias Sociales - Tamaño necesario de la muestra. www.upn.edu.ve/personal/peter/investigacion/TamanoMuestra.pdf

Una vez calculado el tamaño de la muestra general la cual corresponde a sesenta y seis (66) PQRSO, se estableció el tamaño de la muestra, de acuerdo con el peso ponderado de la suma de PQRSO que ingresan a la entidad sobre el total, con el fin de determinar para cada una un tamaño muestral que resulte representativo.

Seleccionada la muestra de sesenta y seis (66) PQRSO para el semestre objeto del alcance de la auditoría, la JOCI evaluó y verificó el cumplimiento normativo en la atención de las PQRSO por parte de las dependencias del Instituto, con las evidencias que se encontraban en la fuente de información documental del Instituto el SIFI/





modulo correspondencia-, arrojando un primer resultado respecto a las características de las respuestas.

Informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

Se parte de un universo de auditoria el cual consta de dos mil ochocientos sesenta (2.860) PQRS equivalentes al 100%, clasificadas en Derechos petición, 2.689; Queja – reclamo, 108; sugerencias, 1; y 62 solicitudes de información, peticiones estas que ingresaron a la entidad por los canales electrónicos, y por radicación ósea por el archivo central de la entidad. Las cuales se clasifican y proceden como se evidencia a continuación:

PETICIONES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJAS Y RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
2689	62	108	1	2860
94%	2%	4%	0%	100%



Gráfico No. 1 Clasificación peticiones. **Fuente:** Sistema de información SIFI (modulo radicados, información de correspondencia recibida). **Elaborado** por la JOCI.

Oportunidad de las respuestas de conformidad con el Decreto 491 y con la Ley 2207 de 2022

Del universo de peticiones que reposan en el SIFI / modulo correspondencias, se observa que la entidad genero respuestas basadas en el decreto 491 del 2020 el cual establecía unos términos para las respuestas correspondiente a 30 días; con la Ley 2207 de 2022, se volvió a los términos de 15 días para las peticiones, ley que comenzó a regir desde el 18 de mayo de 2022.

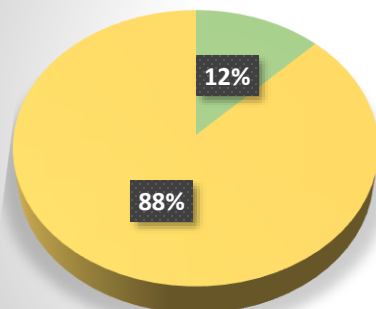
Así las cosas, la entidad genero respuestas dentro de los tiempos de cada una de las normas de la siguiente manera.

	OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS CONFORMIDAD CON EL DECRETO 491 DE 2020 (30 días)	OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS CONFORMIDAD CON LA LEY 2207 DE 2022 (15 días)
Total	333	2356
Oportuna	294	1367
Superan termino	39	989





Decreto 491/20 vs Ley 2207/22



- OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS CONFORMIDAD CON EL DECRETO 491 DE 2020
- OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS CONFORMIDAD CON LA LEY 2207 DE 2022

Gráfico No. 2 Normatividad. **Fuente:** Sistema de información SIFI (modulo radicados, información de correspondencia recibida). **Elaborado** por la JOCI.

1. Resumen Ejecutivo

Seleccionada la muestra de sesenta y seis (66) PQRSD para el semestre de acuerdo al alcance de la auditoria y de la información generada en el SIFI; la Jefatura de Oficina de Control Interno evaluó y verificó el cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD que llegaron a la entidad, con las evidencias que se encontraban en la fuente de información SIFI/ Modulo Correspondencia 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 PQRSD.

❖ **PQRSD por estado:** De la base de datos que arroja el SIFI, es decir, de las dos mil seiscientos ochenta y nueve (2.689) peticiones, que se encontraban en estado de cerradas el equipo Auditor las clasifico de la siguiente manera para mayor comprensión de los auditados y del lector:

DÍAS DE LAS RESPUESTAS	TOTALES	% PARTICIPACIÓN
0 a 17 DIAS	1578	59%
18 a 30 DIAS	968	36%
31 a 40 DIAS	103	4%
41 a 77 DIAS	30	1%
Respuestas por correo electrónico	10	0%
TOTAL, PETICIONES	2689	100%
SUPERAN MAS DE 18 DÍAS	1111	41%

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 estas como peticiones generales; sin embargo, al analizar los tiempos de respuesta de las peticiones, ósea, de las dos mil seiscientos ochenta y nueve (2.689), mil quinientos setenta y ocho (1.578) se cerraron dentro 0 a 17 días según fuente SIFI; es decir, el 59% de las peticiones se respondieron dentro de los días de la tabla; no obstante, de la base general reportada por SIFI un total de mil ciento once (1.111), peticiones superaron los tiempos de 17 días ósea entre 18 y 77 días es decir el 41%, como se observa en la tabla anterior y en la gráfica que aportamos a continuación, el equipo auditor se tomó como peticiones que superaron





los 18 días de respuestas, se hace claridad que en esta se encuentran las 333 Peticiones que su plazo están dentro del decreto 491 de 2020, que establecía 30 días para generar la respuesta, sumando de 0 a 30 días estaría hablando de 2.546 peticiones respondidas en ese rango de tiempo.

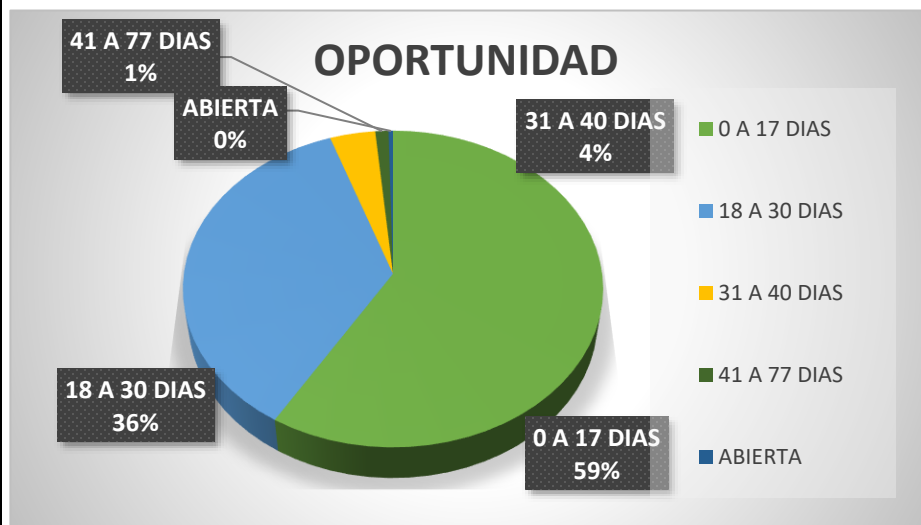
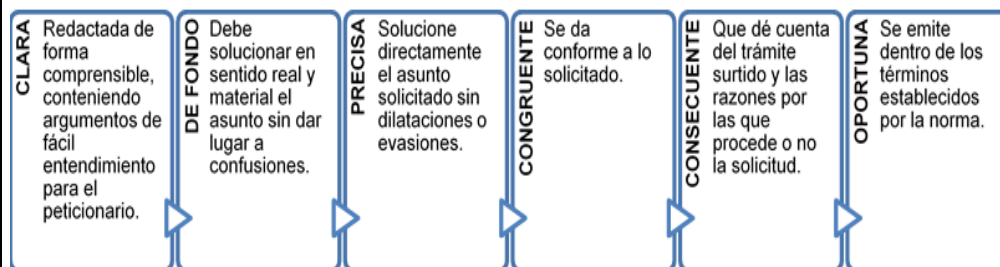


Gráfico No. 2 Estado y tiempos de las PQRSD. **Fuente:** Sistema de información SIFI (modulo radicados, información de correspondencia recibida). **Elaborado** por la JOCI.

❖ **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 sesenta y seis (66) peticiones (PQRSD), distribuidas de acuerdo a la tabla tamaño de la muestra de auditoría, 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 de trabajo auditoria semestre 2).

Una vez realizado el análisis respectivo a las características de la respuesta de las PQRSD de la muestra de auditoría, 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 trámite 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.

2. Acciones Constitucionales (Tutelas por Derechos de Petición)

De la información aportada por los auditados se pudo observar que veintinueve (29) acciones constitucionales obedecen a el derecho fundamental de petición para lo cual el equipo auditor realizo el siguiente análisis que permite evidenciar el estado en que se encuentran.

DERECHO FUNDAMENTAL	PETICIONES	29
FALLO DE PRIMERA INSTANCIA	CONCEDE	9
	DESVINCULA	3
	NIEGA	15
	PENDIENTE	2
FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA	CONFIRMA	1
	PENDIENTE	6
	REVOCA	2
	N/A	18
	VACIAS	2
DECISIÓN	DESICIONES	20
	PENDIENTE	6
	N/A	3
	\$ 0	9
PRETENSIONES	\$ 800.000	1
	PENDIENTES	6
	VACIAS	9
	N/A	4
	PENDIENTES	6
2 INCIDENTE DESACA	N/A	3
	VACIAS	20

Tabla No. 2 Tutelas por derecho de petición. **Fuente:** información aportada por el equipo auditor 4/11/2022. **Elaborado** por la JOCI.

3. Gestión de Proceso:

3.1. Riesgos del Proceso:

Al revisar la matriz del riesgo del tercer trimestre del 2022, la cual acogió los lineamientos dados por el Departamento administro de la función Pública, el equipo





INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 9 de 22

auditor consulto la matriz adoptada por la entidad para el proceso de atención al ciudadano, el cual a la fecha de consulta en SIFI/Modulo Calidad/ proceso/ registros, se descargó la matriz con el formato F-GM-29, Versión 05, 30/03/2022, el cual cuenta con su respectivo seguimiento al corte del tercer trimestre, de acuerdo al seguimiento realizado por la primera línea de defensa y validado por la Subdirección de Planeación como segunda línea de defensa, se documentó en su matriz de riesgos el seguimiento realizado en el tercer trimestre del 2022, en este se observa lo siguiente de acuerdo a cada riesgo identificado así:

❖ **Riesgo Principal** “Posibilidad de afectación reputacional y económica del Instituto reflejada en la insatisfacción de los ciudadanos en relación con las respuestas de las PQRSD por parte del Isvimed, así como por la pérdida de recursos derivada de procesos fallados en contra de la entidad por vencimiento de términos de los recursos legales interpuestos por los ciudadanos, y por posibles hallazgos de los Entes de Control frente a la gestión de las PQRSD. Lo anterior, debido a que las respuestas de las PQRSD no contienen las características de: oportunidad, claridad, respuesta de fondo, precisas, congruentes, y consecuentes”.

“**Seguimiento:** Identificación de Riesgos: El riesgo continúa siendo vigente de acuerdo con el análisis del contexto interno y externo

Materialización de Evento Potencial Principal: Si bien ha aumentado la eficiencia en la oportunidad de las respuestas con los informes que se envían semanal a cada subdirección, logrando tener al 30 de junio una (1) sola petición vencida, se identifica en el muestreo (archivo: muestreo,tiempos_caracteristicas) que algunas respuestas a las peticiones son radicadas fuera de su fecha límite, en total cuatro (4) peticiones en el periodo analizado de una muestra de treinta y dos (32). Ejemplo: “E-2425, fecha límite 09/05/2022. Radicado y fecha de respuesta: S-3444, 12/05/2022”, “E-2546, fecha límite 12/05/2022. Radicado y fecha de respuesta: S-3498, 16/05/2022”. Para las características de respuesta de: respuesta de fondo, claridad y congruencia, se incluirá el control de tipo correctivo. (ver subtítulo: diseño y efectividad de controles). Para efectos de evidencia ante la petición vencida se adjunta archivo con nombre: “Informe tercer bimestre 2022 PQRSD”

Análisis de la JOCI: Del seguimiento se extrae que el riesgo principal cuenta con deficiencias frente a los controles establecidas para las características de la respuesta, por lo que podría interpretarse que se viene materializando en cuanto a la respuesta con las características de claridad, respuesta de fondo y congruencia, incluso oportuna. Lo anterior, soportado en el análisis de la muestra de auditoría que se adjunta como anexo No.1, donde se evidencia claramente falencias en la característica de la respuesta.

❖ **Riesgo Principal** “Posibilidad de afectación reputacional del Instituto, reflejada en la inconformidad del ciudadano por aumento de PQRSD, comentarios negativos a través de los diferentes canales de comunicación (redes sociales, medios de comunicación) y de manera informal, debido a que la información que se proporciona al ciudadano es insuficiente o errónea”.

“**Seguimiento:** Identificación de Riesgos: Tanto el evento principal como los eventos potenciales intermedios, continúan siendo vigentes.

Materialización de Evento Potencial Principal: No se evidencia materialización debido a que se ha venido implementando mesas de trabajo con el equipo de atención con el propósito de aclarar información de los proyectos, programas y tramites de la Entidad, adicional, se tiene un grupo de WhatsApp con todos los asesores de la Oficina de atención al ciudadano, donde de manera inmediata se responden las dudas o casos que son muy particulares con la ayuda de los líderes para brindar una información oportuna y veras.. El riesgo para este primer seguimiento no se ha materializado Materialización de Evento Potencial Principal (...)





INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 10 de 22

Análisis de la JOCI: una vez analizado el seguimiento no se evidencia la materialización del riesgo, no obstante, se les insiste en la recomendación dada en otros informes, que se implemente una herramienta donde el usuario pueda realizar un seguimiento a su PQRSD en tiempo real.

3.2. Medición del proceso:

El proceso cuenta con un **indicador de gestión** el cual es:

- ❖ “OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRSD”, el cual tiene como objetivo suministrar al usuario una respuesta oportuna a su respectiva petición. Con una meta anual y periódica de 95% de acuerdo con la ficha que se encuentra en el SMO, como información general.
<http://192.168.1.212:3020/indicadores/visualizar?id=109>

Del análisis de la ficha de la medición del indicador, se puede leer que la entidad para los meses de junio a agosto del 2022 presentó una oportunidad en la respuesta de PQRSD superiores al 95%. para el periodo analizado se logra la meta (95%), por lo tanto, como acción de mejora se propuso que la medición se realice de manera bimensual, para mostrar el cumplimiento de la oportunidad en la respuesta.

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 y eficiencia 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, se está dejando de lado.

3.3. Planes de mejoramiento Institucional:

Actualmente, en el seguimiento al 3er trimestre de la vigencia 2022 al Plan de Mejoramiento Institucional – PMI se encuentra de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	AUDITORIA	Total	Cumplimiento				Posterior
			Bajo CB	Medio CM	Alto CA	Cerrada	
Comunicaciones	PQRS	3	3	-	-	-	-

Para la presente auditoria no se reportaron los avances al tercer trimestre de la vigencia 2022, el cual no cuenta con autoevaluación realizado por la primera línea de defensa, lo que no permite establecer avances en el porcentaje % de cumplimiento, no obstante, en el seguimiento a realizarse por la JOCI al primer semestre se evaluarán sus evidencias y soportes que demuestran su eficacia y efectividad y calificando como tercera línea de defensa en un 70% y por lo tanto, se procedió a cerrar siete observaciones por alcanzar cumplimiento altos en las acciones de mejoramiento.

Detalle de resultados:

Observación
No. 1

Condición:

No se plasma observación debido a que tanto el seguimiento realizado por la primera línea de defensa en la información que reposa en SIFI y que hace parte de los papeles de trabajo se observó que, si bien se tienen mejoras sustanciales en el proceso, se





INFORME DE AUDITORÍA
JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 11 de 22

		presentan situaciones reiteradas en auditorías anteriores que generaron hallazgos; sin embargo, por esta razón no se plasman observaciones para que desde la primera línea avance en el cumplimiento de las acciones propuestas.
	Criterio:	<i>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.</i> <i>Ley 1755 de 2015 sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011, Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.</i> <i>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.</i> <i>Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, 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.</i> <i>Ley 1755 de 2015, artículo 14. Decreto Legislativo 491 de 2021, art 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”</i>
	Causa:	El cambio en la estructura de conformidad con el acto administrativo No. 533 de 2022, permitirá generar mayor control a la atención a las PQRSD que recepción la entidad, con el personal que se asignó a dicha atención, la cual viene retomando las actividades y las acciones pertinentes permitirá avanzar hacia la mejora del proceso. El riesgo se continua materializó ubicándose en un nivel de riesgo moderado, debido a que la entidad ha detectado dichas deficiencias en sus controles, por lo tanto, ha establecida varias acciones o estrategias ligados al cierre de la atención de las PQRSD, no obstante, la Entidad debe a su vez atender las demás características de las respuestas dadas el cumplimiento normativo, esto con el objetivo de evitar que, a la entidad le ingresen tutelas por respuestas a los derechos de petición.
	Consecuencia:	El impacto, son las posibles acciones constitucionales en contra de la entidad, que pueden conllevar a sanciones. La gestión es efectiva, frente al cierre de las PQRSD, no obstante, frente a la atención y características de las respuestas, la entidad continua presentando falencias; ya que a pesar de que el proceso cuenta con acciones de mejora vigentes y cuenta con un plan de mejoramiento institucional, las acciones encaminadas por parte del proceso apenas están evidenciando mejoras, que serán reflejadas a medida que avanza durante la vigencia, no obstante, estas mejoras se toman como beneficios del proceso auditor.
	Recomendaciones:	❖ 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. ❖ Revisar procedimientos internos para ajustar metodologías y ajustar o crear nuevos controles. ❖ Evaluar la designación de un personal vinculado con conocimientos en derecho para la atención, revisión y análisis de las respuestas dadas a las peticiones que ingresan a la entidad. ❖ Ajustar los reportes de seguimientos y monitoreos realizados por la primera y segunda línea de defensa a los riesgos identificados en la matriz, ya que lo allí descrito no es coherente con lo evidenciado en el análisis de esta auditoría.





INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 12 de 22

		❖ Atender las PQRS, no solo desde la oportunidad, sino también desde las características que deben tener las respuestas de acuerdo con la sentencia T-230 de 2020.
	Medición del riesgo: (Materialización)	MODERADO
	Medición del control: (Existencia y diseño)	EFFECTIVO
Aspectos para resaltar:		❖ Durante la auditoria se observaron acciones de mejora tendiente a la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, no obstante, se debe seguir trabajando hacia la mejora sustancial del proceso frente a las demás características de las respuestas a las peticiones.
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 fomentar la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, comenzando por la oportunidad en las respuestas a sus PQRS. ✓ La entidad ha presentado una mejora sustancial en el cierre de la atención a las PQRS, aunque se le materializo el riesgo identificado como No.1, frente a la atención de las PQRS, ponderándose este por el equipo auditor como riesgos moderados, lo cual evidencia que los controles establecidos para el primer bimestre no habían sido efectivos. ✓ Si bien no se deja una observación por ser reiterativo la situación frente a la oportunidad en la atención a las PQRS, se espera que con el cambio en la estructura administrativa se comiencen a generar mejoras del proceso, y se apunte no solo al cierre de esta sino a la atención completa de las características de las PQRS, como los establece la sentencia T-230 de 2020. ✓ Se reitera que la entidad, 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 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 número con que queda radicado la PQRS. ✓ Consecuente con lo anterior, es necesario actualizar la página Web de una manera amigable con el usuario, es decir que cuente con los requisitos, alcances y ofertas institucionales. ✓ Frente a los planes de mejoramiento el responsable de la autoevaluación como primera línea de defensa no reporto el correspondiente seguimiento al tercer trimestre. ✓ La entidad no atendió de manera oportuna la solicitud de información para la auditoria lo cual requiere mayor compromiso por parte de los lideres y operativos del proceso en aras la mejora continua del proceso, por esta razón no se tuvieron





INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 13 de 22

en cuenta la atención de las acciones constituciones por la no atención oportuna de los derechos de petición.

Anexo 1. Adjunto Características de las respuestas

	Petición					Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos para la respuesta	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
1	2397	2891	25	15	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 25 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en el decreto 491 de 2020, por estar dentro de los 30 días para generar las respuestas. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
2	2477	2796	20	12	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 20 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en el decreto 491 de 2020, por estar dentro de los 30 días para generar las respuestas. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
3	2572	3442	34	19	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 34 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en el decreto 491 de 2020, por estar dentro de los 30 días para generar las respuestas. Al leer la petición y la respuesta dada, cumple con las características de la respuesta, frente la oportunidad se responde dentro de los tiempos de Ley.
4	2675	3846	37	27	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 37 días, por lo tanto, se toma como "no oportuna", basado en la Ley 2207 de 2022, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Al leer la petición se solita una relación de los procesos que se tienen en etapa de Juzgamiento, y la respuesta dada, está enfocada a programar visitas de revisión, por lo tanto, se podría tomar como que se no se cumple con las características de la respuesta, excepto lo relacionado a la oportunidad.
5	2759	3771	31	21	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 31 días, por lo tanto, se toma como “no oportuna”, basado en la Ley 2207 de 2022, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, no obstante, no fue oportuna.
6	2799	3292	17	11	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 17 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en el decreto 491 de 2020, por estar dentro de los 30 días para generar las respuestas. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
7	2918	3902	30	22	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 30 días, por lo tanto, se toma como “no oportuna”, basado en la Ley 2207 de 2022, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición.Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, no obstante. no fue oportuna.





Alcaldía de Medellín
ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 14 de 22

	Petición					Características de la respuesta					Observaciones JOCI	
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos para la respuesta	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
8	2958	3994	33	22	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 33 días, por lo tanto, se toma como " no oportuna", basado en la Ley 2207 de 2022, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, no obstante, no fue oportuna la respuesta, por superar los 15 días así como la Resolución Interna 1137 de 2017 que establece que son 10 días.
9	2959	3989	33	22	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 33 días, por lo tanto, se toma como “no oportuna”, basado en la Ley 2207 de 2022, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, no obstante, no fue oportuna.
10	3081	3393	8	6	Petición							Respuesta Oportuna según dase de datos sifi. La Petición con radicado de entrada 3081, el cual cuenta con radicado de entrada y de salida, está dirigida a brindar información con respecto al levantamiento de una hipoteca con VIVA y a su vez solicita una serie de documentos. Al darle lectura al radicado de salida 3393, encontramos que se le indica que debe hacer otras diligencias en la entidad correspondiente, por lo tanto, no se resuelve de fondo dicha solicitud. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
11	3107	3330	8	5	Petición							Respuesta Oportuna según dase de datos sifi. La Petición con radicado 3107, dicha petición está dirigida a asignación del SMV en modalidad de mejoramiento de vivienda saludable. Se considera que con la respuesta dada no dimos cumplimiento al derecho petición, por lo tanto, dicha petición no cumple con las características mínimas. Puesto se tenía que adelantar un trámite interno frente a si cumplía con los requisitos para acceder al subsidio y proceder a darle nuevamente una respuesta.
12	3166	3436	7	5	Petición							Respuesta Oportuna según dase de datos sifi. La petición estaba encaminada a la titulación de un bien privado. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
13	3167	3394	7	7	Petición							Respuesta cerrada según SIFI: tardo 7 días, por lo tanto, se toma como “oportuna”, basado en la Ley 2207 de 2022, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta con radicado S-3394 no se cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición, porque se estaría a la espera de una decisión que se tome por parte del comité de cartera, y en este no se evidencia respuesta posterior de la decisión tomada en este. adicional no



Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia





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

INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 15 de 22

Petición						Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos para la respuesta	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
												fue oportuna la respuesta. La oportunidad de la siguiente respuesta de la decisión no se dio, tomándose como no oportuna o pendiente.
												De acuerdo con la trazabilidad de la petición cita la respuesta 3394, basada en esta se toma como no cumplida las características, se recomienda cargar en ambos radicados, las dos respuestas ya que cuenta con dos radicados de salida distintos. El citado radicado 3511 del 16/05/2022, no fue tenido en cuenta no obstante se corregirá en el informe definitivo, con la observación que se deben cargar las respuestas en ambas partes porque de la lectura del registro en SIFI no se extrae la citación de ambos radicados.
14	3178	3911	22	16	Petición							Respuesta Oportuna según base de datos sifi. La petición estaba encaminada a una cita con el director. Del análisis de las respuestas dadas, se puede concluir que la respuesta cumple con las características mínimas de la respuesta para los derechos de petición.
15	3186	3774	17	11	Petición							Respuesta: 17 días según base de datos SIFI, basado en la Ley 2207 de 2022, las respuestas deben darse dentro los 15 días siguientes a la recepción de la petición. 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, la respuesta fue oportuna como se puede evidenciar en el radicado de S- 3774.
16	3492	4047	16	11	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas 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.
17	3544	4036	13	8	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas 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.
18	3581	4329	19	12	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición.
19	3608	4450	21	14	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición, no obstante, según SIFI la respuesta se dio transcurrido 21 días. No obstante, supera los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta, de igual forma supera los términos de Ley.
20	3633	4287	15	10	Petición							Respuesta según información de la base de datos que genera el SIFI, en el cual se informa que son 15 días para su respuesta. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición, no obstante, frente a la oportunidad según SIFI la respuesta supera los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta, de igual forma supera los términos de Ley.



Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia





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

INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 16 de 22

	Petición					Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos para la respuesta	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
21	3697	4023	7	4	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas 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 continuar trabajar al tema de la oportunidad en las respuestas dadas a las peticiones de conformidad con la reglamentación Interna.
22	3743	4498	20	13	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. La petición estaba encaminada a solicitar información relacionada con la ficha técnica emitida por el DAGRD, en la respuesta se debió copiar a las demás entidades a quienes fueron copiadas en dicho derecho. 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.
23	3798	4308	8	6	Petición							Respuesta según información de la base de datos que genera el SIFI, en el cual se informa que son 8 días para su respuesta. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. No obstante, se recomienda que siga trabajando frente los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.
24	3821	4595	17	13	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. No obstante, supera los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.
25	3826	5240 4699	22	15	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. La petición estaba encaminada a solicitar información relacionada con la cancelación de la hipoteca. No obstante cuenta con dos comunicados de salida el cual el radicado S-5240 no tiene nada que ver con dicha solicitud. Respuesta extemporánea según información de la base de datos que genera el SIFI, en el cual se informa que son 22 días para su respuesta. Aclaración: Respecto a la observación del radicado S-5240 se tiene que es una petición que por error se muestra como respuesta a esta petición, sin embargo, se revisa y no fue enviado a esta peticionaria, solo que, al asociarse al radicado de entrada, se proyecta. Se solicitará a archivo hacer la respectiva corrección. Se verifica la respuesta S-4699 de 22/06/2022 y se tiene que cumple con todas las características mínimas.
26	3896	4493	13	9	Petición							Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. La petición estaba encaminada a renunciar al grupo familiar al cual se le asigno subsidio municipal de vivienda. Continuar trabajando de acuerdo con los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.



Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia





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

INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 17 de 22

	Petición					Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos para la respuesta	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
27	4018	4965	23	15	Petición							Respuesta según información de la base de datos que genera el SIFI, en el cual se informa que son 23 días para su respuesta.La respuesta se encuentra con radicado de salida S-4965, en el cual se le informa al peticionario que la entidad se encuentra en la priorización de cupos para la vivienda definitiva de los hogares que ingresan a ser beneficiarios del SMAT en los años 2009 y 2010 en la modalidad de vivienda nueva.De la lectura se puede decir que dicha respuesta cumple con las características mínimas que deben contener las respuestas, no obstante, tener muy en cuenta la oportunidad en la respuesta se cumplió dentro de lo establecido en la normatividad vigente, pero al límite superando los términos de la entidad.
28	4020	4833	21	13	Petición							Respuesta según información de la base de datos que genera el SIFI, en el cual se informa que son 21 días para su respuesta. Dicha solicitud está dirigida a que se le informara los requisitos para acceder al SM de legalización de vivienda, el cual se le brindo de manera clara, de fondo precisa, congruente y consecuente la solicitud a la petición radicada en la entidad.
29	4067	4798	15	10	Petición							Respuesta oportuna de acuerdo con el SIFI. Se le informo al peticionario que el operador SERPROAN y el personal técnico de la subdirección de Dotación de Vivienda y Hábitat del ISVIMED realizarían visita técnica la cual no se conoce los resultados arrojados en dicha visita por lo tanto la entidad no debió cerrar dicha petición. Se hace una aclaración respecto a la observación de la respuesta dada. Se verifica en la hoja de vida de la peticionaria y se tiene que, el día 28 de junio, tal como lo relacionan en la respuesta S-4798, se realizó la visita técnica y se dio la respuesta definitiva a su petición, ya que solicitaba una garantía y en la visita le dijeron que no procedía ya que la humedad proviene de un tercero y no de los arreglos efectuados en la casa. Para el equipo auditor sigue con la falencia puesto que no se evidencio el cumplimiento de las características en la respuesta dada
30	4162	5106	24	15	Petición							Respuesta según SIFI es de 24 días. Dicha respuesta cumple con las características establecidas para las respuestas. petición esta direccionada a que el beneficiario de SMV se le deberían dar dos inmuebles, para lo cual se le dio una respuesta clara, precisa y de fondo que da relación a su petición, no obstante, supera los términos de la entidad.
31	4241	4902	15	9	Reclamo							Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. No obstante, supera los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.
32	4275	4933	14	8	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. Se responde orientando sobre el tema en cuestión de requisitos para postularse al SMV. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición.



Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia





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

INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 18 de 22

	Petición					Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos para la respuesta	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
33	4329	5321	24	16	Petición							Extemporaneidad en la Respuesta dada según SIFI fueron 24 días y frente a los días hábiles supero los 15 días establecido por Ley. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. No obstante, supera igualmente los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.
34	4417	5389	26	16	Petición							Extemporaneidad en la Respuesta dada según SIFI y según validación de días hábiles supero los 15 días establecido por Ley. De igual forma 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. 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.
35	4465	5120	13	7	Petición							Respuesta Oportuna, según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.
36	4471	5117	13	7	Petición							Respuesta Oportuna, según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.
37	4638	5045	6	3	Petición							Respuesta Oportuna, según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Así mismo, se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.
38	4639	5080	6	3	Petición							Respuesta dada de manera oportuna según información SIFI. La respuesta a la petición va en el sentido de la aplicación del SMM, no obstante, se le informo al peticionario de que debe esperar hasta tanto la entidad cuente con los recursos para un mejoramiento saludable, por lo tanto, son peticiones que se dejan sin respuesta de fondo. Al realizar el análisis de las respuestas dadas se ajusta a las características mínimas establecidas para un derecho de petición, no obstante, la entidad este tipo de peticiones no las debería dar por cerradas pues no se les responde de fondo al peticionario.
39	4645	5156	8	5	Petición							Respuesta Oportuna, según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Así mismo, se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.
40	4767	5502	16	11	Petición							Respuesta Oportuna, según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. No obstante, supera igualmente los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.



Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín
ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 19 de 22

	Petición					Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos para la respuesta	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
41	4782	5232	6	4	Petición							Respuesta Oportuna, según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Así mismo, se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.
42	4796	5697	21	14	Petición							Petición de acuerdo con el sifi por 21 días.Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. No obstante, supera igualmente los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.
43	4868	5607	18	11	Petición							Respuesta Oportuna según SIFI. De acuerdo con la aclaración dada se valida nuevamente el radicado de S., encontrándose que la respuesta es clara ante la petición, dado que la petición es la solicitud de acceso al programa de reconocimiento de edificaciones y la respuesta S-5607 indica que no cumple por cumplimiento a requisitos. No obstante, se le debe trabajar a lo establecido internamente.
44	4962	5346	3	3	Petición							Respuesta Oportuna, según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Así mismo, se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.
45	4972	5526	9	6	Petición							Respuesta oportuna según sifi. Al peticionario se le dio respuesta a través del radicados Isvimed No. 5526, los cuales, cumplen con las características mínimas para la respuesta a los derechos de petición. EN dicha petición se le informo los requisitos para acceder al programa de mejoramiento saludable, porque razón cumplía parcialmente para ser beneficiario y podría aplicar a este, así mismo, se envió copia a SERPROAN.
46	5002	5899	21	14	Petición							Respuesta según sifi fue de 21 días, no obstante, frente a los días hábiles se ajusta a los lineamientos de Ley frente a la Oportunidad. Al peticionario se le dio respuesta a través de los radicados Isvimed No. 5899 del 03-08-2022 el cual, cumplen con las características mínimas para la respuesta a los derechos de petición. Se deje ajustar a los lineamientos internos.
47	5138	5987	21	14	Petición							Respuesta según sifi fue de 21 días, no obstante, frente a los días hábiles se ajusta a los lineamientos de Ley frente a la Oportunidad. La respuesta le indica al ciudadano que debe realizar unos trámites ante otra entidad la cual la entidad le envía copia a esa secretaria, pero las indicaciones pueden ser no suficientes y claros para el peticionario.
48	5161	5748	10	7	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Así mismo, se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta.
49	5171	5597	7	4	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Así mismo, se ajusta a los lineamientos internos dados en la



Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia





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

INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 20 de 22

	Petición					Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos para la respuesta	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
												resolución interna, cuyo término son 10 días para la respuesta., así mismo, se observa la respuesta con los anexos del trámite requerido por el peticionario.
50	5239	6000	17	11	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Así mismo, no se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna 1137 de 2017, cuyo término son 10 días para la respuesta.
51	5285	6003	14	10	Petición							Se cierra la petición, con el radicado S-6003, no obstante, del análisis de la respuesta se lee que se solicita una aclaración por parte del peticionario donde informa sobre una carta, situación está que se le interpreta que se le está solicitando que complemente la petición para lo cual el peticionario tiene (10) diez días para completar la información, de acuerdo a lo que establece el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015Respuesta que no se cumple con las características dadas para la respuesta mediante el radicado de salida 6003 2022-08-08.
52	5296	6017	15	11	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Así mismo, no se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna 1137 de 2017, cuyo término son 10 días para la respuesta.
53	5364	6268	21	14	Petición							Respuesta según SIFI en 21 días. EL cual se concluye que cumplió con la respuesta dando cumplimiento a las características de la respuesta, aunque no se ajustó a los lineamientos internos frente a la oportuna.
54	5501	6600	17	12	Petición							Respuesta según SIFI 17 días, frente a los días hábiles se tardó 12 días para generar la respuesta. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Así mismo, no se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna 1137 de 2017, cuyo término son 10 días para la respuesta.
55	5563	6194	8	6	Petición							Se encuentra dentro de los 15 días hábiles para dar respuesta oportuna según la normatividad; y frente a los lineamientos internos; la cual estipula que la respuesta debe ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción; por lo tanto, desde esta perspectiva, se está cumplimiento el criterio interno.
56	5726	7247	23	16	Petición							Se encuentra por fuera 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 cumplimiento el criterio interno y externos.



Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia





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

INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 21 de 22

	Petición					Características de la respuesta					Observaciones JOCI	
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos para la respuesta	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
57	5907	7334	19	13	Petición							Respuesta según sifi en 19 días. 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 cumplimiento el criterio interno. En la respuesta se informó que mediante correo electrónico se envió la respuesta, no obstante, en sifi no se encuentra cargado por lo tanto, se toma como extemporánea.
58	5981	7409	15	11	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Así mismo, no se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna 1137 de 2017, cuyo término son 10 días para la respuesta.
59	6134	8371	21	15	Petición							Respuesta 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 cumplimiento el criterio interno
60	6638	8781	9	7	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Así mismo, no se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna 1137 de 2017, cuyo término son 10 días para la respuesta.
61	6664	9256	28	20	Petición							Respuesta extemporánea en 20 días. Se encuentra por fuera 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 cumplimiento el criterio interno y externos. En la respuesta se informó que mediante correo electrónico se envió la respuesta, no obstante, en sifi no se encuentra cargado por lo tanto, se toma como extemporánea.
62	6886	9242	20	14	Petición							Respuesta oportuna 14 días. 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 cumplimiento el criterio interno externos.
63	6976	9214	15	11	Petición							Respuesta oportuna según SIFI. Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición. Así mismo, no se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna 1137 de 2017, cuyo término son 10 días para la respuesta.



Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia





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

INFORME DE AUDITORÍA JEFATURA DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: F-GEI-04

VERSIÓN: 11

FECHA: 02/02/2021

PÁGINA: 22 de 22

	Petición					Características de la respuesta						Observaciones JOCI
No.	Radicada entrada	Radicada salida	Días transcurridos para la respuesta	Días hábiles de transcurridos	Tipo	Clara	De fondo	Precisa	Congruente	Consecuente	Oportuna	
64	7089	9694	22	15	Petición							Respuesta oportuna se generó respuesta dentro de los 15 días. 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 cumplimiento el criterio interno.
65	7095	9304	14	10	Petición							Respuesta oportuna según SIFI.Petición que cumple a cabalidad con las características mínimas que debe contener un derecho de petición.Así mismo, se ajusta a los lineamientos internos dados en la resolución interna 1137 de 2017, cuyo término son 10 días para la respuesta.
66	3020	Se respondió por correo electrónico	48		Petición							Frente a esta petición se detallan varias situaciones: 1. Se dio respuesta a la solicitud mediante correo electrónico del día 16/06/2022, por parte de gestión humana. 2. No 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 cumplimiento el criterio interno; pues se entiende respuesta después de 48 días. 3. Petición se lee " Buen día señores Fondo Nacional del Ahorro, mediante comunicado del 29 de abril de 2022 enviado por DOLY NAYIBE GONZALEZ RODRIGUEZ, se solicitó soporte de pagos por valor de \$108.112 correspondientes a saldos de las vigencias, 2024, 2015 y 2016. se informa que a la fecha se está en consecución de la información ya que son de vigencias mayores a 5 años, y estamos a respuesta del operador que nos informe los terceros por los cuales se realizaron dichos pagos, (la plataforma Arús Cesantías se Encuentra fuera de servicio desde hace días)"; En tiéndase que a la fecha no se ha dado respuesta y se procedió al cierre de dicha petición.

Cordialmente,

HÉCTOR FRANCISCO PRECIADO

Jefe de Oficina de Control Interno

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED

(*) Firma digital.

Elaboró	Diego Echeverri Montoya	Revisó	Héctor Preciado	Aprobó	Héctor Preciado
	Profesional Universitario – JOCI		Jefe oficina de Control Interno		Jefe oficina de Control Interno

(*) VoBo digital



Sede Principal ISVIMED
NIT 900.014.480-8
Calle 47D N° 75 - 240 / Código Postal 050034
(574) 430 4310 Medellín - Colombia

