

**FECHA:** 30 de diciembre 2024

**DIRIGIDO:** Leison Freyder Romaña Romaña- jefe de Comunicaciones.

**ASUNTO:** Informe semestral (I-2024) Gestión a la atención al ciudadano y respuesta a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA.

### OBJETIVO:

Realizar informe semestral correspondiente a la atención al ciudadano y a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones radicadas en la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA, entre los meses de enero a junio de 2024, mediante la revisión a través del Sistema de Mercurio.

### CRITERIOS:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Ley 2207 de 2022
- Decreto 1166 de 2016c
- Ley 1437 de 2011
- Decreto 019 de 2012
- Decreto 2623 de 2009

### ASPECTOS GENERALES:


En cumplimiento de las funciones y roles de la Dirección de Control Interno, así como lo establecido en el Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2024 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC del 24 de enero de 2024 y tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno vigilar que la atención de PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular; se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procedimientos establecidos en el Modelo de Gestión Organizacional referentes a la gestión en la atención al ciudadano y la gestión de las PQRSD, que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en la Entidad para la gestión de los derechos de Petición,

Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

Se estableció el siguiente instrumento de evaluación y verificación, el cual contiene la descripción normativa, la validación del cumplimiento de la Entidad y el resultado de la verificación realizada por la Dirección de Control Interno:

Criterio	Descripción	Cumple			Verificación
		Si	No	Parcialmente	
Ley 1437 de 2011	Artículo 5, numeral 1. (modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021) 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.	X			La Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRS, para lo cual, como lo establece el GDC-PR-03. V03 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO y el GDC-PR-02 V17 PROCEDIMIENTO PQRSFD tiene descrito los respectivos canales de atención. Frente al periodo evaluado, de acuerdo a los informes emitidos del primer y segundo trimestre de la vigencia 2024 por parte del proceso de Gestión de las Comunicaciones, fueron atendidos por los diferentes canales 3.188 solicitudes de atención, de los cuales 363 fueron PQRSFD.
Ley 1437 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.	X			En la página WEB de la Entidad como se evidencia mediante la siguiente URL: <a href="https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2023/08/Carta-Trato-Digno.pdf">https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2023/08/Carta-Trato-Digno.pdf</a> se encuentra la carta de trato digno. Se verifica que el enlace es funcional, y en la carta publicada, se especifican los derechos de los usuarios, en los que VIVA se compromete a atenderlos con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y calidad; por otro lado, se mencionan los canales de atención, telefónico, presencial y virtual.
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 7. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	X			El proceso de Gestión de las Comunicaciones es el responsable de la creación de políticas y estrategias de atención al ciudadano, actuando como dependencia encargada del tema, siendo el responsable del Procedimiento PQRSFD y el Procedimiento de Atención al Ciudadano.


Criterio	Descripción	Cumple			Verificación
		Si	No	Parcialmente	
Decreto 1081 de 2015	<p>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.</p> <p>Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> <p>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.</p>			X	<p>Se evidencia que el proceso de Gestión de las Comunicaciones elabora de forma trimestral el informe sobre la Gestión de las PQRS, en el cual, verificando lo expuesto en la normatividad presenta lo siguiente:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas. <b>Cumple.</b> (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. <b>No se evidencia en el informe trimestral.</b> (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. <b>No se evidencia en el informe trimestral.</b> (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. <b>No se evidencia en el informe trimestral.</b></p> <p>Se evidencia la publicación en la página web de la Entidad:</p> <p>Informe del primer trimestre 2024: <a href="https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/INFORME-AC-Y-PQRS-PRIMER-TRIMESTRE-2024.pdf">https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/INFORME-AC-Y-PQRS-PRIMER-TRIMESTRE-2024.pdf</a></p> <p>Informe del segundo trimestre 2024: <a href="https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/INFORME-AC-Y-PQRS-SEGUNDO-TRIMESTRE-2024.pdf">https://viva.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/INFORME-AC-Y-PQRS-SEGUNDO-TRIMESTRE-2024.pdf</a></p>
Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9.	<p>Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>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.</p>			X	<p>Se constata la elaboración de los informes trimestrales, sin embargo, no se evidencia la presentación del informe trimestral a la gerencia.</p>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<p>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.</p>	X			<p>El proceso de Gestión de las Comunicaciones es el responsable de las políticas y estrategias de atención al ciudadano, actuando como dependencia encargada del tema.</p>
	<p>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.</p>	X			<p>La Dirección de Control Interno realiza la vigilancia y control sobre la atención de las PQRSDF; los resultados son incorporados en los informes semestrales que se encuentran publicados en la página web de la Entidad. través del menú de transparencia-Control Interno: <a href="https://viva.gov.co/otros-informes-de-control-interno/#1723839785221-eff02b4e-002f3a99-fa76">https://viva.gov.co/otros-informes-de-control-interno/#1723839785221-eff02b4e-002f3a99-fa76</a></p>
	<p>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.</p>	X			<p>Se determina que en la página WEB de la Entidad se puede ubicar la ventanilla única virtual <a href="https://viva.gov.co/pqrs/">https://viva.gov.co/pqrs/</a>, donde se encuentran el formulario para poder radicar las PQRSDF, en el cual, se explica el concepto de Petición, Queja, Reclamo, sugerencia, Denuncia y Felicitación.</p>

Criterio	Descripción	Cumple			Verificación
		Si	No	Parcialmente	
Decreto 1081 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 por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.	X			<p>La Entidad a través del módulo de las PQRSDF del sistema Mercurio, le permite al ciudadano recibir el número de radicado de recepción de su solicitud y la fecha de recepción. el ciudadano puede hacer seguimiento al estado de su solicitud, mediante un ícono de consulta</p> <p><a href="https://mercurio-viva.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&amp;codIndice=00012&amp;idAsunto=PQRSDW&amp;indicador=3">https://mercurio-viva.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&amp;codIndice=00012&amp;idAsunto=PQRSDW&amp;indicador=3</a></p> 

(Fuente: Normatividad externa)

(Tabla N°1 elaborada por la Dirección de Control Interno)

Frente al periodo objeto de revisión se evidencia que, la Entidad cuenta con el GDC-PR-03 procedimiento de atención al ciudadano, GDC-MO-03 Manual de atención al Ciudadano y GDC-PR-02 procedimiento PQRSFD, en los cuales se establece los siguientes canales de atención a los ciudadanos:

Canal	Mecanismo	Dirección	Responsable	Observación
Virtual	Sitio web	Formulario de Atención en Sitio web <a href="http://www.viva.gov.co">www.viva.gov.co</a>	Comunicaciones	Se verifica la funcionalidad del formulario.
	Líneas de contacto-Publicadas en la página web:	<a href="http://www.viva.gov.co">www.viva.gov.co</a>	Comunicaciones	<p><b>(604) 444 86 08</b> línea telefónica activa.</p> <p><b>018000515049</b> línea activa.</p> <p>Notificaciones judiciales: <a href="mailto:notificaciones@viva.gov.co">notificaciones@viva.gov.co</a> correo activo.</p>
				Talento Humano

(Fuente: Página web institucional [www.viva.gov.co](http://www.viva.gov.co))

(Tabla N°2 elaborada por la Dirección de Control Interno)

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Canal	Mecanismo	Dirección	Responsable	Observación
Telefónica	Contacto y línea de atención gratuita	(4) 4448608 y 01 8000 515 049	Recepción	De acuerdo con el mensaje del conmutador de VIVA se evidencia lo siguiente:

MENSAJE DE CONMUTADOR VIVA			
CANTIDAD	EXTENSION	ÁREA	OBSERVACIONES
1	1101	Recepción	Verificado
2	1117	Asistente de gerencia	No atiende
3	1103	Proyectos	Sin tono
4	1113	Proyectos	Sin tono
5	1105	Administrativa y Financiera	No atiende
6	1119	Vivienda y Hábitat	No atiende
7	1160	Gestión Jurídica	Sin tono
8	1118	Planeación	No atiende
9	1116	Planeación	No atiende
10	1127	Gestión Documental	No está en uso
11	1128	Gestión Documental	verificada
12	1112	Comunicaciones	Sin tono
13	1114	Bienes y Servicios	No atiende
14	1126	Bienes y Servicios	Verificado
15	1141	Información y la Tecnología	Verificado

## INFORME DE SEGUIMIENTO

MENSAJE DE CONMUTADOR VIVA			
CANTIDAD	EXTENSION	ÁREA	OBSERVACIONES
16	1115	Titulación	Verificado
17	1102	Control Interno	Verificado

(Fuente: Línea telefónica VIVA (604) 444 86 08 y línea gratuita de atención 018000515049)  
(Tabla N°3 elaborada por la Dirección de Control Interno, verificadas el 27-12-2024)

Canal	Mecanismo	Dirección	Responsable	Observación
Virtual	Redes sociales	Facebook: @VivaAntioquiaa	Comunicaciones	Se verificó la red social Facebook e Instagram de la Entidad no evidenciando en comentarios públicos quejas o solicitudes. Solo se evidenció felicitaciones.
		Twitter: @VIVAAntioquia		
		Instagram @VIVAAntioquia		
		YouTube: VIVA Antioquia		

(Fuente procedimiento atención al ciudadano)  
(Tabla N°4 elaborada por la Dirección de Control Interno)

- **PQRSD recibidas:**

De acuerdo con los informes trimestrales de atención al ciudadano y gestión a las PQRSD del proceso de Comunicaciones de la Entidad, y la matriz *GDC-MT- 06 Matriz de seguimiento Derechos* durante el periodo comprendido entre enero y julio de 2024 se recibieron trescientos sesenta y tres (363) PQRSD de las cuales se respondieron 35 de forma extemporánea.

- **Respuesta a las PQRSD:**

Las PQRSD se asignaron en total a 10 áreas de la Entidad, en el cual se evidencia que el área con mayor porcentaje de participación fue Vivienda y Hábitat con un 33% equivalente a 120 PQRSD radicadas, seguidamente de Planeación con un 22% equivalente a 81 PQRSD radicadas.

- **Satisfacción en la atención recibida:**

Frente al consolidado suministrado por el proceso de Gestión de las Comunicaciones con relación a las 77 encuestas diligencias en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 31 de junio de 2024, por parte de los grupos de valor se identifica que en

promedio el 90% de la ciudadanía calificó entre 4 y 5, y el restante entre la calificación 3 a 1, como se ilustra a continuación:

Calificación 1-5 (Donde 5 es la calificación más alta)	1- ¿Cuál fue el grado de satisfacción frente a la solución de su necesidad?	2- ¿Cómo se sintió con la atención recibida?	1- Porcentaje participación.	2- Porcentaje participación.
5	57	59	74%	77%
4	13	14	17%	18%
3	2	1	4%	2%
2	1	0	3%	0
1	4	3	2%	3%
<b>Total encuestas</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

(Fuente proceso Gestión de las comunicaciones)

(Tabla N°7 elaborada por la Dirección de Control Interno)

### CONCLUSIÓN (ES):

- Se evidenció dos informes trimestrales con un análisis y observaciones a la gestión de la atención al ciudadano y las PQRSD elaborado por el proceso de gestión las Comunicaciones, proceso responsable de los procedimientos GDC-PR-03 atención al ciudadano y GDC-PR-02 procedimiento PQRSD, además del GDC-MO-03 Manual de atención al Ciudadano; lo cual, permite dar cuenta de los avances en la implementación de las estrategias relacionadas con la mejora y la atención al ciudadano en la Entidad.
- Eficacia plan de mejoramiento institucional gestión PQRSD:**

#### Acción de mejora N°1 segundo semestre 2021:

Realizar mesa de trabajo entre la Dirección Jurídica, el CAD y TI, ya que se evidencia que nuestro sistema de atención a las P.Q.R.S.F requiere tener la clasificación de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación; así mismo, tener la herramienta que permita al petionario conocer a qué área se le delegó su requerimiento, y a la vez pueda consultar el estado del mismo.

Se determina **la eficacia de la acción**, toda vez que se evidencia la clasificación de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación, así mismo se verificó la funcionalidad del botón de consulta de estado de la PQRSD en la página web.

### **Acción de mejora N°5 primer semestre 2022:**

Poner en marcha el módulo de las PQRS gestionado mediante el proveedor Servisoft, actividad liderada entre el CAD y Gestión Jurídica, la cual, permitirá al peticionario conocer a qué área se le delegó su requerimiento, y a la vez podrá consultar el estado del mismo.

Se determina **la eficacia de la acción**, verificando la funcionalidad del botón de consulta de estado de la PQRS en la página web.

### **Acción de mejora N°6 primer semestre 2022:**

Con relación al canal de comunicación h) Tel 4448608 y las respectivas extensiones, i) la línea gratuita 018000515049 se recomienda lo siguiente:

1-Diseñar una breve encuesta telefónica que permita calificar el servicio ofrecido por estos dos canales de atención, vinculando a cada extensión activa de VIVA, lo que permitirá medir la eficacia de los mismos.

2-Evaluar la ubicación de las extensiones telefónicas en la Entidad de acuerdo con los roles y al grado de interacción de los funcionarios con ciudadanos y partes interesadas.

**1-Acción no eficaz**, toda vez que de acuerdo al seguimiento no estaba presupuestado para la vigencia 2024 el servicio de realizar una encuesta telefónica por lo cual, la acción fue cerrada.

**2-Acción eficaz**, se evidenció la revisión y actualización de las líneas telefónicas.

### **Acción de mejora N°22 primer semestre 2023:**

Al momento de identificar las peticiones, quejas, reclamos, etc. Indicar en el informe mensual que dirección recibió la misma, pues es necesario saber el proceso al cual le presentaron una queja o un reclamo.

- Agregar en los informes mensuales la cantidad de peticiones que se trasladaron a otra entidad por competencia.
- Dejar claro en los informes quien fue la persona encargada de su elaboración y su firma. Así mismo, la firma del responsable de la ruta, en este caso, el jefe de comunicaciones con su debida aprobación.
- Incluir los canales por medio de los cuales se recibieron las PQRS.

Se determina **la eficacia de la acción**, verificando en la tipología de PQRS el respectivo proceso responsable de atenderla, se verificó en los informes mensuales si la PQRS fue trasladada a otra Entidad y en los informes trimestrales se verificó la inclusión del



nombre y la firma de la persona que lo elabora y quien lo aprueba, y la inclusión de la información de los canales por los cuales se recibieron las PQRSD.

### **Acción de mejora N°24 primer semestre 2023:**

Identificar la causa de las 6 respuestas extemporáneas que se presentaron en este primer semestre.

**No es posible evaluar la eficacia**, se verificó el análisis de causas realizado por el proceso de Gestión de las Comunicaciones, sin embargo, no se evidenció la acción cerrada y verificando el informe de gestión de las PQRSD fue notificado el 07 de septiembre de 2023, evidenciando que la acción superó la anualidad para ser atendida.

### **Acción de mejora N°1 segundo semestre 2023:**

Atendiendo el decreto 1081 de 2015 en el artículo 2.1.1.6.2, se debe de publicar los Informes de solicitudes de acceso a información en la página web de la Entidad elaborados por el proceso de Gestión de las Comunicaciones, incluyendo la siguiente información: el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información; así mismo, atendiendo la Ley 190 de 1995, artículo 54 y el Decreto 2232 de 1995 en su artículo 9, es conveniente cambiar la periodicidad del informe semestral por trimestral; finalmente, de acuerdo a la revisión normativa no es obligatorio emitir los informes mensuales sobre la gestión de las PQRSD establecido en la Entidad, el seguimiento mensual podrá continuarse mediante GDC-MT- 06 Matriz de seguimiento Derechos de petición.

**Acción no eficaz** toda vez que, el decreto 1081 de 2015 indica que, debe de evidenciarse en los informes que se publican en la página web y haciendo revisión de los mismos le falta incluirle el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

### **Acción de mejora N°2 segundo semestre 2023:**

Actualizar en la página web de la Entidad, las líneas telefónicas, eliminando el (604) 429 49 77, toda vez que, no es una línea activa. y con relación al directorio institucional publicado en la sección de transparencia de la página web es conveniente atender las observaciones descritas en la Tabla N°3 del presente informe; frente al mensaje del conmutador de VIVA es conveniente atender las observaciones descritas en la tabla N°5.

Se determina **la eficacia de la acción** verificando la eliminación en la página web del número (604) 429 49 77, y el directorio institucional publicado en la página web en la sección de transparencia define el número (604) 444 86 08 el cual, en el conmutador define

las extensiones disponibles. Frente a la observación de las extensiones se verificó en las evidencias la actualización de las extensiones.

### **Acción de mejora N°3 segundo semestre 2023:**

Es conveniente identificar las causas que generaron el no cumplimiento de la Actividad N°2 “Revisión de los documentos y reparto” con relación a la siguiente observación: “*Si al revisar el Derecho de Petición concluye que es competencia de otra entidad, se deberá proyectar el traslado en un término no superior a tres días hábiles*”, y de acuerdo con la ley 1755 de 2015, como se evidenció en los derechos de petición bajo radicados 202310002576, 202310003098, 202310003553 y 202310003817.

Se determina **la eficacia de la acción**, verificando en la actividad N°2 la Nota 4. “Si NO es competencia de VIVA, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la PQRS, se deberá correr traslado de la misma a la autoridad competente mediante correo electrónico u oficio, donde se informe al peticionario el traslado.” Del GDC-PR-02 V17 PROCEDIMIENTO PQRSFD.

### **Acción de mejora N°4 segundo semestre 2023:**

De acuerdo con el cumplimiento de criterios formales sobre la atención de PQRSD por parte de los procesos, es conveniente establecer por parte del proceso de Gestión de las comunicaciones en el GDC-PR-02 V16 procedimiento PQRSFD en la actividad N°3 “Proyección de respuesta y revisión”, los tiempos para emitir la respuesta por parte de la dirección responsable dependiendo respectivamente de la tipología de la solicitud (Petición-15 días hábiles, Solicitud de conceptos-30 días hábiles, Solicitud de información (solicitud de documentos)-10 días hábiles, Entes de control-10 días hábiles o el plazo que indiquen en el oficio) ya que se evidencia que por el objetivo de los procesos, los derechos de petición son mayoritariamente recepcionados por dos procesos de la Entidad, lo cual, generalizando el plazo en 7 días hábiles, se puede incurrir en el riesgo de disminuir la calidad en la respuesta.

No se logra evaluar la eficacia, se deja esta revisión para el próximo seguimiento.

### **Acción de mejora N°5 segundo semestre 2023:**

Es conveniente establecer desde la ruta de las PQRSDF work flow un control previo de revisión de la respuesta por parte del responsable de la ruta de la PQRSDF, con la finalidad de evitar que se notifiquen respuestas a peticionarios sin cumplir los criterios de oportunidad, calidad y suficiencia; por lo cual, es necesario determinar un perfil adecuado para la asignación de la responsabilidad de la ruta de las PQRSDF, que tenga el conocimiento necesario sobre la normatividad que rige en materia de atención al ciudadano y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y

denuncias. Atendiendo lo dispuesto en el artículo 9º, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de “Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello”.

Se determina **la eficacia de la acción**, verificando el soporte del flujo de información y el paso a paso en la ruta de work Flow.

### **Acción de mejora N°6 segundo semestre 2023:**

Actualizar el normograma del proceso de Gestión de las Comunicaciones conforme a la normatividad relacionada con la atención al ciudadano descrito en la Tabla N°1: Decreto 1081 de 2015, Decreto 2232 de 1995, Ley 190 de 1995 y Ley 1474 de 2011.

Acción abierta, en gestión.

### **Acción de mejora N°7 segundo semestre 2023:**

Se recomienda realizar campañas relacionadas sobre la importancia de atender las líneas telefónicas dispuestas en las áreas, concientizando al personal de la Entidad sobre la corresponsabilidad en la atención a través de este medio de comunicación, permitiendo fortalecer en términos de oportunidad el servicio de atención al ciudadano y demás grupos de valor.

Acción abierta, en gestión.

## **RECOMENDACIÓN (ES):**


Con la finalidad de que la Entidad tome decisiones para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de la atención al ciudadano y la gestión de las PQRSD, la Dirección de Control Interno emite las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda establecer revisiones periódicas por parte de la segunda línea de defensa, el proceso de Gestión de las comunicaciones sobre la atención de las líneas telefónicas establecidas en el conmutador de la Entidad para el servicio a la ciudadanía y demás grupos de valor, ya que se evidenció deficiencias en el servicio prestado como se reportó en la *Tabla N°3* del presente informe, exceptuando las líneas telefónicas que atendieron efectivamente: 1101,1128, 1126, 1141, 1115 y 1102.
- Teniendo en cuenta el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el cual debe de informar periódicamente al jefe o director de la Entidad, se hace

necesario que, los informes trimestrales deben de contar con la constancia de socialización a la gerencia.

- Atender la no eficacia de la Acción N°1 del plan de mejoramiento institucional de la vigencia 2024, toda vez que, el decreto 1081 de 2015 indica que, debe de evidenciarse en los informes que se publican en la página web, y haciendo revisión de los mismos no se evidencia el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Como se verificó en la Tabla N°1 del presente informe.
- Socializar y determinar el proceder en el comité institucional de gestión y desempeño frente a la no eficacia de la acción de mejora N°6 del primer semestre 2022, con relación al canal de comunicación Tel 4448608 y las respectivas extensiones, y i) la línea gratuita 018000515049 la viabilidad de adquirir el servicio de evaluación de atención del canal telefónico de la Entidad, permitiendo evidenciar la percepción de los grupos de valor frente a la eficacia en la atención del servicio.

***"Con el fin de implementar las acciones que se consideren de acuerdo con las recomendaciones presentadas en este informe de seguimiento, se deberá diligenciar el GEO-FO-08 Formato Plan de Mejoramiento en los quince (15) días hábiles siguientes; en el caso de no considerar pertinente una acción se deberá justificar el motivo en el mismo"***



---

**JOSE IGNACIO CANO MARIN**  
**Director de Control Interno**

*Elaboró: Juan Carlos Salazar Quiroz/ abogado Control Interno*

*Ajustó: Jessica Colorado Cortés/ profesional de apoyo Control interno*

