

**MEMORANDO**

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO 31-03-2026 07:11  
Al Contestar Cite Este No.: 2026IE0003861 Fol:0 Anex:1 FA:0  
ORIGEN 70200 OFICINA DE CONTROL INTERNO  
DESTINO 73000 SECRETARIA GENERAL / YURANNY ANDREA RODRIGUEZ RUBIO  
ASUNTO INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN PQRSDF II SEMESTRE 2025  
OBS

Bogotá D.C., 30 de marzo de 2026

2026IE0003861



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

**LUIS ROBERTO CRUZ GONZÁLEZ**  
Secretaria General (E)

**LUZ MARINA GORDILLO RINCÓN**  
Subdirectora de Servicios Administrativos

**LUZ NELLY ORTIZ MOYA**  
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Archivo

**DE:** OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN PQRSDF II 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 II semestre 2025, 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: Angie Milena Abella González- Profesional Universitario- Oficina de Control Interno

Revisó: José Jorge Roca Martínez – Jefe de la Oficina de Control Interno

Fecha: 30 de marzo 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

<b>FECHA DE REALIZACION DEL INFORME</b>	<b>DÍA</b>	<b>30</b>	<b>MES</b>	<b>03</b>	<b>AÑO</b>	<b>2025</b>
---	------------	-----------	------------	-----------	------------	-------------

**PROCESO**

Servicio al Ciudadano

**RESPONSABLE DEL PROCESO**

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

<b>TIPO DE INFORME</b>	<b>DE SEGUIMIENTO</b>	<b>DE LEY</b>	<b>X</b>
------------------------	-----------------------	---------------	----------

**OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento en la gestión de las comunicaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, clasificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (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 julio y diciembre 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), el Procedimiento Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (SCI-P-01-V12) 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 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 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2"*. Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.



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

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-V3)

Procedimiento Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (SCI-P-01-V12)

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 1° de julio y 31 de diciembre 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 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 76<sup>1</sup> de la Ley 1474 de 2011<sup>2</sup> se presenta el seguimiento a las PQRSDF recibidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio durante el segundo semestre de 2025. 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. 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.

<sup>1</sup> **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. (...)

<sup>2</sup> "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 PQRSDf, 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 encuentran los informe de PQRS 2025 correspondientes al segundo, tercer y cuarto trimestre 2025. (<https://minvivienda.gov.co/ministerio/gestion-institucional/informes-de-pqrsdf>)

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 PQRSDf**

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



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

peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, conforme a los lineamientos del Programa Gobierno en Línea.

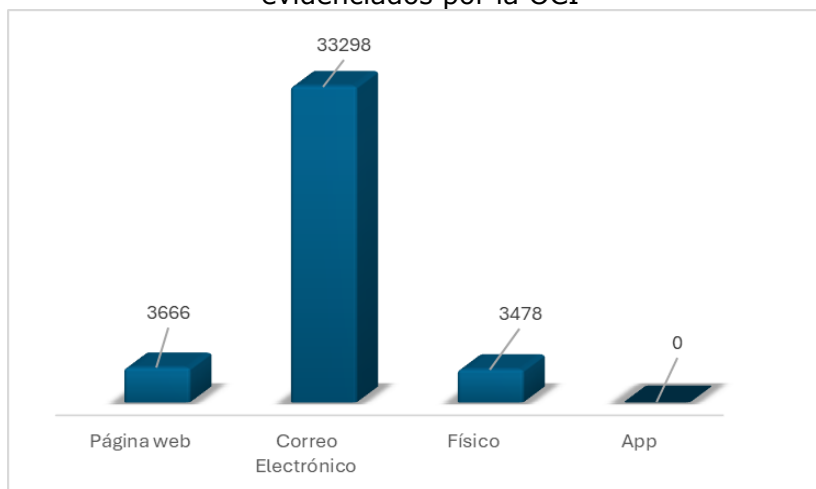
Tras revisar el sitio oficial del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, específicamente la sección de Trámites y Servicios – PQRSD, se evidencia que la entidad cumple con lo dispuesto en la normativa. El portal ofrece un formulario virtual accesible para que los ciudadanos puedan registrar sus 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 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 3.666 registros (9,1%). 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 33.298 registros, lo que representa el 82,3% del total. Esto indica que la mayoría de los usuarios prefieren medios digitales y directos para realizar sus solicitudes.

Para 3.478 registros se hicieron de manera presencial o física (8,6%), lo que muestra una tendencia hacia la digitalización. La baja cantidad de registros físicos puede obedecer a factores como la facilidad del acceso digital.

De acuerdo con la información suministrada por el proceso de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico de fecha 27 de marzo, se indicó que durante el período evaluado se realizaron 141 solicitudes a través de la aplicación (APP), aportándose para tal efecto una matriz con la relación de los respectivos radicados. No obstante, una vez efectuada la revisión por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció que únicamente un (1) radicado se encuentra categorizado en la columna denominada "*canal de ingreso*" como "APP", mientras que los ciento cuarenta (140) restantes registran como canal de ingreso la "*página web*". Adicionalmente, respecto del único radicado registrado como ingresado por la APP, se observó que no corresponde a una PQRSD, sino que en la columna denominada "*tipo*" se clasifica como "*movilización de recursos*". En consecuencia, se concluye que durante el período evaluado comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025 no se registraron PQRSD tramitadas a través de la APP del Ministerio o también es posible que se haya presentado una incorrecta tipificación de la información en la matriz de control, situación frente a la cual la Oficina de Control Interno emitirá la respectiva recomendación.

**Ilustración 1** Distribución de las PQRSDF de acuerdo con el canal de ingreso evidenciados por la OCI



**Fuente:** Elaboración OCI – Información tomada de la base de datos dispuesta por el GAUA "2.1 Radicaciones ER julio-diciembre 2025.xlsx"

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

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 cuatrocientas cuarenta y dos (40.442) PQRSDF recibidas durante el período evaluado. No obstante, al contrastar dicha información con los datos reportados en los informes de Atención al Ciudadano, se evidenció una diferencia en los totales informados, toda vez que para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2025 se reportaron veintidós mil seiscientos sesenta y cinco (22.665) PQRSDF y para el último cuatrimestre dieciocho mil seiscientos sesenta y nueve (18.669), lo que arroja un total de cuarenta y un mil trescientas treinta y cuatro (41.334) PQRSDF.

En virtud de la diferencia identificada entre la información contenida en la matriz de control y los informes trimestrales, la Oficina de Control Interno solicitó a los responsables del proceso aclarar las razones o filtros aplicados



---

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

para la obtención de los datos reportados. Al respecto, mediante correo electrónico del 27 de marzo, el proceso de Atención al Ciudadano informó que, al momento de la elaboración de los informes trimestrales de PQRSDF correspondientes a la vigencia 2025, no se realizó una depuración de la base de datos respecto de los radicados remitidos en copia a otras dependencias, razón por la cual dichos registros fueron incluidos dentro de los totales reportados.

En este sentido, se aclaró que la matriz remitida el 4 de marzo de 2026 contiene únicamente el registro de los radicados de entrada, excluyendo aquellos correspondientes a copias de documentos enviados a otras dependencias. En consecuencia, se concluye que la información contenida en la matriz depurada constituye la muestra real y confiable para efectos del presente seguimiento, siendo esta la base utilizada por la Oficina de Control Interno para el análisis y evaluación de la gestión de las PQRSDF correspondientes al período evaluado.

## **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 segundo semestre 2025, la cual fue atendida el 4 de marzo de 2026 por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo – GAUA. En la respuesta aportada, se evidenció el archivo Excel "*2.1 Radicaciones ER julio-diciembre 2025.xlsx*", en el que fue reportada la totalidad de documentos radicados (98.225) durante el periodo objeto de verificación, para la que se realizó filtro de los documentos clasificados como PQRSDF obteniendo como resultado un total de 40.442 PQRSDF, 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 la Contraloría General de la República (ver ilustración 2). Como resultado, se obtuvo una muestra óptima de 138 registros, lo que representa el 0,34% 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:



**Ilustración 2** Cálculo del tamaño de la muestra

CÁLCULO DE LA MUESTRA													
<b>AUDITORÍA:</b>													
<b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>													
Entidad	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio												
Proceso	Servicio al Ciudadano												
Cálculo de la muestra para:	PQRSDF radicadas												
Período Evaluado:	1 de julio a 31 de diciembre de 2025												
Preparado por:	Angie Milena Abella González												
Fecha:	8/08/2025												
Revisado por:	José Jorge Roca Martínez												
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">INGRESO DE PARÁMETROS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tamaño de la Población (N)</td> <td>40.442</td> </tr> <tr> <td>Error Muestral (E)</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Proporción de Éxito (P)</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza (Z) (1)</td> <td>1,960</td> </tr> </tbody> </table> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b></p> <p>Fórmula <span style="background-color: yellow; padding: 5px 20px;">138</span></p> <p>Muestra Óptima <span style="background-color: green; color: white; padding: 5px 20px;">138</span></p> </div> </div>		INGRESO DE PARÁMETROS		Tamaño de la Población (N)	40.442	Error Muestral (E)	5%	Proporción de Éxito (P)	10%	Nivel de Confianza	95%	Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
INGRESO DE PARÁMETROS													
Tamaño de la Población (N)	40.442												
Error Muestral (E)	5%												
Proporción de Éxito (P)	10%												
Nivel de Confianza	95%												
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960												
<p><b>Formula para poblaciones infinitas</b></p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p><b>Formula para poblaciones finitas</b></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: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

**2.1. 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:



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

**Tabla 1** Criterio Normativos revisados

<b>ÍTEM EVALUADO</b>	<b>CRITERIO NORMATIVO ASOCIADO</b>
<b>1. El radicado corresponde a una PQRSDF</b>	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 <sup>3</sup> )
<b>2. La radicación de la solicitud fue oportuna.</b>	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).
<b>3. La respuesta fue oportuna.</b>	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)
<b>4. El soporte de respuesta se adjunta y/o visualiza</b>	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)

**Fuente:** Elaboración Oficina de Control Interno

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

<sup>3</sup> Modificada y sustituida por la Ley 1755 de 2015



### 1. El radicado corresponde a PQRSDF:

Durante la verificación de la muestra de solicitudes radicadas en el sistema GAUA (138 radicados), se evidenció una clasificación incorrecta del tipo de documento en dieciséis (16) casos. De los registros revisados, se identificaron inconsistencias entre el tipo de documento asignado en el sistema GESDOC y la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, como se relaciona a continuación:

**Tabla 2** Radicados con error en la clasificación

RADICADO ENTRADA	CLASIFICACIÓN EN GESDOC	TIPO DE DOCUMENTO SEGÚN OBSERVADO POR LA OCI
2025ER0096625	Petición	Informe
2025ER0099612	Petición	Copia (no requiere respuesta)
2025ER0104952	Derecho de petición	Derecho de petición
2025ER0109784	Petición	Copia (no requiere respuesta)
2025ER0114509	Petición	Denuncia
2025ER0118202	Petición	Informativo
2025ER0119901	Solicitud de Información	Requerimiento Ente Externo de Control <sup>4</sup> (aplica término especial)
2025ER0121446	Petición	Queja
2025ER0129557	Petición	Denuncia
2025ER0133717	Petición	Informativo
2025ER0136614	Queja	Denuncia
2025ER0140038	Petición	Invitación
2025ER0157103	Petición	Informativo
2025ER0179178	Petición	Denuncia
2025ER0179615	Petición	Informativo
2025ER0173143	Petición	Informativo

**Fuete:** Elaboración de la OCI en consideración a las observaciones realizadas a través del correo electrónico del 27 de marzo por parte del GAUA

<sup>4</sup> La Oficina de Control Interno advierte que los requerimientos formulados por Entes Externos de Control no deben ser tramitados ni tipificados como derechos de petición o solicitud de información, en la medida en que estos cuentan con un término especial de respuesta. La incorrecta clasificación de estos requerimientos dentro del proceso de PQRSDF puede generar riesgos en el cumplimiento de los plazos legales aplicables, así como en la trazabilidad, control y reporte de la información, afectando la adecuada gestión institucional frente a los órganos de control.



**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

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

Si bien la Oficina de Control Interno levantó el respectivo hallazgo relacionado con el error en la clasificación del tipo de documento y, como resultado de ello, la dependencia responsable formuló un plan de mejoramiento, se precisa que dicho plan aún se encuentra dentro del término establecido para su ejecución.

En consecuencia, las acciones previstas y eventualmente implementadas en el marco de este plan no son objeto de evaluación para el período analizado en el presente seguimiento, dado que no habían culminado ni generado resultados verificables durante el intervalo evaluado. Por lo anterior, para efectos de verificar la efectividad de las acciones propuestas y constatar la subsanación de los errores en la clasificación de los documentos, se continuarán realizando los seguimientos posteriores por parte de la Oficina de Control Interno.

Por otro lado, se observó por parte de esta Oficina que en cinco (5) casos, un mismo documento fue radicado dos o más veces en el sistema documental GESDOC, lo que generó duplicidad en los registros. Esta situación afecta la integridad de la información registrada en el sistema y puede generar confusión en la gestión de los trámites, así como dificultades en la trazabilidad y seguimiento de las solicitudes dentro del proceso institucional, como se relaciona a continuación:

**Tabla 3** Solicitudes con múltiples radicaciones

ASUNTO	RADICADO
<b>Requerimiento CGR PRF815112-2022-42741 - CUN SIREF:AC821112-2023-35055</b>	2026ER0024816
	2026ER0024826
<b>Solicitud CGR. Informe de Seguimiento a los recursos del Acuerdo Final de Paz. RAD 2026EE0051450</b>	2026ER0024679
	2026ER0024827
	2026ER0023727
	2026ER0023734
<b>Comunicación del Proceso Ordinario de Responsabilidad Fiscal No. PRF - 83112-2023-43731</b>	2026ER0023923
	2026ER0021644
	2026ER0021671
<b>Solicitud de información MVCT- Denuncia 2025-360972-82111-D Hatillo de Loba</b>	2026ER0009446
	2026ER0009491

**Fuente:** Elaboración OCI



Del análisis efectuado se estableció que la duplicidad de los radicados se originó, principalmente, por situaciones asociadas a los canales de recepción y reenvío de las solicitudes. En algunos casos, los documentos fueron recibidos inicialmente en correos institucionales de funcionarios de la entidad distintos al correo oficial de correspondencia ([correspondencia@minvivienda.gov.co](mailto:correspondencia@minvivienda.gov.co)), y posteriormente fueron reenviados por más de un colaborador al correo de radicación, generando nuevos registros en fechas posteriores a la recepción original, ocasionando registros duplicados en el sistema.

De conformidad con los procedimientos establecidos, todas las comunicaciones recibidas por la entidad, ya sea por medio físico o virtual, deben ser radicadas en el sistema documental GESDOC con el fin de garantizar el adecuado registro, archivo y trazabilidad de las solicitudes. Si bien desde el proceso de radicación se aplican los filtros correspondientes, no siempre es posible identificar de manera inmediata las peticiones duplicadas, particularmente cuando estas ingresan por diferentes canales y en fechas distintas. Ante esta situación, se indicó que corresponde al área competente para emitir la respuesta definitiva, asociar los distintos números de radicado relacionados con una misma solicitud, con el fin de consolidar el trámite, motivo por el cual esta Oficina emite la respectiva recomendación.

## **2. La radicación de la solicitud fue oportuna:**

Se encontraron 4 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 4** Documentos radicados en fecha diferente a la recibida

<b>RADICADO ENTRADA</b>	<b>FECHA QUE SE ENVIÓ A CORRESPONDENCIA</b>	<b>FECHA DE RADICACIÓN</b>	<b>FECHA EN QUE LLEGÓ EL DOCUMENTO A LA ENTIDAD</b>
<b>2025ER0086162</b>	7/07/2025	7/07/2025	2/07/2025
<b>2025ER0105446</b>	1/08/2025	1/08/2025	25/07/2025
<b>2025ER0118202</b>	22/08/2025	22/08/2025	22/08/2025
<b>2025ER0131564</b>	15/09/2025	15/09/2025	11/09/2025

**Fuente:** Elaboración de la OCI en consideración a las observaciones realizadas a través del correo electrónico del 27 de marzo por parte del GAUA



---

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

Si bien se evidenció que, para los casos relacionados, las solicitudes fueron remitidos inicialmente a correos electrónicos distintos a los oficiales del proceso de Atención al Ciudadano, estos fueron recibidos por funcionarios y/o colaboradores de la entidad, quienes procedieron a reenviarlos al correo de correspondencia para su respectiva radicación, trámite que se realizó de manera diligente. No obstante, esta situación no subsana el hecho de que la solicitud fue recibida por la entidad con anterioridad a su ingreso formal por el canal de correspondencia, circunstancia que debe ser tenida en cuenta para efectos del cómputo de los términos legales de respuesta.

En este sentido, desde la perspectiva del ciudadano o peticionario, los términos legales comienzan a correr desde el momento en que la solicitud es recibida por la entidad, independientemente del canal interno por el cual haya sido inicialmente radicada o redireccionada. Por tanto, no resulta procedente desconocer el tiempo transcurrido entre la recepción inicial de la solicitud y su posterior radicación por correspondencia, toda vez que ello podría derivar en respuestas extemporáneas y en el eventual incumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente.

En consecuencia, se considera necesario mantener la presente observación, en la medida en que el proceso de Atención al Ciudadano, en su calidad de líder del proceso de gestión de PQRSDF, debe emitir lineamientos claros y precisos orientados a prevenir la recepción de solicitudes por canales no institucionales o, en su defecto, a garantizar que dichas solicitudes sean registradas oportunamente desde el momento de su primera recepción por parte de la entidad. Lo anterior, con el fin de evitar la reiteración de este tipo de situaciones y asegurar el cumplimiento de los términos legales, así como la adecuada atención y respuesta oportuna a los ciudadanos.

### **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 levantado con anterioridad por la Oficina de Control Interno, la dependencia responsable formuló el correspondiente plan de mejoramiento, el cual a la fecha del presente



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

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, dado que no habían generado resultados verificables dentro del intervalo objeto de análisis.

Durante la revisión de 138 radicados recibidos en el segundo semestre de 2025, se evidenció que 30 de ellos, correspondientes al 22% de la muestra, excedieron el término legal de respuesta establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, como se presenta a continuación:

**Tabla 5** 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
2025ER0086162	2/07/2025	4/08/2025	5 días	23 días	Grupo de Proyecto Diferenciales y Comunitarios
2025ER0090082	11/07/2025	29/07/2025	5 días	12 días	Grupo de Atención al Usuario y Archivo
2025ER0099417	24/07/2025	14/08/2025	5 días	14 días	Grupo de Atención al Usuario y Archivo
2025ER0100002	25/07/2025	20/08/2025	15 días	16 días	Subdirección de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas Integrales
2025ER0101802	28/07/2025	1/10/2025	15 días	45 días	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
2025ER0112216	13/08/2025	5/09/2025	15 días	16 días	Grupo de Atención al Usuario y Archivo
2025ER0114162	17/08/2025	6/11/2025	15 días	54 días	Subdirección de Política y Apoyo Técnico
2025ER0114509	18/08/2025	8/09/2025	5 días	14 días	Grupo de Atención al Usuario y Archivo
2025ER0114802	19/08/2025	2/10/2025	15 días	32 días	Subdirección de Programas
2025ER0115074	19/08/2025	15/09/2025	15 días	19 días	Grupo Titulación y Saneamiento Predial



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
2025ER0116749	21/08/2025	30/09/2025	15 días	28 días	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
2025ER0119901	26/08/2025	3/09/2025	5 días	6 días	Fonvivienda
2025ER0120845	27/08/2025	1/10/2025	15 días	23 días	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
2025ER0121770	28/08/2025	15/10/2025	15 días	33 días	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
2025ER0123811	2/09/2025	29/09/2025	15 días	19 días	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
2025ER0124602	2/09/2025	16/09/2025	15 días	18 días	Dirección del Sistema Habitacional
2025ER0117367	21/08/2025				Dirección del Sistema Habitacional
2025ER0124739	3/09/2025	29/09/2025	15 días	18 días	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
2025ER0128646	9/09/2025	1/10/2025	15 días	16 días	Grupo Titulación y Saneamiento Predial
2025ER0128838	9/09/2025	21/10/2025	15 días	29 días	Subdirección de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas Integrales
2025ER0129403	10/09/2025	4/10/2025	15 días	18 días	Grupo de Monitoreo del Sistema General de Participaciones De Agua Potable y Saneamiento Básico
2025ER0129557	10/09/2025	26/09/2025	5 días	12 días	Grupo de Atención Al Usuario y Archivo
2025ER0131564	11/09/2025	17/10/2025	15 días	25 días	Subdirección de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas



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
					Integrales
<b>2025ER0132560</b>	16/09/2025	30/09/2025	5 días	10 días	Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial
<b>2025ER0136614</b>	23/09/2025	7/10/2025	5 días	10 días	Grupo de Atención al Usuario y Archivo
<b>2025ER0144974</b>	7/10/2025	9/11/2025	15 días	23 días	Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda
<b>2025ER0146141</b>	9/10/2025	4/11/2025	15 días	16 días	Grupo de Atención al Usuario y Archivo
<b>2025ER0150150</b>	17/10/2025	19/11/2025	15 días	21 días	Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial
<b>2025ER0155097</b>	28/10/2025	5/12/2025	15 días	26 días	Grupo de Talento Humano
<b>2025ER0163229</b>	13/11/2025	9/12/2025	15 días	16 días	Grupo de Contratos
<b>2025ER0166882</b>	21/11/2025	30/12/2025	15 días	25 días	Grupo de Contratos

**Fuente:** Elaboración de la OCI en consideración a las observaciones realizadas a través del correo electrónico del 27 de marzo por parte del GAUA

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.

En consecuencia, si bien se mantiene la observación relacionada con la extemporaneidad en las respuestas a las PQRSD, 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.

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**

Durante la revisión efectuada por la Oficina de Control Interno, se identificaron cinco (5) casos en los cuales no se encontró evidencia suficiente que permitiera verificar el envío efectivo de la respuesta al peticionario. En el sistema de gestión documental GESDOC, los documentos asociados a las respuestas aparecen cargados únicamente en versión editable (Word), sin que se evidencie constancia de envío, acuse de recibo, ni otro soporte que permita confirmar que la comunicación fue remitida de manera formal al ciudadano.

En particular, para dos de estos radicados (2025ER0121335 y 2025ER0126854), de acuerdo con lo informado por el 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

Usuario y Archivo, se indicó que no fue necesaria una respuesta individual adicional, toda vez que se trataba de solicitudes relacionadas con trámites previamente atendidos, respecto de los cuales ya se había dado respuesta mediante otros oficios de salida. En estos casos, se argumentó que las solicitudes hacían parte de un conjunto de requerimientos reiterativos o relacionados con el mismo asunto.

No obstante, en otros casos se evidenció la existencia de documentos cargados en GESDOC sin los requisitos mínimos de formalización de la respuesta. Tal es el caso del radicado 2025ER0161016, en el cual se observó un documento en formato Word protegido con firma digital, tipificado como PDF, sin contar con evidencia clara del envío al peticionario. De igual forma, en el radicado 2025ER0161656 se identificó un documento Word digital sin firma, elaborado por el Grupo de Talento Humano, sin que se evidencie soporte de remisión. Por último, para el radicado 2025ER0177057 se observa en GESDOC como radicado de salida asociado el número 2025EE0084893; sin embargo, se indica por parte del Grupo de Atención al Usuario que el radicado de salida corresponde al 2026EE0006868, el cual está firmado y en PDF, no obstante, al revisar en el sistema, dicho documento cuenta con reserva (restricción de visualización), razón por la cual esta Oficina no pudo constatarlo.

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



---

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

al ciudadano. En consecuencia, se hace necesario fortalecer los controles internos asociados a la formalización de las respuestas, asegurando que todas 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.

Al respecto, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) indicó, mediante correo electrónico del 27 de marzo, que los catorce<sup>5</sup> (14) radicados observados fueron gestionados por diferentes dependencias de la entidad, y que en el registro de auditoría de GESDOC se consigna el motivo del cierre de cada solicitud aun cuando no se encuentre asociada una respuesta formal. Así mismo, se precisó que no todos los radicados corresponden a la competencia directa del GAUA, dado que la responsabilidad del trámite y respuesta recae en las dependencias misionales según la naturaleza del asunto.

Si bien la gestión, trámite y elaboración de las respuestas a las PQRSDF corresponden funcionalmente a las distintas dependencias competentes según la materia, la Oficina de Control Interno precisa que esta circunstancia no exime al Grupo de Atención al Usuario y Archivo, en su calidad de líder del proceso, de realizar el acompañamiento, seguimiento y articulación necesarios para garantizar el cumplimiento integral de la obligación institucional de respuesta. En este sentido, el liderazgo del proceso implica velar porque todas las solicitudes recibidas por la entidad cuenten con una respuesta formal, oportuna y debidamente soportada en el sistema, independientemente del área responsable de su atención, asegurando así el cumplimiento de los términos legales y una gestión homogénea frente a los ciudadanos como entidad pública.

---

<sup>5</sup> 2025ER0092794, 2025ER0106376, 2025ER0126854, 2025ER0128167, 2025ER0130743, 2025ER0135860, 2025ER0136276, 2025ER0148826, 2025ER0148797, 2025ER0164825, 2025ER0166774, 2025ER0171200, 2025ER0178973, 2025ER0179500



---

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 relación con el radicado asignado directamente al Grupo de Atención al Usuario y Archivo, se verificó el caso del radicado 2025ER0164825, frente al cual se indicó que la solicitud fue atendida mediante el radicado de salida 2025EE0032200, razón por la cual no se generó un nuevo documento de respuesta. No obstante, esta situación pone de manifiesto la necesidad de que dichas respuestas queden explícitamente asociadas en el sistema, de manera que se garantice claridad y trazabilidad frente al cierre del trámite, motivo por el cual esta oficina emite la respectiva recomendación.

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 de los servidores públicos.

Se reconocen las acciones que actualmente viene adelantando el Grupo de Atención al Usuario y Archivo de manera articulada con la Oficina de Tecnología, orientadas a fortalecer los controles del sistema GESDOC. En particular, se destaca la solicitud realizada al proveedor del sistema para que las solicitudes solo puedan pasar al estado de "finalizado" cuando cuenten con una respuesta asociada, medida que permitirá prevenir el cierre de peticiones sin soporte verificable de respuesta y fortalecer el control interno del proceso de acuerdo a lo informado el 27 de marzo a través de correo electrónico.

No obstante, se precisa que dichas gestiones corresponden a acciones de mejora en fase de implementación y, por tanto, no impactan la evaluación correspondiente al período objeto de revisión. Así mismo, si bien existe un plan de mejoramiento vigente que incorpora acciones relacionadas con esta situación, dichas acciones se encuentran dentro del término establecido para su ejecución y aún no son susceptibles de evaluación respecto de su efectividad.

Por tanto, si bien se reconocen los esfuerzos institucionales orientados a fortalecer la gestión documental, el seguimiento y la trazabilidad de las respuestas a las PQRSD, la Oficina de Control Interno observa que, para el período evaluado, persisten debilidades en la asociación y verificación de los radicados de salida en el sistema GESDOC, lo cual impide confirmar de manera objetiva el cumplimiento oportuno de la obligación de respuesta al ciudadano en algunos casos. En consecuencia, las acciones actualmente en curso y las previstas en el plan de mejoramiento deberán ser objeto de seguimientos



**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

posteriores, con el fin de verificar su implementación efectiva y asegurar que se subsanen de manera estructural las debilidades identificadas en la trazabilidad de las respuestas institucionales.

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 correctivas para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y mejorar la atención al ciudadano.

**RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS**

**Tabla 6** Riesgos de Gestión del Proceso "Servicio al Ciudadano"

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO	CONTROL
<b>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.</b>	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.
<b>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.</b>	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 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 7** Riesgos de Corrupción del Proceso "Servicio al Ciudadano"



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

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CÓDIGO DEL RIESGO	CONTROL
<b>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.</b>	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:** Elabora propia con información extraída del SPG-MVCT- Riesgos de Corrupción

Teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los mapas de riesgos del proceso, específicamente el riesgo SCI-3 en los controles 1 y 2; se evidencia que no se están cumpliendo los términos de respuesta y oportunidad en 30 radicados de la muestra, es decir el 22%, por lo que se concluye que los controles establecidos no están siendo efectivos.

Es pertinente señalar que actualmente se encuentra vigente un plan de mejoramiento a partir del seguimiento de PQRSDF del I semestre 2025, por lo cual se observa una mejora frente al primer semestre, en el cual se habían identificado cincuenta y cinco (55) radicados con incumplimientos, equivalentes al 39,85%, lo que evidencia una reducción en la materialización del riesgo, aunque aún persisten aspectos que requieren fortalecimiento para garantizar el cumplimiento pleno de los términos legales de respuesta que se revisarán en futuros seguimientos.

### 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



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

(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.

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 diversos 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 consideraron los compromisos establecidos y la programación definida entre octubre de 2025 y diciembre de 2026. Es importante precisar que, dado que las acciones actualmente se encuentran dentro de los plazos previstos para su implementación, no es posible verificar su incidencia en la operatividad correspondiente al periodo auditado —esto es, las PQRSDF recibidas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025—, ni garantizar su efectividad respecto de los hallazgos evidenciados por la OCI. En consecuencia, los avances descritos deben entenderse como medidas en proceso de ejecución cuyo impacto podrá ser evaluado únicamente en ciclos posteriores de gestión y control.



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

- **Actividad 1.1** – 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 31/03/2025)

#### Avances reportados:

- Actualización del procedimiento en septiembre 2025 y marzo 2026.
- Se aportan las socializaciones realizadas a través de piezas informativas, sin embargo, no se aportó evidencia de las capacitaciones realizadas.

La información presentada da cuenta de la actualización del procedimiento en dos momentos distintos, así como de actividades de capacitación asociadas al uso del sistema GESDOC. Estas evidencias son pertinentes y guardan relación directa con el objetivo de la acción planteada. No obstante, si bien se evidencia el ajuste documental y la cualificación del personal, sería conveniente reforzar la trazabilidad de la socialización institucional mediante soportes adicionales que permitan evidenciar el alcance efectivo de la divulgación, como registros de envío masivo, publicaciones en la intranet o listados de asistencia.

- ### **2. Actividad 1.2** 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 31/12/2025)

#### Avances reportados:

Se indica por el proceso que se encuentra en elaboración matriz de seguimiento de radicaciones, sin embargo, no se aporta evidencia de avance.

### **3. Hallazgo: Inconsistencias en la fecha de radicación de PQRSDf**

- **Actividad 2.1** Realizar el ajuste técnico con el fin de capturar la fecha y hora de llegada de los correos electrónicos y registrarlos en el sistema



---

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

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)

Avances reportados:

Se indica que se realizó inclusión de una columna "fecha de creación" que captura fecha y hora exactas de recepción de los documentos dentro de la matriz "Radicaciones ER", lo que permite verificar el cumplimiento del objetivo de la acción y fortalece la trazabilidad entre la recepción de la solicitud y su registro oficial en el sistema. En este caso, se considera que la acción se encuentra debidamente cumplida y su efectividad se podrá comprobar en futuros seguimientos.

- **Actividad 2.2** 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 datos registrados en el sistema GESDOC." (Fecha de inicio 1/10/2025; fecha de finalización 31/12/2025)

Avances reportados:

Se aportó como evidencia la matriz misma matriz de la actividad 2.1, si embargo, no se presentan aún evidencias específicas del mecanismo de control periódico. No se identifican reportes de verificación, alertas o análisis de inconsistencias, por lo cual la acción se encuentra en una fase parcial de desarrollo y requiere evidenciar su aplicación sistemática.

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

- **Actividad 3.1** 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)

Avances reportados:

- Actualización del procedimiento en septiembre 2025 y marzo 2026.
- Se aportan las socializaciones realizadas a través de piezas informativas, sin embargo, no se aportó evidencia de las capacitaciones realizadas.



---

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 información presentada da cuenta de la actualización del procedimiento en dos momentos distintos, así como de actividades de capacitación asociadas al uso del sistema GESDOC. Estas evidencias son pertinentes y guardan relación directa con el objetivo de la acción planteada. No obstante, si bien se evidencia el ajuste documental y la cualificación del personal, sería conveniente reforzar la trazabilidad de la socialización institucional mediante soportes adicionales que permitan evidenciar el alcance efectivo de la divulgación, como registros de envío masivo, publicaciones en la intranet o listados de asistencia.

- **Actividad 3.2** Implementar en el sistema GESDOC una semaforización por usuario y por dependencia de los radicados pendientes de trámite, que le 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)

Avances reportados:

- 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.

La evidencia demuestra que el control fue efectivamente incorporado en el sistema GESDOC, permitiendo identificar de manera visual los tiempos próximos a vencimiento. Este mecanismo constituye una buena práctica de control, en la medida en que facilita el seguimiento oportuno por parte de las dependencias y los jefes de área. En este sentido, la acción se considera cumplida y alineada con el objetivo propuesto.

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

- **Actividad 4.1** 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) (Fecha de inicio 1/10/2025; fecha de finalización 31/12/2025)

Avances reportados:

- Se aporta la Guía de funcionalidades de GESDOC



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

La información presentada evidencia la incorporación de esta restricción en GESDOC de acuerdo con la guía de funcionalidades para su correcta utilización. La acción muestra un adecuado nivel de cumplimiento; sin embargo, sería pertinente precisar si el control implementado garantiza también, de forma explícita, la aprobación por parte del jefe de la dependencia, conforme a lo establecido en la acción formulada, dicha evaluación se realizará en futuros seguimientos para evidenciar si fue efectiva.

- **Actividad 4.2** 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)

Avances reportados:

Las evidencias asociadas a los registros de auditoría y a las alertas de error permiten constatar que el control fue implementado. Esta funcionalidad fortalece la trazabilidad y mitiga riesgos asociados a fallas en la notificación de las respuestas, por lo cual la acción puede considerarse cumplida.

En conclusión, las evidencias aportadas permiten evidenciar avances importantes en la ejecución del Plan de Mejoramiento. No obstante, se recomienda fortalecer la presentación de resultados en aquellas acciones de carácter continuo o periódico, asegurando que las evidencias permitan verificar no solo la implementación de los mecanismos de control, sino también su aplicación efectiva y los efectos generados en la mejora del proceso.

<b>RELACION CON PAI Y PEI</b>	<b>APLICA</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>X</b>
-------------------------------	---------------	------------------	----------

**RECOMENDACIONES**

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

- Se recomienda al Grupo de Atención al Usuario y Archivo fortalecer los lineamientos internos sobre el uso exclusivo del correo institucional de correspondencia para la recepción y radicación de solicitudes, reiterando a todos los funcionarios y colaboradores que los documentos recibidos por otros



---

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

canales no deben reenviarse de manera indiscriminada sin previa verificación de su radicación.

- 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 incluir de manera obligatoria la fecha real de envío de la respuesta al peticionario dentro de la información general registrada en el sistema GESDOC, de forma que se refleje con precisión el momento en que la comunicación fue efectivamente remitida. Lo anterior permitirá una adecuada verificación del cumplimiento de los términos legales, fortalecerá la trazabilidad del trámite y evitará interpretaciones erróneas entre la fecha de elaboración del documento y la fecha de envío efectivo al ciudadano.
- 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 que los enlaces incluidos en las respuestas sean de acceso libre y verificable, evitando restricciones que impidan su consulta por parte del ciudadano, los entes de control o las áreas internas de la entidad. Para tal efecto, se sugiere establecer lineamientos claros que indiquen que todo vínculo remitido debe permitir la revisión del contenido sin requerir permisos especiales, credenciales internas o accesos restringidos.
- Se sugiere al proceso de Atención al Usuario y Archivo, en su calidad de líder del proceso, emitir lineamientos y fortalecer los controles internos que aseguren que las respuestas a las PQRSDF cumplan de manera uniforme con los criterios mínimos de formalización, completitud y trazabilidad, incluyendo fecha real de envío, anexos completos y enlaces funcionales, con el fin de mitigar riesgos asociados a incumplimientos normativos y mejorar la calidad de la atención al ciudadano.
- Se sugiere continuar fortaleciendo 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.



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

- Se recomienda 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.
- Se sugiere 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.
- Se sugiere establecer controles de gestión que permitan monitorear el cumplimiento de los plazos establecidos en la normatividad, garantizando respuestas oportunas.
- Se recomienda explorar el uso de inteligencia artificial para la clasificación automática de solicitudes y la generación de respuestas estándar, optimizando tiempos y recursos.
- 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.

#### **PAPELES DE TRABAJO**

- Correo electrónico remitido por el GAUA el 0/03/2026
- PT Selección de muestra
- PT verificación PQRSDf II sem 2025
- Correo electrónico de respuesta a socialización de resultados preliminar 27/03/2026

#### **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,



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