



MEMORANDO

Bogotá, febrero 28 de 2025

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

LUZ MARINA GORDILLO RINCON
Secretaría General

LUZ NELLY ORTIZ MOYA
Grupo de Atención al Ciudadano Y Archivo

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: REPORTE INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN PQRS II SEMESTRE 2024.

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.”, me permito remitir a su despacho, para los fines pertinentes el informe de evaluación y seguimiento al reporte PQRSF correspondiente al II Semestre 2024, en el cual, la OCI procede a verificar el cumplimiento de los aspectos legales sobre la materia.

Cordialmente,



JOSÉ JORGE ROCA MARTÍNEZ
Jefe Oficina Control Interno

Anexos: (INFORME PQRSDF- GAUA,)

Elaboró: AMM
Revisó: JJRM
Fecha: Febrero 2025

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

FECHA DE REALIZACION DEL INFORME	28	MES	02	AÑO	2025
DIA					

PROCESO

Servicio al Ciudadano.

RESPONSABLE DEL PROCESO

Dra. Luz Marina Gordillo Rincón - Secretaria General (E)
Subdirectora de Servicios Administrativos

Dra. Luz Nelly Ortiz Moya - Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Archivo

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

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la gestión realizada sobre las comunicaciones que ingresaron durante el II semestre de la vigencia 2024, que fueron identificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, a través de los canales de atención al ciudadano del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT, teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1755 de 2015, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*”, y su implementación en esta Entidad, con el fin de garantizar el acceso a la libre información por parte de la ciudadanía en general y de los entes de control, presentando las recomendaciones a que haya lugar y que puedan servir para fortalecer la gestión administrativa.

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 2024, los cuales se encuentran a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano. Se tiene como insumo el informe correspondiente al mismo periodo remitido en formato PDF por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo- GAUA- a la Oficina de Control Interno – OCI-, del cual se extrajo una muestra aleatoria para realizar la verificación de lo anteriormente precitado.

Así mismo, el presente seguimiento incluye el análisis realizado sobre las acciones desarrolladas por el proceso frente a la implementación de la política de Servicio al Ciudadano, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, a fin de definir los resultados de dichas acciones, en términos de calidad e integridad de cara a la ciudadanía

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 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”.

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

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”.

Decreto 3571 de 2011 Artículo 8. “**Oficina de Control Interno.** Son funciones de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces...”

Decreto 1499 de 2017. “El **Decreto 1499 de 2017** emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia, actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)”.

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 1604 de 2020 por el cual se modifica la estructura del MVCT.

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno – OCI -, en cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento, del Plan Anual de Auditoría vigencia 2025 y teniendo en cuenta lo establecido por la Ley 1474 de 2011 – Artículo 76, donde se establece que "(...) *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.*"; presenta la Evaluación a la Atención al Usuario -PQRSDF- (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas y atendidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio y 31 de diciembre de 2024, 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, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

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

DESARROLLO

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. Análisis de la Gestión de PQRSDF

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76¹ de la Ley 1474 de 2011² se presenta el seguimiento a las PQRSDF recibidas por el MVCT durante el segundo semestre de 2024. 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 del archivo "ER 2024", proporcionado por el Grupo de Atención al Usuario y

¹ En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina Asesora de Control Interno debe vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección General un Informe Semestral sobre el particular.

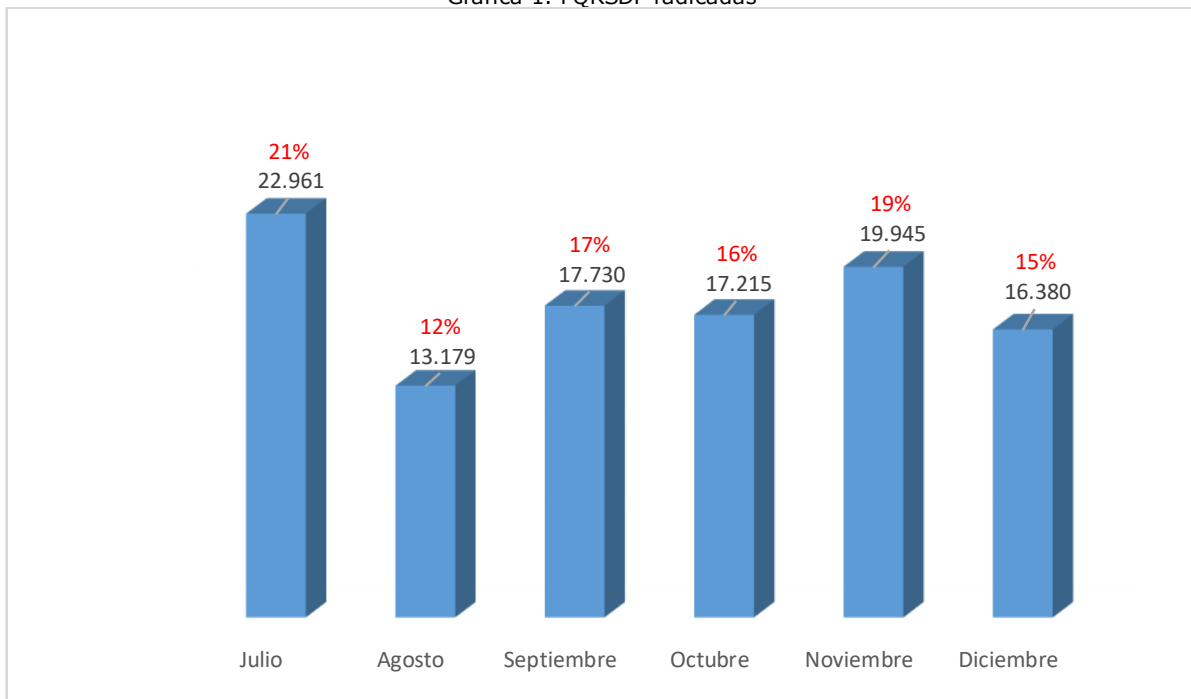
² Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Archivo (GAUA). Se analizaron tendencias, cumplimiento de plazos, canales de recepción y consistencia en la clasificación de solicitudes.

1.1. Datos Generales

Durante el segundo semestre de 2024, el MVCT registró un total de 107.410 solicitudes por parte de sus grupos de valor, como se detalla a continuación:

Gráfica 1. PQRSDF radicadas



Fuente: Elaboración OCI – Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA "ER 2024".

Durante el segundo semestre de 2024, la recepción de requerimientos presentó una variación significativa a lo largo de los meses. Julio fue el mes con el mayor número de solicitudes (22.961), representando el 21% del total, mientras que agosto tuvo la menor cantidad (13.179), equivalente al 12%. A partir de septiembre, el volumen de solicitudes se mantuvo relativamente estable, con un ligero aumento en noviembre (19.945) con 19%. Estos datos indican una posible estacionalidad en la recepción de requerimientos.

Por otra parte, según la información registrada en archivo "ER 2024", la clasificación por "TIPO" abarca 35 modalidades de radicación de documentos, detalladas a continuación:

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

Tabla 1. Clasificación de las PQRSDF

No	Tipo	No de radicados
1	Acción de grupo	37
2	Acción de Tutela	5.567
3	Acción Popular	355
4	Acta	4
5	Agradecimiento	3
6	Alegato	29
7	Audiencia	377
8	Citación	98
9	Comprobante de pago	3
10	Denuncia	120
11	Derecho de petición	37
12	Factura	38
13	Felicitación	5
14	Formato	81
15	Formulario	256
16	Informe	603
17	Invitación	1.650
18	LTDA	1
19	Movilización personal	810
20	Movilización personal por persona fallecida	2
21	Notificación	1.011
22	Notificación ejecutoria	1
23	Notificación por Aviso	1
24	Oficio	2.895
25	Petición	50.224
26	Proceso ejecutivo	120
27	PROYECTO	258
28	Queja	407
29	Reclamo	222
30	Restitución de tierras	2.926
31	Solicitud	13
32	Solicitud de Información	1.517
33	SOLICITUD DE VIVIENDA	37.709
34	Sugerencia	10
35	Traslado por competencia	20
Total		107.410

Fuente: Elaboración OCI – Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA “ER 2024”.

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

El manual Servicio y Atención al Ciudadano SCI-M-01, versión 0.2 del 29/11/2024, numeral 6.12. peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones, establece el plazo para resolver los derechos de petición, de conformidad con la Ley 1755 de 2015:

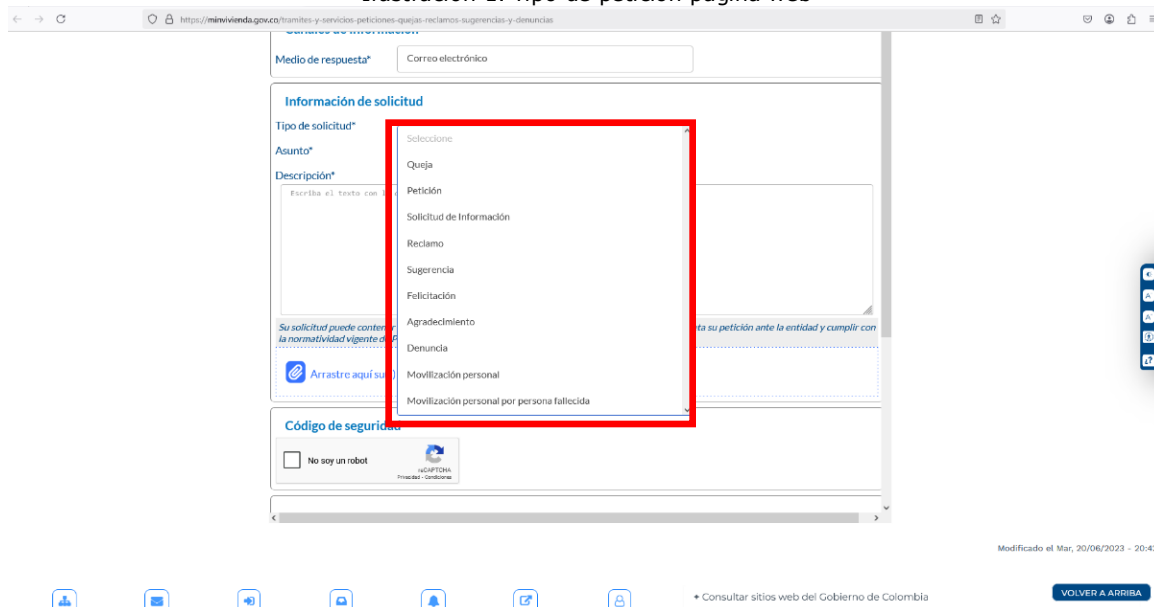
Tabla 2. Tipo de petición

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO LEGAL
Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias.	15 días hábiles
Solicitud de peticiones de documentos y de información	10 días hábiles
Peticiones de Personas Desplazadas	10 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles
Consultas de información general y autoridades	30 días hábiles
Denuncias por presuntos actos de corrupción	15 días hábiles
Solicitudes de información de los Congresista	5 días hábiles

Fuente: Manual: Servicio y Atención al Ciudadano SCI-M-01, versión 0.2 del 29/11/2024.

No obstante, el tipo de petición definido en el manual no coincide frente a lo tipología de solicitud en la página web, como se muestra a continuación:

Ilustración 1. Tipo de petición página web



Fuente: Página web MINIVIENDA.

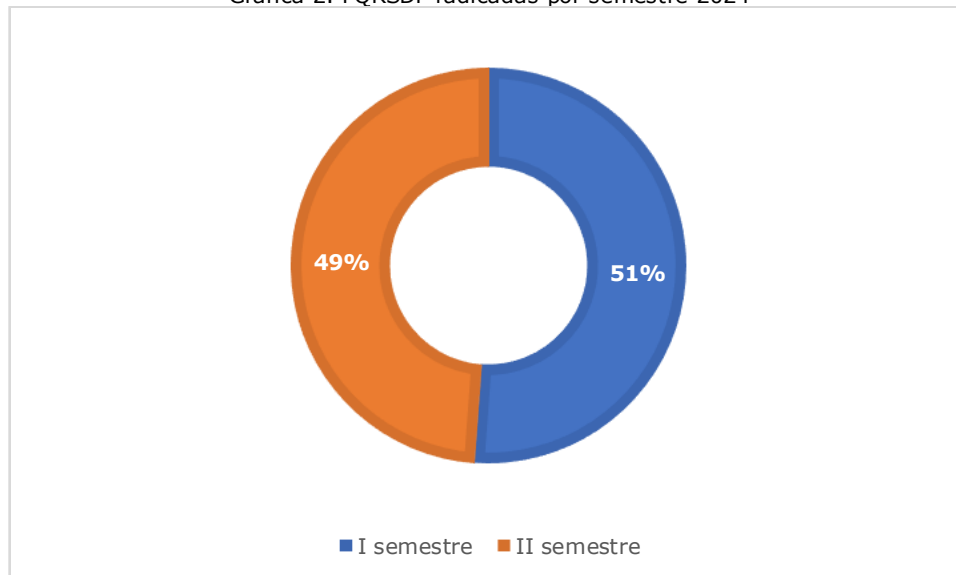
De acuerdo con lo anterior, se identificó debilidades entre la tipología de peticiones establecida en el manual de Servicio y Atención al Ciudadano SCI-M-

01, versión 0.2 y la tipología observada en la página web para la radicación de solicitudes. Esta discrepancia puede generar errores en la clasificación de las peticiones, afectar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y distorsionar las estadísticas sobre tiempos de respuesta y gestión de las mismas.

1.2. Comparativo PQRSDF radicadas I semestre Vs II semestre de 2024.

Durante la vigencia 2024, se radicaron 219,957 PQRSDF, lo que refleja una alta interacción de los usuarios con la entidad. Durante el primer Semestre (Enero - Junio), se registraron 112,547 PQRSDF, representando el 51% del total anual, mientras que para el segundo semestre (Julio - Diciembre), se presentaron 107,410 PQRSDF, equivalentes al 49% del total, de acuerdo con lo anterior, se observa que el volumen de radicaciones presenta una ligera disminución del 4,56% en el segundo semestre respecto al primero, como se observa a continuación:

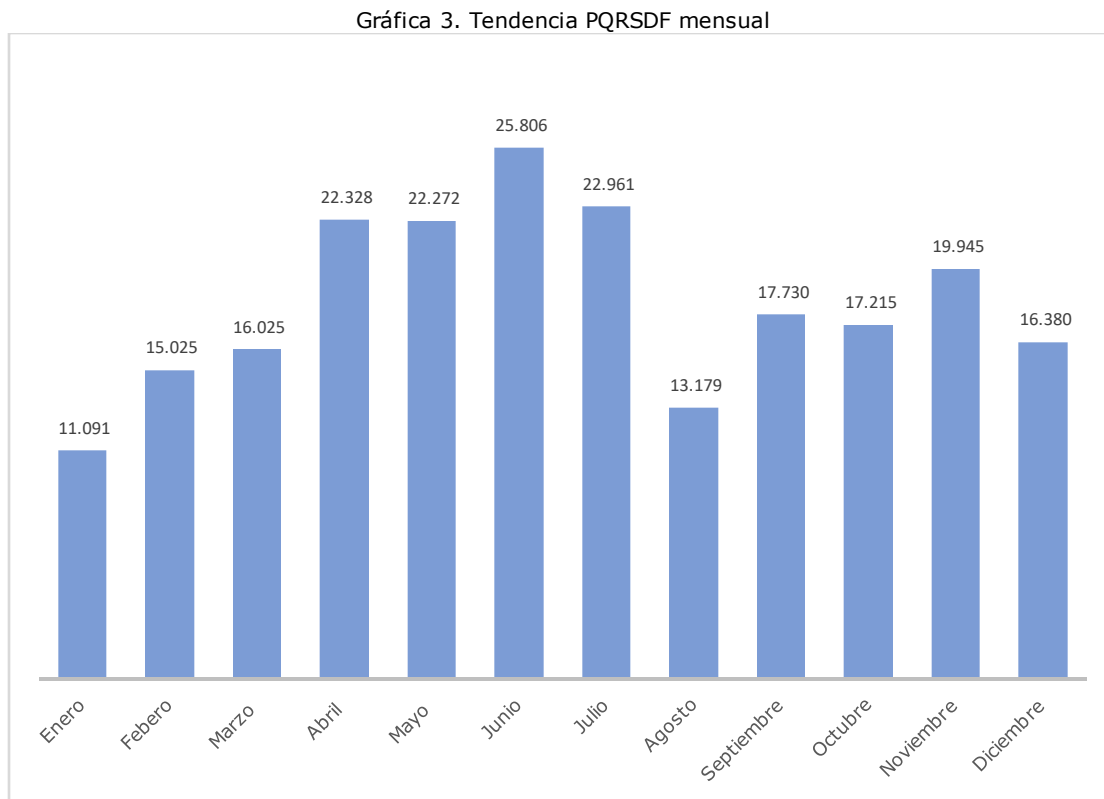
Gráfica 2. PQRSDF radicadas por semestre 2024



Fuente: Elaboración OCI – Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA "ER 2024".

Por otra parte, se observó que la tendencia mensual presenta fluctuaciones, identificando un incremento constante en las radicaciones durante el primer semestre, alcanzando su punto máximo en junio (25.806 solicitudes), mientras que, para el segundo semestre, el volumen

disminuye significativamente en agosto (13.179 solicitudes), pero se recupera en septiembre y mantiene una tendencia estable hasta diciembre, la mayor diferencia se registra entre junio y agosto, con una caída del 48,9% en las radicaciones, como se muestra a continuación:



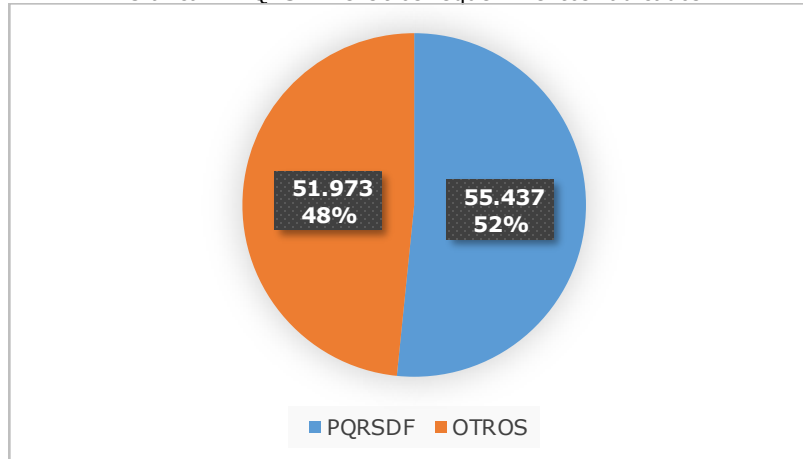
Fuente: Elaboración OCI – Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA "ER 2024".

1.3. PQRSDF con relación a la totalidad de los requerimientos que ingresaron al MVCT

En el contexto general de los requerimientos recibidos en el MVCT durante el periodo evaluado, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) alcanzaron un total de 55.437, lo que representa el 52% del total de solicitudes registradas, como se observa en la siguiente gráfica:

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

Gráfica 4. PQRSDF vs Otros requerimientos radicados



Fuente: Elaboración OCI – Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA “ER 2024”.

Las tipologías que incluyen el total de las PQRSDF corresponden a:

Tabla 3. Clasificación por tipología

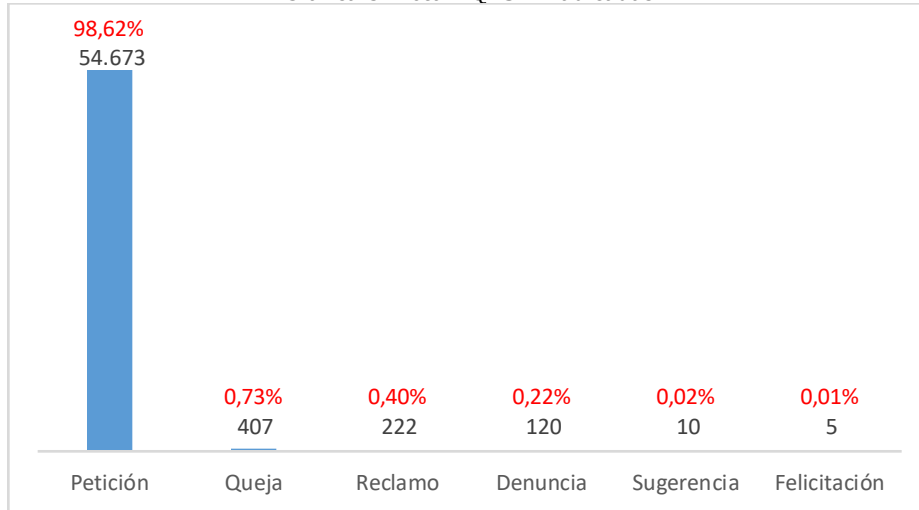
Tipo	No de radicados	% Participación
Denuncia	120	0,22%
Derecho de petición	37	0,07%
Felicitación	5	0,01%
Oficio	2.895	5,22%
Petición	50.224	90,60%
Queja	407	0,73%
Reclamo	222	0,40%
Solicitud de Información	1.517	2,74%
Sugerencia	10	0,02%
Total	55.437	100%

Fuente: Elaboración OCI – Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA “ER 2024”.

De acuerdo con lo informado por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, las tipologías asociadas a: Derecho de petición (37), Oficio (2.895), y Solicitud de Información (1.517), hacen parte de la tipología de petición por lo cual esta tipología asciende a 54.673 registros, como se muestra a continuación:

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

Gráfica 5. Total PQRSDF radicadas

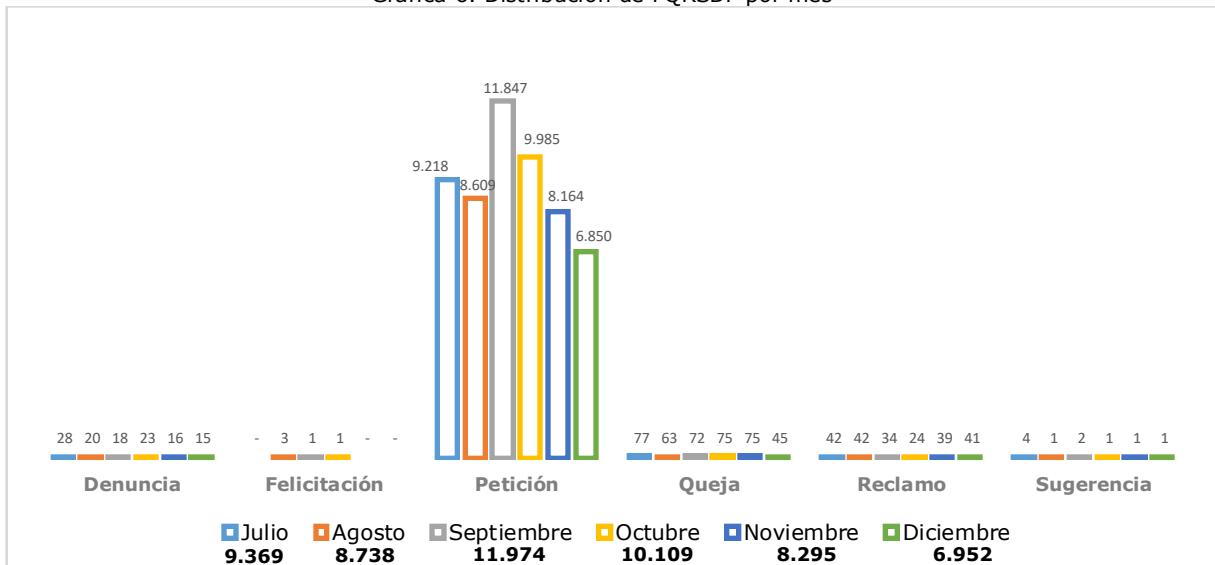


Fuente: Elaboración OCI – Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA “ER 2024”.

1.4. Distribución mensual de PQRSDF

El análisis de la distribución mensual de los requerimientos recibidos en el MVCT durante el segundo semestre de 2024, muestra las siguientes tendencias:

Gráfica 6. Distribución de PQRSDF por mes



Fuente: Elaboración OCI – Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA “ER 2024”.

- Se observa un aumento significativo en septiembre, con 11.974 requerimientos (22% del total del semestre).
- A partir de octubre se observa una reducción progresiva en la cantidad de requerimientos, pasando de 10.109 en octubre (18%) a 6.952 en diciembre (13%).
- Julio y agosto presentan valores similares, con una leve disminución en agosto (16% vs. 17% en julio).
- Noviembre se mantiene en una franja intermedia, con el 15% del total de requerimientos.

El comportamiento de la recepción de PQRSDF muestra que la demanda de atención al ciudadano no es uniforme a lo largo del semestre, con picos en meses específicos como septiembre y una tendencia a la baja en los últimos meses del año.

1.5. Canales de recepción PQRSDF

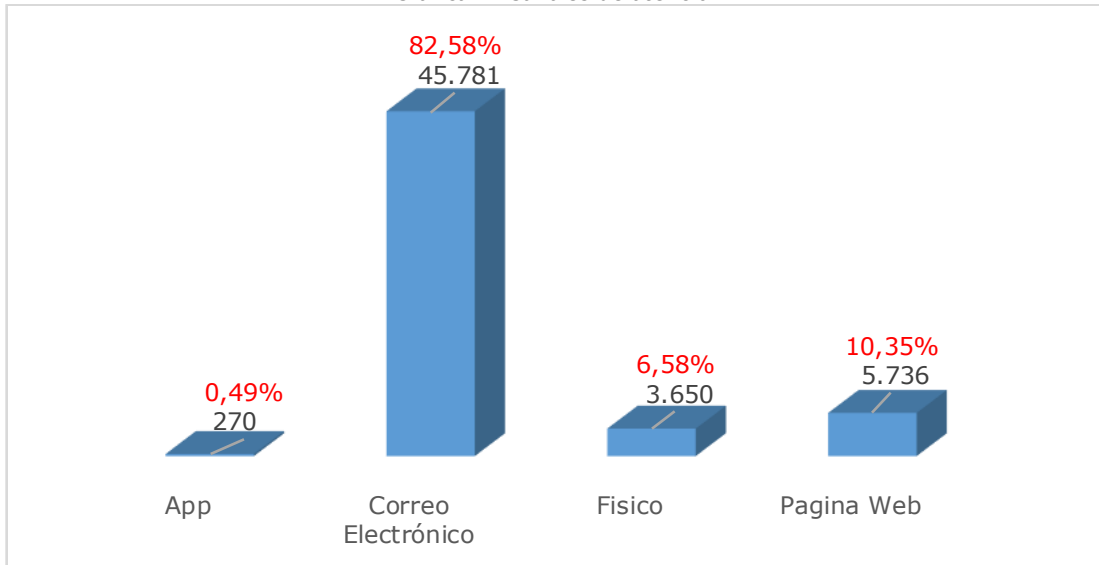
De acuerdo con los canales de atención dispuestos por el MVCT, se identificó que el canal más utilizado para la radicación de PQRSDF es el Correo Electrónico, con 45.781 registros, lo que representa el 82,58% del total. Esto indica que la mayoría de los usuarios prefieren medios digitales y directos para realizar sus solicitudes.

La Página Web es el segundo canal más usado, con 5.736 registros (10,35%). Este porcentaje indica que un número significativo de usuarios opta por los formularios en línea.

Para 3.650 registros se hicieron de manera presencial o física (6,58%), lo que muestra una tendencia hacia la digitalización. La baja cantidad de registros físicos puede obedecer a factores como la facilidad del acceso digital.

La App es el canal menos utilizado, con 270 registros (0,49%), lo que podría indicar poca promoción, dificultades de acceso o falta de conocimiento por parte de la ciudadanía para acceder a este medio.

Gráfica 7. Canales de atención



Fuente: Elaboración OCI – Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA “ER 2024”.

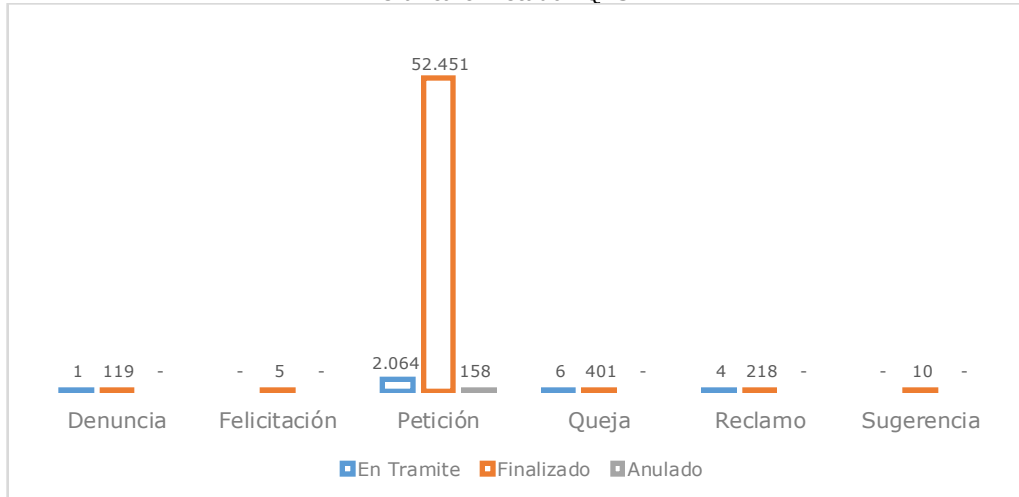
La tendencia de radicación de PQRSDF evidencia una inclinación por medios digitales, con un uso mayoritario del Correo Electrónico y, en menor medida, de la Página Web. La recepción física está disminuyendo, y el uso de la App es marginal, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias para mejorar su adopción y funcionalidad.

1.6. Estado de las PQRSDF

Del total de 55.437 registros, 53.204 han sido finalizados, lo que representa un 95,97% del total; 2.075 registros se encuentran en trámite (3,74%), lo que sugiere que la mayoría de las solicitudes han sido atendidas. La mayor cantidad de trámites pendientes corresponde a peticiones (2.064), lo que puede indicar una mayor demanda en este tipo de gestión. Se registraron 158 casos anulados (0,29%), todos dentro de la categoría de peticiones.

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

Gráfica 8. Estado PQRSDF



Fuente: Elaboración OCI – Información tomada base de datos dispuesta por el GAUA “ER 2024”.

2. Verificación de la información

Se realizó verificación documental de la información registrada en el sistema GESDOC, tomando como referencia la metodología de muestreo estadístico aleatorio simple sobre un total de 55.437 radicados. Como resultado, se obtuvo una muestra óptima de 138 registros, lo que representa el 0,25% del total de la población. Este procedimiento se llevó a cabo con un nivel de confianza del 95%, una proporción de éxito del 10% y un error muestral del 5%, garantizando un análisis representativo de la información, como se muestra a continuación:

Ilustración 2. Tamaño de la muestra

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio
Proceso	Grupo de Atención al Usuario y Archivo
Cálculo de la muestra para:	PQRSDF radicadas
Periodo Evaluado:	1 de julio a 31 de diciembre de 2024
Preparado por:	Maria Mónica Pineda
Fecha:	II semestre 2024
Revisado por:	José Jorge Roca Martínez
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	55.437
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.960
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	138
Muestra Óptima	138
Formula para poblaciones infinitas $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ Formula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ 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	

Fuente: Caja de Herramientas- Aplicativo Muestreo

2.1. Criterios objeto de verificación

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

Tabla 4. Definición de criterios

Ítem Evaluado	Criterio normativo asociado
1. El radicado corresponde a PQRSDF.	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones y estas deben ser debidamente clasificadas y radicadas conforme a su naturaleza, garantizando su adecuada gestión y respuesta, asegurando el debido trámite de acuerdo con lo establecido en la regulación sobre el derecho de petición. (Art. 13 de la Ley 1755 de 2015)
2. El soporte de la solicitud se adjunta y/o visualiza.	Las solicitudes deben estar acompañadas de la documentación necesaria que permita su trámite eficiente, asegurando que la entidad cuente con los elementos suficientes para su análisis y respuesta, conforme a las disposiciones sobre requisitos mínimos y soportes para el ejercicio del derecho de petición. (Art. 16 de la Ley 1755 de 2015)
3. La radicación de la solicitud fue tardía.	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 1755 de 2015).
4. Ausencia términos de respuesta.	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. (Art. 14 de la Ley 1755 de 2015)
5. El soporte de respuesta, se adjunta y/o visualiza	La respuesta a cada solicitud debe estar debidamente documentada y soportada, asegurando que el peticionario reciba información completa y veraz sobre la gestión realizada, conforme a los principios de transparencia y acceso a la información. (Art. 22 de la Ley 1755 de 2015 y Art. 2.1.1.3.1.4. del Decreto 1081 de 2015)
6. La respuesta fue oportuna.	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 1755 de 2015 y Art. 2.1.1.3.1.4. del Decreto 1081 de 2015)

Fuente: Elaboración propia

2.2. Resultados generales de la verificación

De la verificación llevada a cabo por la Oficina de Control Interno se identificó que, del total de la muestra analizada (138 radicaciones), 74 presentaron observaciones, lo que equivale al 53% del total, los resultados de la verificación, se detallan a continuación:

- Distribución del volumen de PQRSDF en la muestra:

La Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda registra el mayor número de PQRSDF (54), representando el 25% del total.

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

Otras dependencias con alta cantidad de solicitudes incluyen el Grupo de Titulación y Saneamiento Predial (16) y el Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

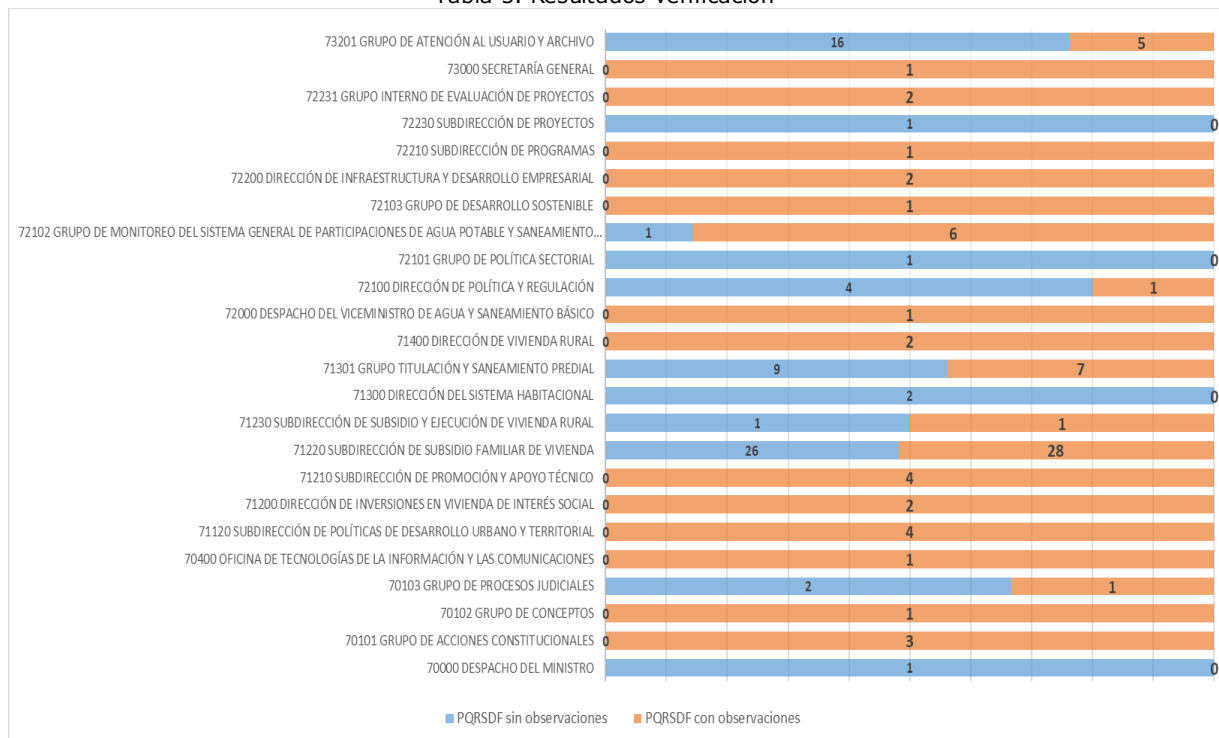
• Proporción de PQRSDF sin observaciones:

Algunas dependencias como, la Dirección del Sistema Habitacional, Grupo de Política Sectorial, Subdirección de Proyectos, tienen un buen desempeño en términos de solicitudes sin observaciones.

• Dependencias con mayor número de observaciones:

- La Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda tiene 28 PQRSDF con observaciones, lo que representa el 52% de su total.
- El Grupo de Monitoreo del Sistema General de Participaciones de Agua Potable y Saneamiento Básico con 6 de 7 solicitudes con observaciones (85.7%).
- La Subdirección de Políticas de Desarrollo Urbano y Territorial y Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico el 100% de sus PQRSDF con observaciones.

Tabla 5. Resultados verificación

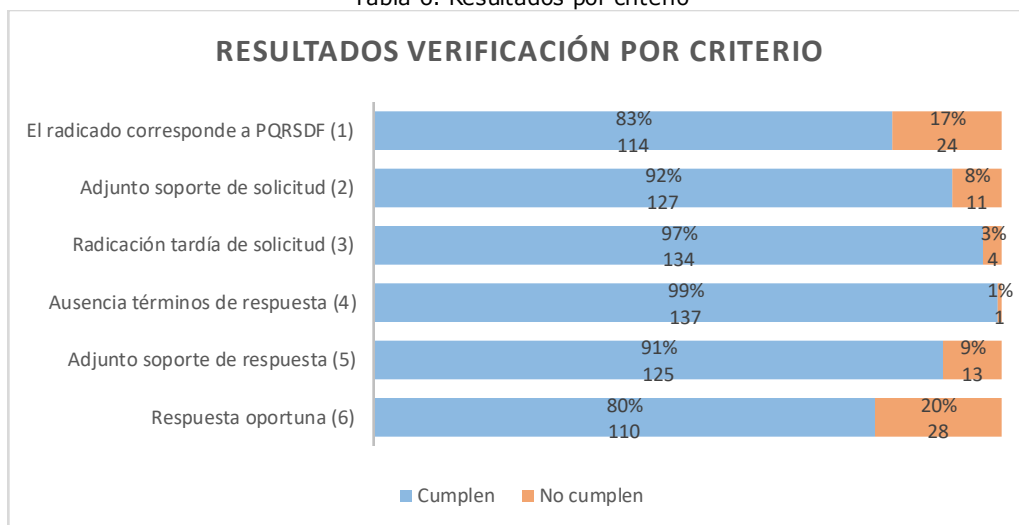


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, es fundamental analizar las causas de las observaciones en las dependencias con mayores incidencias y fortalecer los mecanismos de control y gestión de solicitudes para mejorar su desempeño.

2.3. Detalle de la verificación por cada uno de los criterios evaluados:

Tabla 6. Resultados por criterio



- 1. El radicado corresponde a PQRSDF:** Se identificó que en 24 casos los radicados no correspondían a una PQRSDF, lo que indica una posible clasificación errónea o deficiencias en los criterios utilizados para registrar las solicitudes. La falta de claridad en la clasificación puede generar errores en el trámite y gestión de las solicitudes, al igual que en las estadísticas de gestión de las mismas, y por supuesto, demoras en la respuesta oportuna a la ciudadanía, elevando el riesgo de tutelas y acciones constitucionales contra el Ministerio.

Recomendación: Se sugiere analizar la viabilidad de reforzar la capacitación del personal encargado del registro y clasificación de solicitudes, así como establecer un mecanismo de verificación para evitar errores en la categorización de la tipología.

- 2. El soporte de la solicitud se adjunta y/o visualiza.:** En 11 casos, las solicitudes no contaban con los documentos soporte, lo que dificultó identificar si la gestión de respuesta se realizó acorde con la normatividad. La ausencia de soportes puede derivar en respuestas incompletas o en la

necesidad de requerimientos adicionales, afectando los tiempos de atención.

Recomendación: Analizar la viabilidad de implementar controles en la recepción de solicitudes para asegurar que cuenten con la documentación requerida para su gestión.

- 3. La radicación de solicitud se realizó en términos:** Se encontraron 4 casos en los que la solicitud no se radicó dentro del tiempo estipulado por la normatividad vigente. El incumplimiento de los plazos de radicación puede generar demoras en la gestión y afectar la percepción de eficiencia de la entidad.

Recomendación: Analizar la viabilidad de establecer mecanismos de alerta temprana que permitan identificar solicitudes pendientes de radicación y evitar retrasos.

- 4. Ausencia términos de respuesta.:** En 1 caso no se definieron los términos de respuesta en GESDOC, lo que puede ocasionar incumplimientos en los tiempos de atención establecidos. La ausencia de término para la respuesta puede derivar en retrasos o falta de seguimiento a la solicitud.

Recomendación: Analizar la viabilidad de incluir controles en el procedimiento interno de verificación de la información incluida en GESDOC, con el fin de garantizar que todas las solicitudes cuenten con una fecha límite de respuesta para la gestión correspondiente.

- 5. El soporte de respuesta se adjunta y/o visualiza:** En 13 casos no se adjuntó o no se pudo visualizar el soporte de la respuesta emitida. Esto puede generar falta de trazabilidad y afectar posiblemente la transparencia en la gestión de las solicitudes.

Recomendación: Se recomienda analizar la viabilidad de incluir validaciones en el sistema de gestión documental que garanticen la carga y disponibilidad de los soportes de respuesta.

- 6. La respuesta fue oportuna:** Se identificaron 28 casos en los que la respuesta no fue emitida dentro del tiempo establecido. El incumplimiento de los términos de respuesta afecta la confianza de los ciudadanos en la entidad y puede derivar en sanciones administrativas.

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

Recomendación: Fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta mediante alertas automáticas y controles de gestión para asegurar el cumplimiento de los plazos normativos.

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

Las observaciones realizadas por Control Interno por cada criterio, puede consultarse de manera detallada en el Anexo No 1.

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

Riesgos de Gestión	Código del riesgo	Control	Zona de riesgo residual
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	Zona de Riesgo MODERADA
		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	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.	Zona de Riesgo MODERADA
		Garantizar el debido manejo de las bases de Datos personales.	

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

Riesgos de Corrupción	Código del riesgo	Control	Zona de riesgo residual
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para realizar trámites al interior del MVCT, propios o de terceros sin el cumplimiento de los requisitos o procesos establecidos.	SCI-2	Revisar las Denuncias recibidas en el MVCT, para identificar si hay alguna relacionada con el riesgo y darle el trámite correspondiente.	Zona de Riesgo MODERADA
		Presentar a los organismos de control las situaciones que conlleve a un acto de corrupción para que determine el tratamiento que se debe dar a la situación presentada.	
		Validar que las solicitudes allegadas a la entidad, por el canal presencial cumplan con los requisitos para el trámite.	

Teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los mapas de riesgos del proceso, específicamente el riesgo SCI-3 en el control 2; se evidencia que no se están cumpliendo los términos de respuesta y oportunidad en 28 radicados de la muestra, es decir el 21%, por lo que se concluye que los controles no están siendo efectivos.

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, según el siguiente aparte del respectivo plan de mejora, y el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, la acción se encuentra cumplida.

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

Tabla 7. Plan de Mejoramiento SIG

Se realizó la elaboración de la Política de Servicio del Ciudadano del plan de mejoramiento por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, con el objetivo de lograr una mejora continua													
1	31/12/2024	publicada. Contiene en el Manual de Atención y servicio al Ciudadano	Ana Tulla Ortigón Gutiérrez Profesional Especializado		Atención al Usuario y Archivo	que todas las dependencias del MVCT deben considerar para la atención y trámite de las PQRSDF dentro del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano. En consecuencia, se establece el 31/12/2024 como nueva fecha para la entrega del documento actualizado.	SIN INICIAR	23/08/2024	Echavarría Suarez	SI	SI	SI	NO
9		Política de Servicio al Ciudadano actualizada y publicada. Contiene en el Manual de Atención y servicio al Ciudadano	Coordinadora del Grupo de Atención al Usuario y Archivo Ana Tulla Ortigón Gutiérrez Profesional Especializado	30/12/2024	Luz Nelly Ortiz Moya Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo	Se realizó la elaboración de la Política de Servicio del Ciudadano del plan de mejoramiento por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, con el objetivo de lograr una mejora continua del proceso. Teniendo en cuenta que la tipología de política, no está incluida dentro del Sistema de Planeación y Gestión (SPG), una vez sea revisada y aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se incluirá como un capítulo del Manual: Servicio y Atención al Ciudadano – SCI-M-01	CUMPLIDA						0

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

Dentro del Plan de Acción Institucional, se evidenció que el proceso “Atención al Ciudadano” presenta la siguiente estructura, indicando que con corte a 31 de diciembre 2024 se encontraba con un cumplimiento de metas del 100%

Tabla 8. PAI-PEI 2024 V_2

Dimensión Estratégica PEI	Proceso SIG Entidad	Riesgo	Nombre del indicador	Entregables	Porcentaje cumplimiento de actividades
				(Evidencias)	
4. Fortalecimiento Institucional y Regulatorio	Servicio al Ciudadano	SCI-3	Porcentaje de respuestas a Derechos de Petición enviadas en menos de 15 días hábiles.	Presentación con el análisis de uso de los canales de atención para el radicado de los documentos y tiempos de respuesta	100%
4. Fortalecimiento Institucional y Regulatorio	Servicio al Ciudadano	SCI-3	Porcentaje de satisfacción del usuario respecto a la atención brindada por el canal presencial.	Presentación con el análisis de la satisfacción de los usuarios	100%

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el seguimiento efectuado, Control Interno recomienda analizar la viabilidad de:

- Implementar programas de capacitación continua para el personal encargado del registro y clasificación de las PQRSDF, con el fin de garantizar una correcta identificación y categorización de las solicitudes.
- Revisar y armonizar la tipología de peticiones entre el Manual de Servicio y Atención al Ciudadano y la página web del MVCT, evitando discrepancias que generen errores en la clasificación y afecten los tiempos de respuesta.
- Establecer un proceso de verificación interna para validar la correcta clasificación de las solicitudes antes de su radicación.
- Dado que el correo electrónico y la página web son los canales más utilizados, se recomienda incrementar la promoción y difusión de la aplicación móvil como canal de atención, así como mejorar su funcionalidad para facilitar su uso y aumentar su adopción y continuar fomentando el uso de canales digitales para reducir la carga de solicitudes físicas, optimizando recursos y mejorando la eficiencia en la gestión.
- Implementar controles en la recepción de solicitudes para asegurar que todas las PQRSDF cuenten con la documentación requerida antes de su radicación.
- Fortalecer la digitalización de los soportes y respuestas, garantizando que estén disponibles y accesibles en el sistema de gestión documental (GESDOC).
- Establecer mecanismos de seguimiento que permitan verificar la carga y disponibilidad de los soportes de respuesta, asegurando la transparencia en la gestión.
- Implementar un sistema de alertas automáticas que notifique al personal encargado sobre solicitudes pendientes de radicación o respuesta, evitando retrasos.
- Establecer controles de gestión que permitan monitorear el cumplimiento de los plazos establecidos en la normatividad, garantizando respuestas oportunas.
- Establecer indicadores de desempeño para medir la eficiencia en la gestión de PQRSDF en cada dependencia, con el fin de identificar áreas de mejora y reconocer buenas prácticas.
- Explorar el uso de inteligencia artificial para la clasificación automática de solicitudes y la generación de respuestas estándar, optimizando tiempos y recursos.
- Revisar y actualizar periódicamente los manuales y protocolos de atención al ciudadano, incorporando las lecciones aprendidas y mejores prácticas identificadas.

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

- Realizar la actualización de los controles a los mapas de riesgos, implementando controles que mitiguen el riesgo, atacando la causa raíz de los incumplimientos en los términos de respuesta.

PAPELES DE TRABAJO

- Archivos base de datos ER 2024 reportados por el grupo de atención al ciudadano y archivo GAUA.
- Informe de atención al ciudadano PQRSDF.
- Verificación PQRSDF muestra seleccionada.

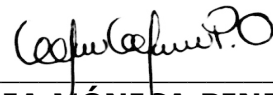
CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITACIONES

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 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 ROCHA MATÍNEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



MARIA MÓNICA PINEDA O.
AUDITOR OCI



ANGÉLICA MARÍA MORENO J.
AUDITOR OCI

Elaboró y Consolidó: MMP
Proyectó: AMM
Revisó: JJRM

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

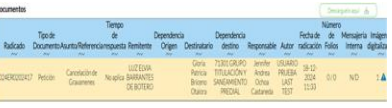
ANEXO No 1

Datos de Archivo "EP 2024"							Criterios Verificados								Observaciones Oficina de Control Interno
No	RADICADO	FECHA RADICADO	DEPENDENCIA DESTINO	TIPO	PQRSDF	Tér.	(1).	(2).	(3).	(4).	(5).	(6).	Fecha respuesta	No días hábiles fuera de términos	
1	2024ER 0179587	14/11/2024	71210 SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	Petición	Petición	15	X								(1) Entrega de informe de seguimiento contrato interadministrativo No 224007 de 2024 con Enterritorio.
2	2024ER 0152419	24/09/2024	71301 GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	Petición	Petición	15	X								(1) Envío de información solicitada sobre documentos de liquidación de convenio No 758 de 2021.
3	2024ER 0103093	3/07/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15						X	29/07/2024	3	(6) La respuesta no se realizó dentro de los términos de acuerdo con la normatividad
4	2024ER 0163095	17/10/2024	72200 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	Petición	Petición	15	X								(1) Radicación de Sisconpes NDP con asunto "aprobación definitiva de los valores reportados en SisCONPES para las siguientes acciones".
5	2024ER 0203009	19/12/2024	70101 GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	Oficio	Petición	10	X								(1) Corresponde a una acción popular, con asunto: "Intervención conforme a la decisión de no responder el auto de 11 de abril de 2024", remitente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
6	2024ER 0171736	31/10/2024	73201 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	Petición	Petición	15						X	3/12/2024	6	(6) La respuesta no se realizó dentro de los términos de acuerdo con la normatividad
7	2024ER 0105849	8/07/2024	73201 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	Petición	Petición	15						X	30/07/2024	1	(6) La respuesta no se realizó dentro de los términos de acuerdo con la normatividad.
8	2024ER 0136955	29/08/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	10						X	2/12/2024	55	(6) La respuesta no se realizó dentro de los términos de acuerdo con la normatividad.

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

9	2024ER 0125150	1/08/2024	72102 GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	Petición	Petición	15						X	8/11/2024	52	(6) La respuesta no se realizó dentro de los términos de acuerdo con la normatividad
10	2024ER 0184759	21/11/2024	72103 GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	Petición	Petición	15					X				(5) La petición indica "agradecemos informar a esta Sociedad Fiduciaria, si la Rendición Final de cuentas remitida mediante VNO-20976 remitida el día 14 de noviembre de 2024, presenta alguna observación o por el contrario se encuentra aprobada", sin embargo no se observa respuesta frente a la petición.
11	2024ER 0202417	18/12/2024	71301 GRUPO Y TITULACIÓN SANEAMIENTO PREDIAL	Petición	Petición	N/A				X					(4) No establece los términos de respuesta en GESDOC indicando (No Aplica), no obstante, se está solicitando EXPEDICION DE ACTO ADMINISTRATIVO SOBRE BIEN inmueble, para lo cual se asocia respuesta mediante radicado No 2024EE0098921 del 26-12-2024 
12	2024ER 0118114	24/07/2024	72102 GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	Petición	Petición	15			X			X	23/09/2024	26	(3) La solicitud se realizó a correo institucional de funcionario del MVCT el 18/07/2024, y fue radicada el 24/07/2024, 4 días hábiles después. (6) La respuesta no se realizó dentro de los términos de acuerdo con la normatividad
13	2024ER 0129497	13/08/2024	71120 SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	Solicitud de Información	Petición	15						X	9/09/2024	3	(6) La respuesta no se realizó dentro de los términos de acuerdo con la normatividad
14	2024ER 0104300	4/07/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15						X	28/08/2024	22	(6) La respuesta no se realizó dentro de los términos de acuerdo con la normatividad

Documentos

Radicado	Documento	Referencia	Respuesta	Remite	Origen	Destinatario	Dependencia	Dependencia	Responsable	Fecha de radicación	Fecha de respuesta	Manejado	Imágenes
2024ER0202417	Petición	Comunicación	Respuesta	72103 GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	72103 GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	72103 GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	72103 GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	72103 GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	72103 GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	2024-11-21	2024-11-21	1	

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

15	2024ER 0161319	15/10/2024	70103 GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	Petición	Petición	15	X								(2) De acuerdo con el correo adjunto en GESDOC, no se observa el contenido de la petición realizada, al consultar la trazabilidad en "Registros de auditoria" en dicho aplicativo, se informa "Motivo: es respuesta automática del radicado 2024ER0160854 de restitución de tierras es informativo". Al consultar el radicado indicado se relaciona respuesta con radicado 2024EE0080054, sin embargo, en asunto del mismo no se encuentra asociado el radicado 2024ER0161319. De acuerdo con lo anterior, no es claro si la radicación realizada corresponde a una petición ya que no se evidencia el contenido de la misma.
16	2024ER 0147256	16/09/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15		X							(3) El 28 de agosto se recibió la petición al correo electrónico correspondencia@minvivienda.gov.co, la usuaria el 16-09-2024 remite correo nuevamente informando que no ha recibido respuesta observando que se realiza el registro de la PQRSDF en esta fecha y no en agosto cuando se realizó la solicitud inicial.
17	2024ER 0160420	10/10/2024	71200 DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	Petición	Petición	15	X								(2) Al consulta la petición, no se visualizó el contenido de la misma, esto obedece a que se despliega un mensaje que indica: "Restricción de visualización".
18	2024ER 0125547	2/08/2024	71301 GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	Petición	Petición	15	X								(1) Corresponde a respuesta al radicado No 2024EE0047586 de solicitud realizada por el Grupo de Titulación y Saneamiento Predial del MVCT.
19	2024ER 0116872	22/07/2024	71120 SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	Petición	Petición	15						X	30/08/2024	12	(6) La respuesta no se realizó dentro de los términos de acuerdo con la normatividad
20	2024ER 0159775	9/10/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15						X	25/11/2024	15	(6) La respuesta no se realizó dentro de los términos de acuerdo con la normatividad
21	2024ER 0164435	21/10/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15						X	2/12/2024	13	(6) La respuesta no se realizó dentro de los términos de acuerdo con la normatividad

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

22	2024ER 0126049	5/08/2024	72102 GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	Petición	Petición	10						X				(5) Una vez consultada la trazabilidad en "Registros de auditoría" en GESDOC, se manifiesta: "Observaciones: Se programó asistencia técnica virtual para el día 20 de agosto a las 10 am", sin embargo, no se emite respuesta formal al peticionario.
23	2024ER 0172572	1/11/2024	72231 GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	Petición	Petición	15	X									(1) La petición indica "Radicación Proyecto "OPTIMIZACIÓN DE LA REDES DE DISTRIBUCION DEL ACUEDUCTO DEL CORR EGIMIENTO DE SANTA ROSA Y DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL CORREGIMIENTO DE CONTADERO, JURISDICCION DEL MUNICIPIO DE SAN FERNANDO - BOLIVAR", no corresponde a una petición.
24	2024ER 0131724	20/08/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15	X									(1) La petición establece, asunto: Subsanación cambia mi casa Lista de precargue urbano Municipio de Cantagallo Bolívar. "Por medio del presente correo envío Excel con lista de precargue", corresponde a entrega de información para subsanación.
25	2024ER 0174615	6/11/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15						X	5/12/2024	5		(6) La respuesta no se realizó dentro de los términos de acuerdo con la normatividad
26	2024ER 0133809	22/08/2024	73201 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	Petición	Petición	15		X								(2) No se observa la solicitud realizada por el usuario, se adjuntan documentos como consulta al sisben y documentos de identificación. Sin embargo el MVCT emite respuesta con asunto: Oferta Institucional - Programas de Subsidio de Vivienda
27	2024ER 0182936	20/11/2024	70102 GRUPO DE CONCEPTOS	Petición	Petición	7		X								(2) Al consulta el radicado no se visualizó el soporte de la petición, a pesar de que se emite respuesta dentro de los tiempos indicados.
28	2024ER 0126424	6/08/2024	71210 SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	Petición	Petición	15	X									(1) Corresponde a respuesta de solicitud realizada por el MVCT mediante radicado No 2024EE0047889, y donde se indica: "Solicitud avance transferencia de propiedad viviendas URBANIZACIÓN TORRES DE SAN JUAN I, VILLANUEVA – CASANARE. CONVENIO 051 DE 2017 PROGRAMA DE VIVIENDA GRATUITA FASE II - PVGII", nos permitimos remitir oficio No. VIVIENDA-2024-033-131, para su conocimiento y fines pertinentes"

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

29	2024ER 0112205	17/07/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15									(5) Se envía documentos con asunto: "subsanaiones zona urbana del jefe de Hogar municipio de Puerto Libertador Córdoba. Anexo nombre y cédula del jefe de hogar". Sin embargo, no se observa soporte de repuesta a pesar de que en "Registros de auditoría" de GESDOC, se manifiesta: "Observaciones: NRR, se informa por correo el motivo por el cual no es posible subsanar"
30	2024ER 0181644	18/11/2024	71301 GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	Petición	Petición	15	X								(1) Se envían archivos de documentos faltantes solicitados, no corresponde a petición. En "Registros de auditoría" de GESDOC, se manifiesta: "Observaciones: Este radicado NO requiere respuesta toda vez que se trata del envío de documentos por parte de la Alcaldía de Curumani para iniciar el proceso de transferencia de 7 predios por intermedio del Artículo 276 de la Ley 1955 del 2019".
31	2024ER 0116791	22/07/2024	70400 OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Petición	Petición	15						X			(5) No se observa soporte de respuesta a la propuesta realizada.
32	2024ER 0166035	23/10/2024	72000 DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	Petición	Petición	10				X		X			(3) La solicitud se remitió el 18 de octubre 2024 al correo institucional de un contratista, posteriormente fue radicado en GESDOC hasta el 23 de octubre de 2024, tres días hábiles después de la primera remisión. (5) EL radicado indica como asunto "Solicitud prórroga a suspensión del convenio No 1141 de 2021" - Convenio Interadministrativo de Cooperación 1141 de 2021, suscrito entre MVCT y la empresa de desarrollo urbano de barranquilla y de la región caribe. Sin embargo, no se observa soporte de respuesta a la solicitud realizada, ni tampoco referencia de radicado con el cual se haya gestionado.
33	2024ER 0125654	2/08/2024	72210 SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS	Petición	Petición	15	X								(1) El radicado no corresponde a una "Petición", es respuesta de una solicitud hecha por el MVCT sin tener asociado el radicado en el cual el MVCT solicito información.

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

34	2024ER 0110634	16/07/2024	73201 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	Petición	Petición	10						X	5/08/2024	4	(6) Las peticiones de información tienen tiempo de respuesta de 10 días (Ley 1755/2015 Art.14)
35	2024ER 0103311	3/07/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	10						X	28/08/2024	28	(6) La respuesta no se realizó dentro de los 10 días hábiles, de acuerdo con la normatividad
36	2024ER 0101893	2/07/2024	73201 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	Petición	Petición	15						X	26/07/2024	3	(6) La respuesta no se realizó dentro de los 15 días hábiles, de acuerdo con la normatividad
37	2024ER 0201795	17/12/2024	71301 GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	Petición	Petición	15					X				(5) La respuesta no se realizó dentro de los 15 días hábiles, de acuerdo con la normatividad
38	2024ER 0102852	3/07/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	10		X				X	2/09/2024	31	(2) La petición se encuentra incluida dentro del espacio "Información General" de GESDOC, sin embargo, no se observa el soporte del correo enviado por el peticionario, esto con la finalidad de verificar el canal de radicación utilizado y la oportunidad en la radicación de la misma. (6) La respuesta no se realizó dentro de los 10 días hábiles, de acuerdo con la normatividad.
39	2024ER 0134892	26/08/2024	71400 DIRECCIÓN DE VIVIENDA RURAL	Petición	Petición	10		X				X	17/09/2024	6	(2) La petición se encuentra incluida dentro del espacio "Información General" de GESDOC, sin embargo, no se observa el soporte del correo enviado por el peticionario, esto con la finalidad de verificar el canal de radicación utilizado y la oportunidad en la radicación de la misma. (6) La respuesta no se realizó dentro de los 10 días hábiles, de acuerdo con la normatividad
40	2024ER 0131884	20/08/2024	71120 SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	Petición	Petición	15						X	15/10/2024	24	(6) La respuesta no se realizó dentro de los 15 días hábiles, de acuerdo con la normatividad
41	2024ER 0181482	18/11/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Solicitud de Información	Petición	10		X				X	9/12/2024	5	(2) La petición se encuentra incluida dentro del espacio "Información General" de GESDOC, sin embargo, no se observa el soporte del correo enviado por el peticionario, esto con la finalidad de verificar el canal de radicación utilizado y la oportunidad en la radicación de la misma.

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

															(6) La respuesta no se realizó dentro de los 10 días hábiles, de acuerdo con la normatividad
42	2024ER 0202404	18/12/2024	71200 DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	Petición	Petición	15	X								(2) Se observó que el radicado fue rechazado, por lo anterior, no fue posible visualizar el contenido de la misma, no obstante, al consultar los "Registros de auditoría" en GESDOC, se indica "Justificación: SE RECHAZA POR COMPETENCIA. se trata de una petición de reunión para tratar la inclusión de una financiera en proyectos de vivienda de carácter urbano en la ciudad de Bogotá, por lo que no es competencia de la SAE."
43	2024ER 0130035	14/08/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	10					X				(5) La peticionaria realizo inicialmente una solicitud con radicado No 2024ER0117963 el 24-07-2024 a la cual se dio respuesta con radicado No 2024EE0064040, posteriormente se solicita nueva solicitud, sin embargo, no se da respuesta a la segunda petición ni tampoco se adjunta la enviada inicialmente.
44	2024ER 0151225	23/09/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15						X	18/10/2024	3	(6) La respuesta no se realizó dentro de los 15 días hábiles, de acuerdo con la normatividad
45	2024ER 0157769	7/10/2024	71400 DIRECCIÓN DE VIVIENDA RURAL	Petición	Petición	10						X	12/11/2024	13	(6) La respuesta no se realizó dentro de los 10 días hábiles, de acuerdo con la normatividad
46	2024ER 0176418	8/11/2024	71301 GRUPO Y TITULACIÓN SANEAMIENTO PREDIAL	Reclamo	Reclamo	15	X								(1) Se realizó la clasificación como reclamo, no obstante, corresponde a una petición.
47	2024ER 0155554	1/10/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15						X	29/11/2024	25	(6) La respuesta no se realizó dentro de los 15 días hábiles, de acuerdo con la normatividad
48	2024ER 0159435	9/10/2024	72231 GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	Petición	Petición	10	X								(1) Corresponde a respuesta de solicitud realizada por el MVCT mediante radicado No 2024EE00143951.
49	2024ER 0175759	8/11/2024	71210 SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	Petición	Petición	15	X								(1) Se remite informe de seguimiento No 35 de supervisión a los SFV asignados por FONVIVIENDA. Lo anterior, no corresponde a una petición

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

50	2024ER 0125281	2/08/2024	71120 SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	Petición	Petición	5						X	6/09/2024	18	(6) La respuesta no se realizó el traslado por competencia dentro de los 5 días siguientes , de acuerdo con la normatividad
51	2024ER 0198369	11/12/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15	X								(1) Respuesta a solicitud del MVCT
52	2024ER 0136657	29/08/2024	72102 GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	Petición	Petición	15	X								(1) Envío de información relacionada con archivo relación de subsidios entregados en la facturación del mes de agosto 2024, remitente Acueducto Aguas Claras.
53	2024ER 0196863	9/12/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Solicitud de Información	Petición	10					X				(5) La peticionaria realizo inicialmente una solicitud con radicado No 2024ER0182271 el 19-11-2024 a la cual se dio respuesta con radicado No 2024EE0091022 del 27-11-2024, posteriormente se solicita nueva solicitud, sin embargo, no se da respuesta a la segunda petición ni tampoco se adjunta la enviada inicialmente.
54	2024ER 0203080	19/12/2024	71301 GRUPO Y TITULACIÓN SANEAMIENTO PREDIAL	Petición	Petición	15	X								(1) Respuesta asociada a requerimiento del MVCT con radicado No 2024EE0081645.
55	2024ER 0127305	8/08/2024	70101 GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	Oficio	Petición	10	X								(1) Soporte de solicitud de acceso a expediente digital de acción popular solicitado al Tribunal Administrativo de Cundinamarca allegado a MVCT de tipo informativo.
56	2024ER 0130460	15/08/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15						X	16/10/2024	27	(6) La respuesta no se realizó el traslado por competencia dentro de los 15 días siguientes , de acuerdo con la normatividad
57	2024ER 0201564	16/12/2024	72200 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	Petición	Petición	15		X							(2) No visualizar soporte de la petición realizada, se desconoce su tipología y GESDOC no indica radicado de respuesta, únicamente traslados internos indicando "Motivo: Cordial Saludo Apreciada Maria Cristina De manera atenta me permito remitir solicitud para tramite pertinente".

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

58	2024ER 0172144	31/10/2024	72102 GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	Petición	Petición	10	X								(1) Respuesta a requerimiento de información, visita de monitoreo al uso y ejecución de los recursos del sistema general de participaciones sector agua potable y saneamiento básico (sgp-apsb) asignados al municipio de solano – Caquetá.
59	2024ER 0153767	26/09/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15					X				(5) De acuerdo con la petición se solicita "subsanan las novedades presentadas en relación con el señor GUILLERMO". Sin embargo, en los "Registros de auditoría" de GESDOC, se manifiesta: "Observaciones: NRR Implementación Plataforma Operativa, Se Notifica Mediante Correo Electrónica 11/10/2024". De lo acuerdo, con lo anterior, no se observa soporte de la notificación realizada mediante correo electrónico.
60	2024ER 0207732	30/12/2024	72100 DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN	Petición	Petición	10		X							(2) No se observa soporte de radicado de acuerdo con el asunto "CORREO ELECTRÓNICO - 2202450713448, SOLICITUD DE GESTIÓN DE TRÁMITES DE LIQUIDACIÓN DE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS DE COOPERACIÓN TÉCNICA Y APOYO FINANCIERO".
61	2024ER 0162283	16/10/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15					X				(5) Corresponde a una segunda petición, ya que el peticionario realizó una solicitud inicial el 28/08/2024, con radicado No 2024ER0136179 y radicado de respuesta No 2024EE0067068 del 06-09-2024 , sin embargo, no se observa el documento enviado en respuesta a la segunda petición realizada, ni tampoco se observa el radicado adjunto con el cual se menciona que se dio respuesta en la primera solicitud, por otra parte, en el campo "Registros de auditoría" se menciona: "SE RESPONDE CON RADICADO 2024EE0067068, LEVANTAMIENTO EN TRAMITE", sin embargo, no se observa documento de reenvío de respuesta.
62	2024ER 0148345	18/09/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15		X							(2) No se observa soporte de radicado de acuerdo con el asunto "CORREO ELECTRONICO - DERECHO DE PETICION". No obstante, en el sistema GESDOC, "Registros de Auditoría", se indica "Observaciones: NRR YA SE DIO

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

																RESPUESTA A LA SOLICITUD CON EL RADICADO 2024EE0073550-AISGNADO - SI PROCEDE A VALOR POR CAMBIO DE SISBEN".
63	2024ER0145609	13/09/2024	71210 SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	Petición	Petición	15	X									(1) No corresponde a una petición, debido a que se informa " se envía información correspondiente para registrar el plan de vivienda VILLAS DE PASO REAL, construido y comercializado por la CONSTRUCTORA PASO REAL SAS, registrada como oferente ante el Ministerio de Vivienda con el código 87992 del 09 de agosto de 2023". Observando que no se esta realizando petición.
64	2024ER0137002	29/08/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15						X				(5) El usuario inicialmente realizó petición con radicado No 2024ER0129450 del 13-08-2024 al cual se dio respuesta con radicado No 2024EE0062420 del 21-08-2024, el usuario realizó segunda petición con radicado No 024ER0137002 el 28-09-2024, sin embargo, no se observa el documento enviado en respuesta a la segunda petición realizada, ni tampoco se observa el radicado adjunto con el cual se menciona que se dio respuesta en la primera solicitud, por otra parte, en el campo "Registros de auditoria" se menciona: "SE RESPONDE CON RADICADO 2024EE0067068, LEVANTAMIENTO EN TRAMITEYA SE DIO RESPUESTA A LA SOLICITUD CON EL RADICADO 2024EE0062420-LEVANTAMIENTO CONFORMACION DE NUEVO HOGAR", no se evidencia dicho documento
65	2024ER0165001	21/10/2024	72102 GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	Petición	Petición	15	X		X							(1) EL radicado indica como asunto "envío documentos solicitados,(ACTA DE ASAMBLEA - APROBACIÓN DE TARIFAS y Factura de evidencia)", no corresponde a petición. (3) La solicitud se remitió el 9 de octubre 2024 al correo institucional RutaComuniAgua@minvivienda.gov.co, posteriormente fue radicado en GESDOC hasta el 21 de octubre de 2024, siete días hábiles después de la primera remisión.

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

66	2024ER0172887	1/11/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Reclamo	Reclamo	15						X			(5) Petición reiterativa, el usuario inicialmente realizó petición con radicado No 2024ER0138455 del 03-09-2024 al cual se dio respuesta con radicado No 2024EE0069758 del 17-09-2024, el usuario realizó segunda petición con radicado No 2024ER0172887 el 01-11-2024, sin embargo, no se observa el documento enviado en respuesta a la segunda petición realizada, ni tampoco se observa el radicado adjunto con el cual se menciona que se dio respuesta en la primera solicitud, por otra parte, en el campo "Registros de auditoria" se menciona: "SSE RESPONDE CON RADICADO 2024EE0069758 , NO CUMPLE FONVIVIENDA, SE ENVIA DOCUMENTACIÓN PARA CONFORMACIÓN DE NUEVO HOGAR", no se evidencia dicho documento como respuesta al peticionario.
67	2024ER0204748	23/12/2024	71230 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL	Petición	Petición	15						X			(5) A 1 de marzo 2025, no se observa evidencia de respuesta de la petición acorde con términos normativos.
68	2024ER0152157	24/09/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15	X								(1) Se remite el certificado de avalúo que no supera el tope VIS, agua potable y certificado de riesgo del municipio de SAN BENITO ABAD, sucre, del postulante. Los documentos corregidos teniendo en cuenta las observaciones que fueron notificadas por parte de CMC.
69	2024ER0156215	2/10/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15						X	13/11/2024	12	(6) La respuesta no se realizó dentro de los 15 días hábiles, de acuerdo con la normatividad
70	2024ER0163476	18/10/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	15	X					X	3/12/2024	14	(1) La tipología corresponde a una denuncia, se manifiesta que "(...) personas inescrupulosas están usando su logotipo para supuestos subsidios de mi casa ya", lo anterior, no corresponde a una petición, sino a una denuncia. (6) La entidad no remitió a la entidad competente (traslado por competencias) acorde con los términos establecidos normativamente (5 días)
71	2024ER0114225	19/07/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE	Petición	Petición	15						X	28/10/2024	53	(6) La respuesta no se realizó dentro de los 15 días hábiles, de acuerdo con la normatividad

INFORME DE EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSDF – II SEMESTRE 2024

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 10.0 Fecha: 23/07/2024 Código: EIA - F-11

			SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA												
72	2024ER 0132068	20/08/2024	71220 SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	Petición	Petición	10						X	22/11/2024	50	(6) La respuesta no se realizó dentro de los 10 días hábiles, de acuerdo con la normatividad
73	2024ER 0181747	18/11/2024	70101 GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	Oficio	Petición	10	X								(1) Se remite de manera informativa soportes contestación acción de tutela
74	2024ER 0177345	12/11/2024	73000 SECRETARÍA GENERAL	Petición	Petición	15	X								(1) Comunicado de SINTRAVIVIENDA