

MEMORANDO

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO 29-08-2025 15:17
Al Contestar Cite Este No.: 2025IE0008806 Fol:0 Anex:0 FA:0
ORIGEN 70200 OFICINA DE CONTROL INTERNO
DESTINO 73201 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO / LUZ NELLY ORTIZ MOYA
ASUNTO REPORTE INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN PQRSDF I SEMESTRE 2025.
OBS

Bogotá D.C., 29 agosto de 2025

2025IE0008806



PARA: **HELGA MARÍA RIVAS ARDILA**
Ministra de Vivienda Ciudad y Territorio

LUIS ROBERTO CRUZ González
Secretaria General (E)

LUZ MARÍA GORDILLO RINCÓN
Subdirectora de Servicios Administrativos

LUZ NELLY ORTIZ MOYA
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Archivo

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: REPORTE INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN PQRSDF I SEMESTRE 2025.

Cordial saludo.

En cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento que le compete a las Oficinas de Control Interno, el Plan Anual de Auditoría vigencia 2025, y teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1474 de 2011 – Artículo 76, donde se establece que *"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."*, se presenta el informe del seguimiento a la Atención de PQRSDF durante el I semestre 2025, el cual se remite como documento anexo.

Cordialmente,



JOSÉ JORGE ROCA MARTÍNEZ
Jefe Oficina Control Interno

Anexos: (INFORME PQRSDF- GAUA,)

Elaboró: Angie Milena Abella González- Profesional Universitario- Oficina de Control Interno
Revisó: José Jorge Roca Martínez
Fecha: 29 de agosto 2025

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

FECHA DE REALIZACION DEL INFORME	DÍA	26	MES	08	AÑO	2025
---	------------	-----------	------------	-----------	------------	-------------

PROCESO

Servicio al Ciudadano

RESPONSABLE DEL PROCESO

Dr. Luis Roberto Cruz González - Secretario General (E)
 Dra. Luz María Gordillo Rincón - Subdirectora de Servicios Administrativos
 Dra. Luz Nelly Ortiz Moya - Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Archivo

TIPO DE INFORME	DE SEGUIMIENTO	DE LEY	X
------------------------	-----------------------	---------------	----------

OBJETIVO

Verificar el grado de cumplimiento en la gestión de las comunicaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025, clasificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), el acceso a la información por parte de la ciudadanía y de los entes de control, y presentar las recomendaciones pertinentes que contribuyan al fortalecimiento de la gestión administrativa, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a través de los canales de atención al ciudadano del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT).

ALCANCE

La presente evaluación se efectúa sobre la gestión dada a las comunicaciones que ingresaron al MVCT, y que fueron identificadas como PQRSDF a través de los canales de atención al ciudadano, entre enero y junio de 2025, los cuales se encuentran a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano, a la luz del Manual de Servicio y Atención al Ciudadano (SCI-M-01V2) y el Procedimiento Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (SCI-P-01-V12).

Nota: El establecimiento de este período no limita la facultad de la Oficina de Control Interno para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad, debieran ser revelados.

CRITERIOS

Constitución Política de 1991 - Artículos 13; 23; 123; 209 y 270.

Ley 87 de 1993. "establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado en Colombia".

Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Ley 3571 de 2011 "Por el cual se establecen los objetivos, estructura, funciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se integra el Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio."

Ley 1474 de 2011: Artículo 76. "Establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Ley 1581 de 2012. "Esta ley establece disposiciones generales para la protección de datos personales".

Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Decreto 338 de 2019 "... modifica el Decreto 1083 de 2015, que es el reglamento único del sector de función pública. Este decreto se enfoca en el Sistema de Control Interno y establece la Red Anticorrupción en Colombia.

Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones". Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública.

Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República." ARTÍCULO 2.1.4.3 Estándares para las entidades públicas. Señálense como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2". Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

Decreto 1604 de 2020 "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio".

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno – OCI -, en cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento, del Plan Anual de Auditoría vigencia 2025 y teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1474 de 2011 – Artículo 76, donde se establece que "(...) *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.*"; presenta la Evaluación a la Atención al Usuario -PQRSDF- (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) recibidas y atendidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y 30 de junio de 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, asegurar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Teniendo en cuenta que la verificación se realiza utilizando una muestra aleatoria, los resultados del presente informe le son aplicables únicamente a la precitada muestra seleccionada, pero presuponen una tendencia generalizada para todo el universo de las comunicaciones que ingresaron al MVCT, y que fueron identificadas como PQRSDF, en el periodo evaluado.

DESARROLLO

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. Análisis de la Gestión de PQRSDF

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76¹ de la Ley 1474 de 2011² se presenta el seguimiento a las PQRSDF recibidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio durante el primer semestre de 2025. Este informe proporciona un análisis detallado de la gestión realizada sobre estos requerimientos.

¹ **ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** (...) 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. (...)

² "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."

El análisis se basa en una muestra aleatoria de los registros de PQRSDF extraídos del archivo "Estadísticas 1ER. SEMESTRE 2025-ER", proporcionado por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) y la información contenida en GESDOC.

1.1. Existencia y Función de la Dependencia Encargada de la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en Cumplimiento del Marco Normativo

Frente al cumplimiento normativo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, se determina que toda entidad pública debe contar con al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos, relacionados con el cumplimiento de la misión institucional. Además, se exige que la oficina de control interno vigile la adecuada atención conforme a la normativa vigente y rinda informes semestrales sobre el tema. También se establece la obligatoriedad de disponer en la página web institucional de un enlace accesible para la recepción de estos requerimientos, así como un espacio para denuncias de actos de corrupción.

Por su parte, la Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 7, refuerza esta obligación al señalar que las autoridades deben atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, además de brindar orientación al público, garantizando así una atención eficiente, transparente y conforme a los principios del debido proceso.

La Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano - versión 2 establece que "(...) *la ley dispone que en todas las entidades se debe contar por lo menos con una dependencia "encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."* (...)"

En concordancia con lo anterior, el Decreto Ley 3571 de 2011, artículo 27, establece como función de la Subdirección de Servicios Administrativos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, atender y hacer seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias, orientando oportunamente a los usuarios a través de los canales de comunicación institucional, y elaborando informes y estadísticas sobre su comportamiento.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

Asimismo, el procedimiento interno del Ministerio, descrito en el documento oficial SCI-P-01 "*PROCEDIMIENTO: TRÁMITE Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES*", confirma que el Grupo de Atención al Usuario y Archivo es la dependencia responsable de recibir, tramitar y hacer seguimiento a las PQRSD, elaborando informes trimestrales sobre su gestión, en concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y otras normas complementarias.

Se evidenció por parte de esta Oficina que en la página web de la entidad se encuentra el informe de PQRS 2025 correspondiente al primer trimestre 2025, y que, al momento del presente informe, aún no se encuentran publicado el informe del segundo trimestre 2025. (<https://minvivienda.gov.co/ministerio/gestion-institucional/grupo-atencion-al-usuario>)

Lo anterior evidencia que la entidad cumple con los lineamientos normativos vigentes en materia de atención al ciudadano, fortaleciendo los mecanismos de participación, transparencia y control social, y consolidando una gestión pública orientada al servicio eficiente y responsable.

1.2. Canales de recepción PQRSD:

La Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, establece que todas las entidades públicas deben contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, así como sugerencias que permitan mejorar la prestación del servicio público.

Complementariamente, el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2*", señala que la entidad debe disponer de un enlace de fácil acceso en su página web para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, conforme a los lineamientos del Programa Gobierno en Línea.

Tras revisar el sitio oficial del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, específicamente la sección de Trámites y Servicios – PQRSD, se evidencia que la entidad cumple con lo dispuesto en la normativa. El portal ofrece un formulario virtual accesible para que los ciudadanos puedan registrar sus solicitudes, incluyendo denuncias por corrupción, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Además, se permite el seguimiento del estado de las solicitudes mediante número de radicado, lo cual fortalece la transparencia

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

y la trazabilidad del proceso. (<https://minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>)

De acuerdo con los canales de atención dispuestos por el MVCT, se identificó que la Página Web es el segundo canal más usado, con 5.689 registros (12.06%). Este porcentaje indica que un número significativo de usuarios opta por los formularios en línea, sin embargo, el canal más utilizado para la radicación de PQRSD es el Correo Electrónico, con 39266 registros, lo que representa el 83.20% del total. Esto indica que la mayoría de los usuarios prefieren medios digitales y directos para realizar sus solicitudes.

Para 2.078 registros se hicieron de manera presencial o física (4.40%), lo que muestra una tendencia hacia la digitalización. La baja cantidad de registros físicos puede obedecer a factores como la facilidad del acceso digital.

La App es el canal menos utilizado, con 159 registros (0.34%), lo que podría indicar poca promoción, dificultades de acceso o falta de conocimiento por parte de la ciudadanía para acceder a en este medio.

Ilustración 1 Canales de atención para la recepción de PQRSD



Fuente: Elaboración OCI – Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA “Estadísticas 1ER. SEMESTRE 2025-ER”.

En conclusión, el Ministerio de Vivienda ha implementado los mecanismos requeridos para garantizar el acceso ciudadano a los canales de participación, cumpliendo con los estándares normativos y metodológicos establecidos para la atención al ciudadano y la lucha contra la corrupción.

1.3. Datos Generales

Se evidenció que, durante el primer semestre de 2025, el MVCT registró un total de 47.192 PQRSD por parte de sus grupos de valor, como se detalla a continuación:

Ilustración 2 PQRSD radicadas durante el primer semestre 2025



Fuente: Elaboración OCI - Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA "Estadísticas 1ER. SEMESTRE 2025-ER".

Durante el primer semestre de 2025, se observa una distribución desigual en la recepción de solicitudes por parte de los ciudadanos.

El mes de marzo se destaca como el de mayor actividad, con 9.164 registros (20%), en contraste, enero presenta el menor número de solicitudes, con 5.742 registros (12%), los meses de febrero (17%), abril (18%) y mayo (18%) muestran una participación relativamente estable y junio, con 6.767 registros (15%), refleja una ligera disminución, aunque se mantiene dentro de un rango medio.

Este comportamiento puede tenerse como insumo para que el proceso pueda identificar patrones sobre el comportamiento de las PQRSD con

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

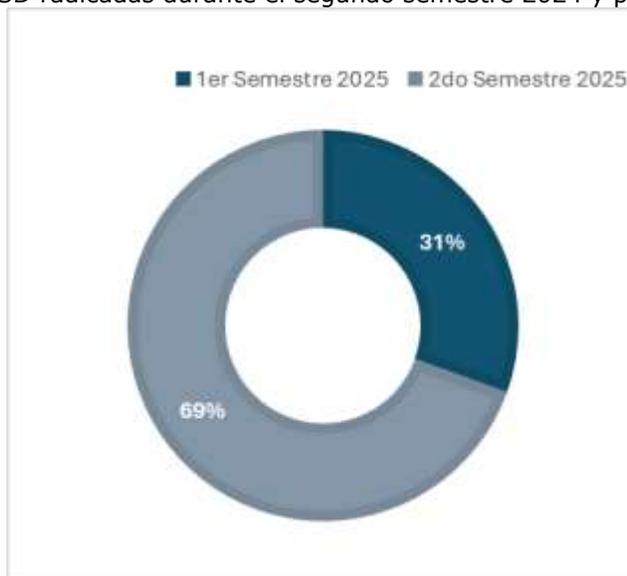
el fin de fortalecer la planificación operativa y la mejora continua del proceso.

1.4. Comparativo PQRSDf radicadas II semestre 2024 Vs I semestre de 2025.

Durante el segundo semestre de 2024 (julio - diciembre), se registraron 107.410 PQRSDf, lo que evidencia una alta interacción de los usuarios con la entidad. En contraste, durante el primer semestre de 2025 (enero - junio), se presentaron 47.192 PQRSDf.

Lo anterior refleja una disminución significativa en el volumen de radicaciones, ya que el segundo semestre de 2024 concentró el 69,48% del total, mientras que el primer semestre de 2025 representó únicamente el 30,52%, como se muestra a continuación:

Ilustración 3 PQRSD radicadas durante el segundo semestre 2024 y primer semestre 2025



Fuente: Elaboración OCI - Información tomada de las bases de datos dispuestas por el GAUA "ER 2024" y "Estadísticas 1ER. SEMESTRE 2025-ER".

Durante el primer semestre de 2025 se evidenció una disminución significativa del 56% en el volumen de PQRSDf respecto al segundo semestre de 2024, lo que sugiere un cambio importante en la dinámica

de interacción de los usuarios con la entidad. Mientras que julio de 2024 alcanzó el mayor número de radicaciones (22.961), el mes más activo de 2025 fue marzo, con 9.164 PQRSDf, cifra considerablemente inferior.

Además, en 2025 se observa una distribución más homogénea de las radicaciones a lo largo de los meses, sin picos tan marcados como los registrados en 2024. Este comportamiento puede tenerse como insumo para que el proceso pueda identificar patrones sobre el comportamiento de las PQRSDf con el fin de fortalecer la planificación operativa y la mejora continua del proceso.

2. Verificación de la información:

En el marco del seguimiento normativo, la Oficina de Control Interno, realizó solicitud de información respecto de la gestión y seguimiento realizado a las PQRSDf recibidas durante el 1er semestre 2025, la cual fue atendida el 8 de agosto de 2025 por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo – GAUA. En la respuesta aportada, se evidenció el archivo Excel “estadísticas 1ER. SEMESTRE 2025” en la hoja “ER”, en el que fue reportada la totalidad de documentos radicados (90.217) durante el periodo objeto de verificación, para la que se realizó filtro de los documentos clasificados como PQRSDf obteniendo como resultado un total de 47.192, radicados que corresponde al universo de auditoría.

Para seleccionar la muestra de la auditoría, se aplicó la metodología de muestreo estadístico aleatorio simple, dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP (ver ilustración 4), como resultado, se obtuvo una muestra óptima de 138 registros, lo que representa el 0,25% del total de la población. Este procedimiento se llevó a cabo con un nivel de confianza del 95%, una proporción de éxito del 10% y un error muestral del 5%, garantizando un análisis representativo de la información, como se muestra a continuación:

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

Ilustración 4 Tamaño de la muestra

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
Proceso	Grupo de Atención al Usuario y Archivo
Cálculo de la muestra para:	PQRSDF radicadas
Periodo Evaluado:	1 de enero a 30 de junio de 2025
Preparado por:	Angie Milena Abella González
Fecha:	8/08/2025
Revisado por:	José Jorge Roca Martínez
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	47.192
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (t)	1,960
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	138
Muestra Óptima	138
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p> Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1 - P </p>	

Fuente: Caja de Herramientas- Aplicativo Muestreo

2.1. Criterios objeto de verificación

Con el fin de verificar la gestión adelantada por las dependencias el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio a las PQRSDF, la Oficina de Control Interno, tuvo en cuenta los siguientes criterios en la verificación de la muestra seleccionada:

Tabla 1 Criterios normativos revisados

ÍTEM EVALUADO	CRITERIO NORMATIVO ASOCIADO
1. EI radicado corresponde a PQRSDF.	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones y estas deben ser debidamente clasificadas y radicadas conforme a su naturaleza, garantizando su adecuada gestión y respuesta, asegurando el debido trámite de acuerdo con lo establecido en la regulación sobre el derecho de petición. (Art. 13 de la Ley 1437 de 2011 ³)

³ Modificada y sustituida por la Ley 1755 de 2015

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

2. La radicación de la solicitud fue oportuna.	Las entidades deben recibir y radicar oportunamente las solicitudes de los ciudadanos, respetando los principios de celeridad y eficacia, con el fin de evitar retrasos en la gestión de las mismas y garantizar la atención oportuna dentro de los plazos establecidos. (Art. 15 de la Ley 1437 de 2011).
3. La respuesta fue oportuna.	La respuesta a las peticiones debe emitirse dentro de los plazos establecidos, según el tipo de solicitud, garantizando el derecho fundamental de los ciudadanos a obtener una respuesta en tiempo razonable y evitando demoras injustificadas en la gestión pública. Se deben atender y resolver las solicitudes en los términos establecidos, evitando demoras injustificadas que puedan afectar la confianza de los ciudadanos en la administración pública, garantizando el cumplimiento de los principios de eficiencia y oportunidad. (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 y Art. 2.1.1.3.1.4. del Decreto 1081 de 2015)
4. El soporte de respuesta, se adjunta y/o visualiza	La respuesta a cada solicitud debe estar debidamente documentada y soportada, asegurando que el peticionario reciba información completa y veraz sobre la gestión realizada, conforme a los principios de transparencia y acceso a la información. (Art. 22 de la Ley 1437 de 2011 y Art. 2.1.1.3.1.4. del Decreto 1081 de 2015)
5. Actualización de la Carta del Trato Digno	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. (CAPÍTULO II. ARTÍCULO 7. numeral 5. Ley 1437 de 2011)

Fuente: Elaboración OCI

2.2. Análisis de la muestra seleccionada considerando cada uno de los criterios evaluados:

1. El radicado corresponde a PQRSDF:

Durante la verificación de una muestra de solicitudes radicadas en el sistema GAUA (138 radicados), se evidenció una clasificación incorrecta del tipo de documento en múltiples casos. De los registros revisados, se identificaron inconsistencias entre el tipo de documento asignado por el sistema y la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, toda vez que algunas solicitudes clasificadas como "Petición" corresponden en realidad a envíos de

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

documentos informativos, comunicaciones contractuales, requerimientos de entes de control, o copias informativas que no requieren respuesta; en otros casos, documentos clasificados como "Queja" debieron ser tratados como "Petición" o viceversa, lo cual impacta en la gestión que debe ser desplegada por la entidad para cada tipología, evidenciando errores en la interpretación del contenido, como se describe en la siguiente tabla:

Tabla 2 Tipo de PQRSDF

No. MUESTRA	RADICADO DE ENTRADA	TIPO DE DOCUMENTO SEGÚN GESDOC	TIPO DE DOCUMENTO SEGÚN VERIFICACIÓN OCI	OBSERVACIÓN OCI
1	2025ER0000053	Petición	Envío de Rendición de Cuentas	No requiere respuesta
3	2025ER0000356	Petición	Queja	Error en el trámite interno dado en ocasión a la mala clasificación de la tipología
9	2025ER0000882	Petición	Invitación a participar en evento	No requiere respuesta
16	2025ER0001982	Queja	Petición	Error en el trámite interno dado en ocasión a la mala clasificación de la tipología
35	2025ER0005594	Petición	Comunicación de contrataciones realizadas	No requiere respuesta
42	2025ER0021591	Petición	Aporte de paz y salvo	No requiere respuesta
49	2025ER0028606	Petición	Envío información en Excel	No requiere respuesta
57	2025ER0034218	Petición	El documento corresponde a una copia informativa	No requiere respuesta
69	2025ER0038555	Petición	Requerimiento entes de Control	Término de respuesta especial
85	2025ER0052973	Petición	Comunicación relacionada a un contrato	No requiere respuesta

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

87	2025ER0053599	Petición	Comunicación relacionada a un contrato	No requiere respuesta
88	2025ER0053777	Petición	Aporte de Certificados de proyecto	No requiere respuesta
89	2025ER0053870	Petición	Aporte de documentos de Convenio Interadministrativo	No requiere respuesta
97	2025ER0056125	Petición	Se realiza aporte de documentos relacionados a proyecto	No requiere respuesta
98	2025ER0056456	Petición	Se realiza aporte de certificados solicitados	No requiere respuesta
103	2025ER0057185	Petición	Se realiza aporte reporte mensual del patrimonio	No requiere respuesta
105	2025ER0057508	Petición	Se recibe respuesta a solicitud de información	No requiere respuesta
109	2025ER0058031	Petición	Información según artículo 33 de la Ley 2195 de 2022	Término de respuesta especial
113	2025ER0058732	Petición	El documento corresponde a requerimiento de ente de Control	Término de respuesta especial
115	2025ER0059598	Petición	Contestación Acción Popular	No requiere respuesta
123	2025ER0077808	Petición	Aporte de certificados de existencia y habilitabilidad	No requiere respuesta
127	2025ER0080068	Petición	Copia de incidente de desacato judicial	No requiere respuesta
131	2025ER0080760	Petición	Se aporta certificado de paz y salvo NRR	No requiere respuesta
133	2025ER0081010	Petición	Copia de solicitud dirigida a Alcaldía	No requiere respuesta

Fuente: Elaboración OCI con información extraída de GESDOC e Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA "Estadísticas 1ER. SEMESTRE 2025-ER".

Estas inconsistencias afectan directamente:

- La atención de los términos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011.
- La trazabilidad y análisis estadístico de los tiempos de respuesta.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

- La calidad del servicio al ciudadano, al no garantizar una atención adecuada según el tipo de solicitud.

La falta de alineación entre el contenido del documento y su clasificación en el sistema puede generar riesgos de incumplimiento normativo, distorsión en los indicadores de gestión y pérdida de confianza por parte de los usuarios. Por lo anterior, esta Oficina emitirá el respectivo hallazgo y recomendación asociada.

2. La radicación de la solicitud fue oportuna:

Se encontraron 2 casos en los que la radicación no se realizó en la misma fecha de la recepción de la solicitud. Esta situación altera la contabilización de los términos y en consecuencia puede generar la materialización de riesgos asociados con la emisión de respuestas oportunas a los usuarios, como se detalla a continuación:

Tabla 3 Fecha de recepción vs fecha de radicación

RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN DE LA PQRSDF	FECHA DE RADICADO DE ENTRADA EN GESDOC DE LA PQRSDF
2025ER0038817	1/04/2025	2/04/2025
2025ER0058031	13/05/2025	14/05/2025

Fuente: Elaboración OCI con información extraída de GESDOC e Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA "Estadísticas 1ER. SEMESTRE 2025-ER".

Se evidencia debilidades en los controles del proceso Servicio al Ciudadano, toda vez que la radicación de las solicitudes se vio reflejada en GESDOC en una fecha posterior a la fecha en la que la entidad recibió los requerimientos. Esta situación se verá reflejada como hallazgo en el presente informe.

3. La respuesta fue oportuna.

Durante la revisión de 138 radicados recibidos en el primer semestre de 2025, se evidenció que 58 de ellos, correspondientes al 42% de ellas excedieron el término legal de respuesta establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, como se presenta a continuación:

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

Tabla 4 Respuestas extemporáneas a las PQRSDF

RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO DE SALIDA	TÉRMINO LEGAL PARA DAR RESPUESTA	TÉRMINO EN QUE SE DIO RESPUESTA (días hábiles)	OBSERVACIONES SOBRE EL TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA
2025ER0000356	3/01/2025	2025EE0001555	30/01/2025	15	18	N/A
2025ER0000383	3/01/2025	2025EE0001658	30/01/2025	15	18	N/A
2025ER0000607	7/01/2025	2025EE0001758	30/01/2025	15	17	N/A
2025ER0000617	7/01/2025	2025EE0007994	12/03/2025	15	46	N/A
2025ER0000774	7/01/2025	2025EE0007329	10/03/2025	15	44	N/A
2025ER0000968	7/01/2025	No hay documento asociado	26/03/2025	15	55	N/A
2025ER0001043	8/01/2025	2025EE0038303	26/07/2025	15	114	N/A
2025ER0001113	8/01/2025	2025EE0012959	5/05/2025	15	78	N/A
2025ER0001650	10/01/2025	2025EE0002096	5/02/2025	15	18	N/A
2025ER0001982	10/01/2025	-	7/04/2025	15	59	N/A
2025ER0002133	13/01/2025	2025EE0002235	4/02/2025	15	16	N/A
2025ER0002208	13/01/2025	-	26/03/2025	15	51	N/A
2025ER0002484	13/01/2025	2025EE0010968	21/03/2025	15	49	N/A
2025ER0002753	14/01/2025	2025EE0011258	21/03/2025	10	48	Debió ser clasificado como Solicitud de información
2025ER0003046	14/01/2025	2025EE0007178	6/03/2025	10	37	Debió ser clasificado como Solicitud de

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

						información
2025ER0003329	15/01/2025	2025EE000724 0	7/03/2025	15	37	N/A
2025ER0003936	16/01/2025	2025EE001143 9	25/03/2025	10	47	Debió ser clasificado como Solicitud de información
2025ER0004233	17/01/2025	2025EE000203 8 2025EE000202 6	3/02/2025 4/02/2025	5	11 12	El término para ser trasladada por falta de competencia corresponde a 5 días hábiles
2025ER0006108	23/01/2025	2025EE000421 9	19/02/2025	15	19	N/A
2025ER0006728	24/01/2025	2025EE000483 0	23/02/2025	15	21	N/A
2025ER0022622	3/03/2025	2025EE001414 1	2/04/2025	15	20	N/A
2025ER0022884	3/03/2025	2025EE001210 7	26/03/2025	15	16	N/A
2025ER0026447	10/03/2025	2025EE001702 7	9/04/2025	15	21	N/A
2025ER0027638	12/03/2025	2025EE001558 6	7/04/2025	15	17	N/A
2025ER0031375	19/03/2025	-	10/05/2025	15	34	N/A
2025ER0033947	25/03/2025	2025EE001860 9	16/04/2025	15	16	N/A
2025ER0034579	25/03/2025	2025EE001917 3	22/04/2025	15	18	N/A
2025ER0035039	26/03/2025	2025EE002629 2	19/05/2025	15	36	N/A
2025ER0035474	26/03/2025	2025EE002858 6	26/05/2025	15	40	N/A
2025ER0036606	28/03/2025	2025EE003179 1	31/07/2025	15	84	N/A
2025ER0037209	28/03/2025	2025EE002631 7	22/07/2025	15	77	N/A
2025ER0037560	31/03/2025	2025EE002724 1	21/05/2025	15	34	N/A



Ministerio de
Vivienda, Ciudad y Territorio

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

2025ER0038555	1/04/2025	2025EE001642 4	8/04/2025	2	5	Término establecido por Ente de Control
2025ER0039260	2/04/2025	2025EE002853 4	26/05/202 5	15	35	N/A
2025ER0039512	2/04/2025	2025EE002501 1	14/05/202 5	15	27	N/A
2025ER0039678	3/04/2025	2025EE002869 1	26/05/202 5	15	34	N/A
2025ER0039821	3/04/2025	2025EE002773 1	22/05/202 5	15	32	N/A
2025ER0040997	5/04/2025	2025EE003058 4	1/06/2025	15	37	N/A
2025ER0048489	24/04/2025	2025EE003577 8	19/06/202 5	15	43	N/A
2025ER0050278	28/04/2025	2025EE003462 5	16/06/202 5	15	34	N/A
2025ER0052027	30/04/2025	2025EE003905 4	20/08/202 5	15	74	N/A
2025ER0057019	12/05/2025	2025EE003854 5	1/07/2025	15	33	N/A
2025ER0057280	12/05/2025	2025EE004449 4	22/07/202 5	15	47	N/A
2025ER0057511	13/05/2025	2025EE004114 4	15/07/202 5	15	43	N/A
2025ER0057824	13/05/2025	2025EE003223 9	7/06/2025	15	18	N/A
2025ER0058397	14/05/2025	2025EE004437 8	21/08/202 5	15	67	N/A
2025ER0074867	16/06/2025	2025EE004361 7	17/07/202 5	15	21	N/A
2025ER0075448	17/06/2025	2025EE004096 0	11/07/202 5	15	16	N/A
2025ER0075831	17/06/2025	2025EE004305 3	15/08/202 5	15	40	N/A
2025ER0076514	18/06/2025	2025EE004092 5	16/07/202 5	15	18	N/A
2025ER0077250	19/06/2025 5	2025EE004539 6	21/07/202 5	15	20	N/A
2025ER0078166	20/06/2025	2025EE004239 0	17/07/202 5	15	17	N/A

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

2025ER0080648	26/06/2025	2025EE004366 3	19/07/202 5	15	16	N/A
2025ER0080902	26/06/2025	2025EE004463 5	23/07/202 5	15	18	N/A
2025ER0081377	26/06/2025	2025EE004203 8	16/07/202 5	5	13	El término para ser trasladada por falta de competencia corresponde a 5 días hábiles
2025ER0002446	13/01/2025	2025EE000695 2	6/03/2025	5	38	El término para ser trasladada por falta de competencia corresponde a 5 días hábiles
2025ER0032048	20/03/2025	2025EE001803 0	14/04/202 5	5	16	El término para ser trasladada por falta de competencia corresponde a 5 días hábiles
2025ER0049355	25/04/2025	2025EE002503 6	14/05/202 5	5	12	El término para ser trasladada por falta de competencia corresponde a 5 días hábiles

Fuente: Elaboración OCI con información extraída de GESDOC e Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA "Estadísticas 1ER. SEMESTRE 2025-ER".

Este incumplimiento representa una vulneración directa al Artículo 23 de la Constitución Política y al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, que consagra el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y obtener pronta resolución. Además, el incumplimiento de los términos legales puede constituir una falta disciplinaria, conforme al régimen de responsabilidad de los servidores públicos, motivo por el cual esta oficina emitirá el respectivo hallazgo.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

4. El soporte de respuesta se adjunta y/o visualiza

Durante la verificación de los radicados de entrada correspondientes a solicitudes ciudadanas (PQRSDF), se identificaron 24 PQRSDF (17.39%) que no cuentan con evidencia del envío de respuesta al petionario, ya que no tienen asociado el radicado de salida que permita confirmar que se dio atención efectiva. Esta situación compromete la trazabilidad del proceso de atención y genera incertidumbre a esta Oficina sobre el cumplimiento a los términos de respuesta del derecho de petición, como se relaciona a continuación:

1. 2025ER0000968
2. 2025ER0001982
3. 2025ER0002208
4. 2025ER0004665
5. 2025ER0004867
6. 2025ER0031375
7. 2025ER0032846
8. 2025ER0033470
9. 2025ER0035797
10. 2025ER0038817
11. 2025ER0039021
12. 2025ER0050800
13. 2025ER0051451
14. 2025ER0052762
15. 2025ER0053378
16. 2025ER0055128
17. 2025ER0055758
18. 2025ER0056700
19. 2025ER0058031
20. 2025ER0073440
21. 2025ER0078654
22. 2025ER0078946
23. 2025ER0080280
24. 2025ER0082068

La ausencia del radicado de salida y la falta de trazabilidad documental impide verificar si la entidad respondió dentro de los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011, lo cual representa un posible incumplimiento normativo y una afectación al derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y como consecuencia de ello, se genera incumplimiento a los términos legalmente establecidos, conforme al régimen de responsabilidad

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

de los servidores públicos. Motivo por el cual, esta oficina emitirá el respectivo hallazgo.

5. Actualización de la Carta del Trato Digno

Se verificó en la página web la existencia de la carta de trato digno en la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía.

Se evidenció en la página web, el enlace https://minvivienda.gov.co/sites/default/files/documentos/2025_trato_digno.pdf, la existencia de la "Carta del Trato Digno a la Ciudadanía".



El análisis realizado evidencia la necesidad de mejorar los procesos de gestión de PQRSDF en el MVCT, especialmente en la clasificación, adjunto de soportes y oportunidad en las respuestas. Se recomienda la implementación de acciones correctivas para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y mejorar la atención al ciudadano.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

Tabla 5 Riesgos de Gestión del Proceso "Servicio al ciudadano"

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	DEL	CÓDIGO DEL RIESGO	CONTROL	ZONA DE RIESGO RESIDUAL
<p>Posibilidad de afectación reputacional por la inadecuada aplicación del criterio técnico en las respuestas generadas, debido a La inadecuada gestión de las solicitudes allegadas al MVCT.</p>	de	SCI-3	<p>Revisar el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes pendientes por tramitar por las dependencias del MVCT</p>	Zona de Riesgo ALTA
			<p>Verificar que las respuestas que se brindan al Usuario por parte del Grupo de Atención al Usuario sean acordes a lo solicitado y dentro de los tiempos legales, siguiendo el procedimiento SCI-P-01 Trámite y atención de Peticiones, Quejas Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.</p>	
			<p>Solicitar a la dependencia encargada el trámite adecuado de la solicitud.</p>	

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

Posibilidad de afectación reputacional por el uso inadecuado en la integridad de la Información debido a la inadecuada gestión del tratamiento de los datos personales.	SCI-4	Garantizar el debido manejo de las bases de Datos personales.	Zona de Riesgo ALTA
		Validar si los funcionarios y contratistas del MVCT conocen sobre la importancia y confidencialidad de los Datos Personales.	
		Verificar el debido diligenciamiento de la autorización del tratamiento de datos personales por parte de los Usuarios que se acercan de manera presencial al MVCT.	

Fuente: *Elabora propia con información extraída del SPG-MVCT- Riesgos de Gestión*

Tabla 6 Riesgos de Corrupción del Proceso "Servicio al ciudadano"

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO	CONTROL	ZONA DE RIESGO RESIDUAL
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para realizar trámites al interior del MVCT, propios o de terceros sin el cumplimiento de los requisitos o procesos establecidos.	SCI-2	Revisar las Denuncias recibidas en el MVCT, para identificar si hay alguna relacionada con el riesgo y darle el trámite correspondiente.	Zona de Riesgo ALTA



Ministerio de
Vivienda, Ciudad y Territorio

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

		<p>Presentar a los organismos de control las situaciones que conlleve a un acto de corrupción para que determine el tratamiento que se debe dar a la situación presentada.</p>	
		<p>Validar que las solicitudes allegadas a la entidad, por el canal presencial cumplan con los requisitos para el trámite.</p>	
Posibilidad de afectación reputacional por el uso inadecuado en la integridad de la Información debido a la inadecuada gestión del tratamiento de los datos personales.	SCI-4	<p>Garantizar el debido manejo de las bases de Datos personales.</p>	Zona de Riesgo ALTA
		<p>Validar si los funcionarios y contratistas del MVCT conocen sobre la importancia y confidencialidad de los Datos Personales.</p>	
		<p>Verificar el debido diligenciamiento de la autorización del tratamiento de datos personales por parte de los Usuarios que se acercan de manera presencial al MVCT.</p>	

Fuente: *Elabora propia con información extraída del SPG-MVCT- Riesgos de Gestión*

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

Teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los mapas de riesgos del proceso, específicamente el riesgo SCI-3 en el control 2; se evidencia que no se están cumpliendo los términos de respuesta y oportunidad en 55 radicados de la muestra, es decir el 39.85%, por lo que se concluye que los controles no están siendo efectivos, motivo por el cual, esta Oficina emitirá el correspondiente hallazgo.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Al verificar el Plan de Mejoramiento del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, suscrito con la Contraloría General de la República - CGR, no se encuentran hallazgos relacionados con el objeto del presente seguimiento. En el Plan de mejoramiento SIG del proceso Atención al Ciudadano, al corte del presente seguimiento se encuentra en proceso de ejecución la siguiente "No conformidad u oportunidad de mejora" con fecha de finalización al 31 de diciembre de 2024 la cual se encuentra vencida, cuya acción a implementar es "Actualizar y publicar la Política de Servicio al Ciudadano, con los requisitos y criterios que se deben tener en cuenta para la atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), por parte de las dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en el marco de la mejora continua de los procesos de calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad."

Sin embargo, se evidencia que a la fecha, desde la OCI se logró establecer que, si bien existe un documento denominado "Política de Servicio al Ciudadano MVCT", dentro de las evidencias adjuntadas en el SharePoint del proceso, para el seguimiento a Planes de Mejoramiento, el mismo aún no se encuentra contenida en el Manual de Atención y servicio al Ciudadano identificado con código SCI-M-01, tal como lo define la acción propuesta.

Desde a OCI se alerta el incumplimiento de la actividad teniendo en cuenta que la misma se encuentra vencida, y se reitera la recomendación al proceso de analizar la viabilidad de realizar la revisión y la reformulación de la actividad conforme con lo establecido en el procedimiento SMC-P-05- Acciones correctivas y de mejora.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

RELACION CON PAI Y PEI	APLICA	NO APLICA	X
-------------------------------	---------------	------------------	----------

Durante el proceso de verificación, se evidenció que la Subdirección de Servicios Administrativos alcanzó un cumplimiento del 100% en el indicador “Porcentaje de satisfacción del usuario respecto a la atención brindada en el canal presencial (SG-SSA-02)”, según el reporte del Plan de Acción Institucional (PAI) con corte al 30 de junio de 2025, como se ilustra a continuación:

Ilustración 5 PAI-PEI 2025



Fuente: "Avances Plan de Acción Institucional PAI – Jun 2025"

Este resultado refleja un desempeño positivo en la percepción ciudadana frente a la atención presencial, lo cual constituye una fortaleza institucional en términos de calidad del servicio.

No obstante, este logro debe analizarse en conjunto con las observaciones identificadas en el presente informe. Estas situaciones evidencian que, aunque se han alcanzado metas de satisfacción en canales específicos, persisten debilidades en la gestión integral de las PQRSDF, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento normativo, la trazabilidad documental y la oportunidad en la respuesta.

Por tanto, se concluye que es necesario fortalecer los procesos internos, mejorar los mecanismos de control y seguimiento, y garantizar la alineación entre la percepción ciudadana y la efectividad operativa, asegurando así una atención al ciudadano conforme a los principios de eficiencia, transparencia y legalidad.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el seguimiento efectuado, la Oficina de Control Interno sugiere implementar las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere fortalecer los procesos de capacitación al personal encargado de la radicación, implementar controles automatizados de validación del tipo documental, y revisar periódicamente las clasificaciones para asegurar su coherencia con el contenido real de los documentos.
- Revisar y armonizar la tipología de peticiones entre el Manual de Servicio y Atención al Ciudadano y la página web del MVCT, evitando discrepancias que generen errores en la clasificación y afecten los tiempos de respuesta.
- Establecer un proceso de verificación interna para validar la correcta clasificación de las solicitudes antes de su radicación.
- Dado que el correo electrónico y la página web son los canales más utilizados, se recomienda incrementar la promoción y difusión de la aplicación móvil como canal de atención, así como mejorar su funcionalidad para facilitar su uso y aumentar su adopción y continuar fomentando el uso de canales digitales para reducir la carga de solicitudes físicas, optimizando recursos y mejorando la eficiencia en la gestión.
- Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento para garantizar el cumplimiento total de los términos legales. Se recomienda analizar la viabilidad de establecer mecanismos de alerta temprana que permitan identificar solicitudes pendientes de radicación y evitar retrasos.
- Fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta mediante alertas automáticas y controles de gestión para asegurar el cumplimiento de los plazos normativos.
- Fortalecer el sistema de trazabilidad documental, asegurando que cada solicitud ciudadana (PQRSDF) cuente con su respectivo radicado de salida como evidencia de respuesta.
- Fortalecer la digitalización de los soportes y respuestas, garantizando que estén disponibles y accesibles en el sistema de gestión documental (GESDOC).
- Establecer controles de gestión que permitan monitorear el cumplimiento de los plazos establecidos en la normatividad, garantizando respuestas oportunas.
- Monitorear indicadores de oportunidad y trazabilidad, para identificar tendencias, riesgos y oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

- Explorar el uso de inteligencia artificial para la clasificación automática de solicitudes y la generación de respuestas estándar, optimizando tiempos y recursos.
- Revisar y actualizar periódicamente los manuales y protocolos de atención al ciudadano, incorporando las lecciones aprendidas y mejores prácticas identificadas.
- Reformular la acción del Plan de Mejoramiento SIG que se encuentra vencida para fortalecer la atención de PQRSDF conforme con lo establecido en el procedimiento SMC-P-05- Acciones correctivas y de mejora.

HALLAZGOS

1. Inadecuada Clasificación del Tipo de Documento en el Proceso de Radicación de Solicitudes:

Como se ilustró en el informe, se evidenció que de los documentos radicados como PQRSDF ciudadanas, se evidenció que varias⁴ solicitudes fueron clasificadas incorrectamente en el sistema, lo que representa un incumplimiento al criterio de clasificación adecuada establecido en el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011. Esta norma dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones y estas deben ser **debidamente clasificadas** y radicadas conforme a su naturaleza, garantizando su adecuada gestión, respuesta y trámite.

Se identifican fallas en el proceso de clasificación documental dentro del sistema GESDOC, posiblemente por ausencia de lineamientos claros, debilidades en la capacitación del personal encargado o falta de validación en el tipo de solicitud antes de su radicación.

En los que documentos informativos, comunicaciones contractuales, aportes de documentos o respuestas institucionales fueron registrados como "peticiones", cuando por su contenido no requerían respuesta formal o correspondían a otro tipo documental. Esta clasificación errónea puede generar trámites innecesarios o inadecuados, incumplimiento de términos legales por asignación incorrecta de plazos, distorsión en los indicadores de gestión y estadísticas

⁴ Radicados: 2025ER0000053, 2025ER0000356, 2025ER0000882, 2025ER0001982, 2025ER0005594, 2025ER0021591, 2025ER0028606, 2025ER0034218, 2025ER0038555, 2025ER0052973, 2025ER0053599, 2025ER0053777, 2025ER0053870, 2025ER0056125, 2025ER0056456, 2025ER0057185, 2025ER0057508, 2025ER0058031, 2025ER0058732, 2025ER0059598, 2025ER0077808, 2025ER0080068, 2025ER0080760, 2025ER0081010

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

institucionales y riesgo de vulneración al derecho de petición por falta de respuesta adecuada.

Lo anterior puede generar trámites innecesarios o inadecuados, incumplimiento de términos legales por asignación incorrecta de plazos, distorsión en los indicadores de gestión y estadísticas institucionales y podría generar riesgo de vulneración al derecho de petición por falta de respuesta adecuada.

Se sugiere fortalecer los controles en el proceso de clasificación documental, mediante la implementación de lineamientos claros, capacitación periódica al personal responsable, y la validación automatizada del tipo de solicitud antes de su radicación en el sistema. Esto permitirá garantizar el cumplimiento normativo, mejorar la eficiencia en la gestión de PQRSDF y proteger el derecho de los ciudadanos a recibir respuestas oportunas y adecuadas.

2. Inconsistencias en la fecha de radicación de PQRSDF

Durante la revisión de la base de datos "Estadísticas 1ER. SEMESTRE 2025-ER" dispuesta por el GAUA, y la información extraída del sistema GESDOC, la Oficina de Control Interno evidenció dos casos (radicados 2025ER0038817 y 2025ER0058031) en los que la fecha de radicación oficial en GESDOC no coincide con la fecha de recepción de la solicitud por parte de la entidad. Esta situación afecta la contabilización de los términos legales para la atención de PQRSDF

Esta situación contraviene lo establecido en la Ley 1437 de 2011 y los Principios de trazabilidad y oportunidad en la atención al ciudadano, establecidos el Manual Servicio y Atención al Ciudadano que reza:

- *Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados*
- *Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.*

Lo anterior, evidencia debilidades en los controles del proceso de radicación de PQRSDF, particularmente en la sincronización entre la recepción física o electrónica de la solicitud y su registro oficial en el sistema GESDOC.

La situación descrita puede generar la Materialización de riesgos operativos, como el incumplimiento de términos legales para respuesta, la afectación en la trazabilidad del proceso, lo que puede impactar negativamente la percepción

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

de eficiencia institucional y ocasionar riesgo reputacional, por posibles quejas o reclamos derivados de demoras injustificadas.

Por lo anterior, se sugiere revisar y fortalecer el procedimiento interno de Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (SCI-P-01) del proceso de Servicio al Ciudadano, especialmente en la etapa de radicación de solicitudes, asegurando que la fecha de recepción coincida con la fecha de registro en GESDOC.

3. Incumplimiento en los Términos de Respuesta a las PQRSDF:

Durante la verificación de los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas (PQRSDF), se evidenció que en varios casos la entidad no emitió respuesta dentro de los plazos establecidos, según el tipo de solicitud de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 2.1.1.3.1.4 del Decreto 1081 de 2015 que refuerza la obligación de garantizar una atención oportuna, evitando demoras injustificadas que puedan afectar la confianza ciudadana en la administración pública.

Por lo anterior, se identifican debilidades en los controles del proceso de Servicio al Ciudadano, específicamente en el seguimiento y gestión de los términos de respuesta, lo cual impide garantizar el cumplimiento de los plazos legales establecidos.

Lo anterior evidencia la materialización del riesgo identificado en el criterio de evaluación y los mapas de riesgos del proceso, específicamente el riesgo SCI-3; toda vez que se evidencia que no se están cumpliendo los términos de respuesta y oportunidad en 55⁵ radicados de la muestra, es decir el 39.85%, por lo que se concluye que los controles no están siendo efectivos, motivo por el cual, esta Oficina sugiere implementar acciones de mejora para superar la situación identificada, toda vez que se presenta el incumplimiento de los términos legales de respuesta, afectando al derecho fundamental de los

⁵ Radicados de entrada: 2025ER0000356, 2025ER0000383, 2025ER0000607, 2025ER0000617, 2025ER0000774, 2025ER0000968, 2025ER0001043, 2025ER0001113, 2025ER0001650, 2025ER0001982, 2025ER0002133, 2025ER0002208, 2025ER0002484, 2025ER0002753, 2025ER0003046, 2025ER0003329, 2025ER0003936, 2025ER0004233, 2025ER0006108, 2025ER0006728, 2025ER0022622, 2025ER0022884, 2025ER0026447, 2025ER0027638, 2025ER0031375, 2025ER0033947, 2025ER0034579, 2025ER0035039, 2025ER0035474, 2025ER0036606, 2025ER0037209, 2025ER0037560, 2025ER0038555, 2025ER0039260, 2025ER0039512, 2025ER0039678, 2025ER0039821, 2025ER0040997, 2025ER0048489, 2025ER0050278, 2025ER0052027, 2025ER0057019, 2025ER0057280, 2025ER0057511, 2025ER0057824, 2025ER0058397, 2025ER0074867, 2025ER0075448, 2025ER0075831, 2025ER0076514, 2025ER0077250, 2025ER0078166, 2025ER0080648, 2025ER0080902, 2025ER0081377, 2025ER0002446, 2025ER0032048 y 2025ER0049355

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

ciudadanos a recibir respuesta en tiempo razonable, lo que podría ocasionar la pérdida de confianza en la gestión institucional y posible impacto negativo en los indicadores de eficiencia y oportunidad.

Se recomienda fortalecer los controles internos del proceso de Servicio al Ciudadano, realizar seguimiento y acompañamiento a las diferentes dependencias para la generar alertas de vencimiento de términos, y revisión periódica de los tiempos de respuesta. Asimismo, se sugiere capacitar al personal responsable en la normativa vigente y en el uso eficiente del sistema GESDOC, con el fin de garantizar la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas y mitigar los riesgos identificados.

4. Falta de documentación y soporte que asegure que el peticionario recibió información completa y veraz sobre la gestión realizada:

Durante la verificación de solicitudes ciudadanas (PQRSDF), se evidenció que en varios casos (24 radicados⁶) no cuentan con documentación que respalde el envío de la respuesta al peticionario, lo cual impide confirmar que se haya dado atención efectiva y conforme a los principios de transparencia y acceso a la información.

Este hallazgo representa un incumplimiento al criterio de documentación y soporte de respuesta, establecido en el Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 y en el Artículo 2.1.1.3.1.4 del Decreto 1081 de 2015, que exige garantizar la trazabilidad y veracidad de la información entregada al ciudadano.

Se identifica por parte de esta Oficina deficiencias en el proceso de archivo y registro de evidencias de envío, posiblemente por falta de procedimientos estandarizados, controles insuficientes en el sistema GESDOC o desconocimiento de la normativa aplicable por parte del personal encargado.

La situación descrita puede generar la imposibilidad de verificar el cumplimiento del deber de respuesta, riesgo de vulneración al derecho de petición, pérdida de trazabilidad en la gestión documental y afectación a la transparencia institucional y a la confianza ciudadana.

1. ⁶ Radicados de entrada: 2025ER0000968, 2025ER0001982, 2025ER0002208, 2025ER0004665, 2025ER0004867, 2025ER0031375, 2025ER0032846, 2025ER0033470, 2025ER0035797, 2025ER0038817, 2025ER0039021, 2025ER0050800, 2025ER0051451, 2025ER0052762, 2025ER0053378, 2025ER0055128, 2025ER0055758, 2025ER0056700, 2025ER0058031, 2025ER0073440, 2025ER0078654, 2025ER0078946, 2025ER0080280 y 2025ER0082068

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

Por lo anterior, se recomienda fortalecer los controles internos del proceso de respuesta a PQRSDF, asegurando que toda comunicación enviada al peticionario quede debidamente registrada y soportada en el sistema. Para ello, se sugiere implementar protocolos de verificación de envío, automatización de acuses de recibo, y capacitación al personal en la normativa vigente, con el fin de garantizar la trazabilidad, transparencia y cumplimiento legal en la atención a los ciudadanos.

Finalmente, la Oficina de Control Interno resalta que, en la instancia de socialización del informe preliminar⁷, no se recibieron observaciones que generaran variación alguna a los resultados expuestos y en consecuencia quedan en firme las conclusiones presentadas.

Nota: En virtud de la presentación de hallazgos identificados en el desarrollo de las actividades propias del área, se hace necesario establecer un Plan de Mejoramiento que contemple las respectivas acciones correctivas, preventivas y de seguimiento, con el fin de superar las situaciones detectadas y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Este plan deberá ser formulado de manera detallada, incluyendo responsables, tiempos de ejecución y mecanismos de evaluación, asegurando así la mejora continua de los procesos y el fortalecimiento de la gestión.

PAPELES DE TRABAJO

-  Archivos base de datos "*Estadísticas 1ER. SEMESTRE 2025-ER*". reportados por el grupo de atención al ciudadano y archivo GAUA.
-  Informe de evaluación a la atención al CIUDADANO PQRSDF primer semestre 2025.
-  PT Selección de muestra
-  PT verificación documental PQRSDF I sem 2025.

CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITACIONES

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, teniendo en cuenta que las pruebas realizadas se efectuaron mediante muestreo selectivo, por consiguiente, no se cubrió la verificación de la efectividad de todas las medidas de control del proceso,

⁷ Correo electrónico dirigido al líder del proceso el 27 de agosto de 2025.



Ministerio de
Vivienda, Ciudad y Territorio

FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O DE LEY
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 11.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA - F-11

igualmente, durante su desarrollo, se aplicaron los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia, manifestando además que, no se presentaron limitaciones, así como tampoco, se dio lugar a la presentación de conflicto de intereses que pudiera afectar o impedir su desarrollo y resultado.

FIRMAS:

JOSÉ JORGE ROCA MARTÍNEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ANGIE MILENA ABELLA GONZÁLEZ
AUDITOR OCI