

MEMORANDO

Bogotá D.C., 14 de agosto de 2026

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO 18-08-2026 11:10
Al Contestar Cite Este No.: 2026IE0010863 Fol:42 Anex:0 FA:0
ORIGEN 70200 OFICINA DE CONTROL INTERNO
DESTINO 70000 DESPACHO DEL MINISTRO / BLANCA NURY LEGUIZAMON GALINDO
ASUNTO INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN PQRSDF I SEMESTRE 2026
OBS

2026IE0010863



PARA: JAIME ANDRÉS BELTRÁN MARTÍNEZ
Ministro de Vivienda Ciudad y Territorio

ANA MARÍA VARGAS SEPÚLVEDA
Secretaria General

LUZ NELLY ORTIZ MOYA
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Archivo
Subdirectora de Servicios Administrativos (E)

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN PQRSDF I SEMESTRE 2026

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 2026, el cual se remite como documento anexo.

Atentamente,

JOSÉ JORGE ROCA MARTÍNEZ
Jefe Oficina Control Interno

Anexos: (Informe de PQRSDF II semestre 2025)
Copia: N/A

Elaboró: Vanesa Quintana – Técnico Administrativo
Revisó: Jose Jorge Roca - Jefe Oficina de Control Interno
Fecha: 14/08/2026

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	14	MES	08	AÑO	2026
---	------------	-----------	------------	-----------	------------	-------------

PROCESO

Servicio al Ciudadano.
Informe de Evaluación de la Gestión de PQRSD

RESPONSABLE DEL PROCESO

Dra. Ana María Vargas Sepúlveda - Secretaria General
Dra. Luz Nelly Ortiz Moya - Subdirectora de Servicios Administrativos (E)
Dra. Luz Nelly Ortiz Moya - Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Archivo

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

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento en la gestión de las comunicaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026, 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 2026, los cuales se encuentran a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano, con referencias en el Manual de Servicio y Atención al Ciudadano (SCI-M-01 V4), el Procedimiento Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (SCI-P-01-V14) y el Procedimiento Atención a Consultas Telefónicas y Personalizadas (SCI-P-03 V10).

Nota: El establecimiento de este período no limita la facultad de la Oficina 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

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. 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*

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

- Decreto 1604 de 2020 *"Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio"*.
- Manual de Servicio y Atención al Ciudadano (SCI-M-01-V4)
- Procedimiento Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (SCI-P-01-V14)
- Procedimiento Atención a Consultas Telefónicas y Personalizadas (SCI-P-03 V10).

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno – OCI –, en cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento, del Plan Anual de Auditoría vigencia 2026 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 2026, 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 Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y que fueron identificadas como PQRSDF, en el periodo evaluado.

DESARROLLO

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 2026. Este informe proporciona un análisis detallado de la gestión realizada sobre estos requerimientos.

El análisis se basa en una muestra aleatoria de los registros de PQRSDF extraídos de la información suministrada por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA), en particular el archivo denominado "2.1 Radicaciones ER julio-diciembre 2025.xlsx" y la información que reposa en el sistema 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. 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.

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".

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 Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 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 y el Fondo Nacional de Vivienda, 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.

Asimismo, el procedimiento interno de la entidad, 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.

Lo anterior, evidencia que la entidad cumple con los lineamientos normativos vigentes en materia establecer responsable sobre la 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*", 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

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 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 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 3.421 registros (8.47%). 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 PQRSDF es el Correo Electrónico, con 31198 registros, lo que representa el 77.28% del total. Esto indica que la mayoría de los usuarios prefieren medios digitales y directos para realizar sus solicitudes.

Por otra parte, 5752 registros se hicieron de manera presencial o física (14.25%), lo que muestra una tendencia hacia la digitalización.

Se indica por los responsables del proceso que los canales oficiales de correo electrónico institucionales para la recepción de solicitudes y notificaciones en la entidad son los siguientes:

- correspondencia@minvivienda.gov.co: Destinado a la recepción de todas las solicitudes ciudadanas ingresadas a la entidad, las cuales son registradas en el sistema de gestión documental GESDOC.
- denunciascorrupcion@minvivienda.gov.co: Exclusivo para la recepción de denuncias sobre posibles actos de corrupción. Su uso garantiza la confidencialidad y reserva de la información desde su radicación hasta su remisión al Grupo de Control Disciplinario Interno.
- notificacionesjudici@minvivienda.gov.co: Canal dispuesto únicamente para la recepción de notificaciones judiciales dirigidas a la entidad.

En conclusión, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 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.

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

1.3. Datos Generales

De conformidad con la matriz de control aportada por el Grupo de Atención al Usuario y al Ciudadano (GAUA), se identificó un total de cuarenta mil trescientos setenta y dos (40.372) PQRSDF recibidas durante el período evaluado, información que coincide con los datos reportados en los informes de Atención al Ciudadano, los cuales se encuentran debidamente publicados en la página web de la entidad, correspondientes al primer semestre de 2026, toda vez que para el primer trimestre de la vigencia 2026 se reportaron dieciséis mil setecientos diecisiete (16.717) PQRSDF y para el segundo trimestre veintitrés mil seiscientos cincuenta y cinco (23.655), lo que arroja un total de cuarenta mil trescientos setenta y dos (40.372) PQRSDF.

Lo anterior, evidencia una mejora en la calidad y consistencia del reporte de información respecto al seguimiento realizado por esta Oficina durante el segundo semestre de 2025. A diferencia de lo observado en dicho período, donde se identificaron discrepancias entre la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano y los registros verificados por la Oficina de Control Interno en la matriz de control de PQRSDF ingresadas a la entidad, en la presente evaluación se evidenció concordancia y confiabilidad en la información reportada.

2. Verificación de publicación de la Carta del trato digno:

La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento del Capítulo II, del artículo 7, numeral 5. Ley 1437 de 2011, en el que se establece que, se debe 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.

Se aportó por parte de los responsables del proceso el siguiente link: https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/documentos/2025_trato_digno.pdf, el cual corresponde a la carta presentada en la vigencia 2025, evidenciando que no se ha cumplido con lo establecido en la ley, motivo por el cual esta Oficina emitirá la respectiva recomendación.

Frente a la respuesta dada por la GAUA "Frente a este punto se informa que la carta de trato digno está en proceso de actualización en la página web de la entidad, tan pronto sea actualizada se informará por este medio":

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

Se concluye que la respuesta presentada por el GAUA no desvirtúa la situación identificada por la Oficina de Control Interno, toda vez que, al momento del seguimiento, la Carta de Trato Digno publicada en la página web correspondía a la vigencia 2025. Si bien el proceso informa que se encuentra adelantando su actualización, no se aportó evidencia de la publicación de la versión correspondiente a la vigencia 2026.

3. 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 primer semestre 2026, la cual fue atendida el 22 de julio de 2026 por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo – GAUA. En la respuesta aportada, se evidenció el archivo Excel denominado "*Base radicados ER-SEMESTRE 2026*", en el que fue reportada la totalidad de documentos radicados (71.335) durante el periodo objeto de verificación, para la que se realizó filtro de los documentos clasificados como PQRSDF obteniendo como resultado un total de 40.372 PQRSDF, radicados que corresponde al universo de auditoría.

Para el desarrollo del presente seguimiento, la selección de los registros se realizará bajo el criterio profesional del auditor, garantizando la representatividad de la muestra y la suficiencia del análisis para el cumplimiento de los objetivos de auditoría. Considerando que el alcance de la revisión comprende requerimientos tramitados por las áreas Disciplinaria y Jurídica, se estableció una muestra de 60 radicados de manera aleatoria, como se relaciona a continuación:

Tabla 1 PQRSDF seleccionadas como muestra

No.	RADICADO	TIPO SEGÚN GAUA
1	2026ER0000186	Derecho de petición
2	2026ER0000146	Petición
3	2026ER0000165	Queja
4	2026ER0000275	Denuncia
5	2026ER0000236	Queja
6	2026ER0000265	Petición
7	2026ER0000375	Petición
8	2026ER0000407	Petición
9	2026ER0000455	Solicitud de Información
10	2026ER0000447	Denuncia
11	2026ER0000672	Solicitud de Información



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

No.	RADICADO	TIPO SEGÚN GAUA
12	2026ER0000767	Denuncia
13	2026ER0000977	Derecho de petición
14	2026ER0001178	Queja
15	2026ER0001455	Denuncia
16	2026ER0001750	Petición
17	2026ER0002201	Denuncia
18	2026ER0004001	Denuncia
19	2026ER0004129	Queja
20	2026ER0004353	Petición
21	2026ER0006008	Felicitación
22	2026ER0006263	Petición
23	2026ER0010460	Derecho de petición
24	2026ER0017495	Queja
25	2026ER0017567	Felicitación
26	2026ER0020318	Petición
27	2026ER0022348	Solicitud de Información
28	2026ER0029150	Petición
29	2026ER0029366	Felicitación
30	2026ER0033686	Felicitación
31	2026ER0039862	Reclamo
32	2026ER0040195	Queja
33	2026ER0040270	Solicitud de Información
34	2026ER0040480	Solicitud de Información
35	2026ER0040665	Derecho de petición
36	2026ER0040878	Reclamo
37	2026ER0041242	Solicitud de Información
38	2026ER0041822	Solicitud de Información
39	2026ER0042962	Solicitud de Información
40	2026ER0043155	Denuncia
41	2026ER0044073	Reclamo
42	2026ER0045225	Denuncia
43	2026ER0045423	Denuncia
44	2026ER0045631	Solicitud de Información
45	2026ER0045872	Solicitud de Información
46	2026ER0046080	Reclamo
47	2026ER0050151	Derecho de petición
48	2026ER0050442	Reclamo
49	2026ER0053722	Derecho de petición
50	2026ER0054916	Reclamo
51	2026ER0055526	Queja
52	2026ER0056869	Derecho de petición
53	2026ER0059730	Petición
54	2026ER0060103	Queja
55	2026ER0063713	Queja
56	2026ER0066490	Queja
57	2026ER0066926	Derecho de petición

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

No.	RADICADO	TIPO SEGÚN GAUA
58	2026ER0067521	Denuncia
59	2026ER0070132	Petición
60	2026ER0070997	Derecho de petición

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno

3.1. Criterios objeto de verificación

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

Tabla 2 Criterio Normativos revisados

ÍTEM EVALUADO	CRITERIO NORMATIVO ASOCIADO
1. El radicado corresponde a una 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)
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)

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

ÍTEM EVALUADO	CRITERIO NORMATIVO ASOCIADO
4. El soporte de respuesta se adjunta y/o visualiza	La respuesta a cada solicitud debe estar debidamente documentada y soportada, asegurando que el petionario 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)

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno

4. Verificación de posible materialización de riesgos asociados a la Gestión de PQRSDF:

Con el propósito de verificar la existencia de materializaciones derivadas de posibles debilidades en la gestión y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la Oficina de Control Interno solicitó, mediante correo electrónico del 15 de julio de 2026, al Grupo de Control Interno Disciplinario informar si, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se iniciaron actuaciones o procesos disciplinarios relacionados con presuntas situaciones de falta de atención, respuestas extemporáneas, ausencia de respuesta de fondo o cualquier otro incumplimiento asociado a la gestión de PQRSDF.

La solicitud fue atendida mediante memorando No. 2026IE0009092 del 21 de julio de 2026, en la cual se informó que durante el período objeto de evaluación fueron iniciados cuatro (4) procesos disciplinarios por hechos relacionados con la gestión y atención de PQRSDF. De acuerdo con la información suministrada, en la totalidad de los casos la dependencia involucrada corresponde al Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

De igual manera, mediante correo electrónico del 15 de julio de 2026 se solicitó a la Oficina Asesora Jurídica la relación de las acciones de tutela notificadas y/o recibidas por la entidad durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, cuyo objeto estuviera relacionado con la presunta falta de atención, respuesta extemporánea, respuesta de fondo insuficiente o cualquier otro incumplimiento asociado a la gestión de las PQRSDF. Dicha solicitud fue reiterada el 30 de julio de 2026; información que fue atendida por la Oficina Asesora Jurídica el 3 de agosto de 2026, indicando que *"Según la información recopilada por la Oficina Asesora Jurídica, el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondió a 433 acciones de tutela interpuestas contra el Ministerio de Vivienda, Ciudad y*

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

Territorio, y a 414 acciones de tutela dirigidas a FONVIVIENDA, durante el transcurso del año 2026”.

El volumen de acciones constitucionales presentadas evidencia oportunidades de mejora en la gestión, oportunidad y calidad de la respuesta brindada a los ciudadanos, así como en los mecanismos de seguimiento y control asociados a la atención de las PQRSDF. Esta situación podría generar riesgos reputacionales, jurídicos y administrativos para la entidad, derivados del incremento de reclamaciones por presunta vulneración de derechos fundamentales.

Ahora bien, respecto de las situaciones relacionadas con la atención de las PQRSDF, únicamente se han iniciado cuatro (4) procesos disciplinarios, los cuales tuvieron origen en quejas presentadas por los ciudadanos. No obstante, al comparar esta cifra con las 847 acciones de tutela interpuestas por asuntos asociados a la gestión y atención de las PQRSDF, no se observaron actuaciones disciplinarias iniciadas de oficio por parte de la entidad para determinar posibles responsabilidades derivadas de las presuntas falencias que dieron lugar a dichas acciones constitucionales.

Los resultados de la validación efectuada permiten evidenciar la materialización de riesgos asociados a la gestión de PQRSDF durante el primer semestre de 2026; esta situación constituye un indicador de afectación en la oportunidad y/o calidad de la gestión de PQRSDF y evidencia la necesidad de fortalecer los controles, mecanismos de seguimiento y acciones preventivas en el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, con el fin de mitigar la ocurrencia de nuevos eventos que puedan generar impactos disciplinarios, operativos y reputacionales para la entidad.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Análisis de la muestra seleccionada considerando cada uno de los criterios evaluados

1. El radicado corresponde a PQRSDF:

Durante la verificación de la muestra de solicitudes radicadas en el sistema GAUA (60 radicados), se evidenció una clasificación incorrecta del tipo de documento en un (1) caso. De los registros revisados, se identificaron inconsistencias entre el tipo de documento asignado en el sistema GESDOC y la

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

verificación realizada por la Oficina de Control Interno, como se relaciona a continuación

Tabla 3 Radicados con error en la clasificación

RADICADO DE ENTRADA	TIPO DE DOCUMENTO SEGÚN GAUA	TIPO DE DOCUMENTO VERIFICACIÓN OCI
2026ER0017567	Felicitación	Invitación

Fuente: Elaboración de la OCI en consideración a las observaciones realizadas a través del correo electrónico del 11 de agosto de 2026 por parte del GAUA

Se debe resaltar que, en comparación con el semestre anterior, se evidencia una mejora en la clasificación de las PQRSDf. Mientras que en la evaluación precedente se identificaron 16 radicados clasificados erróneamente de un total de 138 verificados (11,6 %), en el presente periodo únicamente se evidenció 1 registro con clasificación incorrecta de 60 revisados (1,67 %).

Si bien este resultado refleja avances en las acciones implementadas para fortalecer la gestión y categorización de las solicitudes ciudadanas, aún persisten oportunidades de mejora. En consecuencia, es necesario continuar fortaleciendo los mecanismos de control, seguimiento y capacitación de los responsables del registro y trámite de las PQRSDf, con el fin de garantizar que la totalidad de los requerimientos sean clasificados correctamente desde su radicación, asegurando la adecuada gestión, trazabilidad y reporte de la información.

2. La radicación de la solicitud fue oportuna:

Se verificó que la totalidad de la muestra seleccionada, correspondiente a 60 radicados, fue registrada en el sistema en la misma fecha de recepción de la solicitud, evidenciando el cumplimiento de los tiempos establecidos para la radicación y gestión inicial de las PQRSDf.

Este resultado permite concluir que las acciones implementadas en el marco del Plan de Mejoramiento suscrito con esta Oficina fueron efectivas para subsanar la debilidad identificada, en comparación con la evaluación del semestre anterior, período en el cual se evidenciaron cuatro (4) radicados efectuados de manera extemporánea.

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

En consecuencia, se observa un fortalecimiento de los controles y procedimientos asociados al proceso de recepción y radicación de las solicitudes ciudadanas, garantizando una mayor oportunidad en su gestión y trazabilidad. Por lo anterior, y teniendo en cuenta que no se evidenciaron incumplimientos en la muestra revisada durante el presente seguimiento, esta Oficina considera superada la situación observada y procede al levantamiento del hallazgo correspondiente, sin perjuicio de la necesidad de mantener las acciones de control implementadas para asegurar la sostenibilidad de los resultados alcanzados.

3. La respuesta fue oportuna:

Durante el período evaluado se evidenció nuevamente la presentación de respuestas extemporáneas a solicitudes clasificadas como PQRSDF, situación que ya había sido objeto de observación por parte de la Oficina de Control Interno en ejercicios de seguimiento anteriores. Esta reiteración pone de manifiesto debilidades persistentes en la gestión de los tiempos de respuesta, lo cual puede afectar el cumplimiento de los términos legales establecidos y la percepción del ciudadano frente a la oportunidad en la atención recibida.

No obstante, se precisa que, frente al hallazgo identificado con anterioridad por la Oficina de Control Interno, la dependencia responsable formuló el correspondiente plan de mejoramiento, el cual a la fecha del presente seguimiento se encuentra dentro del término establecido para la ejecución de las acciones previstas. En razón a lo anterior, dichas acciones aún no son susceptibles de evaluación en cuanto a su efectividad, ni resulta procedente atribuirles impacto alguno respecto del período auditado.

Durante la revisión de 60 radicados recibidos en el primer semestre de 2026, se evidenció que 16 de ellos, correspondientes al 26,67% de la muestra, excedieron el término legal de respuesta establecido en la Ley 1437 de 2011, como se presenta a continuación:

Tabla 4 Radicados respondidos o trasladados extemporáneamente

RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RADICADO DE SALIDA	TIEMPO PARA DAR RESPUESTA	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	DEPENDENCIA QUE REALIZÓ EL TRÁMITE
2026ER0000146	02/01/2026	18/02/2026	15 días	32 días	Grupo de Contratos
2026ER0000275	05/01/2026	14/01/2026	5 días	6 días	Grupo de Atención al



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

RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RADICADO DE SALIDA	TIEMPO PARA DAR RESPUESTA	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	DEPENDENCIA QUE REALIZÓ EL TRÁMITE
					Usuario y Archivo
2026ER0000236	05/01/2026	06/02/2026	15 días	23 días	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
2026ER0000265	05/01/2026	06/02/2026	15 días	23 días	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
2026ER0000375	05/01/2026	27/01/2026	5 días	15 días	Subdirección de Política de Desarrollo Urbano y Territorial
2026ER0000455	06/01/2026	04/02/2026	10 días	12 días	Grupo de Contratos
2026ER0000672	07/01/2026	10/02/2026	15 días	23 días	Grupo de Contratos
2026ER0000767	07/01/2026	23/01/2026	5 días	11 días	Grupo de Atención al Usuario y Archivo
2026ER0000977	08/01/2026	27/03/2026	15 días	54 días	Subdirección de Política de Desarrollo Urbano y Territorial
2026ER0001178	09/01/2026	26/01/2026	5 días	10 días	Grupo de Atención al Usuario y Archivo
2026ER0001750	13/01/2026	06/02/2026	15 días	18 días	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
2026ER0006263	27/01/2026	25/02/2026	15 días	21 días	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
2026ER0040195	27/04/2026	11/05/2026	5 días	9 días	Grupo de Atención al Usuario y Archivo
2026ER0040878	28/04/2026	22/05/2026	15 días	16 días	Subdirección de Subsidio

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

RADICADO ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RADICADO DE SALIDA	TIEMPO PARA DAR RESPUESTA	TIEMPO EN QUE SE DIO RESPUESTA	DEPENDENCIA QUE REALIZÓ EL TRÁMITE
					Familiar de Vivienda
2026ER0060103	01/06/2026	22/06/2026	5 días	13 días	Grupo de Atención al Usuario y Archivo
2026ER0067521	18/06/2026	16/07/2026	15 días	19 días	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda

Fuente: Elaboración de la OCI en consideración a las observaciones realizadas a través del correo electrónico del 11 de agosto de 2026 por parte del GAUA

Este incumplimiento representa una vulneración directa al Artículo 23 de la Constitución Política y a 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.

En consecuencia, si bien se mantiene la observación relacionada con la extemporaneidad en las respuestas a las PQRSDf, esta se presenta sin perjuicio del seguimiento que debe realizarse al cumplimiento y efectividad del plan de mejoramiento aprobado. Para tal efecto, será necesario adelantar futuros ejercicios de seguimiento, que permitan verificar si las acciones implementadas corrigen de manera definitiva las causas que originan los retrasos y contribuyen al oportuno cumplimiento de los términos legales en la atención de las solicitudes ciudadanas.

Ahora bien, la Oficina de Control Interno reconoce las gestiones adelantadas por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, en cumplimiento del objetivo y alcance establecido en el Proceso código SCI-C-01, orientadas a la recepción, radicación y asignación oportuna de las PQRSDf que ingresan a la entidad. De acuerdo con el análisis realizado, se evidenció que dicho grupo efectúa la revisión del contenido de las solicitudes y procede a su asignación a las dependencias competentes, lo que permite una adecuada canalización de los requerimientos ciudadanos conforme a las responsabilidades funcionales definidas.

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 igual manera, se resalta el avance en la implementación de funcionalidades del Sistema de Gestión Documental GESDOC, particularmente la semaforización automática en las bandejas de los jefes de dependencia, que facilita la identificación diaria de radicados pendientes y de aquellos próximos a vencer.

Asimismo, se valora positivamente la publicación de los informes trimestrales de gestión de PQRSDF en la página web institucional, en los cuales se analiza y visibiliza la oportunidad en la atención por procesos, lo que contribuye a la transparencia y al control ciudadano. No obstante, si bien las acciones descritas evidencian esfuerzos orientados al fortalecimiento del proceso, se considera necesario continuar trabajando en el rigor del seguimiento, monitoreo y control, con el fin de reducir los niveles de extemporaneidad identificados y asegurar el cumplimiento estricto de los términos legales aplicables. En este sentido, resulta fundamental mantener e intensificar las estrategias que permitan sensibilizar e instar a todas las áreas de la entidad a la atención oportuna de las PQRSDF, en aras de asegurar una gestión eficaz y una adecuada respuesta a las expectativas de la ciudadanía.

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

No se evidenció en GESDOC la asociación de un radicado de salida que permita verificar la respuesta formal emitida al peticionario. Aunque en el registro de auditoría se consignan observaciones relacionadas con la gestión realizada, estas no constituyen una respuesta oficial a la petición ni acreditan su comunicación al ciudadano.

En este sentido, es necesario que cada solicitud cuente con el respectivo radicado de respuesta asociado en el sistema, de manera que se garantice su trazabilidad y se pueda demostrar oportunamente la atención brindada. Lo anterior cobra especial relevancia en aquellos casos en los que el peticionario presente nuevamente la misma solicitud o requiera constancia de la respuesta emitida.

En ausencia de un radicado de salida vinculado que evidencie la respuesta al peticionario, esta Oficina no puede dar fe de que la petición cuente con soporte suficiente de atención, lo que podría generar riesgos relacionados con la acreditación del cumplimiento del derecho fundamental de petición y la adecuada gestión documental del trámite 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

RADICADO DE ENTRADA	OBSERVACIONES OCI	OBSERVACIONES GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
2026ER0000165	No se evidenció envío de respuesta al peticionario, se indica en el registro de auditoría "NRR NOTIFICADO los radicados 2026EE0002429 y 2025EE0085590, respuesta a no se pueden enviar documentos sensibles por este medio, notificado 3 de enero 2026", sin embargo, no se asoció respuesta al peticionario.	La dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA.
2026ER0000407	No se evidenció envío de respuesta al peticionario, se indica en el registro de auditoría "NRR se respondió con radicado 2026EE0001748", sin embargo, no se asoció respuesta al peticionario.	Petición reiterativa, la dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 73201 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO.
2026ER0001455	No se evidenció envío de respuesta al peticionario, se indica en el registro de auditoría "NRR - Se respondió con radicado 2025EE0085565", sin embargo, no se asoció respuesta al peticionario.	Petición reiterativa, la dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 73201 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO.
2026ER0004353	No se evidenció envío de respuesta al peticionario, se indica en el registro de auditoría "Mediante correo el 17 de abril de 2026, se radico cuenta de cobro ante financiera al correo electrónico cuentascontratista@minvivienda.gov.co para el trámite correspondiente", sin embargo, no se asoció respuesta al peticionario.	La dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 72100 DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN.
2026ER0022348	No se evidenció envío de respuesta al peticionario, se indica en el registro de auditoría "SE CONTESTADO UNA PETICION PREVIA PRESENTADA CON RAD 2026ER001484 DEL MISMO CIUDADANO", sin embargo, no se asoció respuesta al peticionario.	La dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 71301 GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL.
2026ER0033686	No se evidenció envío de respuesta al peticionario, se indica en el registro de auditoría "NRR YA SE DIO RESPUESTA A LA SOLICITUD CON EL RADICADO DE SALIDA 2026EE0013222", sin embargo, no se asoció respuesta al peticionario.	La dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA.
2026ER0041242	No se evidenció envío de respuesta al peticionario, se indica en el registro de auditoría "El 22-05-2026 se realizó mesa de trabajo en donde se socializaron las observaciones resultantes de la revisión documental preliminar	La dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 72231 GRUPO INTERNO 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

RADICADO DE ENTRADA	OBSERVACIONES OCI	OBSERVACIONES GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
	del proyecto.", sin embargo, no se asoció respuesta al peticionario.	EVALUACIÓN DE PROYECTOS.
2026ER0044073	No se evidenció envío de respuesta al peticionario, se indica en el registro de auditoría "NRR, SE DIO RESPUESTA CON RADICADO 2026ER0044070", sin embargo, no se asoció respuesta al peticionario.	La dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA.
2026ER0050151	No se evidenció envío de respuesta al peticionario, se indica en el registro de auditoría "SE DIO RESPUESTA Y TRASLADOS CON LOS NUMEROS 2026EE0035768 2026EE0035762.", sin embargo, no se evidencia envío de respuesta al peticionario	La dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 72100 DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN.
2026ER0053722	No se evidenció evidencia de envío de respuesta al peticionario, se indica en el registro de auditoría "SE DIO RESPUESTA CON EL RADICADO 2026EE0028942 Y TRASLADO 2026EE0028952 A LA CRA", sin embargo, no se asoció respuesta al peticionario.	La dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 72100 DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN.
2026ER0056869	No se evidenció envío de respuesta al peticionario.	El documento no se encuentra finalizado, está en estado asignado por la 72100 DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN.
2026ER0059730	No se evidenció envío de respuesta al peticionario.	La dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 71230 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL.
2026ER0066926	No se evidenció envío de respuesta al peticionario, se indica en el registro de auditoría "NRR SE DA RESPUESTA CON EL RADICADO 2026EE0045449", sin embargo, no se asoció respuesta al peticionario.	La dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA.
2026ER0070997	No se evidenció envío de respuesta al peticionario, se indica en el registro de auditoría "RESPUESTA MEDIANTE RADICADO 2026EE0045846.", sin embargo, no se asoció respuesta al peticionario.	La dependencia lo finalizó sin vincular respuesta: 72231 GRUPO INTERNO 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

RADICADO DE ENTRADA	OBSERVACIONES OCI	OBSERVACIONES GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
		EVALUACIÓN DE PROYECTOS.
2026ER0045872	No se evidenció envío de respuesta al peticionario, se asoció como respuesta el radicado 2026EE0031074, sin embargo, este radicado no responde a la solicitud recibida, motivo por el cual esta Oficina no puede evidenciar que el peticionario haya recibido la respuesta a su solicitud.	Se debe validar directamente con la dependencia encargada de la generación de la respuesta, en este caso la 71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA, toda vez que por competencia les corresponde a ellos.

Fuente: Elaboración de la OCI en consideración a las observaciones realizadas a través del correo electrónico del 11 de agosto de 2026 por parte del GAUA

La Oficina de Control Interno considera que la ausencia de soportes que acrediten el envío efectivo de la respuesta constituye una debilidad en términos de trazabilidad, control y verificación del cumplimiento de la obligación de respuesta. Desde la perspectiva del ciudadano, resulta indispensable que la entidad cuente con evidencia objetiva que permita demostrar que la comunicación fue emitida dentro de los términos legales y por los canales formales establecidos.

Adicionalmente, cuando una solicitud es atendida mediante una respuesta previa o integrada a un trámite en curso, dicha circunstancia debe quedar plenamente documentada en el expediente respectivo, incluyendo la referencia explícita al radicado de salida con el cual se dio respuesta, así como la evidencia de su remisión, con el fin de evitar interpretaciones ambiguas o riesgos asociados a respuestas presuntamente no emitidas.

En conclusión, si bien se identifican esfuerzos por parte de las dependencias responsables para dar respuesta a las solicitudes y optimizar la gestión de trámites relacionados, la Oficina de Control Interno concluye que no en todos los casos analizados se garantiza la existencia de evidencia verificable del envío de la respuesta al peticionario, lo cual representa un riesgo frente al cumplimiento de los principios de oportunidad, transparencia y debida atención al ciudadano. En consecuencia, se hace necesario fortalecer los controles internos asociados a la formalización de las respuestas, asegurando que todas

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

las comunicaciones cuenten con radicado de salida, soporte de envío y archivo definitivo en el sistema GESDOC, de manera que se permita verificar de forma clara y objetiva el cumplimiento de la obligación institucional de respuesta.

Ahora bien, durante el ejercicio de revisión, la Oficina de Control Interno evidenció que, en algunos casos, no se encuentran asociados en el sistema GESDOC los radicados de salida que permitan verificar la emisión y envío efectivo de la respuesta dirigida al peticionario. La ausencia de este tipo de soporte documental limita la trazabilidad del trámite y no permite confirmar de manera objetiva que la entidad dio respuesta dentro de los términos establecidos en la normativa vigente, lo cual representa un riesgo frente al cumplimiento del derecho fundamental de petición.

Lo que permite evidenciar que la solicitud realizada al proveedor del sistema para que las solicitudes solo puedan pasar al estado de "finalizado" cuando cuenten con una respuesta asociada no está siendo efectiva, toda vez que se permite realizar la finalización del documento sin respuesta asociada.

Al respecto, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) indicó, mediante correo electrónico del 11 de agosto de 2026, que "Se identificó que varios radicados fueron cerrados registrando en el campo de observaciones el consecutivo de salida (EE) de la respuesta, omitiendo su vinculación en el módulo dispuesto para tal fin dentro del sistema GESDOC.

Conforme a esto, se anexa la relación de las dependencias que registraron esta inconsistencia, recordando que es responsabilidad de cada área hacer un uso adecuado del aplicativo y asociar correctamente cada respuesta.

Adicionalmente, el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía y Gestión Documental identificó dos (2) casos específicos sobre los cuales se brindó la correspondiente retroalimentación"

La respuesta presentada por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) confirma la situación identificada por la Oficina de Control Interno, al señalar que varios radicados fueron finalizados registrando en el campo de observaciones el consecutivo de salida de la respuesta, sin realizar su correspondiente vinculación en el módulo dispuesto para tal fin en GESDOC. Si bien el Grupo señala que la gestión y vinculación de las respuestas corresponde a las dependencias responsables del trámite y que se realizó retroalimentación en dos (2) casos específicos, lo anterior no desvirtúa la situación evidenciada,

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

toda vez que persisten inconsistencias en la trazabilidad documental de las respuestas.

En este sentido, teniendo en cuenta que el presente seguimiento comprende la gestión realizada por el GAUA en el marco de sus funciones de seguimiento y control de las PQRSDf, se considera necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y alerta frente a las dependencias que no realizan la correcta asociación de los radicados de salida en GESDOC, de manera que la identificación de estas situaciones no se limite a su registro o retroalimentación, sino que permita verificar su corrección y prevenir su recurrencia.

Particularmente, frente al radicado 2026ER0045872, la respuesta aportada no desvirtúa la situación identificada por la Oficina de Control Interno, toda vez que el GAUA informa que la vinculación de la respuesta estuvo a cargo de la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda, pero no aporta evidencia que permita acreditar que la solicitud fue atendida mediante una respuesta de fondo y comunicada al peticionario. Adicionalmente, el radicado de salida 2026EE0031074, asociado como respuesta, no guarda relación con la solicitud objeto de revisión.

En consecuencia, se mantiene la situación identificada, considerando que la respuesta aportada no evidencia medidas suficientes que permitan garantizar, desde los mecanismos de seguimiento y control del proceso, la correcta asociación de las respuestas, la trazabilidad de los trámites y la verificación de la atención efectiva de las solicitudes.

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

En el marco de la presente evaluación, no se generan nuevos hallazgos, toda vez que las situaciones identificadas corresponden a aspectos que ya han sido advertidos y documentados en informes anteriores, respecto de los cuales se encuentran vigentes las observaciones y recomendaciones formuladas. No obstante, se reitera la importancia de continuar fortaleciendo la gestión de las PQRSDf mediante la implementación y seguimiento de acciones de mejora que contribuyan a optimizar los procesos de atención, respuesta, seguimiento y control, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los términos

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

establecidos, mejorar la calidad del servicio y prevenir la recurrencia de las situaciones previamente identificadas.

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

Tabla 5 Riesgos de Gestión del Proceso “Servicio al Ciudadano”

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO	CONTROL
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.	SCI-3	Revisar el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes pendientes por tramitar por las dependencias del MVCT
		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.
		Solicitar a la dependencia encargada el trámite adecuado de la solicitud.
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.
		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: Elaboración 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

Tabla 6 Riesgos de Corrupción del Proceso “Servicio al Ciudadano”

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO	CONTROL
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para realizar gestiones administrativas al interior del MVCT, de propios o de terceros sin el cumplimiento de los requisitos o procesos establecidos.	SCI-2	Revisar las denuncias recibidas en el MVCT, e identificar la o las relacionadas con posibles de riesgo actos de corrupción y realizar la gestión correspondiente.
		Validar que las solicitudes allegadas a la entidad, por el canal presencial cumplan con los requisitos para el trámite.

Fuente: Elaboración propia con información extraída del SPG-MVCT- Riesgos de Corrupción

Teniendo en cuenta los criterios de evaluación definidos y los riesgos identificados en el mapa de riesgos del proceso, particularmente el riesgo SCI-3 y los controles asociados No. 1 y No. 2, se evidenció que 16 de los 60 radicados revisados (26,67 % de la muestra) presentaron incumplimiento en los términos legales de respuesta, afectando los criterios de oportunidad establecidos para la atención de las PQRSDf. En consecuencia, se concluye que los controles implementados no están siendo completamente efectivos para mitigar el riesgo de incumplimiento en los tiempos de respuesta, toda vez que continúan materializándose casos que exceden los plazos normativos.

No obstante lo anterior, es pertinente señalar que actualmente se encuentra vigente un Plan de Mejoramiento derivado de los resultados del seguimiento realizado a las PQRSDf del primer semestre de 2025. Bajo este contexto, se observa una disminución favorable en la gestión del riesgo, reflejada en la disminución progresiva de los incumplimientos identificados. En efecto, durante el primer semestre de 2025 se evidenciaron 55 radicados con respuesta extemporánea, equivalentes al 39,85 % de la muestra evaluada; posteriormente, en el segundo semestre de 2025 se identificaron 30 radicados, correspondientes al 22%; mientras que en el presente seguimiento se evidenciaron 16 radicados, equivalentes al 26,67 % de la muestra revisada.

Si bien estos resultados permiten evidenciar avances en la implementación de las acciones correctivas y una reducción significativa frente a los incumplimientos observados en periodos anteriores, persisten debilidades que

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

impiden garantizar el cumplimiento integral de los términos legales de respuesta. Por lo anterior, se requiere continuar fortaleciendo los mecanismos de control, monitoreo y seguimiento asociados a la gestión de las PQRSDF, con el fin de incrementar la efectividad de los controles establecidos, prevenir la materialización del riesgo SCI-3 y asegurar una atención oportuna a los ciudadanos. Estos aspectos serán objeto de verificación en futuros seguimientos por parte de esta Oficina.

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 identificaron hallazgos relacionados con el objeto del presente seguimiento. No obstante, en el marco del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se verificó en el informe "Evaluación de Efectividad Planes de Mejoramiento – SIG" que la acción de mejora asociada al proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra cumplida, al evidenciarse la actualización y publicación de la Política de Servicio al Ciudadano y del Manual de Atención al Usuario. De acuerdo con la metodología establecida, la efectividad de la acción será objeto de verificación por parte de la OCI una vez transcurrido el período previsto para su evaluación, con el fin de determinar si las medidas implementadas contribuyeron de manera efectiva y sostenible al tratamiento de la causa que originó la situación identificada.

En el marco del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno (OCI) a la gestión del Grupo de Atención al Usuario y Archivo durante el primer semestre del año 2025, se identificaron cuatro (4) hallazgos relacionados con la gestión de las PQRSDF, la trazabilidad documental y el uso del Sistema de Gestión Documental GESDOC. Como resultado de este ejercicio evaluativo, se formuló un Plan de Mejoramiento institucional orientado a fortalecer los procesos de radicación, clasificación, seguimiento y respuesta, así como a optimizar las funcionalidades técnicas del sistema y la competencia operativa del personal responsable.

A partir de los avances reportados en dicho plan, se presentan las observaciones de la Oficina de Control Interno:

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

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

- **Acción 1:** Socializar el procedimiento establecido para solicitar la reclasificación de las PQRSDF, con el fin de que el Grupo de Atención al Usuario y Archivo realice los ajustes correspondientes. Esta información será socializada a través de una pieza informativa que se publicará en nuestro net y se enviará por correo institucional a todos los funcionarios y contratistas. (Fecha de inicio 1/10/2025; fecha de finalización 31/03/2026)

Actividad 1.1: Socializar el procedimiento establecido para solicitar la reclasificación de las PQRSDF

Evidencia: Pieza informativa

Avance reportado por los responsables del proceso: *"En el marco de las capacitaciones desarrolladas durante la vigencia 2026, se ha venido socializando esta recomendación a todos los colaboradores del MVCT. Complementariamente, el pasado 10 de marzo de 2026, se difundió una pieza comunicativa para informar sobre el canal oficial de denuncias por actos de corrupción y la invitación a consultar el procedimiento de PQRSDF."*

Adicionalmente el 08 de julio de 2026, se realizó la pieza comunicativa de la socialización del procedimiento de PQRSDF." (Reporte seguimiento plan de mejoramiento con corte al 30 de junio de 2026)

Observaciones OCI:

La OCI verificó la actualización del procedimiento SCI-P-01 "Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones", así como la socialización realizada el 10 de marzo de 2026 mediante piezas informativas distribuidas por correo electrónico a funcionarios y contratistas. Asimismo, se evidenciaron capacitaciones relacionadas con el Sistema de Gestión Documental GesDoc y las herramientas de seguimiento en Power BI.

Por otra parte, la OCI evidenció que el 16 de julio de 2026 se compartió una pieza comunicativa orientada a fortalecer el conocimiento sobre el

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

trámite de las PQRSDF, en la cual se brindaron lineamientos sobre las acciones a seguir en caso de identificar errores en la tipificación de una petición, contribuyendo así a la correcta clasificación y atención de los requerimientos ciudadanos.

Los soportes aportados permiten concluir que la entidad ejecutó la actividad programada y generó evidencias verificables de su cumplimiento. Adicionalmente, la actualización documental y las capacitaciones realizadas fortalecen el control establecido para prevenir errores en la clasificación de las PQRSDF.

No obstante, aunque se acredita la ejecución de la acción, la efectividad de esta deberá medirse a través de la disminución de casos de clasificación errónea y de la correcta aplicación del procedimiento por parte de los responsables del proceso que se realizará a través de los diferentes seguimientos.

Estado de la acción: Cumplida en seguimiento de efectividad.

- **Acción 2:** Implementar un mecanismo de control que permita el monitoreo mensual de las PQRSDF, con el fin de verificar la correcta asignación del tipo documental en el proceso de radicación (ER) (Fecha de inicio 1/10/2025; fecha de finalización 31/12/2026)

Actividad 2.1: Implementar un mecanismo de control que permita el monitoreo mensual de las PQRSDF, con el fin de verificar la correcta asignación del tipo documental en el proceso de radicación (ER).

Evidencia: Documento técnico que evidencie los ajustes realizados al GESDOC, el cuál será entregado por una sola vez.

Avance reportado por los responsables del proceso: *"Para esta acción de desarrollaron dos mecanismos de control: Se diseñó un tablero de seguimiento mensual en la plataforma POWER BI, con el propósito de controlar la radicación de todos los documentos que ingresan a la entidad. Esta herramienta permite al proceso monitorear y gestionar las devoluciones generadas por causas como errores en la clasificación documental, direccionamiento incorrecto a las dependencias y otras novedades.*

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, facilita la retroalimentación al equipo, contribuyendo al fortalecimiento y mejora continua del proceso de radicación y clasificación documental.” (Reporte seguimiento plan de mejoramiento con corte al 30 de junio de 2026)

Observaciones OCI:

La Oficina de Control Interno evidenció la captura de pantalla de un tablero de control en Power BI, mediante el cual los responsables del proceso reportan información relacionada con las solicitudes recibidas por la entidad, con el fin de demostrar el seguimiento realizado.

Dicha captura de pantalla aporta como evidencia del Power BI, presenta información correspondiente a las solicitudes recibidas en el mes de mayo. No obstante, al revisar dicha información se identificó que 38 solicitudes fueron clasificadas de manera errónea, lo que representa el 20,43% del total, de acuerdo con los datos observados.

Adicionalmente, se aporta como evidencia un informe correspondiente al mes de mayo; no obstante, dicho documento no se encuentra firmado ni formalizado, lo que limita su validez como soporte de la actividad ejecutada. Asimismo, teniendo en cuenta que la acción inició en octubre de 2025 y que el monitoreo fue definido con una periodicidad mensual, a la fecha de corte deberían existir al menos diez (10) informes de seguimiento que evidencien la ejecución continua del control implementado.

De otra parte, en el informe aportado se observa la selección de una muestra y el análisis de los resultados obtenidos; sin embargo, este no incluye conclusiones, observaciones ni pronunciamientos específicos respecto a la correcta clasificación de las solicitudes, aspecto que constituye el objetivo principal de la acción formulada. En consecuencia, la evidencia presentada no permite demostrar de manera suficiente la ejecución integral del monitoreo ni su contribución al tratamiento de la causa que dio origen al hallazgo.

Por último, la evidencia definida para esta actividad corresponde a la elaboración de un documento técnico; sin embargo, este entregable no guarda una relación clara ni suficiente con la actividad propuesta ni con la acción planteada, orientada a la implementación de un mecanismo 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

control mensual para el monitoreo de las PQRSDF. En consecuencia, se recomienda revisar la coherencia entre las acciones, actividades y evidencias formuladas, de manera que estas permitan demostrar efectivamente el cumplimiento de lo propuesto y contribuyan al tratamiento de la causa identificada.

Asimismo, se sugiere definir acciones y evidencias que sean pertinentes, medibles y acordes con el objetivo de subsanar la situación evidenciada por esta Oficina. No obstante, para determinar la efectividad de las medidas implementadas, se continuará realizando el respectivo seguimiento y validación, con el fin de verificar si la acción adoptada logra corregir de manera efectiva la situación identificada por la Oficina de Control Interno.

Estado de la acción: En ejecución.

Por lo anterior, el hallazgo permanece abierto en tanto se pueda demostrar que la situación que dio origen al presente hallazgo se haya subsanado.

2. Hallazgo: Inconsistencias en la fecha de radicación de PQRSDF

- **Acción 1:** Realizar el ajuste técnico con el fin de capturar la fecha y hora de llegada de los correos electrónicos y registrarlos en el sistema GESDOC, fortaleciendo 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. (Fecha de inicio 1/10/2025; fecha de finalización 31/12/2025)

Actividad 1.1: Ajuste técnico con el fin de capturar la fecha y hora de llegada de los correos electrónicos y registrarlos en el sistema GESDOC

Evidencia: Informe detallado de los ajustes técnicos

Avance reportado por los responsables del proceso: *"Para la actual Actividad se hicieron los ajustes tecnológicos en el sistema documental GESDOC, en el cual se incluyó una columna que es "Fecha de radicación", con la cual se identifica la fecha y hora de llegada exacta de la solicitud junto con la "Fecha de creación" con la cual se determina la fecha en que se registró en el sistema documental. (...)" (Reporte seguimiento plan de mejoramiento con corte al 30 de junio de 2026).*

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

Observaciones OCI:

Se indica por los responsables del proceso que, para el cumplimiento de la actividad, se realizaron ajustes tecnológicos en el sistema de gestión documental GESDOC, incorporando la columna "*Fecha de radicación*", la cual permite identificar la fecha y hora exacta de recepción de la solicitud, de manera independiente de la columna "*Fecha de creación*", que corresponde a la fecha en la que el documento es registrado en el sistema documental.

Como evidencia, se aportó una captura de pantalla de GESDOC correspondiente a un radicado recibido un sábado, en la que se observa tanto la fecha real de recepción de la solicitud como la fecha de creación del radicado, permitiendo evidenciar la funcionalidad implementada.

Adicionalmente, se revisó un documento denominado "*Funcionalidades - Registro de Fecha y Hora Correo Electrónico*"; sin embargo, este no cuenta con firmas, fecha de aprobación ni información que permita identificar su autor o responsable de elaboración, lo que limita su formalización como soporte documental. Asimismo, se aportó la "*Guía de Funcionalidades*" y una matriz denominada "*Reporte Respuesta a ER*", la cual contiene información asociada a los radicados, incluyendo número de radicado, fecha de creación, fecha de radicación y otros datos relevantes para el seguimiento del trámite.

De acuerdo con las evidencias revisadas, la Oficina de Control Interno observa que la acción se encuentra cumplida, toda vez que se verificó la implementación del ajuste técnico orientado a diferenciar la fecha real de recepción de la solicitud de la fecha de registro en el sistema. No obstante, se considera necesario formalizar el documento técnico que describe los ajustes efectuados en GESDOC, incluyendo su aprobación, control documental y responsables, con el fin de fortalecer la trazabilidad y soporte de la mejora implementada.

Estado de la acción: Cumplida, pendiente de verificación de efectividad

- **Acción 2:** Implementar un mecanismo de control que permita el monitoreo mensual de las PQRSDF, con el objetivo de verificar que la fecha y hora de recepción de los correos electrónicos coincidan con los

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

datos registrados en el sistema GESDOC." (Fecha de inicio 1/10/2025; fecha de finalización 31/12/2026)

Actividad 2.1: Implementar un mecanismo de control que permita el monitoreo mensual de las PQRSDf

Evidencia: Informe que se entregará por una sola vez donde se demuestre la parametrización del Sistema GESDOC

Avance reportado por los responsables del proceso: *"Para la actual Actividad se hicieron los ajustes tecnológicos en el sistema documental GESDOC, en el cual se incluyó una columna que es "Fecha de radicación", con la cual se identifica la fecha y hora de llegada exacta de la solicitud junto con la "Fecha de creación" con la cual se determina la fecha en que se registró en el sistema documental. (...)"* (Reporte seguimiento plan de mejoramiento con corte al 30 de junio de 2026)

Observaciones OCI:

La Oficina de Control Interno observa que la acción de mejora definida como *"Implementar un mecanismo de control que permita el monitoreo mensual de las PQRSDf, con el objetivo de verificar que la fecha y hora de recepción de los correos electrónicos coincidan con los datos registrados en el sistema GESDOC"* presenta una inconsistencia frente al entregable establecido, correspondiente a un *"Informe que se entregará por una sola vez donde se demuestre la parametrización del Sistema GESDOC"*, lo cual no resulta claro para esta Oficina cómo un informe elaborado por única vez puede constituirse en un mecanismo que permita realizar el monitoreo mensual previsto en la acción. Si bien el informe de parametrización podría evidenciar la implementación o puesta en funcionamiento del ajuste tecnológico en el sistema, este no permite demostrar, por sí solo, la ejecución periódica de actividades de seguimiento orientadas a verificar la coincidencia entre la fecha y hora de recepción de los correos electrónicos y la información registrada en GESDOC.

Por lo anterior, se recomienda reformular la acción y/o el entregable, de manera que exista coherencia entre el objetivo planteado y los soportes requeridos para acreditar su cumplimiento, definiendo evidencias que permitan demostrar efectivamente la realización del monitoreo mensual establecido.

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

Estado de la acción: En ejecución.

Se observa que la acción implementada que se encuentra cumplida ha contribuido a prevenir la recurrencia de la situación identificada, toda vez que durante el presente seguimiento no se evidenciaron casos relacionados con la radicación extemporánea de solicitudes. Lo anterior permite inferir una mejora frente a la situación inicialmente observada.

No obstante, se recomienda reformular la Acción No. 2, con el fin de que exista una mayor coherencia entre la causa identificada, la acción propuesta y el resultado esperado, orientándola específicamente a prevenir la radicación extemporánea de las solicitudes.

Asimismo, esta Oficina continuará realizando el seguimiento correspondiente para verificar la sostenibilidad de los resultados obtenidos. En caso de que la situación no vuelva a presentarse en las próximas verificaciones y se evidencie el cumplimiento total de las acciones formuladas en el plan de mejoramiento, podrá evaluarse el cierre definitivo del hallazgo.

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

Acción 1: Socializar a los colaboradores del ministerio el procedimiento de atención de PQRSDF a la luz de la normativa vigente y el uso adecuado de las funcionalidades del Sistema GESDOC, la generación de alertas automáticas de los documentos pendientes de trámite. (Fecha de inicio 1/10/2025; fecha de finalización 31/12/2025)

Actividad 1.1: Socializar a los colaboradores del ministerio el procedimiento de atención de PQRSDF

Evidencia: Listado de asistencia.

Avance reportado por los responsables del proceso: *"Desde el Grupo de Atención al Usuario y Archivo se realizaron las siguientes actividades, frente a la acción descrita Vigencia 2025:*

Actualización del procedimiento de PQRSDF en el mes de septiembre 2025 frente a las directrices para la atención de derechos de petición presentados ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo

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

Nacional de Vivienda-FONVIVIENDA" y nuevamente se actualizó el 01 de marzo de 2026, en el que se modificó lo relacionado con la denuncia/denuncias por presuntos actos de corrupción en el marco de la transparencia y el fortalecimiento de la gestión institucional Cualificación frente a la gestión de las PQRSDF en el sistema documental GESDOC los días 26 de junio, 15 de septiembre y 26 de diciembre de 2025.

Vigencia 2026:

El día 25 de febrero, 09 de abril y el 02 de julio de 2026, se realizaron las capacitaciones relacionadas al Sistema Documental GESDOC, en el cual se abordó lo relacionado a la clasificación de las PQRSDF en toda la entidad, se adjuntan las evidencias de las publicaciones de las piezas en la intranet y los listados de asistencia correspondiente junto con la presentación de lo tratado en ellas." (Reporte seguimiento plan de mejoramiento con corte al 30 de junio de 2026)

Observaciones OCI:

La Oficina de Control Interno (OCI) evidenció como soportes de la acción el listado de asistencia y las respectivas convocatorias a cinco (5) jornadas de capacitación, el procedimiento de PQRSDF actualizado en su versión 14 y dos (2) presentaciones utilizadas durante las actividades de socialización. Con base en la documentación aportada, se observa que el proceso ejecutó las actividades previstas para fortalecer el conocimiento y la apropiación de los lineamientos relacionados con la gestión de las PQRSDF, por lo que esta Oficina considera cumplida la acción propuesta.

No obstante, la efectividad de la acción será evaluada en los seguimientos posteriores realizados por la OCI, mediante la verificación de los resultados obtenidos en la gestión de las PQRSDF, con el fin de determinar si las actividades de capacitación y socialización implementadas contribuyeron a la mejora de los procesos y a la mitigación de las situaciones que dieron origen a la acción de mejoramiento.

Estado de la acción: Cumplidas, pendientes de evaluación de efectividad.

- **Acción 2:** Implementar en el sistema GESDOC una semaforización por usuario y por dependencia de los radicados pendientes de trámite, que les

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

permita a todas las áreas y en especial a los jefes de cada una de ellas, un instrumento de seguimiento y control, con las correspondientes alertas. (Fecha de inicio 1/10/2025; fecha de finalización 31/12/2025).

Actividad 2.1: Implementar en el sistema GESDOC una semaforización por usuario y por dependencia de los radicados pendientes de trámite.

Evidencia: Sistema GESDOC.

Avances reportados por los responsables del proceso:

"Se implementó en GESDOC la semaforización de todas las solicitudes en GESDOC, con la cual se muestra mediante una escala de colores los días en los que está próximos a vencer las solicitudes:

Más de 10 días

Entre 6 y 10 días

Entre 3 y 5 días

Menos de 2 días

0 días

Sumado a ello, con el fin de tener un control para cada dependencia, de forma semanal se remite un correo a los jefes de cada Oficina reportando los radicados que se encuentran abiertos con el fin de alertar aquellos próximos a vencer y de esta forma poder dar oportunidad a las PQRSDf ciudadanas, como evidencia de ello, se relacionan todos los casos que se han reportado desde el 01 de enero al 30 de junio de 2026. Adicionalmente, se anexan las evidencias de las funcionalidades de semaforización en GESDOC." (Reporte seguimiento plan de mejoramiento con corte al 30 de junio de 2026).

Observaciones OCI:

La Oficina de Control Interno (OCI) evidenció que el Sistema de Gestión Documental GESDOC cuenta con una funcionalidad de semaforización, orientada al seguimiento y control de los tiempos asociados a la gestión de las PQRSDf.

Como soporte de la acción, los responsables del proceso aportaron la "Guía de Funcionalidades", documento en el que se describe el funcionamiento de la semaforización implementada en GESDOC, así como

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

los mecanismos de alerta y seguimiento establecidos dentro del sistema. Adicionalmente, se evidenciaron los seguimientos semanales realizados desde la primera semana de enero hasta la última semana de junio, los cuales permiten verificar la aplicación de la herramienta y el monitoreo efectuado por el proceso.

Con fundamento en las evidencias aportadas, la OCI observa que la acción propuesta se encuentra cumplida, toda vez que se verificó la implementación de la funcionalidad de semaforización.

Estado de la acción: Cumplida y Efectiva.

Por lo anterior, se concluye que, si bien las dos (2) acciones formuladas en el plan de mejoramiento se encuentran cumplidas desde el punto de vista de su ejecución, durante el presente seguimiento se evidenció nuevamente la materialización de la situación que dio origen al hallazgo. En consecuencia, no es posible considerar que las acciones implementadas hayan sido efectivas para eliminar o mitigar de manera suficiente la causa raíz del incumplimiento identificado.

En ese sentido, se hace necesario formular e implementar acciones adicionales o fortalecer las existentes, orientadas a prevenir la recurrencia de la situación observada y a mejorar los mecanismos de control y seguimiento establecidos. Lo anterior, con el propósito de garantizar una gestión oportuna y eficaz de las PQRSDF, asegurando su atención dentro de los términos legales aplicables y reduciendo el riesgo de incumplimiento en futuras evaluaciones.

Asimismo, se recomienda realizar un análisis de las causas que continúan generando la materialización de la situación identificada, de manera que las nuevas acciones estén enfocadas en aspectos específicos y medibles que permitan demostrar su efectividad y contribuyan al cierre definitivo del hallazgo.

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

- **Acción 1:** Parametrizar el Sistema de Gestión Documental GESDOC, de manera que solo sea posible finalizar el proceso con la aprobación del jefe de la dependencia y la carga del certificado o comprobante de envío 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

los radicados de salida (EE) (Fecha de inicio 1/10/2025; fecha de finalización 31/12/2025).

Actividad 1.1: Parametrizar el Sistema de Gestión Documental GESDOC, de manera que solo sea posible finalizar el proceso con la aprobación del jefe de la dependencia y la carga del certificado o comprobante de envío de los radicados de salida (EE).

Evidencia: Sistema GESDOC.

Avance reportado por los responsables del proceso: *“Con la actualización de las nuevas funcionalidades de GESDOC se incluyó que la finalización de los documentos en GESDOC solo sea posible con el cargue de una respuesta EE en el sistema y solamente hasta que se organice el documento por parte del jefe de cada dependencia, sin embargo se está trabajando con el operador para que de forma obligatoria el sistema quede parametrizado con el fin de que todas las tipologías documentales que correspondan peticiones ciudadanas tengan una respuesta asociada o de lo contrario el documento no desaparece de la bandeja de cada usuario.*

Se anexa la guía de funcionalidades que a la fecha tiene GESDOC.” (Reporte seguimiento plan de mejoramiento con corte al 30 de junio de 2026).

Observaciones OCI:

La Oficina de Control Interno (OCI) evidenció que los responsables del proceso informaron que, como parte de las nuevas funcionalidades implementadas en GESDOC, se incorporó una restricción que permite la finalización de los documentos únicamente cuando exista una respuesta de salida (EE) cargada en el sistema y el documento haya sido gestionado por el jefe de la dependencia correspondiente. Asimismo, señalaron que actualmente se encuentra en desarrollo, junto con el operador del sistema, una parametrización adicional que establecerá de manera obligatoria que todas las tipologías documentales asociadas a peticiones ciudadanas cuenten con una respuesta vinculada, impidiendo que el documento desaparezca de la bandeja del usuario mientras no se haya surtido dicho requisito.

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

No obstante, de acuerdo con lo informado por el proceso, la parametrización definitiva aún se encuentra en etapa de desarrollo, por lo que no es posible verificar en esta etapa la plena implementación de la funcionalidad proyectada ni su impacto sobre la situación identificada.

Estado de la acción: Incumplida.

- **Acción 2:** Parametrizar el Sistema de Gestión Documental GESDOC para que, al momento de que las dependencias realicen el envío de documentos, se habilite la verificación automática de la dirección de destino, así como la fecha y hora exactas del envío. (Fecha de inicio 1/10/2025; fecha de finalización 31/12/2025).

Actividad 2.1 Parametrizar el Sistema de Gestión Documental GESDOC para que, al momento de que las dependencias realicen el envío de documentos, se habilite la verificación automática de la dirección de destino, así como la fecha y hora exactas del envío.

Evidencia: Sistema GESDOC.

Avance reportado por los responsables del proceso: *"La actualización de las nuevas funcionalidades de GESDOC permite ver en el detalle del registro de auditoría del radicado de salida EE la siguiente información:*

- 1. Cuando el documento es enviado a través de medio digital (correo electrónico), el sistema deja constancia de cuando se firmó electrónicamente el documento y cuando se envió.*
 - 2. Cuando es físico, las personas de 472 dejan el registro de la guía de entrega física. (...)*
- Se anexa la guía de funcionalidades de GESDOC y los pantallazos de los casos mencionados." (Reporte seguimiento plan de mejoramiento con corte al 30 de junio de 2026).*

Observaciones OCI:

La Oficina de Control Interno (OCI) evidenció que, de acuerdo con lo informado por los responsables del proceso, la actualización de las funcionalidades del Sistema de Gestión Documental GESDOC permite consultar, en el detalle del registro de auditoría de los radicados de salida

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

(EE), información asociada a la trazabilidad del envío de las respuestas emitidas por la entidad.

En particular, se indicó que, cuando el documento es remitido por medio digital (correo electrónico), el sistema registra la fecha y hora de la firma electrónica del documento, así como la fecha y hora de su envío. Por otra parte, cuando la respuesta es entregada por medio físico, el sistema incorpora el registro correspondiente a la guía de entrega generada por el operador postal 472, permitiendo contar con evidencia del trámite realizado.

Con fundamento en lo anterior, la OCI observa que se han implementado funcionalidades orientadas a fortalecer la trazabilidad y el seguimiento de las comunicaciones de salida. No obstante, la efectividad de la acción será evaluada en los seguimientos, con el fin de determinar si la medida implementada contribuyó de manera efectiva a subsanar la situación identificada por la Oficina de Control Interno y a fortalecer los mecanismos de control sobre la gestión, trazabilidad y oportunidad en la atención de las PQRSDF.

Estado de la acción: Cumplida, pendiente de evaluar efectividad.

Por lo anterior, se hace necesario garantizar el cumplimiento de la Acción No. 1, la cual se encuentra incumplida, considerando que su fecha de finalización estaba prevista para el 31 de diciembre de 2025. No obstante, durante el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno al plan de mejoramiento, los responsables del proceso informaron que dicha acción aún se encuentra en etapa de desarrollo, evidenciando un retraso frente al cronograma inicialmente establecido.

En consecuencia, se requiere culminar la implementación de la acción y aportar las evidencias que acrediten su ejecución, con el fin de evaluar su efectividad y determinar si contribuye al tratamiento de la causa que originó el hallazgo. Lo anterior cobra especial relevancia, dado que en la presente verificación se evidenció nuevamente la ocurrencia de la situación observada, lo que indica que los controles implementados hasta el momento no han sido suficientes para prevenir su materialización.

Por tanto, una vez finalizada la acción, será necesario realizar un seguimiento a sus resultados para verificar su impacto y sostenibilidad en el tiempo, así como

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

determinar si las medidas adoptadas permiten corregir de manera efectiva la situación identificada y evitar su recurrencia. Mientras ello no ocurra, no es posible considerar superada la condición que dio origen al hallazgo ni evaluar favorablemente la efectividad del plan de mejoramiento.

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

RECOMENDACIONES

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

- Se recomienda realizar la actualización de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, en atención a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece el deber de las autoridades de mantener este documento visible y actualizado anualmente. Teniendo en cuenta que, según la información suministrada por los responsables del proceso, la versión actualmente vigente corresponde a la expedida en el año 2025, resulta pertinente adelantar su revisión y actualización durante la presente vigencia, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable, verificar la vigencia de los canales de atención y demás información contenida en el documento, y asegurar que la ciudadanía cuente con información actualizada sobre sus derechos y los mecanismos dispuestos por la entidad para su efectiva garantía.
- Se recomienda implementar o fortalecer controles adicionales en el proceso de radicación, que permitan identificar posibles duplicidades mediante validaciones básicas de remitente, asunto y fecha, especialmente en solicitudes recibidas por correo electrónico.
- Se recomienda emitir lineamientos que aseguren la carga completa de los anexos que hagan parte integral de la respuesta, garantizando que estos queden debidamente asociados al radicado de salida en el sistema documental. La ausencia de anexos limita la integridad del expediente y puede afectar la comprensión y validez de la respuesta entregada al peticionario, además de dificultar los ejercicios de seguimiento y control posterior.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y alerta implementados por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, de manera

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

que permitan verificar que las dependencias responsables asocien correctamente los radicados de salida en GESDOC y que las situaciones identificadas sean objeto de seguimiento hasta su corrección, garantizando la trazabilidad de la atención brindada al ciudadano.

- Se sugiere continuar fortaleciendo las competencias del personal encargado de la recepción mediante jornadas de capacitación continua, e implementar mecanismos automatizados de validación y procesos de verificación interna que permitan confirmar la correcta tipificación y clasificación de las solicitudes antes y durante su radicación en el sistema GESDOC, asegurando la coherencia técnica entre el contenido real de los documentos y el tipo documental asignado.
- 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.
- Se recomienda explorar el uso de inteligencia artificial para la clasificación automática de solicitudes y la generación de respuestas estándar, optimizando tiempos y recursos.

PAPELES DE TRABAJO

Correo electrónico remitido por el GAUA el 22 de julio de 2026.

PT Selección de muestra.

PT verificación PQRSDF I SEM 2026.

Correo electrónico de respuesta a socialización de resultados preliminar del 11 de agosto de 2026.

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, igualmente, durante su desarrollo, se aplicaron los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia, manifestando además que, no se



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

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

Revisó: Leidy Michel Espitia Palomo – Profesional Especializado OCI.