

CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024 PÁGINA: 1 de 13

GENERALIDADES							
Lugar y fecha de emisión:	Medellín, 13 de noviembre de 2024.						
	Responsable directo: Subdirección Jurídica- Atención al ciudadano.						
Destinatario del informe:	Dirección, Subdirección de Planeación, Jefatura asesora de Comunicaciones, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Dotación y Subdirección Poblacional.						
Nombre del informe:	Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD 2do seguimiento vigencia 2024.						
Tipo de informe:	() Preliminar (X) 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:	<ul> <li>Brindar un servicio que agregue valor público al ciudadano.</li> <li>Promover una comunicación efectiva interna y externa a fin alinear las estrategias institucionales.</li> <li>Promover la transparencia y a la legalidad en la actuación de la gestión pública.</li> </ul>					
Dimensión – Política MIPG:	<ul> <li>5ª Información y comunicación.</li> <li>Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.</li> <li>Política normativa.</li> </ul>					
Principios y valores (MIPG, Servidor Público, Institucionales):	<ul> <li>Honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.</li> <li>Orientación a resultados, excelencia y calidad, integridad transparencia y confianza.</li> </ul>					

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 con las PQRSD.						
Alcance del informe:	Según 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 semestralmente.						







CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024 PÁGINA: 2 de 13

	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 2024 (seguimiento a seis (6) meses como lo estable la Ley).
Limitación al alcance del informe (Cuando aplique):	No se presentan limitación durante el seguimiento a las PQRSD que comprende los meses de abril a septiembre, por lo tanto, el cronograma establecido se llevó a cabo.
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, donde se evidenciaron 2008 PQRSD clasificadas así: Derechos petición: 1828 con el 91% de participación, Queja – reclamo: 102 con una participación del 5%, Entes de Control con 45 para una participación del 3%, Solicitudes de información con 12, para una participación del 1%. La base se corroboró con la entregada esta información generada por el SIFI se comparó con la información aportada por la subdirección Jurídica, que sirvió de comparativo para la auditoria.
	Se analizo la medición del proceso, sistema de información Institucional SIFI, modulo SMO Indicadores / Calidad / riesgos y Planes Institucionales según formulación de acciones.
	Para abarcar el universo de auditoría, se generó del sistema de gestión de información Institucional - SIFI el reporte de PQRSD, según el alcance definido.
Metodología y procedimientos aplicados:	Dicha muestra obedece a las peticiones que ingresan a la entidad, tanto de manera física como por <a href="http://pqrs.isvimed.gov.co/">http://pqrs.isvimed.gov.co/</a> , y por correo electrónico <a href="mailto:info@isvimed.gov.co">info@isvimed.gov.co</a> . Para esta auditoria se tuvo en cuenta todas las peticiones que ingresan por archivo central de la entidad, modulo SIFI/Correspondencias.
	Cumplido los términos establecidos para presentar las aclaraciones y/o objeciones a las observaciones del informe preliminar comunicado mediante el memorando No. 468 del 1 de noviembre del 2024, se da por entendido que este informe queda en firme, por lo tanto, se toma como definitivo, por lo que procedemos a comunicarlo, el cual queda de la siguiente manera:
Resumen ejecutivo:	En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"; la Jefatura de Oficina de Control Interno en adelante JOCI se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de septiembre de 2024; para el efecto del seguimiento se tomó 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







CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024 PÁGINA: 3 de 13

correspondencias, en donde se evidenciaron un total de 2.008 PQRSD, (Peticiones, Quejas reclamos, solicitud de información y sugerencias), esta información generada por el SIFI se comparó con la información aportada por la subdirección Jurídica en cabeza de la delegada para atender la auditoria, para los cuales se levantó unas tablas dinámicas 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 genera el SIFI en su base de datos modulo correspondencia y que no se encuentran clasificados según criterios normativos como PQRSD, para una mejor comprensión de la auditoria esta se trabajó en lo relacionado a:

### **GESTIÓN DE LAS PQRSD EN LA ENTIDAD**

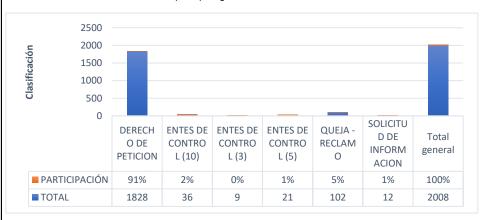
A continuación, se detalla la estructura del presente informe de seguimiento cuyo análisis se basó en la información que se descargó, como base de datos del Sistema de Información Institucional – SIFI/ Modulo correspondencias, en donde se evidenciaron un total de 2008 PQRSD, (Peticiones, Quejas reclamos, solicitud de información y sugerencias), las cuales se trabajaron de la siguiente manera:

- Clasificación de las PQRSD y clasificación por mecanismos de Participación.
- Clasificación de las peticiones por dependencia, y
- Estado actual de las PQRSD.

#### Clasificación por mecanismo de participación o tipología.

Se observo mediante el Sistema de Información Institucional - SIFI, que, durante el 1 de abril al 30 de septiembre de 2024, los mecanismos de participación ciudadana más utilizados fueron: las peticiones con 1828 y una participación del 91%, como se verá en la siguiente imagen:

Grafica No. 1 Clasificación PQRSD por tipología.



Fuente: Sistema de información SIFI (modulo radicados, información de correspondencia recibida). Elaborado por la JOCI.

Grafica No. 2 Clasificación PQRSD por tipología.

 PQRSD
 TOTAL
 PARTICIPACIÓN

 DERECHO DE PETICION
 1828
 91%







CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024 PÁGINA: 4 de 13

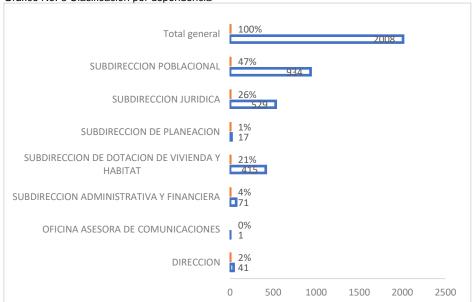
ENTES DE CONTROL (10)	36	2%
ENTES DE CONTROL (3)	9	0%
ENTES DE CONTROL (5)	21	1%
QUEJA - RECLAMO	102	5%
SOLICITUD DE INFORMACION	12	1%
Total, general	2008	100%

Fuente: Sistema de información SIFI (modulo radicados, información de correspondencia recibida). Elaborado por la JOCI.

### Clasificación de peticiones por dependencia

Según los programas ofrecidos en el Instituto, se observa que la ciudadanía a requerido a la entidad en la mayoría de las veces a la subdirección poblacional en un 47% con 934 peticiones, como se proyecta a continuación:

Gráfico No. 3 Clasificación por dependencia



Fuente: Sistema de información SIFI (modulo radicados, información de correspondencia recibida). Elaborado por la JOCI.

Grafica No. 4 Clasificación PQRSD por tipología.

DEPENDENCIAS	TOTALES	PARTICIPACIÓN
DIRECCION	41	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	71	4%
SUBDIRECCION DE DOTACION DE VIVIENDA Y		
HABITAT	415	21%
SUBDIRECCION DE PLANEACION	17	1%
SUBDIRECCION JURIDICA	529	26%
SUBDIRECCION POBLACIONAL	934	47%
Total, general	2008	100%

Fuente: Sistema de información SIFI (modulo radicados, información de correspondencia recibida). Elaborado por la JOCI.

### Términos de respuesta.

Los términos para resolver las peticiones están ajustados a lo establecido según la Ley 1755 de 2015, no obstante, se compara cuánto tiempo tardó la entidad en atender algunos requerimientos para generar alertas para la toma de decisiones,







CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024 PÁGINA: 5 de 13

lo anterior no significa que las respuestas de más de 15 días hábiles estén fuera de los términos de Ley o que se atendieron inoportunamente o que no se atendieron.

De conformidad con la base de datos se observa los siguientes tiempos de respuestas, en los cuales se tiene un tiempo promedio de respuestas de 22 días, llamando la atención la petición que se respondió de la señora Deisy Hurtado Chancy, cuya respuesta fue entregada bajo el radicado 3883 del 21/08/2024 tardándonos 86 días para la respuesta, la cual evidencia que no fuimos oportunos, situación que evidencia la extemporaneidad en las respuesta generando riesgos para la entidad exponiéndose a acciones constitucionales, situaciones similares se observan con PQRSD que superaron más de 30 días hábiles (Extemporáneas de (26 a 30 días) y posibles riesgos de tutela (mayores a 31 día calendario) las cuales se detallan en Papeles de trabajo y que pueden ser consultados por los lideres de procesos que custodia la auditoria, a modo resumen se enuncian las cantidades de peticiones que superaron los 30 días calendario como las que respondieron de manera oportuna donde en otrora se tenía establecido 10 días hábiles, a día de hoy la entidad se encuentra ajustada a los lineamientos legales vigentes establecidos, a continuación la cantidad de peticiones respuestas de acuerdo a la característica de oportunidad:

Gráfico No. 5 términos de respuesta usados para la auditoria



Fuente: Sistema de información SIFI (modulo radicados, información de correspondencia recibida). Elaborado por la JOCI.

#### Extemporaneidad en las respuestas por subdirección

Una vez analizada la base de datos se pudo observar que la entidad si bien ha atendido los derechos de petición, en la siguiente tabla y grafica podemos observar los tiempos de respuestas y los resultados que nos arrojó la base de datos con que trabajo el equipo auditor y cuyos resultados son los siguientes:

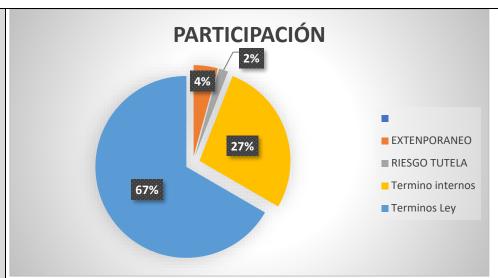
Gráfico No. 6 tiempos de respuesta y extemporaneidad







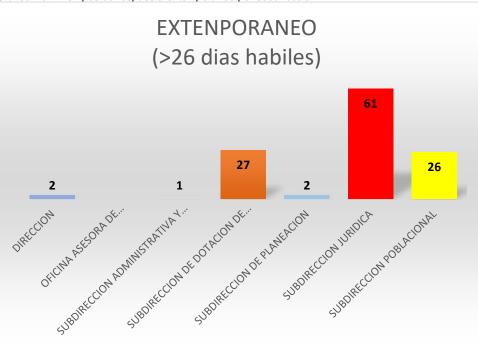
CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024 PÁGINA: 6 de 13



Fuente: Sistema de información SIFI (modulo radicados, información de correspondencia recibida). Elaborado por la JOCI.

Los extemporáneos y riesgos de tutela como se clasifico en el grafico anterior equivalen al 6% de participación para un total de 119 peticiones que superaron 26 días hábiles, las cuales se detallan a continuación por subdirección, así:

Gráfico No. 7 tiempos de respuesta extemporáneo por subdirección



Fuente: Sistema de información SIFI (modulo radicados, información de correspondencia recibida). Elaborado por la JOCI.

Se encontró que la subdirección con mayor número de respuestas extemporáneas tomando tiempos superiores a 26 días según tabla dinámica fue la Subdirección Jurídica con un total de 61 PQRSD Extemporáneas en la respuesta, seguida por la







CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024 PÁGINA: 7 de 13

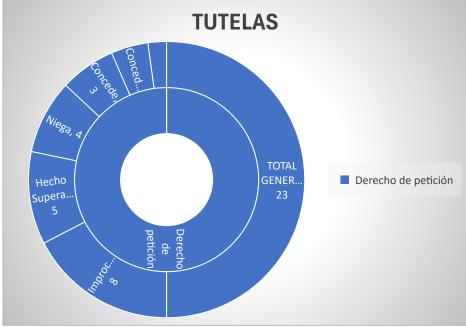
Subdirección de Dotación Vivienda y Hábitat con 27 peticiones y la subdirección Poblacional con 26 peticiones, situación que requiere atención por la alta dirección.

De dicho análisis se puede decir que un total de 119 peticiones superaron los plazos establecidos para cumplir con las respuestas, lo que requiere que se realice una vigilancia constante y se establezcan controles que apunten a subsanar la causa raíz que genera tal situación.

### Tutelas Derivadas de los Derechos de Petición

Según la información aportada por los auditados, se evidencia lo siguiente según el alcance de la auditoria, lo que requiere que la alta dirección, como quien ejerce la defensa judicial de la entidad, preste mayor atención a las peticiones, que generan un número significativo en tutelas como vemos en la siguiente imagen, que en 6 meses generan 23 tutelas que llevan a la entidad a darle el trámite pertinente por no haberse atendido las características de las respuesta y los términos de Ley establecidos para cada una. A continuación, veremos el siguiente grafico ilustrativo.

Gráfico No. 8 Acciones Constitucionales derivadas de derechos de petición



CAUSA DE LA ACCIÓN/DERECHO FUNDAMENTAL	FALLO DE PRIMERA INSTANCIA	TOTAL
	Concede	3
	Concede parcialmente	2
Dorocho do notición	Desvincula	1
Derecho de petición	Hecho Superado	5
	Improcedente	8
	Niega	4
	TOTAL, GENERAL	23

Fuente: información aportada por los auditados. Elaborado por la JOCI.







CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024

**PÁGINA:** 8 de 13

### **GESTIÓN DE PROCESO FRENTE A LA ATENCION DE LAS PQRSD:**

### 1.1. Riesgos del Proceso:

El equipo auditor valido el seguimiento al 2do trimestre del 2024 (toda vez que no se encontró en el módulo SIFI seguimiento al 3 y 4 trimestre de la vigencia 2024) de conformidad con la herramienta utilizada F-GM-29, Versión 05, 30/03/2022 por el proceso de Atención al Ciudadano para evaluar los dos riesgos que tienen identificados con sus respectivos controles observándose que el 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", durante los tres trimestre se ha materializado toda vez que se continua presentando extemporaneidad en las respuestas a los derechos de petición, donde se informa que se implementaran controles tipo correctivo el cual es: "Generar una campaña interna mensual, alusiva al proceso interno que hay desde que ingresa una petición y al cumplimiento de los tiempos de estas".

Esta situación amerita que la alta dirección realice seguimiento permanente y establezca las acciones pertinentes en aras de prevenir la materialización del riesgo.

**Análisis de la JOCI:** Del seguimiento se extrae que el riesgo principal tiene deficiencias frente a los controles establecidos para las características de la respuesta, en especial en la oportunidad que fue el objeto de verificación en la presente auditoria, por lo que podemos concluir que se materializa en cuanto a la respuesta que sean oportunas.

Para el segundo riesgo identificado en el proceso frente a las PQRSD 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".

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 done el usuario pueda realizar un seguimiento en tiempo real del estado en que se encuentra su PQRSD pues en la plataforma web de la entidad no se evidencia un enlace donde se pueda hacer tal rastreo.

#### 1.1.1 Evaluación del Control del Riesgo

Al revisar los controles establecidos para los dos riesgos, de acuerdo con el seguimiento reportado no se evidencian materialización del riesgo, no obstante, tanto en el indicador como en la presente auditoria si se observa que se presenta la inoportunidad en la respuesta a las peticiones generándose extemporaneidad, por lo que es pertinente, que desde la subdirección jurídica con el líder de riesgos analicen los controles establecidos, lo anterior para el primer riesgo identificado y sus controles.







CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024 PÁGINA: 9 de 13

"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"

Imagen No1. Controles establecidos para los riesgos del proceso

	lageri No i. Controles esta				<u> </u>	<i>-</i> a	<u>. a</u>		o neegos dei pi				V	(10)1/21		
Н	VALUACION DE CONTROLES EVALUACION DEL RIFIGO DECIDIO.									I III		PORMULAR ACCIONES ESPECIFICAS				
No. Control	Donorigniës del Caulent [mediden nigentes]	**!:*	npo	Implementac	Calificació	Decumented	Frecienda	Extends	Banker de la raidenzia	Probabilitad Baddud Final		Impacto Residual Final	×	Zona de Respo Final	Trateriorio	VER ACCION S
,	El responsable rescriçado PORSO escisa el médalo de PORSO de SIPI analiza carrale e la Lunga de de para identificar amena PORSO que impresar a la Entidad a locado de paqua unha amena electrónica, pera proceder e un respectiva aniquestida.	Probabilidad	Presentivo	Menud	••×	Sh Doometor	Abstrate	Sin Projetre	MZA							Graffinner lagorifiscule e sincel del medalo de POREO del 2011 q. e sincel de generas, pero que las POREO que celar que lagaille acon inquenciana dicha sialema que penarde a considere el magnificada autorosposible de- ligações Correda)
2	El commando morquia PORSO e com de deda, medirmo em los feres que pado se for experto de PORSO morpos perdo el cardinación de la calman. Esta serificación en escalha a les adesde distillada mandro de numericación personale, abad, abad, abad.	Probabilidad	Preside	Marrie	Ф×	Sh Doornerfor	Abaltotia	Sin Progetro	Mode							E. Ender of a possibilitat de definie our instanciajes filos que no de energedo de misson la crimani de la PRESE distripuedan o el cumbo per la mismo a carigados elem filosopos de apropueda nos de formacione. Ende mos el filo de vido o un la PRESE nobra que la firma sia que al fino en respectablem por acregarenda. Por ambiento de la risalización per acregation de la consensa de most productiva de la colora (Ende most filo de consensa el most productiva de la colora mismo processor de la consensa de la consensa de la consensa de la consensa mismo processor. EN
,	El composable adquade de dan composite pordir a charlesida de la PRESE y mana- de que maistre que en se el many-leis por la composite porcide en cidica e la composite de la composite de la composite de la composite de la composite de la composite de la composite de la c	Poukukitidud	Prevarior	Henry	<b>u</b> x	Sh Dosamentar	Alastotis	Can Projetto	Demokratis de PORSO el eraktion del habilista: Carrere Elevaletations per legallita persod respectivo le salado (PORSO é sina)							
	Exercised reservable in Politic Quarter consists on 1 1991 to take to Politic Quarter collection between the Politic Quarter collection and produced in the Control of the Control of the Control of the Control of the Politic Quarter control of the Politic Quarter control of the Control of th	Probabilitate	Directivo	Menad	10×	Sin Doornester	Abatistis	Can Registra	Regards do PORSO del SER (escanadarello) Carrore Electriciana na laterana de PORSO proficatos a ada Sek firmación ajed alexa.	å	e.ex	ope	68.4X	opa opa	(adjat)	Brodice maniferon ermond de los PORSD que niculo uniquelos por destallo a tenardo en Ulera eregueda a la cresposada en importan y parte de la cresposada en importan y parte de la campanda en adquesta de la feriorizario en y parte de la maniferia de APORSO del ERFO que el maniferia de administrata de la maniferia del maniferia de la maniferia del man
c:	Emails in PARS live promitivals in liverage in constant and a little for PARS, it was a superior a contract to the PARS. It is also regarded as a contract to the PARS and a contract t	Probabilidad	Prevatitive	Administra	sex	Sh Doomwater	Cartina	Can Registra	elevele faire en en likkele de PORSD	Mayé		Mcda		Mode	Podozi	E. Trainedon a maria el arquinicio de del Trainedon e ajuda esde antida de la caledada marrar el la processa de la caledada marrar el las para que la deparada charte. El casa de maria del para que la deparada charte el del sense cinarse la publica, del care el las para que la deparada con la caledada que la caledada
	De carredo el procedimiento P-40-45, el afinio reminerio dele entre firmato por el sobilerado de segundo el sobilerado de la serguenta, entre el sobilerado de la serguenta, entre parte firma en el sembo de entre entre el segundo el serguento en de finido, el terra presida entre el sobilerado en la segundo en de finido, el sera, presina, sumpresso y menerado, entre entre el sera parte de entre el sera parte el sera pa	Probabilities	Presynthio	Phenal	••×	Doornestado	Abstratio	Can Registra	Officia reminaria de responsta firmada par el responsable direnta pubblica due que jetel autoria da par el direnta							Excitor to positificat de que to PORIO freque no credité jor de parte parte de material de la citat de material de production provincia de la citat de la citat de destruction de creditor.  Esta mont fil de que collège le manerial esta de 100 Millo en colorido.  Esta que de la collège de manerial esta de 100 Millo de 100 Mil
٠	Ell'Addinator de disservities que se de princidad el a seule desité del personal execución para la artiquación que quinicala de PORTO para la dessité ad associa al labila de seda algunala, las articolas de executos a la colabilación en el Plan Amarila de Adquiriamento.	Probabilitat	Presynthe	Menud	40×	Sin Doormentar	Abstratis	Sin Popistre	Plan finnel de fidagnisticione Contratos de prentación de acestados y de apogo a la gentión							
,	Each and to administration for good an organization political and associated in a second state of the seco	Imposts	Carrestive	United	as×	8	Alamotia	Con Projetto	pyred centilla.  Begusten armanista del ratada de las Pyresd.  Tendrasia informera							

Fuente de información: Riesgos del proceso de atención al usuario Elaboro: Subdirección de Planeación Imp pnt

"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

Imagen No2. Controles establecidos para los riesgos del proceso

	agen nezi controloc con	AD.00		~~	70			o noogoo doi pi	-	-	_		_		
11.	US-differette berifica, profesiola one colo contrateción la perma fenza en region per la pertenda de servicion perla media per de una per la perma fenza en regione per la perma fenza fenza de la perma de la perma de la perma de la perma de la perma un deligiorni contrate de la permitera persona de la perma de servicion colo del perma un deligiorni contrate de la permitera persona de la perma del perma del perma la perma del perma del perma del perma del perma del perma perma fenza del perma del perma del perma del perma del perma perma del perma del perma del perma del perma del perma del perma perma del perma del perma del perma del perma del perma del perma del perma perma del perma del perma perma del perma del pe	Prababilidad	Preventivo	Manual	Documentado	Alestoria	Con Registro	Ertulia previa castreta pratocida zonicias praferias olar y apra el e quitás parane sotural Eridoncias do campetancias de ecursda al perfil							
12.	uz zgparviruza realizanda manarzzonatral levolvozián do gruvos danor, na danda se cantratral el complinicata de lur alilisecianes cantratralus can el desconguña de la en ainum. En el cum de um mais calificación, el cantenistra delse zer revolvodas y el uparvirue delse peneco comprensius y upartur majurer. Decomantoda con 1640 IV 1640 B. Farmatur de volvación de pravos danos.		Detectivo	Marruel	Documentado	Aleatoria	Con Registro	Registrar de continución de pravos danos							
2	1854 der citer har fleizentliche engeschessifen zeel van de lier beganden die del Verbette van hi findlief de von Jeparen die stracifie de verwie vanzezetter zeigliche Jelander nie bedroch van d.E. et vol van deld extend quare villez gere al notarannieste Anlgerzen die stracifie de verzie	Prababilidad	Preventivo	Manual 41	Sin Documentar	Alestoria	Con Registro	Registrar de arintes de de copecinecianez rabre la ascrite inchiveianal	Mitty Bala	15.tz	Moderado	60.0x	Moderado	Reducir (mitga	Findings al-quina de pro-quate y naryuntur, com olifin du attandariur le manura e que se dui e mande de un unita a comta di inflammación du la districtivalminion. El qui qui de abez en filialista de un olifo y du de la com- prete del industrial de gray per est de transmistra un un si quarte la bria gia. El radio cor i prose di insulta per de la finizión y sterdis están per están de la place de la propessa per anual en de conside de una manura El se de semante de la conside de una manura prodificio. Un de comunidad de la considerad de la manura prodificio.
3	DS de director dust film overfisce quaza de principido de la contratación del personal occasion para la urique cida, y se cipicion ta de PORSO y para la atación de uración de asición de code origencia. La conteniar de accorda e la artel decida en el Plan Asual de depúriciones.	Probabilidad	Preventivo	Manual	Sin Documentar	Aleatoria	Sin Registro	Plan Annel do Adquiricianos Cantratas do prosteción do servicias y do apaya ala quetión							
5	Es ou alles a excurse du profet écolisé du varaire par codes provides, not coulte proquete ser lettre non exque stimulo à pride participa serpentens autres que compatible desse possibilende, para desse de la compatible de la	Impecto	Correctivo	Manual	Documentado	Continus	Con Registro	Encounter de senioriscolón Acte de equipa primeria con nativar de encounter Calcula de la Micoder de Seinferción en la exerción di cividedara en el 1970 Accionar de mejora							Actualizar olyroso dinisata portisa vide scide del civide con que officie e modelhol e con relita estradament para la selección, relitár de acesartos de presidenciales, Occidentes corredo

Fuente de información: Riesgos del proceso de atención al usuario Elaboro: Subdirección de Planeación Imp pnt







CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024 PÁGINA: 10 de 13

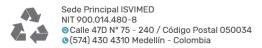
### 1.2. Medición del proceso:

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 del 95% según la ficha del SMO, como información general. <a href="http://192.168.1.212:3020/indicadores/visualizar?id=109">http://192.168.1.212:3020/indicadores/visualizar?id=109</a>

Del análisis de la ficha de la medición del indicador, se puede leer que la entidad para los meses de abril a septiembre ósea los 6 meses objeto del alcance de la auditoria de la vigencia 2024 no ha alcanzado a lograr el cumplimiento del objetivo propuesto frente a la oportunidad en la respuesta de PQRSD que es del 95%. Para el periodo analizado se logra una sumatoria de los promedios simples, que equivalen al **60.97%** lo cual demuestra que no se alcanza a cubrir la meta del 95%, por lo que entiende que no se alcanzó la meta de responder las peticiones que ingresan a la entidad de manera **oportuna**.

### Detalle de resultados:

	Tipo:	Conforme ()	No Conforme (X)				
	Criterio:	los artículos 20, 23, 78, y 112 de la Cons Ley 1755 de 2015 sustituye el Título II d 2012. "Por el cual se reglamenta los artíc Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adic 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015. Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, El De 103 de 2015 que reglamenta parcialmen 2.1.1.2.1.4. numeral 7.	le la Ley 1437 de 2011, Decreto 2641 de culos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011". ciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte ecreto 1081 de 2015, incorporó el Decreto nte la Ley 1712 de 2014, y en su Artículo egislativo 491 de 2021, art 5. "Ampliación				
Observación No. 1		Tras el seguimiento correspondiente y soportado en los papeles de trabajo (PT CONSOLIDADO 2DO SEGUIMIENTO DEL 2024), se observa que la entidad no es oportuna en la gestión frente a la respuesta generada a los peticionarios superando los 15 días establecidos por Ley para 119 peticiones, situación que se ratifica en la herramienta de seguimiento SMO que lleva el líder y responsable del proceso de las PQRSD.					
	Condición:	Aunque durante la auditoria no se consider es pertinente que se atienda estas, ya que oportunidad de las respuestas dejando de claridad, de fondo, congruente y consecue En este sentido se plasma observación todo meta establecida en el indicador y adiciperiódico que no se alcanza al cierre opor la base de datos.	ue la entidad solo viene apuntándole a la de lado las demás características como lente.  oda vez que se encuentran superando la icional se evidencia en el seguimiento				
		alerta que genera el SIFI a lidere y respo indicador SMO, y el seguimiento perió atención, no ha sido efectivo, toda vez qu	para monitorear las PQRSD, como son la insables, el procedimiento establecido, el pidico que realiza la responsable de la que al revisar las 2008 PQRSD el 6% que man realizado de manera extemporánea,				







CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024 PÁGINA: 11 de 13

	así mismo, la peticiór de octubre de 2024.	n con radicado No. 4	202 se encuentra sin res	spuesta al día 28		
		oase de información	tidad a generado 2007 i a, lo que puede consider d.			
Medición del control: (Existe, diseñado, aplicado y previene)	Efectiv	/o ()	No Efectiv	o (X)		
Causa:	asignado como respo vez que se pudo ob mencionado en el co Hurtado Chancy rad calendario, lo cual ha generando deficiencia y que fue corroborado semestre (abril a sep De acuerdo con estas a la recepción y asig fecha del corte es efic subdirecciones como respuesta de las PQI	ensable en cada una esservar extemporan uerpo del informe e dicado No. 3883 la en generado que las as en los controles es en los indicadores tiembre del 2024).  Es causas La gestión gnación y respuesta ciente, así como, fre la Jurídica present RSD objeto de atenden la materializa	tuna las PQRSD por par de las subdirecciones de eidad en las respuesta en especial en la peticipa cual tardo su respuesta no sean de mestablecidos en la atención registrados en la entidad del proceso de atención generada a las diferen ente al cierre de las PQR a falencias frente a la oción, situación está que ción de los riesgos y a con las PQRSD.	e la entidad, toda s como el caso ón de la señora esta en 83 días nanera oportuna, ón a las PQRSD, d durante todo el al usuario frente tes PQRSD a la SD, no obstante, portunidad en la se observa en el		
Medición de la Gestión: (Procesos, recurso)	Eficien	te (X)	No Eficien	ite ()		
Consecuencia:	El impacto a este evento, son acciones constitucionales en contra de la entidad, que pueden conllevar a sanciones o a tutelas como las que se han presentado en la entidad y que fueron analizadas en este seguimiento y que muestran que durante los 6 meses auditados fueron 23 tutelas con relación a los derechos de petición al cual compararlos con el semestre anterior evaluado, no presento ninguna disminución en las tutelas atendidas por quien ejerce la defensa jurídica de la Entidad.  El impacto obedece a que la proporción entre las PQRSD atendidas por la entidad las cuales fueron un total de 2008 evaluadas se observó de acuerdo con el PT que el 6% superaron los 30 días es por esto que el riesgo lo evaluamos en Moderado.					
Medición del riesgo: (Grado de	Extremo ()	Alto ()	Moderado (X)	Bajo ()		
Materialización)						







CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024 PÁGINA: 12 de 13

		Las propuestas de mejora que pueden mitigar los riesgos son:
	Recomendaciones:	<ul> <li>Atender las PQRSD, no solo desde la oportunidad, sino también desde las características que deben tener las respuestas de acuerdo con la sentencia T-230 de 2020.</li> <li>Reforzar las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial las de las subdirecciones Jurídica, Poblacional y de Dotación, quienes en este seguimiento cuentan con respuesta extemporánea.</li> <li>Capacitar a todo el personal frente a la atención de las PQRSD.</li> <li>Le seguimiento a las peticiones que constante a las peticiones que superen términos internos.</li> <li>Analizar el indicador establecido al proceso toda vez que este apunta solo a la oportunidad de la respuesta dejando de lado las demás características que se establecen para el tratamiento de las PQRSD.</li> <li>Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo "Incumplimiento legal" que no se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional ya que este se encuentra definido como un riesgo reputacional.</li> </ul>
Oportunidades de Mejora:  Aspectos por resaltar:  Conclusiones:		Analizar las PQRSD donde el peticionario ha desistido de la petición teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su Artículo 18. "Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada". Mas a un que estas peticiones que ingresan a la entidad revisten un interés público.
		<ul> <li>En la auditoria se observaron acciones de mejora tendiente a la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, pero se debe seguir trabajando para mejorar sustancialmente el proceso frente a las demás características de las respuestas a las peticiones.</li> <li>Se observo en la base de datos que las peticiones cuentan con un radicado de salida lo cual permite considerar que todas las peticiones han sido atendidas por parte de la entidad.</li> <li>Si bien se cuenta con extemporaneidad en 119 peticiones, todas cuentan con respuesta, situación que se resalta durante este seguimiento, pues se están atendiendo las solicitudes del público que ha requerido a la entidad, viéndose reflejado en la respuesta de 2007 PQRSD.</li> </ul>
		✓ Se verificará la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de las actividades desarrolladas en la gestión de 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, que concluimos que, si bien se ha mejorado frente a la oportunidad la entidad continua presentando falencias en la atención de estas pues se observa extemporaneidad como acciones constitucionales en contra de la entidad, frente a las demás características que debe llevar la atención de las PQRSD no fueron objeto de esta revisión, se deben continuar con el







CÓDIGO: F-GEI-04 VERSIÓN: 12 FECHA: 16/10/2024 PÁGINA: 13 de 13

esfuerzo para que no se nos presenten acciones constitucionales (tutelas por no respuesta a las peticiones).

- ✓ Se analicen los controles para mejorar el proceso, no solo al cierre de las peticiones que ingresan a la entidad, sino a la atención completa de las características de las PQRSD, como los establece la sentencia T-230 de 2020.
- ✓ Se pudo observar que las PQRSD que ingresan a la entidad han sido atendidas, no obstante, las respuestas en unos casos han sido extemporánea, por lo que se deben tomar las medidas internas en aras de que no se supere en los términos de Ley las diferentes Peticiones que ingresan a la entidad.
- ✓ Se insta a que se analice el indicador establecido, toda vez que este solo mide la gestión de un ciclo específico que es la prontitud en la respuesta 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 debe analizar las acciones de mejora con que cuentan el sistema de gestión de la calidad, las cuales permitan la atención oportuna de las PQRSD que ingresan a la entidad, involucrando a subdirectores y responsables de cada una de las subdirecciones.
- ✓ Si bien en el seguimiento a riesgos no se ha materialización los que se tienen identificados esto no refleja los resultados que se observan tanto en los indicadores de atención al usuario con la extemporaneidad como en el indicador de tutelas que han sido atendidas por quien ejerce la defensa jurídica y que soporta un total de 23 tutelas por Derechos de petición por no cumplir con los lineamientos de los derechos de petición.

Cordialmente,

#### HÉCTOR FRANCISCO PRECIADO

Jefe de Oficina de Control Interno Jefatura de Oficina de Control Interno Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED

Elaboró	Diego Echeverri Montoya	Aprobó	Héctor Francisco Preciado	Revisó	Héctor Francisco Preciado
	Profesional Universitario		Jefe Oficina de Control Interno		Jefe Oficina de Control Interno



