



Corvivienda
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital
www.corvivienda.gov.co

**Salvemos Juntos
a Cartagena**



**FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA
DISTRITAL CORVIVIENDA**

**INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

CLAUDIA ROCIO GUERRERO GUTIERREZ
Jefe Oficina Asesora Control Interno

Cartagena de Indias DT y C, enero de 2023

CONTENIDO

1	INTRODUCCION	3
2	OBJETIVO GENERAL	3
3	OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
4	ALCANCE	4
5	METODOLOGIA	4
6	FUENTES DE INFORMACION CUMPLIMIENTO PRINCIPIOS AUDITORIA	4
7	Y LIMITACIONES	4
8	RESULTADOS GENERALES	5
8.1	Clasificación PQRS recibidas	5
8.2	Aspectos Generadores	6
8.3	Medios de recepción	7
8.4	Atención a las PQRS	8
8.5	Satisfacción de los usuarios	11
9	CONCLUSIONES	11
10	RECOMENDACIONES	14

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe, presenta la información pormenorizada de las peticiones (P), quejas (Q), reclamos (R) y sugerencias (S) -PQRS- recibidas en el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA - CORVIVIENDA**, durante el período comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2022.

La información referida, corresponde a cada uno de los canales habilitados por la Entidad, para la recepción de las PQRS, también, contiene la descripción del trámite dado, a las mismas, durante el período citado.

Se realiza el seguimiento a la gestión adelantada por las dependencias que hacen parte de la entidad, con respecto a la atención (oportuna) que debe proporcionarse a las PQRS formuladas por la comunidad a través de los diferentes canales dispuestos. Lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA** con corte 31 diciembre de 2022, hayan sido tramitadas conforme a los términos de ley establecidos por la normativa vigente.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Informar sobre la gestión realizada por la entidad, frente a los requerimientos que hace la ciudadanía, por medio de los canales habilitados en el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA**:

- Personal (Física)
- Ventanilla Virtual
- Correo electrónico
- SIGOB
- Archivo

2. Fortalecer el proceso de atención oportuna tanto a las necesidades manifestadas por la comunidad en ejercicio de su derecho a realizar peticiones respetuosas ante las autoridades, como a los requerimientos realizados por los entes de control en desarrollo de la misión asignada.

4. ALCANCE DEL INFORME

El alcance del informe, se centró en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la Entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2022.

5. METODOLOGIA

La metodología utilizada para el respectivo seguimiento y análisis a la gestión adelantada por las dependencias que hacen parte de la entidad, con respecto a la atención que debe proporcionarse a las PQRS presentadas por la comunidad a través de los diferentes canales dispuestos en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena de Indias – Covivienda

Por lo anterior, la Oficina Asesora de Control Interno, como tercera línea de defensa, tomó como fuente de información la reportada por el responsable del proceso que contiene las actividades ejecutadas en la recepción y respuesta a los PQRS.

6. FUENTES DE INFORMACION

La información para el desarrollo del presente informe, fue suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, enviada a la Oficina de Control Interno de la entidad del segundo semestre de 2022.

7. CUMPLIMIENTO PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITANTES

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas teniendo en cuenta las pruebas realizadas mediante muestreo selectivo, por consiguiente, se aplicaron los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia y conflicto de intereses. Aún cuando la información que sirve de insumo al presente informe se solicitó desde el día 17 de enero de 2023 a través del Memorando Interno No.018, la misma sólo fue entregada el 30 de enero de 2023. Atendiendo a que se trata de un informe que por Ley debe presentarse a más tardar el 31 de enero de 2023, no es posible una verificación que incluya una muestra de la trazabilidad de las peticiones, su trámite al interior de la entidad y las constancias de su efectiva publicidad a los ciudadanos.

Es por lo anterior que el presente informe, toma de buena fé, el insumo presentado por la Oficina responsable del proceso.

8. RESULTADOS GENERALES

8.1 Clasificación PQRS recibidas

Relación PQRS desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022, a través de los medios de recepción física, ventanilla virtual correos electrónicos y SIGOB en la entidad.

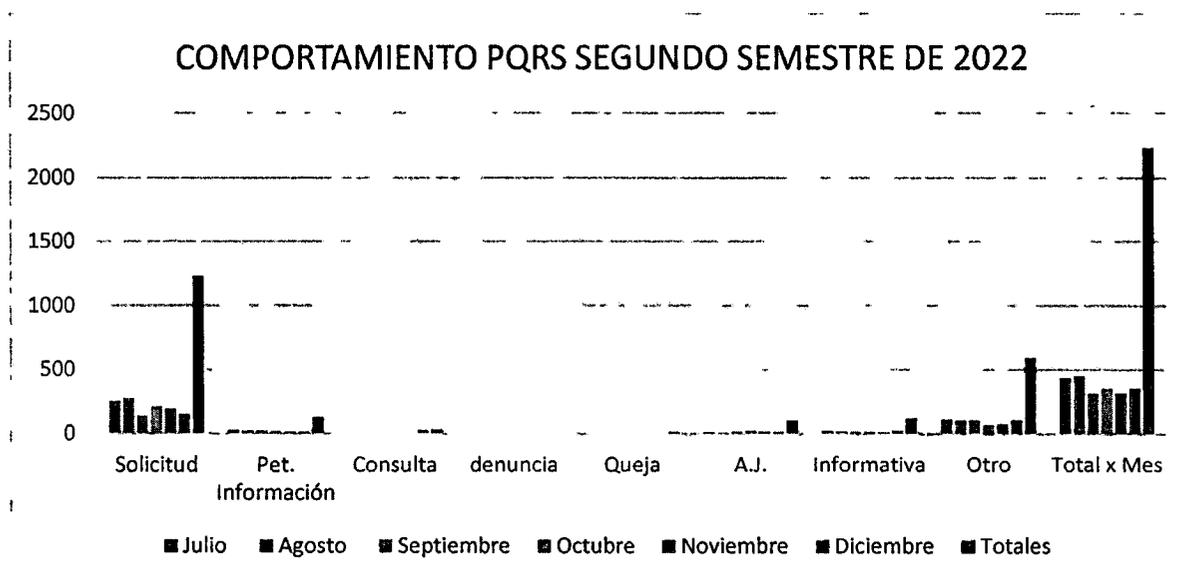
Mes	Solicitud	Pet. Información	Consulta	denuncia	Queja	A.J.	Informativa	Otro	Total x Mes
Julio	252	29	1	0	0	13	25	115	434*
Agosto	276	26	0	0	7	11	20	109	449
Septiembre	144	25	1	0	2	20	18	108	318
Octubre	210	20	2	0	2	26	19	74	353
Noviembre	193	12	0	2	3	19	12	77	318
Diciembre	154	16	31	1	2	17	27	109	357
Totales	1.229	128	35	3	16	106	121	590**	2.228***

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA¹

* 434 es el número entregado por la Oficina Asesora Jurídica, sin embargo, realizada la sumatoria de las diferentes PQRS del mes de julio de 2022, el total es 435.

** 590 es el número entregado por la Oficina Asesora Jurídica, sin embargo, realizada la sumatoria del total del ítem "Otro" 2022, el total es 592.

*** 2.228 es el número entregado por la Oficina Asesora Jurídica, sin embargo, realizada la sumatoria de los totales por tema y/o por mes, el total del semestre, de acuerdo a lo reportado por la Oficina responsable del proceso es 2.230.



¹ Documento del 27 de enero de 2023, recibido el día 30 de enero de 2023; GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022.

Es importante acotar que, durante el Segundo semestre del año 2022 hubo un total de 2.230 PQRS recibidas por la entidad, es decir que hubo una disminución de 60 PQRS realizadas a la entidad respecto a las PQRS realizadas en el Primer Semestre de 2022.

Se pudo analizar que los meses en los que más requerimientos se presentaron fueron los meses de agosto y julio de 2022 respectivamente, con un total de 449 y 435 solicitudes respectivamente, así mismo, los meses que presentaron menos requerimientos fueron septiembre y noviembre de 2022, en el que se radicaron un total de 318 solicitudes por cada mes.

8.2. Aspectos Generadores.

A continuación, y de manera muy precisa concentro la información referente a las distintas causas de las peticiones, quejas reclamos, solicitudes y demás en el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2022.

CAUSAS	SUB-TOTAL
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	1008
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	113
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	53
Solicitudes Informativas	38
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	10
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	105
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	32
Certificaciones	14
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	4
CERTIVIS	9

Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	175
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	292
Entes de Control (contraloría, procuraduría)	33
Otros	1.350

FUENTE: OFICINA ASESORA JURÍDICA²

Como se puede observar los porcentajes más altos de requerimientos son:

- Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva), con 1008
- Entidades Públicas con 292
- Proyectos de vivienda con un total de 175

8.3. Medios de recepción

Los medios utilizados por la ciudadanía para presentar sus PQRS, son:

- Personal (Física)
- Ventanilla Virtual
- Correo electrónico
- SIGOB
- Archivo
- Canal telefónico

Es necesario destacar la importancia de las plataformas y los correos electrónicos institucionales para la presentación de los requerimientos, evidenciando que la comunidad se encuentra utilizando herramientas que le permiten tener mayor accesibilidad a la entidad.

Así mismo es importante contar con el correo anticorrupción para presentar las quejas o denuncias a posibles hechos de corrupción de servidores públicos, recomendación que se había realizado en el anterior Informe de PQRS del Primer Semestre de 2022 y que fue debidamente atendida por la Entidad, ya que se observa en el portal www.corvivienda.gov.co, la publicación del correo transparenciayanticorrupcion@corvivienda.gov.co.

² Documento del 27 de enero de 2023, recibido el día 30 de enero de 2023; GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022

Así mismo, en el anterior informe, se mencionó la importancia de la obligación legal de publicar la carta de trato digno al ciudadano establecida en la ley 1437 de 2011 y la ley 1474 de 2011 en la página web institucional. Cuestión esta última que no ha sido atendida aún.

Sin embargo, también es de vital importancia mantener la recepción de las PQRS de manera presencial en el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA**, para garantizar que quienes no tienen acceso a los medios digitales, sigan teniendo la posibilidad de la radicación de sus PQRS de la manera tradicional.

Se resalta que, la entidad cuenta con Manual de Atención al Ciudadano y PQRSDF por parte de la Entidad, mismo que contiene la política de Atención al Ciudadano y se encuentra publicado en la página web.

Así mismo se elaboró un esquema en el que se identifican los modelos internos y externos de atención de la entidad, con miras a garantizar la protección de los derechos fundamentales, la Ley de Transparencia y Anticorrupción, brindando acceso a los servicios, programas y proyectos que brinda la entidad por medio de los distintos canales de atención.

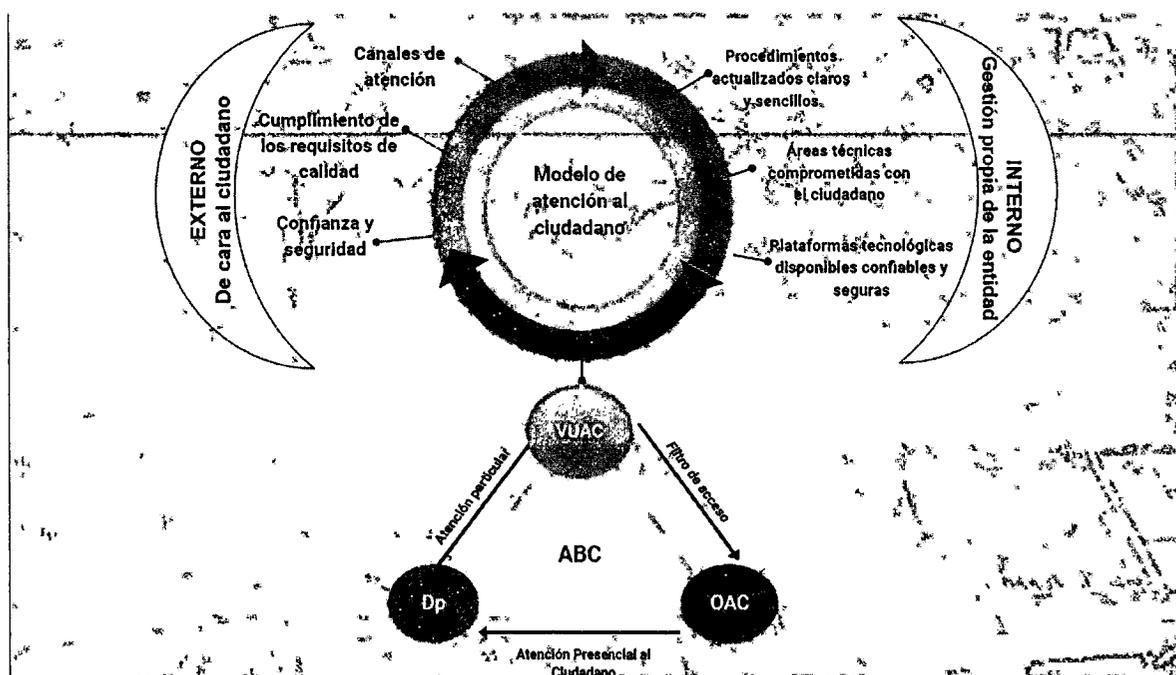


Imagen tomada del Documento del 8 de julio de 2022 **GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF** Oficina Asesora Jurídica.

8.4. Atención a las PQRS

Resulta necesario, cumplir con los tiempos de atención y respuestas a los requerimientos presentados. Por este motivo, la oficina de control interno realiza un análisis de las respuestas extemporáneas presentadas durante el segundo semestre de 2022, y de esta manera identificar las debilidades en esta área que requieren ser fortalecidas para satisfacer de manera oportuna las inquietudes y necesidades de la comunidad, previo cumplimiento de las normas que regulan esta materia.

En el cuadro a continuación relacionado, se indican los tiempos de respuesta que dio la entidad a las PQRS:

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS								
	ALCALDIA	PERSONERIA	CONTRALORIA	PROCURADURIA	DEFENSORIA DEL PUEBLO	ICBF	DPS	MESA DE VICTIMA	MIN VIVIENDA
15-30 DIAS	45	33	11	12	15	1	0	5	13
31-45 DIAS	6	4	2	8	2	0	0	3	0
45 DIAS O MAS	6	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	57	37	13	20	17	1	0	9*	13

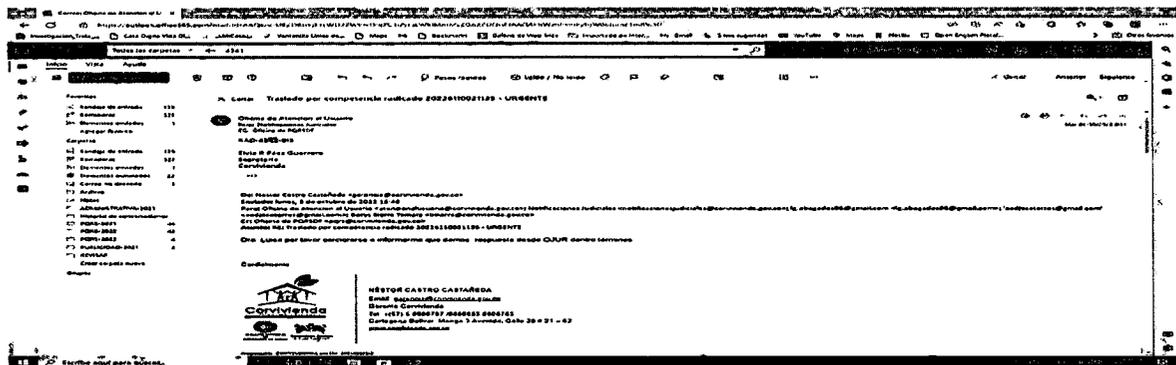
FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA³

* En la suma del total de Peticiones por parte de la Mesa de Víctimas, se reporta por la Oficina responsable del proceso el número de 9, sin embargo, realizada la sumatoria el número real es de 8.

Así las cosas, durante el periodo comprendido del 01 de julio a 31 de diciembre de 2022, la oficina asesora jurídica a través de su matriz de retrasos, evidencia que 166 peticiones en total fueron respondidas extemporáneamente, siendo la Alcaldía la que más presentó retrasos en sus respuestas.

Con fundamento en lo anterior, la entidad no estaría cumpliendo en la atención oportuna a las peticiones presentadas, ya que estas deberían cumplirse dentro de los términos establecidos en un 100%, lo que contraviene con lo previsto en la Ley 1755 DE 2015, *Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* y la LEY 1474 DE 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*

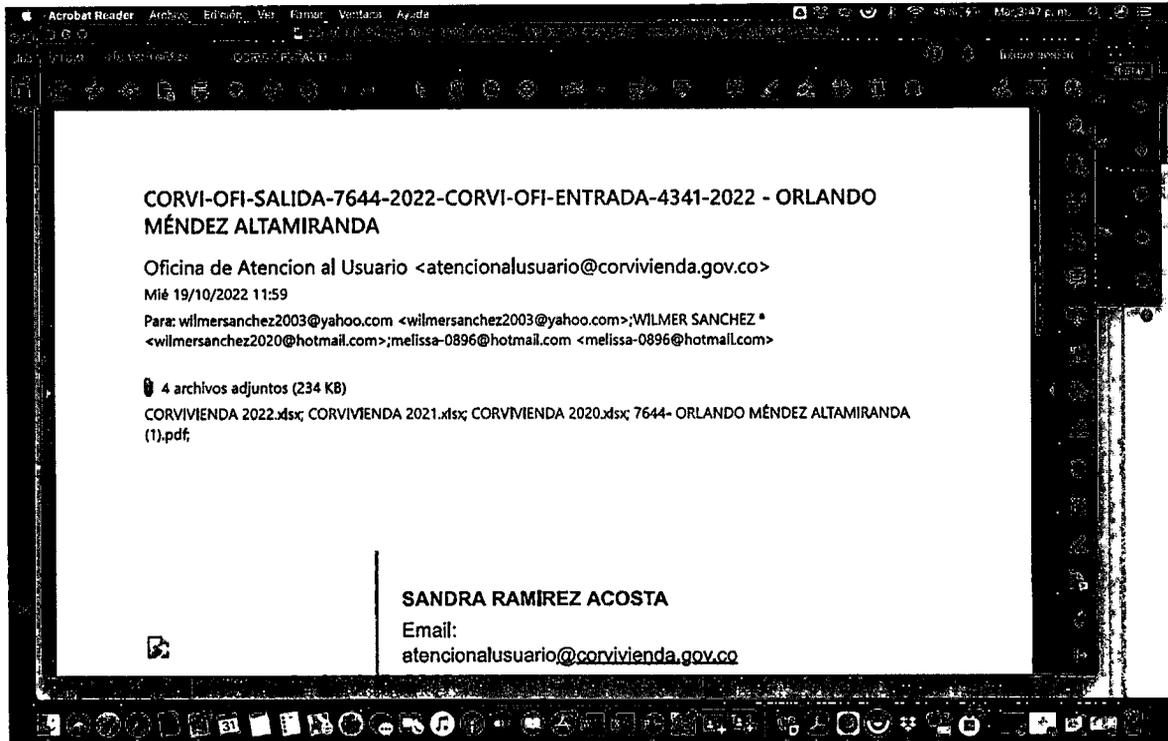
Con ocasión de la elaboración del presente informe, se realizó una mesa de trabajo conjunta entre la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora Jurídica, en la que se solicitaron aleatoriamente evidencias de las entradas y salidas de peticiones, como se muestra a continuación:



³ Documento del 8 de julio de 2022 GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF

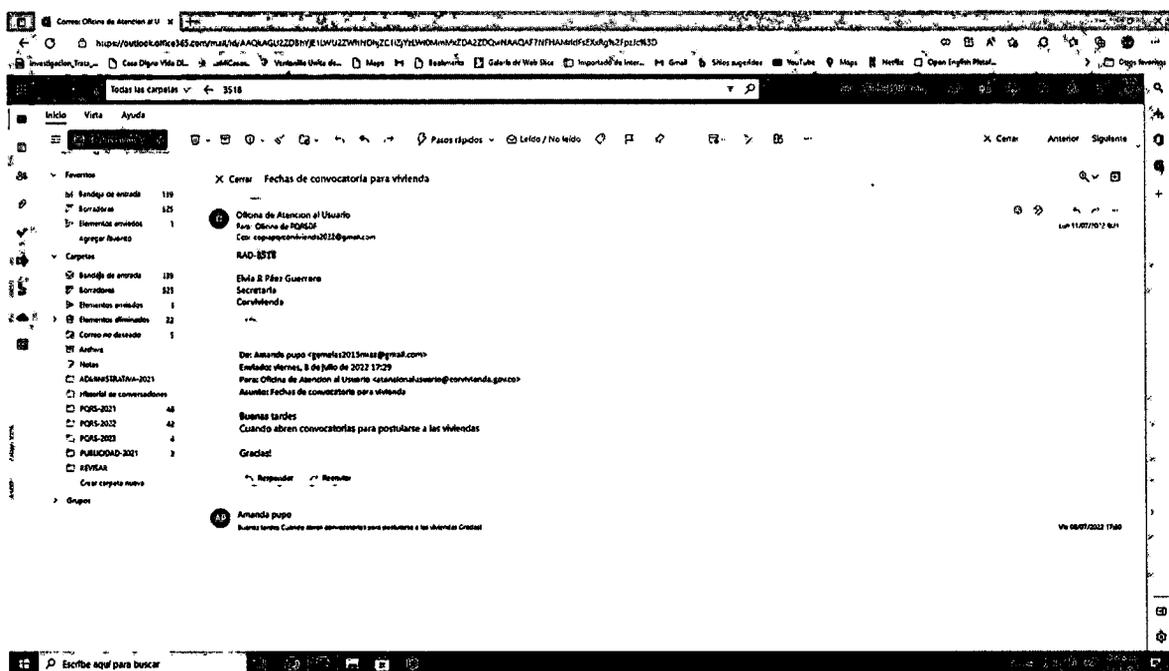
Cuadro No. 1

En este cuadro No. 1 se observa la entrada de una petición el día 4 de octubre de 2022 del ciudadano Orlando Mendez



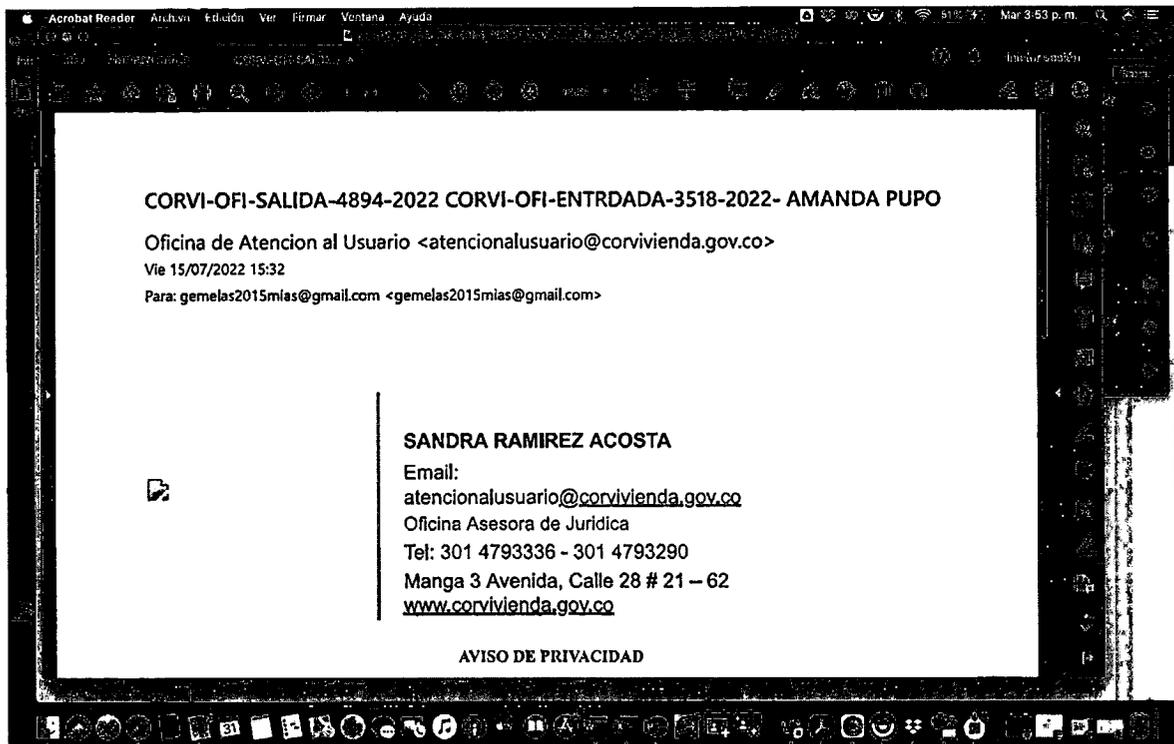
Cuadro No. 2

En este cuadro No. 2 se observa la salida de la respuesta a la petición del Señor Orlando Mendez, a través del documento CORVI-SALIDA-7644-2022, dentro del término legal para el efecto.



Cuadro No. 3

En este cuadro No. 3 se observa la entrada de una petición el día 4 de octubre de 2022 de la ciudadana Amanda Pupo.



Cuadro No. 4

En este cuadro No. 4 se observa la salida de la respuesta a la petición de la ciudadana Amanda Pupo, a través del documento CORVI-OFI-SALIDA-4894-2022, dentro del término legal para el efecto.

8.5. Satisfacción de los usuarios

Como se puede observar, la entidad dio respuesta en un 92,66% de los requerimientos radicados en la entidad, lo que permite generar satisfacción parcial en la atención prestada por el Fondo de Interés Social y Reforma Urbana – CORVIVIENDA.

Es importante resaltar que no se cuenta con información suficiente que nos permita verificar la satisfacción obtenida por los peticionarios respecto de los motivos de fondo que generaron sus PQRS.

9. CONCLUSIONES

Una vez realizada la evaluación a la información de PQRS del segundo semestre de 2022, se pudo concluir que:

1. La Ley 1474 de 2011 en el artículo 76 establece que en todas las entidades públicas debe 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 Asesora de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe semestral sobre el particular.

2. La entidad está cerca de lograr el ideal de respuesta en tiempos oportunos (92,66%) a las PQRS, sin embargo, los tiempos de respuesta de las peticiones deben cumplirse como lo exige la normatividad vigente, por lo que el mejoramiento y evolución debe seguir implementándose, tal como se evidenció de la implementación de las políticas de atención al ciudadano.
3. Se observa que la Entidad a través de su Oficina Asesora Jurídica, es la encargada de darle trámite a las peticiones radicadas en CORVIVIENDA y que en la actualidad debe fortalecer su proceso en aras de dar cumplimiento total de las respuestas de las peticiones realizadas.
4. La entidad no puede dejar de realizar las actuaciones administrativas necesarias para dar respuesta oportuna a las peticiones realizadas, puesto que de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, se le confiere a toda persona la posibilidad de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que "(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado". En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: "(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario".

El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que "los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho".

El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las



Corvivienda
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital
www.corvivienda.gov.co

**Salvemos Juntos
a Cartagena**



peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo debe ser: *“(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”*. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido *“que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”*

El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015, que modificó el CPACA, se encuentra vigente.

De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que *“[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente”* y, en esa dirección, *“[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”*.

5. Se tuvo en cuenta la recomendación que data del informe del semestre II de 2021 en el sentido de implementar una herramienta de alertas que permita realizar seguimiento constante a la oportunidad de respuesta a las PQRS y derechos de petición, generando reportes por correo electrónico y otros medios dirigido a los Jefes Inmediatos de los responsables de dar respuesta, sobre la atención de los mismos, no obstante se presentó demora en el traslado de algunas peticiones a los responsables de las respuestas.

Es importante resaltar que, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas constituyen falta

disciplinaria para el servidor público responsable y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

6. La Entidad ya Implementó en la plataforma institucional una herramienta que le permita al usuario verificar el estado de su PQRS, con el fin de conocer de primera mano la respuesta a su solicitud.
7. La Entidad cuenta con una herramienta publicada en la página web que le permita al usuario, calificar el servicio prestado, conforme a la respuesta obtenida y de esta manera conocer el nivel de satisfacción del usuario.
8. Es forzoso entonces concluir que se está en un alto porcentaje de cumplimiento, que se debe seguir mejorando, y que se evidencia el esfuerzo de la entidad en la modernización de su sistema de atención al ciudadano, situación esta que debe verse reflejada en los resultados del próximo semestre.
9. Así mismo es importante publicar la Carta de Trato Digno al Ciudadano establecida en la ley 1437 de 2011 en la página web institucional.

10. RECOMENDACIONES

Cumpliendo con el rol de evaluación y seguimiento, la Oficina de Control Interno se permite en presentar las siguientes recomendaciones como resultado de la evaluación realizada a los PQRS del segundo semestre de 2022:

- Realizar capacitación al personal que permita conocer de primera mano la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual adoptó la Política de Atención al Ciudadano con la cual se debe garantizar al ciudadano la atención oportuna a sus PQRS y derechos de petición, independiente de la forma de recepción.
- Socializar la implementación de herramienta de trámites y servicios que permita brindar mejor información y sea para el usuario más fácil tener acceso a los requerimientos que se presenten en la entidad, con el fin de contar con mayor información y facilitar los trámites a realizar en el Fondo de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena – CORVIVIENDA.
- Revisar el funcionamiento de la herramienta de alertas que permita realizar seguimiento constante a la oportunidad de respuesta a las PQRS y derechos de petición, generando reportes por correo electrónico y otros medios dirigidos a los jefes Inmediatos de los responsables de dar respuesta, sobre la atención de los mismos.
- Es importante resaltar que, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas constituyen falta disciplinaria para el servidor público responsable y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

- Como valor agregado para mejorar la atención se propone articular todas las dependencias con la ventanilla única y/o PQRS para llevar la trazabilidad y la oportuna respuesta según sea la responsabilidad interna de acuerdo a la estructura organizacional.

Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina Asesora de Control Interno en sus informes tienen como fin último la mejora de los procesos o aspectos respectivos, por lo que se espera sean consideradas por los responsables, como una herramienta que contribuye en la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar de manera oportuna, y previa a posibles pronunciamientos de parte de organismos externos de control. Los procedimientos de revisión se realizaron sobre unas muestras evaluadas, por lo cual, en el momento de las verificaciones indicadas, se recomienda considerar la revisión de los posibles efectos sobre el total del universo.

De acuerdo a las oportunidades de mejora se requiere la suscripción del plan de mejoramiento por parte de los responsables de los procesos y/o actividades.

Es preciso manifestar finalmente, que la Oficina Asesora de Control Interno se encuentra constantemente en proceso de exploración, ampliación de su cobertura y competencia funcional, con el fin de acrecentar sus índices de efectividad, lo cual redundará simultáneamente en el mejoramiento de la gestión institucional.



CLAUDIA ROCÍO GUERRERO GUTIERREZ
Jefe de Oficina de Control Interno