

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

| | | | | | |
|---|---------------|------------|-----------|------------|-------------|
| FECHA DE REALIZACIÓN DEL INFORME | DÍA 16 | MES | 12 | AÑO | 2025 |
|---|---------------|------------|-----------|------------|-------------|

PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO

| | | | | |
|------------------------|-------------------|--|------------------|----------|
| TIPO DE INFORME | PRELIMINAR | | AUDITORIA | X |
|------------------------|-------------------|--|------------------|----------|

NOMBRE DE LA AUDITORIA INTERNA, DEPENDENCIA, PROYECTO, OTROS

Auditoría Interna de Gestión al Proceso Servicio al Ciudadano

OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL:

Evaluar la eficacia, cumplimiento normativo y trazabilidad del proceso de servicio al ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, verificando la accesibilidad de los canales de atención, el cumplimiento de los protocolos institucionales y la correcta elaboración, registro, publicación de informes, evidencias documentales y nivel de satisfacción del usuario.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar la accesibilidad, protocolos y registros de atención al ciudadano en los canales de atención (presencial, formulario virtual, correo electrónico), así como verificar que operen en condiciones de accesibilidad y actualización según la NTC 6047 de 2013, y que el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano se aplique de manera uniforme.
- Revisar la elaboración, contenido y oportunidad del Informe Trimestral de PQRSDF, verificando que cumpla con los aspectos señalados en la norma y procedimientos.

ALCANCE

El periodo por evaluar comprende la vigencia 2024 y primer semestre 2025.

CRITERIOS

1. Ley 134 de 1994. *"Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana."*
2. Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
3. Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.
4. Ley 1437 de 2011. *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
5. Ley 1474 de 2011. *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*.
6. Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
7. Decreto 1077 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
8. Decreto 1081 de 2025. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
9. 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.
10. Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la



Ministerio de
Vivienda, Ciudad y Territorio

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

Ley 1753 de 2015.

11. Ley 2052 de 2020 *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización"*. Artículo 17 Oficina de la relación con el ciudadano. (...) el servidor público responsable de dicha dependencia o entidad deberá ser del nivel directivo. Artículo 28. Lenguaje claro.
12. Norma Técnica Colombiana No. 6047/2013. Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.
13. Resolución 46 de 2017 *"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016."*.
14. Manual: Servicio y Atención al Ciudadano Versión: 0.2 (SCI-M-01).
15. Procedimiento: Trámite y Atención y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Versión: 12.0 (SCI-P-01).
16. Procedimiento Atención a Consultas Telefónicas y Personalizadas Proceso Servicio al Ciudadano Versión: 9.0 (SCI-P-03): Brindar atención telefónica y personalizada a los usuarios del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y Fonvivienda en relación con los temas de su competencia.
17. Documento interno: GTI-M-03_V5 Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información y seguridad digital, el cual incluye los lineamientos para la gestión de usuarios en los aplicativos institucionales.
18. Procedimiento "GTI-P-06 Solicitud de Servicios de Red y Creación de Cuentas de Usuario", por medio del cual se realiza la creación y cancelación de accesos a los aplicativos y sistemas de información del Ministerio.
19. Anexo Técnico No. 2 del Contrato No. 1643 de 2023 con el proveedor Unión Temporal, por medio del cual se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio de los aplicativos institucionales, incluido GESDOC.

METODOLOGÍA

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del ejercicio de auditoría, los cuales obedecen a la aplicación de los siguientes procedimientos:

- Consulta: Se realizaron preguntas al personal del proceso auditado y a terceros, así como entrevistas a la Coordinadora del Grupo de Atención al Usuario y Archivo.
- Observación: Punto de atención principal y desempeño del personal dispuesto para la atención de los ciudadanos, en este aspecto se evaluó la accesibilidad (NTC 6047 de 2013) al punto de atención presencial.
- Inspección: Se estudiaron y analizaron documentos, registros y demás información suministrada por el auditado, así como la disponible en la página web del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio MVCT.

AUDITADO

Proceso Servicio al Ciudadano.

IMPEDIMENTOS:

Durante el desarrollo del ejercicio de Auditoría interna al Proceso Servicio al Ciudadano, no se presentaron impedimentos a la independencia de la organización y a la objetividad individual que pudiesen incluir conflicto de intereses personales, al personal, a los bienes y limitaciones de recursos.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría correspondiente a la vigencia 2025, y de conformidad con los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Oficina de Control Interno adelantó la Auditoría Interna de Gestión al Proceso Servicio al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con el propósito de evaluar la eficacia, cumplimiento

normativo y trazabilidad de las actividades asociadas a la atención de la ciudadanía, así como la accesibilidad, funcionamiento y oportunidad de los distintos canales oficiales dispuestos para este fin.

La auditoría se desarrolló bajo un enfoque basado en riesgos, privilegiando la verificación de controles claves que aseguran la prestación efectiva del servicio, el respeto de los términos legales de respuesta, la adecuada gestión documental y la correcta divulgación de la información pública. Así mismo, se revisaron las prácticas implementadas frente a la aplicación de la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Ley 2052 de 2020, la NTC 6047 de 2013 y demás disposiciones que regulan la interacción Estado-ciudadano.

El ejercicio auditor incluyó actividades de consulta, observación, inspección documental y verificación en sitio, así como revisión de los informes institucionales, registros en el sistema GESDOC, plataformas de publicación y evidencias suministradas por el proceso auditado. Los resultados aquí presentados reflejan el nivel de implementación de los lineamientos internos y normativos, y la consistencia de la información generada por el proceso.

Como parte integral de esta auditoría, se identificaron fortalezas, oportunidades de mejora y hallazgos relacionados con el cumplimiento de los criterios definidos, cuyo análisis permitirá orientar la toma de decisiones y consolidar acciones de mejora que fortalezcan la gestión institucional en materia de servicio al ciudadano.

DESARROLLO

El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece que uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad. En este marco, las entidades públicas deben garantizar la existencia, operación y mejora continua de los canales, recursos y mecanismos que permitan la interacción efectiva con los ciudadanos, incluyendo la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, con el propósito de afianzar la relación Estado-ciudadano, preservar los principios y derechos constitucionales, y fomentar la participación ciudadana.

En desarrollo de la norma citada el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, establece la Política de Servicio al Ciudadano como una de sus Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, orientada a garantizar que las entidades públicas brinden una atención eficaz, transparente y con enfoque de calidad a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Adicionalmente, en el MIPG, la política de servicio al ciudadano se configura como una política pública transversal orientada a asegurar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía a sus derechos en todos los escenarios de interacción con la entidad (consulta de información, acceso a trámites, atención de quejas/denuncias, participación ciudadana).

Considerando lo anterior, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, mediante la Resolución 035 del 31 de octubre de 2011 *"Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y se determinan sus funciones"* constituyó el Grupo de Atención al Usuario y Archivo adscrito a la Subdirección de Servicios Administrativos, estableciendo las siguientes funciones:

- 1. Brindar atención al usuario de manera eficiente, oportuna y eficaz, a través de las diferentes herramientas y mecanismos, dentro de los procesos y procedimientos establecidos para tal fin.*
- 2. Suministrar información sobre los servicios que ofrece el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio a los usuarios y orientarlos cuando requieran atención de las diferentes dependencias de acuerdo a las competencias de cada una de ellas.*
- 3. Registrar la información sobre trámites de quejas y reclamos, peticiones, consultas absueltas y elaborar estadísticas.*
- 4. Recibir, Tramitar, resolver y hacer seguimiento a las quejas y reclamos que presenten los usuarios ya sean en forma escrita, personal, telefónica local y línea gratis, via fax o electrónica, teniendo en cuenta las normas establecidas para tal fin.*
- 5. Elaborar el informe semestral que se debe presentar a la Oficina de*

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

Control Interno y a la Secretaría General, discriminando cada queja o asunto en particular, indicando el trámite surtido.

7. *Participar en el diseño, la elaboración y actualización de trámites en la línea o página Web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, relacionados con el Grupo de Atención al Usuario y Archivo.*

(...)

8. *Proyectar y dar respuesta a las solicitudes que en ejercicio del derecho de petición de la información se presenten sobre temas relacionados con el subsidio familiar de vivienda.*
9. *Definir, coordinar, implementar, controlar y hacer seguimiento a los procesos y procedimientos definidos para el archivo y correspondencia del Ministerio. (...)*

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la información suministrada por el proceso y el análisis realizado, se identificaron conformidades, oportunidades de mejora y observaciones, que le permitirán al proceso mejorar la eficiencia, eficacia, eficiencia en la gestión de proceso, en pro de la mejora continua. A continuación, se detalla lo observado:

HALLAZGOS

Como resultado del ejercicio auditor, a continuación, se enuncian las observaciones identificadas para cada uno de los objetivos establecidos:

Objetivo General: Evaluar la eficacia, cumplimiento normativo y trazabilidad del proceso de servicio al ciudadano en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, verificando la accesibilidad de los canales de atención, el cumplimiento de los protocolos institucionales y la correcta elaboración, registro, publicación de informes, evidencias documentales y nivel de satisfacción del usuario.

➤ **Hallazgo No.1. Desactualización de la denominación del Grupo de Atención al Usuario y Archivo - Oficina Relación con el Ciudadano, De acuerdo con los Cambios Normativos**

Criterio:

La Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"*, promoviendo la eficiencia y la transparencia en la relación entre el ciudadano y el Estado, establece:

"ARTÍCULO 17. Oficina de la Relación con el Ciudadano. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3º, 6º y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo. El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad deberá ser del nivel directivo."

Manual Operativo MIPG Versión 6, *"Para la puesta en operación de la política de servicio al ciudadano en el marco de las políticas de relación el Estado con la ciudadanía, las entidades deben formular su estrategia anual de atención y servicio al ciudadano en el marco del plan institucional, en la cual se deben identificar las actividades para implementar la política."*

Al respecto, el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el Concepto 215311 de 2022, prevé:

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

"La Ley [489](#) de 1998, regula lo relacionado con planta global y grupos de trabajo y sobre el particular establece:

"ARTÍCULO [115](#).- Planta global y grupos internos de trabajo. El Gobierno Nacional aprobará las plantas de personal de los organismos y entidades de que trata la presente Ley de manera global. En todo caso el director del organismo distribuirá los cargos de acuerdo con la estructura, las necesidades de organización y sus planes y programas.

Con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de organismo o entidad, su representante legal podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo.

En el acto de creación de tales grupos se determinarán las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento." (Subrayado fuera del texto)

Por su parte, el Decreto [2489](#) de 2006, preceptúa:

"ARTÍCULO [8](#). Grupos internos de trabajo. Cuando de conformidad con el artículo [115](#) de la Ley [489](#) de 1998, los organismos y entidades a quienes se aplica el presente decreto creen grupos internos de trabajo, la integración de los mismos no podrá ser inferior a cuatro (4) empleados, destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente.""

Condición:

El Decreto 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." prevé:

"ARTÍCULO 27. Subdirección de Servicios Administrativos. Son funciones de la Subdirección de Servicios Administrativos, las siguientes:

(...)

10. Atender y hacer seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias,



Ministerio de
Vivienda, Ciudad y Territorio

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

orientando oportunamente a los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad, sobre el trámite de los mismos, y elaborar informes y estadísticas sobre su comportamiento.

(...)

15. Dirigir la recepción, transferencia, atención y seguimiento de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los ciudadanos, servidores públicos y demás personas que presten o utilicen los servicios del Ministerio.”

En concordancia con lo anterior, con la Resolución No. 35 de 2011 “Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y se determinan sus funciones” se constituyó el Grupo de Atención al Usuario y Archivo adscrito a la Subdirección de Servicios Administrativos, estableciendo las siguientes funciones:

“(…)

- 6. Brindar atención al usuario de manera eficiente, oportuna y eficaz, a través de las diferentes herramientas y mecanismos, dentro de los procesos y procedimientos establecidos para tal fin.*
- 7. Suministrar información sobre los servicios que ofrece el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio a los usuarios y orientarlos cuando requieran atención de las diferentes dependencias de acuerdo con las competencias de cada una de ellas.*
- 8. Registrar la información sobre trámites de quejas y reclamos, peticiones, consultas absueltas y elaborar estadísticas.*
- 9. Recibir, Tramitar, resolver y hacer seguimiento a las quejas y reclamos que presenten los usuarios ya sean en forma escrita, personal, telefónica local y línea gratis, vía fax o electrónica, teniendo en cuenta las normas establecidas para tal fin.*
- 10. Elaborar el informe semestral que se debe presentar a la Oficina de Control Interno y a la Secretaría General, discriminando cada queja o asunto en particular, indicando el trámite surtido.*
- 11. Participar en el diseño, la elaboración y actualización de trámites en la*

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

línea o página Web del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, relacionados con el Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

(...)

- 12. Proyectar y dar respuesta a las solicitudes que en ejercicio del derecho de petición de la información se presenten sobre temas relacionados con el subsidio familiar de vivienda.*
- 13. Definir, coordinar, implementar, controlar y hacer seguimiento a los procesos y procedimientos definidos para el archivo y correspondencia del Ministerio. (...)"*

Como se observa, en la Resolución 35 de 2011 se conservan algunas de las funciones establecidas en el Decreto No. 3571 del 2011 para la Subdirección de Servicios Administrativos, sin existir actos administrativos modificatorios.

Posteriormente, el Gobierno Nacional expidió la *Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"*, por lo cual el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en su Numeral 3.3 estableció:

"Oficina de relación Estado-ciudadanía"

En el marco de lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, las entidades del orden nacional, así como de los departamentos, distritos y municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargue de liderar al interior de esta la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado-ciudadanía.

La creación de esta dependencia implica que las entidades, basadas en el análisis de la cadena de valor, identifiquen qué insumos necesitan; cuáles son las actividades clave, los productos, los efectos e impactos; cómo llevar a cabo la caracterización del proceso y los procedimientos; cuáles son los principales roles, funciones y perfiles de los empleos y qué

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

posibilidades de adaptación de la estructura administrativa pueden implementar”

No obstante, a la fecha de la presente auditoría se identificó que el Grupo se denomina Grupo de Atención al Usuario y Archivo, mientras que la Ley 2052 de 2020 y, el numeral 3.3. del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, establecen que el nombre debe ser Oficina de relación Estado-Ciudadanía.

Posible Causa:

Desactualización de los actos administrativos el MVCT que den cumplimiento a la política de servicio al ciudadano.

Consecuencia:

Incumplimiento a lo que dispone la Ley 2052 de 2020.

Recomendación:

Revisar los cambios normativos que surgen a partir de la expedición de la Ley 2052 de 2020 aplicables al proceso, y realizar un análisis jurídico en el que se defina las actualizaciones correspondientes a que haya lugar respecto de la estructura actual del Grupo interno de Trabajo, en cumplimiento del criterio normativo en cita.

Respuesta Proceso Auditado:

Mediante radicado No. 2025IE0013588-1 del 15 de diciembre de 2025, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, manifestó:

"El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, ha tenido en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 2052 de 2020, para que se adopte una dependencia única, con responsabilidad directiva, responsable de la implementación de las políticas de servicio, transparencia, participación ciudadana y simplificación de trámites, en razón a que la creación de esta oficina permitirá al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio consolidar una relación más efectiva, cercana y transparente con los ciudadanos, garantizar el cumplimiento de derechos fundamentales

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

mediante procesos accesibles y de calidad, optimizar recursos y esfuerzos alineándolos bajo una estrategia común y articulada, y posicionar al Ministerio como una entidad modelo en gestión pública orientada al servicio al ciudadano.

Con el objetivo de fortalecer la relación Estado-Ciudadano, se elaboró un borrador de la Propuesta Técnica para la Creación de una Oficina/Dependencia/Grupo especializado (...)

Sin embargo, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) aclara que la implementación de la Ley 2052 de 2020, que conlleva la racionalización, simplificación de trámites y la consolidación de una dependencia única de servicio al ciudadano, es una responsabilidad de carácter estratégico e institucional.

Esta iniciativa trasciende el alcance operativo del GAUA, cuyo rol principal y aportado hasta la fecha ha sido el de proporcionar el conocimiento técnico y la experiencia operativa en la interacción con el ciudadano (servicio, PQRS, archivo) para la elaboración de la Propuesta Técnica.

Por lo tanto, la responsabilidad de la creación y/o conformación formal de la nueva Oficina/Dependencia/Grupo de Relación Estado-Ciudadano no recae en el GAUA.

La materialización de esta dependencia requiere una reestructuración administrativa y funcional del Ministerio, y la acción coordinada de las siguientes áreas para su consolidación e implementación, la Alta Dirección, Secretaría General (Grupo de Talento Humano, Subdirección de Finanzas y Presupuesto), la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina Asesora Jurídica, entre otras."

Análisis Oficina de Control Interno

Como se observa en los argumentos expuestos, el proceso viene adelantando gestiones tales como la *elaboración de un borrador de la Propuesta Técnica para la Creación de una Oficina/Dependencia/Grupo especializado*, sin embargo, no se evidencia fecha de elaboración del documento, ni trámite interno de traslado y/o gestión ante otras dependencias, adicionalmente, señala el proceso que se realizaron mesas de trabajo para lo cual, no se adjuntaron soportes en la respuesta al informe preliminar.

Considerando lo anterior, el hallazgo se mantiene y se reitera la importancia de gestionar ante la Alta Dirección la propuesta técnica, para que al interior del MVCT se tomen las acciones pertinentes a fin de dar cumplimiento a la La Ley

2052 del 25 de agosto de 2020 *ARTÍCULO 17. Oficina de la Relación con el Ciudadano y la Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía*", versión 1 de noviembre de 2021, expedida por el DAFP.

➤ **Hallazgo No.2. Debilidades en la Formulación y Actualización de Indicadores del Proceso**

Criterio

La ley 1712 de 2014 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*" dispone:

"Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública: Principio de la divulgación proactiva de la información.

Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros"

La Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores – DANE, define:

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

"3.2 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

Una vez definido qué se quiere medir, puede procederse a la elaboración del indicador, para lo cual se establecen las variables que lo conforman y la relación entre ellas para que produzcan la información que se necesita.

Las variables, una vez identificadas, deben ser definidas con la mayor rigurosidad posible asignándole un sentido claro, para evitar que se originen ambigüedades y discusiones sobre sus resultados. Así mismo, se debe tener claridad de quién y cómo produce dicha información para de esta forma mejorar el criterio de confiabilidad."

El Procedimiento: Formulación y Seguimiento del Plan de Acción Institucional – PAI Versión: 1.0 (DET-P-20) establece:

"Sección 6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS relaciona DET-F-17: Formato: Ficha Técnica del Indicador e instructivo"

Así mismo, el PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Versión: 1.0 Fecha: 12/05/2025 Código: DET-P-20, determina:

8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO-

Actividad 5. Remitir las Fichas Técnicas finales. Cada dependencia remitirá a través de correo electrónico las Fichas Técnicas en versión final firmadas por el responsable del indicador.

En este numeral se establece como evidencia: Remisión de las Fichas Técnicas (Formato DET-F-17) del Indicador en versión final, en los formatos de PDF (firmadas) y en Excel.

Actividad 7. *Publicar en página web para consulta ciudadana: Durante mínimo una semana, se publica el Plan de Acción Institucional en la página web para consulta ciudadana, si es el caso, se podrá compartir esta versión con los grupos de interés y de valor que se determinen.*

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

Evidencia: Soportes de publicación en la página web

SEGUIMIENTO - Actividad 11. Consolidar la información a reportar: El gestor de la dependencia consolida y prepara la información a reportar, además presenta al jefe de la dependencia para su respectiva validación y aprobación.

Revisado el Manual de Documentación del Sistema Integrado de Gestión Versión 6 DET-M-05 establece:

"7.6 LINEAMIENTOS POR TIPOLOGÍA DOCUMENTAL

El diligenciamiento de las plantillas se debe hacer teniendo en cuenta los siguientes aspectos, según sea requerido para cada tipología documental:

| <div style="text-align: center;">  Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio </div> <hr/> MANUAL DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Versión: 6.0 Fecha: 02/09/2025 Código: DET-M-05 | | | | | | | |
|--|-------------------|--------|---------------|-------------|-----------|-------------|---------|
| ITEM | TIPO DE DOCUMENTO | | | | | | |
| | Caracterización | Manual | Procedimiento | Instructivo | Protocolo | Alternativa | Formato |
| Indicadores Asociados del proceso: mecanismos utilizados para evaluar el desempeño del proceso en términos de eficiencia, eficacia y/o efectividad. | X | | | | | | |

Imagen No. 1. Fuente SPG.

7.8 ADMINISTRACIÓN Y PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SIG

(...)

Se deben utilizar las versiones actualizadas de la documentación, puesto que el uso de versiones desactualizadas puede llevar a un desgaste administrativo, reprocesos y toma de decisiones equivocadas.

Es responsabilidad de cada líder de proceso hacer la divulgación de las actualizaciones realizadas a sus documentos.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

• **Condición No. 1. Debilidades en la Formulación de Indicadores**

En el desarrollo de la auditoría se solicitó al proceso auditado las Hojas de vida de los indicadores y los soportes de los monitoreos con sus soportes de avances, en respuesta, se remitió:

- *Fichas Técnicas de los Indicadores.*
- *Carpeta Canales de atención 2025*
- *Encuestas satisfacción 2025*

De conformidad con lo anterior, se analizaron las FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES_V11 (DET-F-17) identificando lo siguiente:

• **Indicador: Porcentaje de satisfacción del usuario respecto a la atención brindada en el canal presencial**

1: "Porcentaje del número de encuestas de satisfacción respondidas por los usuarios con calificación buena, por la atención brindada por el canal presencial.

2: Porcentaje del número total de encuestas respondidas por los usuarios"

Analizados los resultados de la medición del indicador, se observó que el cálculo se efectúa tomando los resultados de satisfacción calificados como BUENOS, sobre el total de las encuestas respondidas por los usuarios:

| 3. INFORMACIÓN DE MEDICIÓN | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|-----|-------------------|-------------|-------|------|----------------------|--|------|-------------------|-----|------|-------|
| Tipo Indicador: | Gestión: actividades, procesos, procedimientos u operaciones mediante las cuales los insumos se transforman en bienes o servicios concretos. | | | | | | Tipo de acumulación: | Stock: Busca que se mantenga un resultado que se tiene a una fecha determinada | | | | | |
| Categoría: | 3. Gestión | | Unidad de Medida: | Porcentaje | | | Periodicidad: | Trimestral | | Tiempo de rezago: | 30 | | |
| Línea base: | | | | Fecha L.B.: | D/M/A | | | Fuente L.B.: | | | | | |
| Año de medición | 2025 | | | | | | | | | | | | |
| Programación mensualizada | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Total |
| | 0 | 0 | 100% | 0 | 0 | 100% | 0 | 0 | 100% | 0 | 0 | 100% | 100% |
| Fórmula de cálculo: | (No. de encuestas con calificación buena/No. Total de encuestas respondidas por los usuarios)*100 | | | | | | | | | | | | |

Imagen No.2. Fuente. Ficha del Indicador

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

Evaluados los documentos aportados por el proceso “SG-SSA-02-A1- análisis de Encuestas 1ER TRIM – 2 TRIM” correspondientes 2025, se observó que en el cálculo del indicador se tomó solo una de las variables de calificación “BUENO” dejando de lado otras evaluaciones dadas por los usuarios como “ACEPTABLE y MALO”:



Imagen No.3. Evidencias Numeral 2. Primera Solicitud de información

Considerando las calificaciones y las variables definidas en el indicador, la Oficina de Control realizó el cálculo del indicador obteniendo los siguientes resultados:

| PRIMER TRIMESTRE | | | SEGUNDO TRIMESTRE | | |
|------------------|------------|-------------|-------------------|------------|-------------|
| CONCEPTO | CANTIDAD | % | CONCEPTO | CANTIDAD | % |
| BUENO | 389 | 47% | BUENO | 420 | 51% |
| ACEPTABLE | 433 | 52% | ACEPTABLE | 460 | 56% |
| MALO | 6 | 1% | MALO | 42 | 5% |
| TOTAL | 828 | 100% | TOTAL | 922 | 100% |

Tabla No.1. Fuente: Elaboración Propia

De lo anterior se concluye, que, para el primer y segundo trimestre los resultados de evaluación “BUENO” son del 47% y 51% respectivamente; sin embargo, en el Avance Plan de Acción Institucional PAI - Jun 2025, se reportó que el indicador registró un avance del 100%, como se ilustra en la siguiente imagen:

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28



Imagen No.4. **Fuente:** [avance-plan-de-accion-institucional-a-junio 2025 .pdf](#)

Esta medición y la manera como se presenta, puede generar confusión en la ciudadanía la dar a entender que el 100% de los encuestados se encuentran satisfechos con el servicio de atención prestado.

- **Indicador: Porcentaje de oportunidad de respuestas a Derechos de Petición.**

Variable 1: *Porcentaje de respuestas a Derechos de Petición respondidas [SIC] antes del término establecido por ley.*

Variable 2: *Porcentaje de Derechos de Petición del total respondido*

Los soportes presentados por el proceso almacenados en la *carpeta "Canales de atención 2025"* cuyo contenido registra análisis de atención de PQRSDF para los meses de enero a junio de 2025, no permite calcular el indicador, debido a que dicho informe se centra en el análisis por canales de atención sin identificar cantidades de las solicitudes recibidas ni la oportunidad en las respuestas.

Pese a que en la información aportada por el proceso no es posible determinar el cálculo del indicador, en el Avance Plan de Acción Institucional PAI - Jun 2025, se reportó cumplimiento del 100% para este indicador:

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28



Imagen No.5. **Fuente:** [avance-plan-de-accion-institucional-a-junio 2025 .pdf](#)

- **Condición No. 2. Debilidades en la Actualización de los Indicadores - Caracterización del Proceso**

En la caracterización el proceso Servicio a la Ciudadanía tiene identificados los siguientes indicadores:

1. *Satisfacción del peticionario con relación a la respuesta recibida por parte del MVCT*
2. *Satisfacción del usuario atendido de forma personalizada.*

Con el propósito de evaluar los criterios de medición y los resultados de los indicadores identificados, se revisó la documentación del SPG y se evidenció que los formatos "*Ficha Técnica del indicador DET-F-17*" se encuentran desactualizados, toda vez que registran metas hasta la vigencia 2022 como se presenta a continuación:


| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-------------------|------------|------------|--|-------------------|------|------|------------|
|  La vivienda y el espacio del ciudadano | | FORMATO: HOJA DE VIDA DEL INDICADOR | | | | | Versión: 7.0 | | | |
| | | PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | | | | | Fecha: 19/02/2020 | | | |
| | | | | | | | Código: PEF-F-13 | | | |
| 1. Formulación del Indicador | | | | | | | | | | |
| Proceso SIG asociado: | | Servicio al Ciudadano | | | | | | | | |
| Objetivo estratégico: | | Fortalecer los estándares de transparencia y diálogo con la ciudadanía y los grupos de valor | | | | | | | | |
| Nombre del indicador: | | Oportunidad en la respuesta | | | | | | | | |
| Objetivo del indicador: | | Medir si las respuestas emitidas por el MVCT se realizan dentro de los tiempos establecidos. | | | | | | | | |
| Fórmula del indicador: | | (sumatoria de respuestas emitidas en términos / sumatoria de solicitudes respondidas)*100 | | | | | | | | |
| Definición de variables: | | Variable 1 Respuestas emitidas en términos: Corresponden al número de Peticiones, Quejas y Reclamos tramitados dentro de los tiempos establecidos. | | | | Variable 2 Respuestas emitidas: Corresponden al total de solicitudes respondidas. | | | | |
| Tipo: | | Eficiencia | Unidad de Medida: | Porcentaje | Tendencia: | Creciente | | | | |
| Fuente de información: | | Base de datos Herramienta de Gestión Documental GESDOC | | | | Metas | | | | |
| Línea base: | | 49% | | | | | | | | |
| Fecha línea base: | | NA | | | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Meta Final |
| Periodicidad de medición: | | Mensual | Días de Retazo: | | NA | | | | | |
| Responsable medición y análisis: | | Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) | | | | 0 | 0 | 50 | 52 | 52 |
| Observaciones y criterios de análisis: | | Se llevo el cálculo de los casos tramitados por las dependencias del MVCT durante la vigencia 2020 con corte al 31 de octubre y tomando como límite 30 días hábiles para brindar respuesta según las directrices presidenciales y se evidenció que el comportamiento promedio acumulado a la fecha de corte es del 49%. Esto se debe a los cambios tanto por la pandemia por el COVID-19 y a esto se le suma la actualización de la herramienta de Gestión Documental GESDOC en febrero de la presente vigencia. | | | | | | | | |

Imagen No.6. [Indicadores No 1- 2.xlsx](#)

https://spg.minvivienda.gov.co/index.php?la=&li=&op=2&sop=2.4.2&id_doc=407&version=12&back=1

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|-------------|------------|-------------------|-----------|
|  La vivienda y el espacio urbano | | FORMATO: HOJA DE VIDA DEL INDICADOR | | | | Versión: 8.0 | |
| | | PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | | | | Fecha: 15/03/2021 | |
| | | | | | | Código: DET-F-17 | |
| 1. Formulación del Indicador | | | | | | | |
| Proceso SIG asociado: | | Servicio al Ciudadano | | | | | |
| Objetivo estratégico: | | Fortalecer los estándares de transparencia y diálogo con la ciudadanía y los grupos de valor | | | | | |
| Nombre del indicador: | | Preferencias de los usuarios en los canales de comunicación virtual del MVCT | | | | | |
| Objetivo del indicador: | | Medir las preferencias de los usuarios en los canales de comunicación que dispuso el MVCT. | | | | | |
| Fórmula del indicador: | | $\left(\frac{\text{sumatoria de atenciones en canales virtuales}}{\text{sumatoria de atenciones en todos los canales}} \right) \times 100$ | | | | | |
| Definición de variables: | | Variable 1, Atenciones en canales Virtuales: Corresponde a todas las atenciones brindadas a través de los canales virtuales del MVCT. | Variable 2, Atenciones en todos los canales: Corresponde a todas las atenciones brindadas a través de todos los canales de comunicación del MVCT. | Variable 3: | | Variable 4: | |
| Tipo: | | Eficacia | Unidad de Medida: | Porcentaje | Tendencia: | | Creciente |
| Fuente de información: | | Reporte de canales de atención del MVCT. | | | Metas | | |
| Línea base: | | 83% | | | | | |
| Fecha línea base: | | 31/12/2020 | | | 2019 | 2020 | 2021 |
| Periodicidad de medición: | | Mensual | Días de Rezago: | N/A | 2022 | Meta Fin | |
| Responsable medición y análisis: | | Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) proceso Servicio al Ciudadano. | | | 84% | 85% | 85% |
| Observaciones y criterios de análisis: | | La línea base se tomó con los reportes de los canales de atención del MVCT en la vigencia 2020. | | | | | |

Imagen No.7. Fuente SPG.

https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fspg.minvivienda.gov.co%2Ffiles%2Fmod_documento%2Fanexos%2F407%2FIndicadores%2520No%25203%2520-%25204%2520-%25205.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK

- Condición No. 3. Desactualización de la Información Publicada en la Página WEB respecto de los Indicadores del Proceso**

Analizada la información publicada en la página WEB de la Entidad, sección Transparencia y Acceso a la Información Pública, se evidenció una desactualización en la información publicada el numeral 4.3 *Instrumentos de planeación institucional para Participación ciudadana*, toda vez que el PAI Y PEI publicados corresponden a la vigencia 2022, como se presenta a continuación:

| | | | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|-----------|---|----------|-----------|----------------|
| Inicio | Transparencia y acceso a la información pública | Atención y servicios a la ciudadanía | Participa | Ministerio | Ministra | Normativa | Comunicaciones |
| Inicio > Transparencia | | | | | | | |
| Transparencia y Acceso a la Información Pública | | | | | | | |
| 1. Información de la Entidad 2. Normativa 3. Contratación 4. Planeación, Presupuesto e Informes 5. Trámites 6. Participa 7. Datos Abiertos 8. Información Específica para Grupos de Interés 9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad | | | | Planeación Presupuesto Informes | | | |
| | | | | 4.1 Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión | | | |
| | | | | <input type="checkbox"/> Presupuesto General | | | |
| | | | | 4.2 Ejecución presupuestal | | | |
| | | | | <input type="checkbox"/> Ejecución presupuestal histórica anual | | | |
| | | | | 4.3 Instrumentos de Planeación institucional para Participación Ciudadana | | | |
| | | | | Para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es importante que la ciudadanía conozca las acciones que marcarán la ruta a seguir en los próximos años y que participe con su opinión. Lo invitamos a consultar los siguientes documentos: | | | |
| | | | | <input type="checkbox"/> Instrumentos de Planeación para Participación Ciudadana - 2022 | | | |
| | | | | <input type="checkbox"/> Histórico Instrumentos de Planeación para Participación Ciudadana | | | |
| | | | | <input type="checkbox"/> Síntesis de Instrumentos de Planeación 2022 para participación Ciudadana | | | |
| | | | | <input type="checkbox"/> PAI 2022 - Para Participación Ciudadana | | | |
| | | | | <input type="checkbox"/> PEI 2022 - Para Participación Ciudadana | | | |
| | | | | <input type="checkbox"/> PAIC 2022 - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para Participación Ciudadana | | | |

Imagen No.8. Fuente: <https://minvivienda.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes>

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

Sin embargo, en la sección Ministerio – Planeación Gestión y Control se observa la publicación del Plan de Acción Institucional correspondiente a la vigencia 2025:



Imagen No. 9. **Fuente:** <https://minvivienda.gov.co/ministerio-planeacion-gestion-y-control-planeacion-y-seguimiento-plan-de-accion-institucional>

De lo anterior se concluye, que existe una desactualización en la información publicada en la Sección Transparencia y Acceso a la Información Pública numeral 4.3 *Instrumentos de planeación institucional para Participación ciudadana*, toda vez que no se encuentra articulada con lo publicado en la sección Ministerio – Planeación Gestión y control, como se presentó en la imagen que antecede.

Posibles Causas:

Debilidades en:

- La aplicación de los lineamientos impartidos por la entidad.
- En el cálculo de los indicadores del proceso.
- En la documentación fuente para determinar el porcentaje de cumplimiento de los indicadores.

Consecuencias

- Desactualización de la información publicada a los usuarios internos y externos, lo que podría conllevar a la materialización de riesgos reputacionales.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

- Posibles riesgos de gestión por ausencia de datos y resultados para la toma de decisiones.
- Riesgo reputacional debido a la información publicada a la ciudadanía.

Recomendaciones

- Revisar la formulación de los indicadores y su aplicación de tal manera que se tengan en cuenta todos los criterios de calificación.
- Efectuar seguimiento y verificación de que la información publicada en la página web se encuentre alineada con la información que reposa en el proceso.

Respuesta Proceso Auditado

Informa el proceso:

- **Condición No. 1.**

*El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, analiza y reporta los resultados de la satisfacción de la atención mediante el reporte que se envía a la Oficina de Planeación. No obstante, desde la Oficina Asesora de Planeación se presentan los resultados relacionados con el Avance del Plan de Acción Institucional -PAI-, es decir, **no se muestra el resultado de la satisfacción ciudadana sino únicamente se indica que se reportó en las fechas establecidas para ello con un 100%.***
(Subrayas Fuera de texto)

Conforme a ello, se solicitará a la Oficina Asesora de Planeación mesas de trabajo, con el fin de que los resultados reflejen la satisfacción ciudadana y no únicamente el avance en los reportes, evitando así confusiones en la interpretación de los indicadores.

- **Condición No.2.**

"Esta sección es liderada por la Oficina Asesora de Planeación, por lo tanto, se analizará en conjunto en las mesas de trabajo."

Análisis Oficina de Control Interno

Como se observa en los argumentos presentados, el proceso no desconoce lo evidenciado en las condiciones 1 y 2, respecto de la Condición No. 3. *Desactualización de la Información Publicada en la Página WEB respecto de los Indicadores del Proceso*”, el proceso no se pronunció. Por tal razón se confirma el hallazgo en sus condiciones 1, 2 y 3.

- **Hallazgo No 3. Inconsistencias y ausencia de controles formalizados en la radicación de PQRSD recibidas por correo electrónico.**

Criterio

Resolución Interna 0046 de 2017: El Grupo de Atención al Usuario y Archivo es la dependencia responsable de recibir, revisar y registrar en el Sistema automatizado de Gestión Documental (Gesdoc / Bizagi) la correspondencia dirigida al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y a Fonvivienda y así mismo de asignar cada trámite al responsable del área que se estime competente para su respuesta o conocimiento.

Manual: Gestión del Conocimiento y la Innovación en Minvivienda DET-M-03: 6.2.2.1. Repositorios de conocimiento explícito: Corresponde al repositorio del conocimiento que puede ser estructurado, almacenado y distribuido en medios físicos y digitales. Hace referencia, por tanto, de documentos escritos, videos, grabaciones, procedimientos, manuales e información almacenada en bases de datos, entre otros. La gestión de este conocimiento es realizada por todos los procesos de la entidad, principalmente por medio de estos instrumentos:

Documentación del SIG: corresponde a los documentos de carácter interno que describen y establecen orientaciones para la operación de los procesos de la entidad, y por documentos externos que regulan, orientan y permiten el control del SIG. Aquí se encuentran los siguientes tipos documentales: normograma que recoge la normativa que regula el quehacer del Ministerio, caracterizaciones, manuales, procedimientos, instructivos, formatos y plantillas.

La actualización de los documentos se realiza de manera permanente, según las necesidades de cada proceso. El repositorio se actualiza y consolida mediante el aplicativo Sistema de Planeación y Gestión (SPG) en el siguiente enlace: https://spg.minvivienda.gov.co/portal/buscar_documentos.php

Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (Mipg) Versión 1 de julio de 2020: Numeral 4.1. Documentación de procedimientos: Los procedimientos son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad en la medida en que especifican paso a paso qué se debe hacer en el proceso. En su diseño se establecen los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades. Se deben levantar procedimientos y las actividades vitales para la entidad de las cuales se requiere preservar el conocimiento, no todas las actividades requieren procedimientos dado que presentan bajos niveles de complejidad.

Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas Versión 7: Diseño y Análisis de Controles. Las actividades de control son acciones concretas y con unos atributos específicos que son establecidas a través de políticas, procedimientos u otras directrices o documentos institucionales e implementadas con el propósito de ofrecer una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos.

Condición

Se identificó que el Procedimiento Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones SCI-P-01, no establece controles que detallen la operatividad de la actividad de recepción y radicación de las PQRSD recibidas por correo electrónico. Los controles mencionados en el procedimiento son de carácter general y no definen con precisión de los pasos a seguir, los responsables, la evidencia requerida ni los mecanismos de verificación que aseguren que todas las solicitudes recibidas por este canal sean radicadas en su totalidad.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

De acuerdo con lo anterior, se solicitó la realización de una mesa de trabajo con el Grupo de Servicios Administrativos con el fin de validar cómo se lleva a cabo el proceso de radicación de las solicitudes recibidas por correo electrónico en el aplicativo GESDOC. Durante esta reunión, el área presentó el archivo en Excel "CONTROL_RADICACION_CORREO_ELECTRONICO V5 - 2025" como la herramienta interna utilizada para realizar el seguimiento a los correos recibidos, el cual desglosa:

1. Correos recibidos
2. Correos que no se radican y se da respuesta inmediata y/o repetidos
3. Correos radicados

Al verificar que el total de correos recibidos correspondiera a la suma de los correos radicados y aquellos que no se radican por tener respuesta inmediata y/o ser repetidos, se evidenciaron diferencias, como se muestra a continuación. El responsable indicó que estas discrepancias obedecen a "rezagos del mes anterior". Asimismo, se observó que este control no se encuentra documentado ni formalizado dentro de los instrumentos internos del proceso.

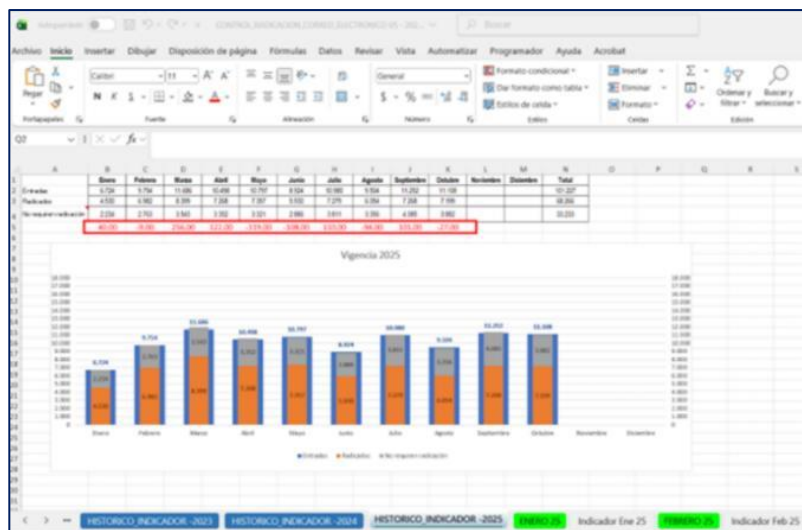


Imagen No. 10. Fuente: Documento "CONTROL_RADICACION_CORREO_ELECTRONICO V5 - 2025 - Grupo Atención al Usuario y Archivo

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

Posibles Causas:

- Ausencia de definición formal y documentada en el procedimiento SCI-P-01 sobre la forma en que debe realizarse la radicación de solicitudes recibidas por correo electrónico.
- Falta de incorporación del control interno utilizado (Excel) dentro de los documentos oficiales del proceso.
- Dependencia de validaciones manuales sin estandarización, sin evidencia formal y sin controles automatizados.

Consecuencias:

- Posible riesgo de omisión o pérdida de solicitudes
- Incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1669 de 2022.
- Posible afectación a los indicadores institucionales y a la calidad del servicio al ciudadano
- Exposición a responsabilidades administrativas o disciplinarias

Recomendaciones

- Actualizar el Procedimiento SCI-P-01 incorporando controles formales, claros y verificables que describan de manera detallada el proceso de recepción y radicación de PQRSD recibidas por correo electrónico.
- Documentar y estandarizar el control actualmente utilizado (archivo Excel o la herramienta que se determine), definiendo su forma de uso, frecuencia, responsable, evidencias, parámetros de revisión y mecanismos de seguimiento.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

- Evaluar la posibilidad de automatizar parte del proceso para reducir riesgos asociados a la manipulación manual de la información.
- Socializar y capacitar al equipo responsable sobre los controles actualizados, asegurando su aplicación uniforme y consistente.

Respuesta Grupo de Trabajo Atención al Usuario y Archivo

"Formalizar el procedimiento para la radicación inmediata de todas las PQRSD recibidas en los buzones institucionales, con el fin de garantizar la trazabilidad desde el origen y el cumplimiento de términos legales. El procedimiento deberá incluir la medición y el seguimiento permanente de su aplicación."

Análisis de la Respuesta

De conformidad con lo expuesto por el proceso, el hallazgo se ratifica.

- **Hallazgo No. 4. Debilidades en el monitoreo del Grupo de Trabajo Atención al Usuario y Archivo respecto de la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias**

Criterio

La Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional_V1 de Función Pública, determina:

Actividades de monitoreo: tienen como propósito la supervisión continua (controles permanentes) en el día a día de las actividades, así como evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías) que permiten valorar: (i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; (iv) los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública. Dentro del componente "actividades de monitoreo" confluyen las actividades de supervisión continua (autoevaluación y autocontrol) y la evaluación independiente al sistema de control interno (auditoría interna), que permitirán en su conjunto contar con información clave que mida los resultados de la entidad, el cumplimiento de metas y, en general, del desempeño de la entidad, lo que facilitará la generación de las mejoras necesarias en todos los niveles.

4.1. El diálogo social para el control social a las entidades públicas en el marco del sistema de control interno

Gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), (incluye derechos de petición o acciones de tutela: Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Condición

Con el fin de verificar la gestión en cuanto al cumplimiento de términos para dar respuesta a las solicitudes que ingresan al Grupo de Atención al Usuario y Archivo GAUA, el día 12 de noviembre se adelantó visita IN SITU, en la cual se observó que el GESDOC cuenta con un tablero de control que permite a los líderes de los grupos de trabajo y enlaces, identificar el estado de las solicitudes que ingresan a la dependencia, con el propósito de que se adelanten las gestiones pertinentes. A la Fecha de visita el GAUA presentaba en el tablero de control setenta y cinco (75) solicitudes en estado VENCIDO:

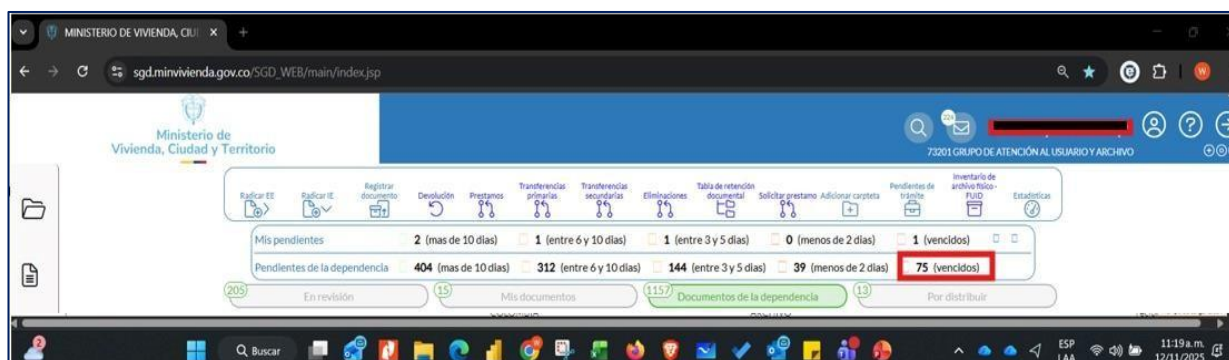


Imagen No.11. Fuente: GESDOC Información remitido por el proceso.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

Teniendo en cuenta el tiempo de respuesta y tipo de documento, se seleccionó la siguiente muestra de diez (10) radicados correspondientes al 13% correspondiente de los 75 tramites en estado vencido:

| Radicado | Tipo de Documento | Tiempo de respuesta | Fecha de radicación | Fecha de vencimiento | Estado | Observación |
|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|--------------------------|--|
| 2024IE0005068 | Memorando | 4 días / - 343 | 17-06-2024 | 23/06/2024 | Por recibir / | Corresponde a una comunicación interna |
| 2024IE0000499 C2 | Conciliación | 48 horas / - 443 | 22-01-2024 | 24/01/2024 | Por recibir / | Corresponde a una comunicación interna |
| 2024IE0000499 C6 | Conciliación | 48 horas / - 443 | 22-01-2024 | 24/01/2024 | Por recibir / | Corresponde a una comunicación interna |
| 2024IE0000499 C5 | Conciliación | 48 horas / - 443 | 22-01-2024 | 24/01/2024 | Por recibir / | Corresponde a una comunicación interna |
| 2023IE0002415 C4 | Memorando | 3 días / - 630 | 12-04-2023 | 17/04/2023 | Por recibir / | Corresponde a una comunicación interna |
| 2021ER0120154 | Petición | 15 días / - 1001 | 22-09-2021 | 16/02/2023 | Por aceptar organización | Cuenta con respuesta vinculada - pendiente aceptación organización - Usuario no está en la entidad |
| 2021IE0004384 | Memorando | 3 días / - 1076 | 22-06-2021 | 16/02/2023 | Por recibir / | Corresponde a una comunicación interna |
| 2020ER0103509 | Derecho de petición | 15 días / - 1229 | 16-10-2020 | 16/02/2023 | Finalizado / Asignado | Documento Finalizado pendiente trámite de recepción parte física |
| 2020ER0095917 | Petición | 15 días / - 1241 | 29-09-2020 | 16/02/2023 | Finalizado / Asignado | Documento Finalizado pendiente trámite de recepción parte física |
| 2020ER0026767 | Oficio | 30 días / - 1358 | 12-03-2020 15:24 | 16/02/2023 | Finalizado / Asignado | Documento Finalizado pendiente trámite de recepción parte física |

Tabla No.2. Elaboración Propia. Fuente: Muestra seleccionada

De acuerdo con lo anterior, se presenta análisis realizado:

| No. Radicado | Análisis OCI |
|--|--|
| 2024IE0005068 | Consultado en el módulo de registro de auditoría del GESDOC, se evidencia que se encuentra en la bandeja del Grupo Atención al Usuario y Archivo, sin existir gestión interna respecto a Recibir la Comunicación – Dar trámite correspondiente – Finalizar el radicado. |
| 2024IE0000499 C2 2024IE0000499 C6 2024IE0000499 C5 | Los registros son copias del Radicado No. 2024IE0000499 en el que se realiza "Solicitud de concepto técnico y jurídico respecto a solicitud de conciliación extrajudicial en el marco del medio de control de controversias contractuales convocada por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P" Analizados otros radicados que corresponden al documento original, se observó la finalización en razón a que fue remitida por error a todos los grupos de trabajo, y, que fue tramitado por las dependencias Originales. |

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

| No. Radicado | Análisis OCI |
|------------------|---|
| | De lo anterior se concluye que para los tres (3) radicados no fueron gestionados por el Grupo Atención al Usuario y Archivo |
| 2023IE0002415 C4 | Corresponde a solicitud de la Oficina Asesora Jurídica "Acompañamiento técnico en comité de Verificación. Cumplimiento sentencia acción popular 2016-00326. Municipio de Jamundí. Accionante: procuraduría 21 judicial ii ambiental y Agraria del valle del cauca. Accionados: mpio de jamundí, dpto. Valle del cauca, Mvct y otros" No se evidencia Gestión del por el Grupo Atención al Usuario y Archivo. |
| 2021ER0120154 | El estado es "Por aceptar organización", en el ejercicio de auditoría no se evidencia gestión. |
| 2021IE0004384 | Módulo de Auditoría: El 09/07/2021 se realizó traslado directo de la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Asuntos Judiciales al Grupo Atención al Usuario y Archivo con "Solicitud copias proceso de liquidación de la sociedad..." Registro Por Recibir. NO SE OBSERVA GESTIÓN. |
| 2020ER0103509 | GESDOC módulo de Auditoría: Ultima actuación del 22/12/2020 registra en Acción del documento "FISICO RECIBIDO POR EL DESTINATARIO" Como se observa, no se realizó gestión por del Grupo Atención al Usuario y Archivo para finalizar el trámite. |
| 2020ER0095917 | GESDOC módulo de Auditoría: Ultima actuación del 22/12/2020 registra en Acción del documento "FISICO RECIBIDO POR EL DESTINATARIO" Como se observa, no se realizó gestión por del Grupo Atención al Usuario y Archivo para finalizar el trámite. |
| 2020ER0026767 | GESDOC módulo de Auditoría: Ultima actuación del 19/08/2020 registra en Acción del documento "DIGITAL RECIBIDO POR EL DESTINATARIO" Como se observa, no se realizó gestión por del Grupo Atención al Usuario y Archivo para finalizar el trámite. |

Tabla No.3. Elaboración Propia. Fuente: Muestra seleccionada

De la muestra analizada se concluye que existen debilidades en la gestión de tramites recibidos por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, ya sea en emitir respuesta correspondiente o en dar por finalizados tramites que ya fueron gestionados.

Esta situación impacta en el semáforo de gestión de tramites en estado Pendiente de la dependencia, así como las estadísticas generadas a partir de la información extraída del GESDOC, lo que puede tener incidencia en la toma de decisiones del proceso y de la entidad.

Posibles Causas:

- Debilidades en el seguimiento a las respuestas de tramites recibidas lo que afecta la trazabilidad en cuanto a la gestión de peticiones internas del proceso.
- Ausencia de seguimiento interno a la gestión que se debe realizar a los trámites que recibe el grupo el trabajo.

Consecuencias:

- Posible materialización de riesgo reputacional y de gestión debido a solicitudes internas que no registran gestión, toda vez que existen solicitudes resultas y no finalizadas en GESDOC.
- Inexactitud en la información presentada en GESDOC debido a semáforos que no reflejan la realidad del trámite, lo que podría conllevar a reprocesos y desgastes administrativos.

Recomendación

- Realizar la finalización en el sistema de trámites de los radicados identificados y las demás que se encuentren en las mismas circunstancias, que permitan generar estadísticas de acuerdo con las actuaciones realizadas por el Grupo de Trabajo de Atención al Usuario y Archivo, para fortalecer la toma decisiones que al respecto realice la alta dirección.
- Fortalecer los seguimientos realizados por la primera y segunda línea, que garanticen el cumplimiento de la normatividad en la materia, haciendo énfasis en los que se encuentran pendientes, cotejando con la fuente respectiva.

Respuesta Grupo de Trabajo Atención al Usuario y Archivo

Informó el proceso:

" (...) A partir del día 4 de julio de 2025, se realizó el ajuste técnico con el fin de capturar la fecha y hora de llegada de los correos electrónicos y

registrarlos en el sistema, 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 GESDOC, mitigando así la materialización de riesgos operativos, como el incumplimiento de términos legales para respuesta, la afectación en la trazabilidad del proceso, lo que puede impactar negativamente la percepción de eficiencia institucional y ocasionar riesgo reputacional, por posibles quejas o reclamos derivados de demoras injustificadas.

Igualmente, se ha continuado con las socializaciones de las funcionalidades del GESDOC, con la finalidad de generar recordación en los servidores y contratistas de la entidad."

Análisis Oficina de Control Interno

Informa el proceso las gestiones que desde el 4 de julio de 2025 en cuanto a ajustes al sistema GESDOC a nivel institucional, no obstante, los argumentos expuestos no desvirtúan lo observado en el hallazgo, toda vez que no se relacionan con el estado y/o trámite de los 75 radicados en estado "vencidos" con corte de 12 de noviembre de 2025, correspondientes al Grupo de Trabajo de Atención al Usuario y Archivo, por tal razón se confirma el hallazgo.

➤ Hallazgo No.5. Debilidades en la Tipificación de Solicitudes Realizadas por los Ciudadanos

Criterios

La LEY 1755 DE 2015 (junio 30) "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" establece:

"ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:



Ministerio de
Vivienda, Ciudad y Territorio

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA

Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."*

Así mismo, el Procedimiento: Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Versión: 13 (SCI-P-01), determina:

**"7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN:
TIPO DE PETICIÓN / TÉRMINO LEGAL•**

Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias / 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 / 30 días hábiles

Denuncias por presuntos actos de corrupción / 15 días hábiles

Solicitudes de información de los Congresista / 5 días hábiles

Verificación de competencia del Ministerio: Si el Ministerio, como destinatario de la petición no es competente para resolverla, se debe informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Petición incompleta. Cuando se constate que una petición radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete la información en el término máximo de un (1) mes.

Término general para resolver peticiones. Las peticiones se resolverán y contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Petición de documentos y de información: Cuando el objeto de la petición sea la solicitud de documentos o de información debe resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Petición de resolver una consulta. Las solicitudes que tengan como finalidad elevar una consulta deben resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

Condición

Analizado el reporte de radicaciones efectuadas al Grupo de Atención al Usuario y Archivo en el periodo comprendido del 1 de enero de 2024 a 30 de junio de 2025, se evidenció una clasificación inadecuada de los tipos de solicitud, toda vez que, se registraron 9.761 “Oficios” (4.65% del total), 8.199 radicados (3.90%) corresponden a Restitución de Tierras, 4247 Invitaciones y otras tipologías como “Memorando”, “Notificaciones”, “Acta”, “Comprobante de pago”, “Proceso ejecutivo”, “Acción de tutela” son categorías que no corresponde a ningún tipo de solicitud ciudadana reconocida por la Ley 1755 de 2015.

| Etiquetas de fila | Total | % |
|-------------------|--------|--------|
| Petición | 150120 | 71,46% |
| Acción de Tutela | 17505 | 8,33% |
| Oficio | 9761 | 4,65% |



Ministerio de
Vivienda, Ciudad y Territorio

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

| Etiquetas de fila | Total | % |
|---|----------------|-------|
| Restitución de tierras | 8199 | 3,90% |
| Solicitud de Información | 5902 | 2,81% |
| Invitación | 4247 | 2,02% |
| Notificaciones judiciales | 3013 | 1,43% |
| Movilización de Recursos | 2886 | 1,37% |
| Queja | 1628 | 0,78% |
| Audiencia | 1182 | 0,56% |
| Acción Popular | 1137 | 0,54% |
| Reclamo | 960 | 0,46% |
| Factura / cuenta de cobro | 952 | 0,45% |
| Denuncia | 664 | 0,32% |
| Citación / invitación | 341 | 0,16% |
| Informe | 239 | 0,11% |
| Sugerencia | 217 | 0,10% |
| Derecho de petición | 216 | 0,10% |
| Felicitación | 200 | 0,10% |
| Agradecimiento | 184 | 0,09% |
| Proceso ejecutivo | 168 | 0,08% |
| Acción de grupo | 115 | 0,05% |
| Traslado por competencia | 108 | 0,05% |
| Alegato | 33 | 0,02% |
| Acción de Nulidad | 31 | 0,01% |
| Acta | 22 | 0,01% |
| Movilización personal por persona fallecida | 9 | 0,00% |
| Memorando | 4 | 0,00% |
| Revista | 4 | 0,00% |
| Comprobante de pago | 3 | 0,00% |
| Contestación | 3 | 0,00% |
| Notificación por Aviso | 2 | 0,00% |
| Notificación ejecutoria | 1 | 0,00% |
| Autorización | 1 | 0,00% |
| Solicitud | 1 | 0,00% |
| Formato | 1 | 0,00% |
| PROYECTO | 1 | 0,00% |
| Embargo | 1 | 0,00% |
| Informativo | 1 | 0,00% |
| LTDA | 1 | 0,00% |
| Total general | 210.063 | |

Tabla No.4. Elaboración Propia.
Fuente: radicaciones efectuadas al Grupo de Atención al Usuario y Archivo

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

Al respecto, en visita INSITU adelantada el 12 de noviembre de 2025, el grupo auditado presentó una actualización efectuada el 7 de julio de 2025 al sistema GESDOC en el que se realizó la agrupación de 67 categorías a 7 categorías.



Imagen No. 12. Información aportada por el GAUA

Con el fin de evaluar la clasificación de acuerdo con la actualización realizada, el proceso remitió el archivo "RGD.1763004190394 - Reporte sistema rad. ER - 4 jul a 12 nov 2025" el cual fue analizado por la Oficina de Control Interno, encontrándose que siguen existiendo debilidades en la clasificación de solicitudes recibidas como se expone a continuación:

| Tipo | Cantidad |
|---------------------------|----------|
| Citación / invitación | 13 |
| Denuncia | 1 |
| Derecho de petición | 4720 |
| Factura / cuenta de cobro | 316 |
| Felicitación | 0 |
| Formato | 0 |
| Formulario | 0 |
| Informativo | 5 |
| Informe | 0 |
| LTDA | 0 |
| Movilización de Recursos | 1 |
| Notificaciones judiciales | 3 |
| Petición | 14588 |
| PROYECTO | 0 |
| Queja | 5 |
| Reclamo | 0 |

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

| Tipo | Cantidad |
|--------------------------|---------------|
| Solicitud de Información | 15 |
| SOLICITUD DE VIVIENDA | 0 |
| Sugerencia | 1 |
| Total general | 19.668 |

Tabla No.5. Elaboración Propia.
 Fuente: radicaciones efectuadas al Grupo de Atención al Usuario y Archivo

Posible Causa:

Debilidades en la tipificación de solicitudes recibidas en GESDOC, y, en los controles de seguimiento y verificación al interior del proceso

Consecuencia:

Posible riesgo de vencimiento de términos debido a tipificaciones incorrectas.

Recomendaciones:

- Ajustar las tipificaciones en GESDOC de tal manera que se encuentren conforme lo establecido en la norma.
- Implementar controles de seguimiento con el fin de validar la adecuada radicación de las solicitudes en GESDOC, de tal manera que se verifique que la tipificación sea la adecuada.

Respuesta Proceso Auditado

En respuesta al informe preliminar, informó el proceso auditado:

"(...) Todas las dependencias del MVCT a las que se les asignan las PQRSDF tienen la posibilidad de solicitar la reclasificación de las solicitudes de acuerdo con su naturaleza y conforme al análisis riguroso que se haga de las mismas, mitigando así el riesgo de generar trámites innecesarios o inadecuados, incumplimiento de términos legales por asignación incorrecta de plazos, distorsión en los indicadores de gestión, estadísticas institucionales y riesgo de vulneración al derecho de petición por falta de respuesta adecuada.

Por otra parte, es preciso tener en cuenta que uno de los lineamientos establecidos en el proceso de radicación es el de "respetar" el asunto que refiere el peticionario, es decir, si el usuario en su asunto describe su solicitud como una denuncia, aunque en realidad no lo sea, se clasifica como denuncia; o si invoca el derecho de petición, aunque su petición corresponda por ejemplo a una solicitud de copias, se clasifica como derecho de petición. En este sentido, esta situación no debería observarse como un error en el tipo de documento, en el marco del proceso de radicación.

(...)

Por otra parte, se adelanta la actualización de la Resolución 0046 de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda, y se deroga la Resolución 0194 de 2016."

Análisis Oficina de Control Interno

Manifiesta el proceso auditado "que uno de los lineamientos establecidos en el proceso de radicación es el de "respetar" el asunto que refiere el peticionario" frente a lo cual es importante señalar que los lineamientos internos deben estar alineados con la norma aplicable ley 1755 de 2015 en lo concerniente a que los requerimientos deben estar clasificados en PQRSDF y los tiempos establecidos conforme la norma en cita. No obstante, como se presentó en la tabla No. 5, la entidad registra en el sistema GESDOC tipificaciones tales como: (Citación / invitación, formulario, Movilización de Recursos, LTDA, entre otros).

De acuerdo con el análisis realizado, el hallazgo se mantiene.

Objetivo Específico No 1: Evaluar la accesibilidad, protocolos y registros de atención al ciudadano en los canales de atención (presencial, formulario virtual, correo electrónico), así como verificar que operen en condiciones de accesibilidad y actualización según la NTC 6047 de 2013, y que el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano se aplique de manera uniforme.

➤ **Hallazgo No. 6. Incumplimiento de los Criterios de Accesibilidad Establecidos en la NTC 6047 de 2013**

Criterio:

La Ley 1712 de 2014 garantiza el acceso a la información pública para personas con discapacidad auditiva a través de dos vías principales:

Mediante la accesibilidad a medios electrónicos, exigiendo que los sitios web y plataformas digitales cumplan con lineamientos de accesibilidad definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

A través de la accesibilidad a espacios físicos, donde los sujetos obligados deben garantizar que las áreas de atención cumplan con los criterios de la norma técnica colombiana NTC 6047 de 2023, que incluye señalización adecuada para la población.

Decreto 103 de 2015, Artículo 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de esta, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047 de 2023, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma

Norma Técnica Colombiana 6047 de 2023, en lo relacionado con los siguientes criterios:

"(...)

Numeral 7.2 Senderos a la Edificación: 7.2.1 Generalidades, 7.2.2 Señalización para ubicación, senderos guiados y demás información de soporte físico, 7.2.3 Sendero.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

Numeral 8.2 Rampas: 8.2.1 Generalidades, 8.2.3 Ancho de las rampas, 8.2.4 Descansos en las rampas.

Numeral 16 Puertas: Numeral 16.1 Generalidades, 16.1.2 Ancho no obstruido de las puertas, 16.1.3 Posición de la puerta.

Numeral 18. Sistemas de asignación de turnos

Numeral 20 Módulos de Atención: 20.1 Accesorios para audición y lectura de labios, 20.1 Ubicación, 20.3 Espacio para maniobrar, 20.4 Altura. 20.6 Superficie de trabajo

Numeral 24.4 Dimensiones para cuartos de baños accesibles a usuarios de sillas de ruedas, 24.4.1 Generalidades, 24.5 Puertas de los cuartos de baño, 24.6 Asiento del sanitario, 24.7 Barras de agarre, 24.8 Papel higiénico, 24.9 Lavamanos, 24.11 Grifos, 24.12 Orinales. (...)”

Condición:

En el Decreto 103 de 2015, referente a la accesibilidad a espacios físicos para la población en situación de discapacidad, en el artículo 14° establece que los sujetos obligados deben garantizar el cumplimiento de los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización en todos los espacios físicos destinados a la atención de solicitudes y/o la divulgación de información pública. Dicho cumplimiento debe observar los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, que incorpora el principio de ajustes razonables para asegurar condiciones de accesibilidad adecuadas.

En el marco de la evaluación realizada se revisaron noventa y siete (97) criterios establecidos en la norma, correspondientes a seis áreas: senderos de acceso a la edificación, rampas, puertas, sistema de asignación de turnos, módulos de atención y baños accesibles. Del total de criterios verificados, diecinueve (19) no resultan aplicables a la Entidad, por lo cual no fueron considerados en la puntuación final.

De los setenta y ocho (78) criterios aplicables, se verificó que cincuenta y ocho (58) cumplen, lo que corresponde al 73% de cumplimiento; uno (1) presenta

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

cumplimiento parcial, equivalente al 1%; y diecinueve (19) criterios, que representan el 24%, no se cumplen, como se muestra a continuación:

| ÁREAS | ASPECTOS EVALUADOS | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|---------------------------|------------|----------------|------------|
| | No de ítems | No de ítems aplicables | No de ítems no aplicables | Cumple | Cumple parcial | No cumple |
| Senderos a La Edificación | 11 | 10 | 1 | 4 | 0 | 6 |
| Rampas | 13 | 10 | 3 | 10 | 0 | 0 |
| Puertas | 7 | 5 | 2 | 4 | 0 | 1 |
| Sistemas de Asignación de Turnos | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Módulos de Atención | 11 | 10 | 1 | 8 | 0 | 2 |
| Baños Accesibles | 54 | 42 | 12 | 31 | 1 | 10 |
| Total | 97 | 78 | 19 | 58 | 1 | 19 |
| % del estado de la evaluación | | | | 73% | 1% | 24% |

Tabla No.6. Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, los ítems por cada área que no cumplen los requisitos establecidos se detallan a continuación:

Área: Senderos a la Edificación

Aspectos:

1. ¿El diseño y la construcción del sendero o la ruta a la edificación desde el límite del sitio o desde el área de estacionamiento permite que todas las personas puedan aproximarse entrar y salir de la edificación?
2. Para edificaciones complejas, ¿se suministra información visual, audible y táctil para ayudar a la orientación y a la señalización para ubicación?
3. Para ayudar a la orientación y la señalización para ubicación en los puntos de decisión clave, se suministra iluminación o contraste visual e información táctil adicionales, ¿tales como cambios en el material o en los indicadores táctiles de la superficie peatonal?
4. ¿Para ayudar a las personas con discapacidad visual que tienen alguna visión residual, las rutas que se siguen tienen una diferencia mínima en la luminancia con respecto a los alrededores?

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

5. ¿Existen indicadores táctiles en la superficie peatonal, para indicar específicamente la dirección cuando no hay más indicaciones, acerca del sendero a la edificación?
6. Cuando no se pueda evitar peligros en la línea directa de desplazamiento peatonal, tales como escaleras convencionales, escaleras mecánicas, bandas móviles y pasillos móviles o rampas, ¿se cuenta con indicadores táctiles de advertencia y marcas visuales?

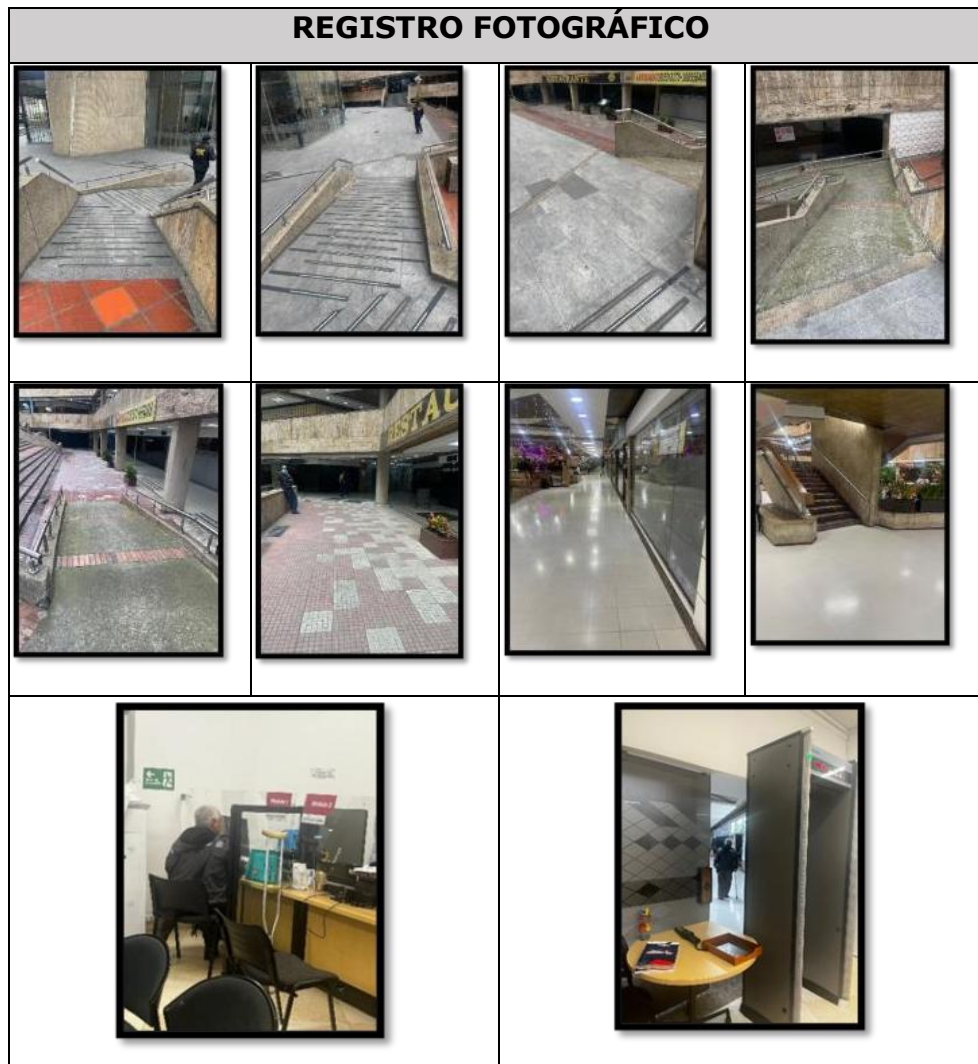


Imagen No. 13. Toma Fotográfica OCI.

Conclusión: Se identificó que el diseño y construcción del sendero o ruta de acceso desde el límite del sitio no garantizan que todas las personas puedan aproximarse, ingresar y salir de la edificación en condiciones de accesibilidad. Aunque el ingreso principal para toda la ciudadanía se encuentra en el primer piso (por las calles 17 y 18), la Oficina de Atención al Usuario está ubicada en el tercer piso del costado norte de la edificación.

Durante la visita de verificación realizada el 4 de noviembre de 2025 se evidenció que, para las personas en condición de discapacidad, movilidad reducida o en condición de discapacidad visual, la ruta accesible no es clara, carece de señalización conforme a la normatividad vigente y no cuenta con indicadores táctiles que permitan una guía adecuada. Estas condiciones limitan el desplazamiento autónomo, seguro y accesible hacia los puntos de ingreso y atención al usuario.

De acuerdo con lo manifestado por el Grupo de Atención al Usuario, el ingreso de personas en condición de discapacidad física que utilizan silla de ruedas se realiza a través del ascensor de la torre sur hacia el tercer piso. Sin embargo, tras la revisión del Manual Servicio y Atención al Ciudadano – SCI-M-01, se evidenció que dicho documento no establece lineamientos, procedimientos ni rutas de acceso específicas para la atención de personas con condición de discapacidad o movilidad reducida, particularmente en lo relacionado con el acceso seguro a las instalaciones.

Adicionalmente, durante la visita el 12 de noviembre de 2025 a la Oficina de Atención al Ciudadano, se observó que un usuario en condición de discapacidad física o motora, al finalizar su trámite, salió por la puerta principal descendiendo tres pisos por las escaleras, situación que representa un riesgo de accidentalidad y evidencia la falta de orientación y de rutas accesibles adecuadamente señalizadas.

ÁREA: PUERTA

ASPECTO: 1. ¿El ancho mínimo no obstruido de la entrada no debe ser inferior a 80 cm? Se recomienda 85 cm o más, ya que será necesario más espacio para personas que usan silla de ruedas.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

REGISTRO FOTOGRÁFICO



Imagen No. 14. Toma Fotográfica OCI.

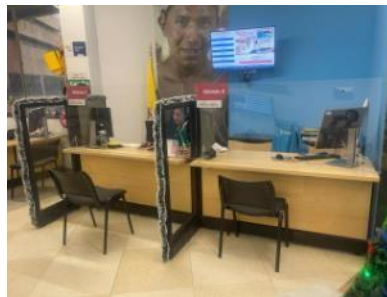
Conclusión: La puerta de entrada a pesar de que cuenta con la medida de 80 cm se encuentra obstruida por un identificador de metales, ocasionado dificultar para el ingreso de personas en silla de ruedas.

ÁREA: MÓDULOS DE ATENCIÓN:

| Aspecto | Registro Fotográfico | Conclusión |
|---|---|---|
| 1. ¿Los sistemas de pisos de la entrada o los indicadores táctiles de la superficie peatonal ayudan a localizar los mostradores de la recepción a las personas con discapacidad visual? Estos productos se deberían diseñar para minimizar los peligros de tropezones y caídas. |  | La Oficina de Atención al Usuario, no cuenta con indicadores táctiles en la superficie peatonal, que ayudan a localizar los mostradores de la recepción a las personas con discapacidad visual. |

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

2. ¿Los mostradores y los escritorios son accesibles por ambos lados para usuario de silla de ruedas?




Se evidenció que, en los módulos de atención, no todos los mostradores cuentan con accesibilidad por ambos lados para usuarios en silla de ruedas. Asimismo, de los seis módulos existentes, no se identificó señalización que indique la disponibilidad de un módulo específico para la atención de personas usuarias de silla de ruedas.





Imagen No. 15. Toma Fotográfica OCI.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
 PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

ÁREA: BAÑOS ACCESIBLES

| Aspecto | Registro Fotográfico | Conclusión |
|---|--|--|
| 1. ¿La altura de la puerta es inferior a 200 cm? |  | La altura de la puerta del baño accesible es de 207 cm. |
| 2. ¿Existe un indicador de lectura táctil sobre la manija? |  | La puerta del baño no cuenta con lectura táctil sobre la manija. |
| 3. ¿La parte superior del asiento del sanitario está entre 40 cm y 48 cm, desde el suelo? |  | La parte superior del asiento sanitario tiene 37 cm, desde el suelo. |

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
 Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

| Aspecto | Registro Fotográfico | Conclusión |
|---|--|--|
| 4. ¿A ambos lados del sanitario existen barras de agarre? |  | Se observó barra de apoyo solo al lado derecho del sanitario y no en los dos costados. |
| 5. ¿En el lado donde es posible hacer transferencia lateral, existe una barra de agarre abatible? |  | El baño no cuenta con barra de agarre abatible. |
| 6. ¿Las barras de agarre se encuentran a una altura de 20 cm a 30 cm por encima del asiento del sanitario? |  | La barra de agarre se encuentra a una distancia de 47 cm por encima del asiento del sanitario. |
| 7. ¿Existe una barra de agarre vertical en la pared que no exceda una altura de 170 cm sobre el nivel del piso? |  | El baño no cuenta con una barra de agarre vertical. |

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28




| Aspecto | Registro Fotográfico | Conclusión |
|--|---|--|
| 8. ¿Se encuentran los dispensadores de papel higiénico a una altura entre 60 cm y 70 cm desde el piso? |  | Los dispensadores de papel higiénico se encuentran a una altura de 120 cm desde el piso. |
| 9. Los grifos se deben operar con un mezclador, palanca o sensor. |  | El grifo opera tipo push, lo cual no está contemplado en la norma. |
| 10. Los controles del grifo no deben estar a más de 30 cm desde la parte frontal del lavamanos. |  | El control del grifo se encuentra a una distancia de 40 cm. |

Imagen No. 16. Toma Fotográfica OCI.

Posible causa:

Ausencia de acciones sistemáticas de mantenimiento y adecuación de infraestructura accesible.

Consecuencia:

Posible riesgo de incumplimiento de la normatividad vigente sobre accesibilidad y garantía de derechos.

Recomendaciones:

- Realizar gestiones necesarias en la implementación de los ajustes razonables y las adecuaciones de accesibilidad requeridas conforme a la NTC 6047 de 2013 y al Decreto 103 de 2015, priorizando en la medida de lo posible, acciones no estructurales de competencia de la Entidad.
- Considerar, en procesos futuros de selección de inmuebles en arriendo, la verificación previa del cumplimiento de requisitos de accesibilidad, a fin de garantizar espacios que respondan a las necesidades de la ciudadanía y a la normativa vigente.

Respuesta proceso Auditado

"El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, reconoce la importancia de cumplir con los criterios de accesibilidad establecidos en la NTC 6047 de 2013, sin embargo, se debe precisar que, al estar ubicada la oficina de servicio al ciudadano, en un edificio en arrendamiento, limita la ejecución directa de adecuaciones.

No obstante, se programarán mesas de trabajo con el Grupo de Recursos Físicos, con el fin de gestionar ante la copropiedad la implementación de las mejoras que resulten viables, priorizando aquellas que permitan garantizar condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad, conforme a la normativa vigente."

Análisis Oficina de Control Interno

Como se observa en los argumentos expuestos, el proceso reconoce las debilidades identificadas indicando que *"se programarán mesas de trabajo con el Grupo de Recursos Físicos, con el fin de gestionar ante la copropiedad la implementación de las mejoras que resulten viables, priorizando aquellas que*

permitan garantizar condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad, conforme a la normativa vigente.” Por tal razón, el hallazgo se mantiene con el propósito de que se adelanten las gestiones tendientes a dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Acceso a medio Físico”, NTC 6047 de 2013 y al Decreto 103 de 2015.

Objetivo Especifico No.2. Revisar la elaboración, contenido y oportunidad del Informe Trimestral de PQRSDF, verificando que cumpla con los aspectos señalados en la norma y procedimientos.

➤ **Hallazgo No. 7. Debilidades en la Aplicación del Artículo 11 - Ley 1712 de 2014 Informes de solicitudes de acceso a información**

Criterio

El Decreto 1081 de 2015 "*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.*" Determina:

El ARTÍCULO 2.1.1.6.2. "*Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:*

- (1) El número de solicitudes recibidas.*
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.*
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto.

Condición

De conformidad con la normativa citada, se revisaron los informes trimestrales de PRSDF publicados en portal web de la Misterio de Vivienda, Ciudad y Territorio: [Informes de PQRSDF | Minvivienda](#) Numeral 4.10. en esta evaluación se encontró:

| CRITERIO | CUMPLE | NO CUMPLE |
|--|---|---|
| <p><i>Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 El informe debe discriminar la siguiente información mínima:</i></p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas.</p> <p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p>(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.</p> <p>(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> | <p>Los informes publicados, correspondientes al primer y segundo trimestres cumplen con:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas.</p> <p>(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.</p> | <p>Sin embargo, NO CUMPLE con:</p> <p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución</p> <p>(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> |
| <p>Evidencia: Informes de PQRSDF Minvivienda</p> | | |

Tabla No. 7. Elaboración propia Artículo 11 de la Ley 1712

Posible Causa:

Debilidades en el procedimiento interno de consolidación de informes y en los controles internos de revisión previa a la publicación del informe en el que se verifique que cumpla con todos los componentes obligatorios.

Consecuencias:

- Posible riesgo de incumplimiento normativo al publicar informes que no cumplen con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015.
- Posible Riesgo reputacional debido a la ausencia de información completa puede afectar la confianza de los ciudadanos.

Recomendación:

Implementar lineamientos internos en los que se establezcan los requisitos mínimos con los cuales se debe emitir el informe de PQRSDF, así como verificaciones internas que determinen su cumplimiento.

Respuesta Proceso Auditado

"Se atenderá la recomendación de publicar en la página web, los informes de PQRSDF, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la norma."

Análisis Oficina de Control Interno

De conformidad con lo manifestado por el proceso, el hallazgo se mantiene.

➤ Hallazgo No. 8. Incumplimiento en la Publicación del Informe de PQRSDF

El Procedimiento Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Proceso: Servicio Al Ciudadano. Versión: 13 (SCI-P-01). Prevé:

"El Coordinador del GAUA debe elaborar informes trimestrales respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 en concordancia con la Ley 1712 de 2014.

Así mismo, el informe deberá ser publicado a más tardar el último día hábil del mes siguiente del periodo sobre el cual se esté presentado, en el sitio web de la Entidad"

Condición

Con el propósito de evaluar la oportunidad en la publicación del informe correspondiente al tercer trimestre de 2025, el 26 de noviembre de 2025 se realizó consulta en la página Web <https://minvivienda.gov.co/ministerio/gestion-institucional/informes-de-pqrsdf>, evidenciando que a la fecha de consulta no se encontraba publicado el informe

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

de PQRSDF correspondiente al tercer trimestre de la vigencia, por lo que se concluye incumplimiento de lo establecido en el procedimiento citado que al respecto determina: “(...) *el informe deberá ser publicado a más tardar el último día hábil del mes siguiente del periodo sobre el cual se esté presentado*”, toda vez que, la fecha máxima de publicación era el 31 de octubre de 2025.

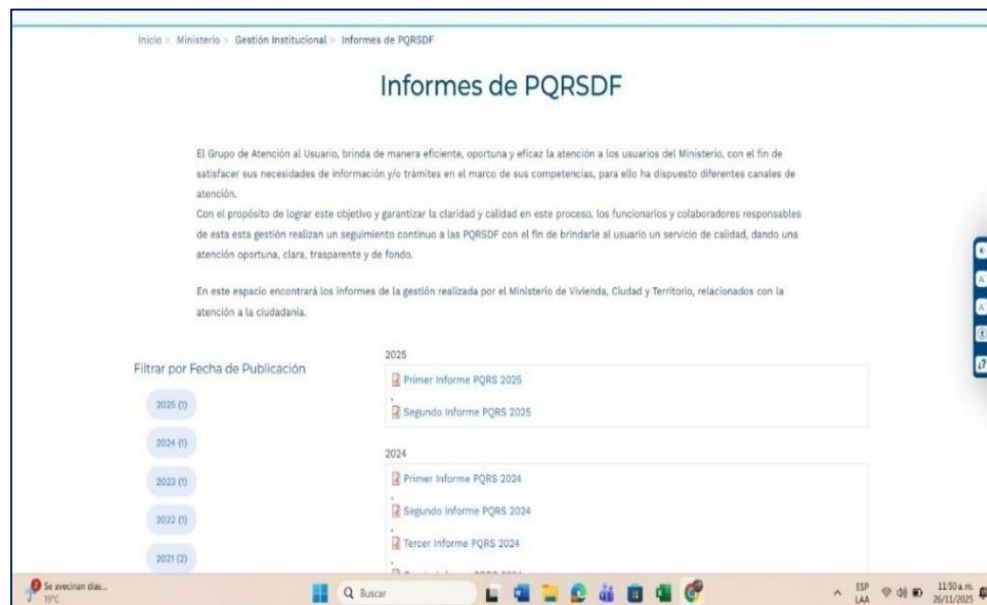


Imagen No.17 Fuente: <https://minvivienda.gov.co/ministerio/gestion-institucional/informes-de-pqrsdf>

Posible Causa:

Debilidades en el cumplimiento de los lineamientos internos.

Consecuencia:

Posible riesgo reputacional debido a la inoportunidad en la publicación de información de interés para la ciudadanía.

Recomendación:

Dar cumplimiento a los lineamientos internos frente a la oportunidad en la publicación de informes de PQRSDF.

Respuesta Proceso Auditado

"Se atenderá la recomendación de publicar en la página web, los informes de PQRSDF dentro del término establecido, en atención a los lineamientos establecidos."

Análisis Oficina de Control Interno

De conformidad con lo manifestado por el proceso, el hallazgo se mantiene.

➤ **Hallazgo No. 9. Debilidades en la Aplicación de la Guía de Diálogo Social para el Control Social**

Criterios

Guía de Diálogo Social para el Control Social. Función Pública

El Manual: Servicio y Atención al Ciudadano Proceso: Servicio al Ciudadano
Versión: 0.3 (SCI-M-01) establece:

"22. PROTECCIÓN DE DATOS

22.1. Protección de datos personales

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, es consciente que la información que comparte con nosotros es un derecho fundamental. Por ello, todas nuestras interacciones y el manejo de los datos personales con la ciudadanía se rigen estrictamente por la Ley 1581 de 2012, Esto significa que su información siempre será tratada con confidencialidad, transparencia y seguridad

22.2. Protección de datos para protocolo de atención telefónica

- *Autorización de tratamiento de datos personales previa, informada y expresa a la recopilación de datos personales.*
- *Informar las finalidades del tratamiento de los datos*
- *Informar dónde puede consultar la política de tratamiento de datos personales*
- *Cómo puede ejercer sus derechos.*



- *Si la llamada va a ser grabada es obligatorio informar al ciudadano al inicio de la conversación (ej. "Esta llamada puede ser grabada para fines de calidad y seguridad. Si no está de acuerdo, por favor finalice la llamada).*

22.3. Protección de datos para atención a través del correo electrónico

- *El correo electrónico, como canal oficial de comunicación del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, requiere un manejo extremadamente cuidadoso de la información personal para salvaguardar la privacidad y los derechos de la ciudadanía.*
- *Incorporar mensaje que indique que la información es confidencial.*
- *Incluir el enlace a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad en el pie de página de todos los correos electrónicos institucionales salientes.*
- *Respuestas automáticas (auto-reply) a correos entrantes, se debe incluir un breve aviso de privacidad que indique que la información será tratada conforme a la Política de Tratamiento de Datos personales de la entidad y los fines para los que se utilizará.*
- *Evitar la recolección de datos sensibles por correo electrónico si no es estrictamente necesario y autorizado de manera explícita por el titular*
- *Solo se deben utilizar cuentas de correo electrónico institucionales para la atención a la ciudadanía. Se prohíbe el uso de correos personales para asuntos oficiales.*
- *Las bandejas de entrada de atención al ciudadano deben tener acceso restringido solo al personal autorizado y debidamente capacitado.*
- *Se deben utilizar contraseñas fuertes y realizar cambios periódicos de las mismas.*
- *Está prohibido que los colaboradores de Grupo de Atención al Usuario y Archivo- GAUA- descarguen o almacenen correos electrónicos con datos personales en dispositivos locales computadores, discos duros externos que no cumplan con las políticas de seguridad de la entidad.*

22.4. Protección de datos para el chat institucional

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

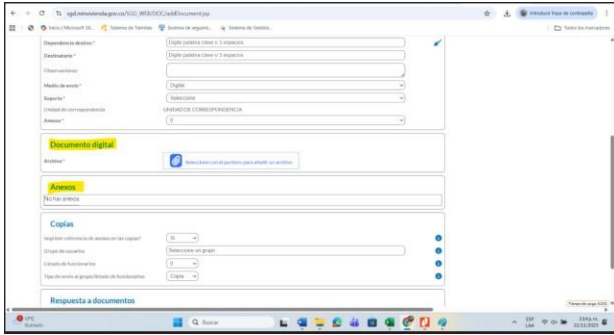
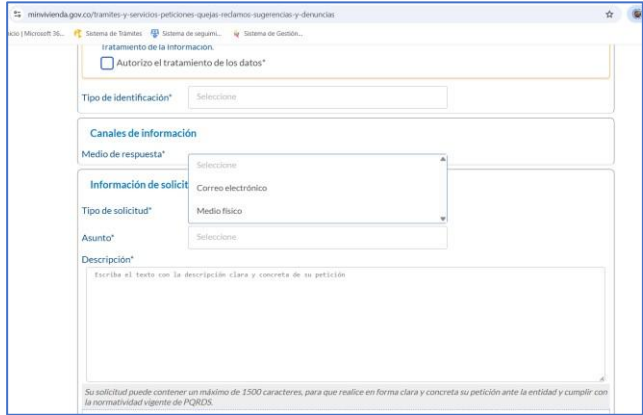
- *Autorización de tratamiento de datos personales antes de iniciar la comunicación.*
- *Enlace directo a la Política de Protección de Datos Personales.*
- *Para consultas generales, no es necesario pedir datos personales.*
- *Solicitar solo datos necesarios, solo deben solicitar los datos personales que sean estrictamente indispensables para atender la consulta o realizar el trámite en curso. Se debe evitar la recolección de información irrelevante.*
- *Si un dato es considerado sensible por la ley (salud, orientación sexual, etc.) y no es esencial para el servicio específico por chat, no debe solicitarlo. Si es indispensable, debe justificarse la necesidad y asegurar el consentimiento explícito.*

Condición

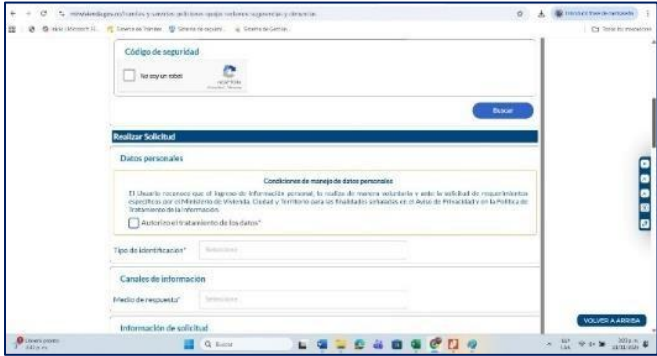
El Departamento Administrativo de la Función Pública expidió la Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional, con el propósito de facilitar el ejercicio del control ciudadano mediante la articulación del sistema de control interno institucional, esta guía establece entre otros aspectos, que las entidades públicas además de tener la obligación de promover el control social, deben garantizar y proteger el derecho al ejercicio de la participación ciudadana y favorecer el control social mediante los mecanismos de recepción y atención a las peticiones, observaciones y propuestas de mejora de la ciudadanía,

Se seleccionaron los siguientes ítems, con el siguiente resultado:

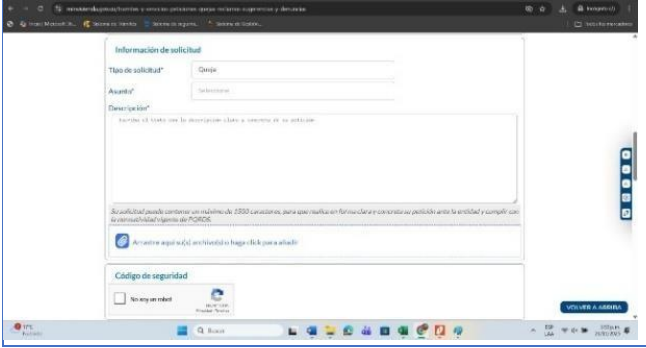
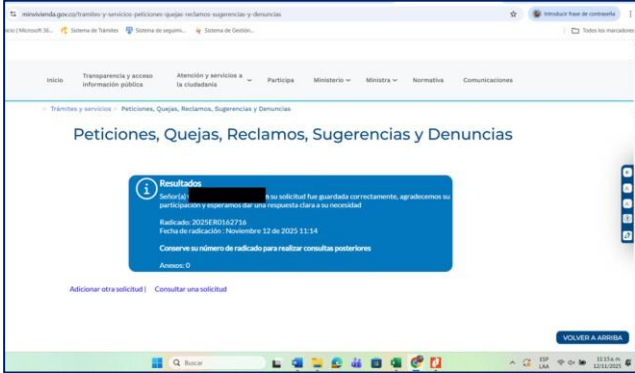
FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

| MECANISMO: Gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), (incluye derechos de petición o acciones de tutela) | | RESULTADO | |
|---|--|------------------|------------------|
| Criterios Seguimiento o Evaluación | Resultado de Evaluación Oficina de Control Interno | CUMPLE | NO CUMPLE |
| Cuenta con un sistema de información para su gestión. | SI _ El sistema oficial usado por el proceso GESDOC https://sgd.minvivienda.gov.co/SGD_WEB/main/login.jsp | CUMPLE | |
| Existe un responsable(s) de la administración del sistema. | SI El responsable de la administración del GESDOC es la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC). | CUMPLE | |
| Permite adjuntar archivos o documentos. | SI El GESDOC permite el cargue de documentos de acuerdo con las solicitudes  | CUMPLE | |
| Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta | SI.  | CUMPLE | |


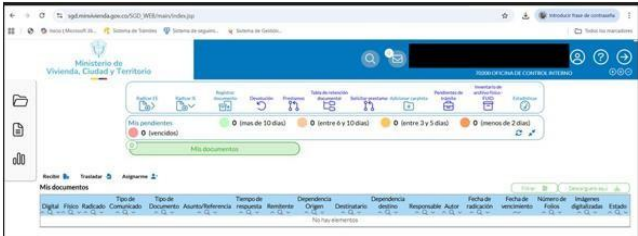
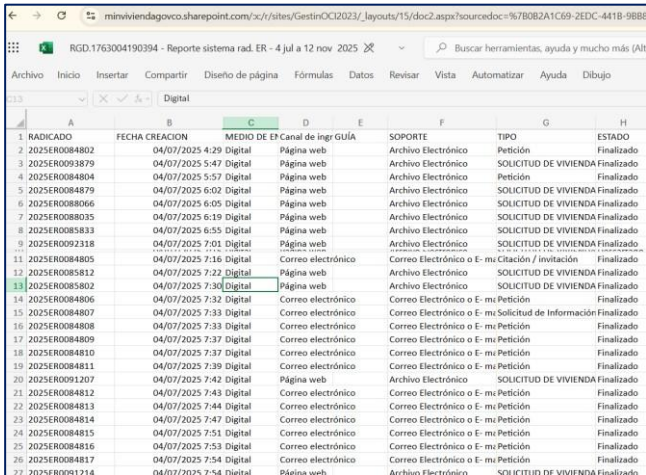
FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

| MECANISMO: Gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), (incluye derechos de petición o acciones de tutela) | | RESULTADO | |
|--|--|---------------------------------|---|
| Criterios Seguimiento o Evaluación | Resultado de Evaluación Oficina de Control Interno | CUMPLE | NO CUMPLE |
| <p>Permite la protección de los datos personales de los usuarios.</p> | <p>De acuerdo con los canales oficiales administrados por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo se evidenció el siguiente nivel de cumplimiento:</p> <p>Presencial: En visita IN SITU adelantada el 12 de noviembre de 2025, se observó INCUMPLIMIENTO, toda vez que, en atención a un usuario en condición de movilidad reducida, se observó que NO diligenció la autorización de tratamiento de datos personales.</p> <p>Página Web: CUMPLE</p>  <p>https://minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias</p> <p>Telefónico: La línea de atención no solicita la autorización del tratamiento de datos personales.</p> | <p>Página Web CUMPLE</p> | <p>Presencial NO CUMPLE</p> <p>Telefónico NO CUMPLE</p> |
| <p>Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios.</p> | <p>Si</p> | <p>CUMPLE</p> | |
| <p>Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.</p> | <p>En el espacio habilitado en la página WEB https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias, el ciudadano radica las solicitudes, pero no se le informa los tiempos de respuesta de acuerdo con la solicitud</p> | | <p>NO CUMPLE</p> |

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

| MECANISMO: Gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), (incluye derechos de petición o acciones de tutela) | | RESULTADO | |
|---|---|------------------|------------------|
| Criterios Seguimiento o Evaluación | Resultado de Evaluación Oficina de Control Interno | CUMPLE | NO CUMPLE |
| |  | | |
| Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad. | SI Una vez el ciudadano realiza la radicación, recibe un correo de confirmación.  | CUMPLE | |
| Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia. | SI En la página web https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias , se tiene establecido un espacio para que los ciudadanos realicen consultas a las solicitudes radicadas. | CUMPLE | |

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

| MECANISMO: Gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), (incluye derechos de petición o acciones de tutela) | | RESULTADO | |
|--|--|------------------|------------------|
| Criterios Seguimiento o Evaluación | Resultado de Evaluación Oficina de Control Interno | CUMPLE | NO CUMPLE |
| |  | | |
| Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. | <p>SI</p> <p>El aplicativo GESDOC cuenta con un sistema de semaforización que permite monitorear los estados de las solicitudes.</p>  | CUMPLE | |
| Asigna número de radicado único y consecutivo de la PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc.). | <p>El sistema asigna automáticamente Número de consecutivo, los primeros números son asignados de acuerdo con el inicio de cada vigencia.</p>  | CUMPLE | |

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

Tabla 8. Mecanismos y criterios para el seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno.
Elaboración OCI

Como se observa, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo da cumplimiento a la mayoría de los criterios funcionales establecidos en la Guía, no obstante, se observan debilidades en la implementación de lineamientos asociados con:

- Comunicación a los ciudadanos de plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
- Aplicabilidad a los lineamientos internos de Protección de datos personales, especialmente en los canales presencial y telefónico.

Posible Causa:

Debilidades en la aplicación de lineamientos internos respecto del manejo de datos personales.

Consecuencias:

- Desinformación a la ciudadanía en cuanto a la ausencia de comunicación de plazos de respuesta de cada tipo de solicitud, lo que puede conllevar a reprocesos administrativos.
- Riesgos reputacionales.

Recomendación:

Revisar los aspectos calificados como NO CUMPLE, y determinar actividades que permitan dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la guía.

Respuesta Proceso Auditado

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, argumenta:

"Con la finalidad de brindar un mejor servicio al ciudadano, en lo relacionado con la protección de datos personales ha gestionado con la Superintendencia de Industria y Comercio, las capacitaciones:

Protección de Datos personales realizada el 11 de junio de 2025

¿Porque es importante proteger los datos personales? Realizada el 10 de diciembre de 2025

Con el propósito de establecer los lineamientos para la obtención de la autorización para el tratamiento de datos personales, se impartirán directrices de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, que en cumplimiento de sus actividades tengan bases de información personal que deba ser protegida. Estas directrices buscan garantizar que la recolección y gestión del consentimiento de los titulares se realicen conforme a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

*Actualmente, se avanza en la elaboración del **manual**, el **procedimiento** y el **formato** de "Solicitud de Revocatoria de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales", una vez estos documentos sean aprobados y publicados en el Sistema de Planeación y Gestión por la Oficina Asesora de Planeación, se procederá a su socialización con todos los funcionarios y contratistas del Ministerio.*

Análisis Oficina de Control Interno

En la respuesta al informe preliminar, el proceso se manifestó frente al tema de la Protección de Datos Personales, informando que se vienen adelantando gestiones para su cumplimiento, no obstante, a la fecha no se ha implementado la protección de los datos personales de los usuarios en los canales Presencial y Telefónico. En cuanto al lineamiento "*Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud*" el proceso no se manifestó, por tal razón el hallazgo se mantiene en los aspectos señalados como NO CUMPLE.

➤ **Hallazgo No. 10. Desarticulación en el Procedimiento – Tiempos de respuesta**

Criterio

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*" dispone:

"ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

ARTÍCULO 30. Peticiones entre autoridades. *Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.*

Resolución No. 046 del 24 de enero de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016" establece:

"IV. De las sugerencias, quejas, reclamos y Denuncias

Artículo 24.- Definiciones. *Para los efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presentan ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, habrán de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:*

Sugerencia: insinuación, recomendación, inspiración o idea propuesta por

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

*el usuario o cliente para mejorar un servicio o proceso de la Entidad.
Queja: manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.*

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Denuncia: Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta."

El Procedimiento: Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Proceso: Servicio al Ciudadano Versión: 12.0 Fecha: 26/12/2024 Código: SCI-P-01 establece:

"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 / 30 días hábiles*
- *Denuncias por presuntos actos de corrupción / 15 días hábiles*
- *Solicitudes de información de los Congresista / 5 días hábiles"*

Condición

En la página Web de Entidad Sección: Ministerio - Gestión Institucional - Informes de PQRSDF, con corte a octubre 31 de 2025 se han publicado dos (2) informes de seguimiento de PQRSDF correspondientes al primer y segundo trimestre de 2025.

Al analizar el contenido de dichos informes, se evidenciaron inconsistencia en los tiempos de respuesta reportados para los diferentes tipos de trámites, en

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

comparación con los establecidos en el procedimiento "Trámite y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones_V12.0 (SCI-P-01)" y los tiempos establecidos en la LEY 1755 DE 2015 ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Asimismo, se observó que para algunos trámites el procedimiento vigente no establece tiempos de respuesta, como se muestra a continuación:

| Tipo de Petición | Normativa Aplicable | Procedimiento SCI-P-01 | Informes de PQRSDF | Resultado |
|-----------------------------------|---------------------|------------------------|--------------------------------------|-----------|
| Peticiones | 15 días hábiles | 15 días hábiles | Diez (10) o Quince (15) días hábiles | NO CUMPLE |
| Queja | 15 días hábiles | 15 días hábiles | Diez (10) días hábiles | NO CUMPLE |
| Reclamo | 15 días hábiles | 15 días hábiles | Diez (10) días hábiles | NO CUMPLE |
| Sugerencia | 15 días hábiles | 15 días hábiles | Treinta (30) días hábiles | NO CUMPLE |
| Denuncias | 15 días hábiles | NO SE RELACIONA | Diez (10) días hábiles | NO CUMPLE |
| Denuncias por actos de corrupción | 15 días hábiles | 15 días hábiles | Diez (10) días hábiles | NO CUMPLE |
| Felicitaciones | 30 días | NO SE RELACIONA | Treinta (30) días hábiles | CUMPLE |

Tabla No.9. Elaboración propia

A continuación, se presenta un extracto del informe informes de seguimiento de PQRSDF:

| Definiciones |
|--|
| <p>Derecho de petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar de manera respetuosa, una petición por motivo de interés general o particular y competencia del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.</p> <p>Diez (10) o Quince (15) días hábiles para dar respuesta.</p> <p>Petición: Es la pretensión de un usuario, peticionario o cliente, con relación a temas de competencia del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.</p> <p>Diez (10) o Quince (15) días hábiles para dar respuesta.</p> <p>Queja: Mecanismo para poner en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en la conducta de los servidores a su cargo.</p> <p>Diez (10) días hábiles para dar respuesta.</p> <p>Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de un tercero ante la Administración sobre el incumplimiento o irregularidad de una de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Entidad.</p> <p>Diez (10) días hábiles para dar respuesta.</p> <p>Sugerencia: Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.</p> <p>Treinta (30) días hábiles para dar respuesta.</p> <p>Denuncias: Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.</p> <p>Diez (10) días hábiles para dar respuesta.</p> <p>Denuncias por actos de corrupción: Información que se refiere a posibles hechos de corrupción que se atribuyen al servidor público que en el ejercicio de sus funciones obtiene un beneficio particular para él o para un tercero.</p> <p>Diez (10) días hábiles para dar respuesta.</p> <p>Felicitaciones: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.</p> <p>Treinta (30) días hábiles para dar respuesta.</p> |

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

Imagen No.18 Fuente: <https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/documentos/informe-pqrsdf-i-trimestre-2025.pdf>

Posibles Causas:

- Debilidades en la aplicación de los lineamientos definidos en el procedimiento institucional SCI-P-01 y LEY 1755 DE 2015 *ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*
- Falta de controles de verificación y validación de la información antes de su publicación en medios oficiales.
- Deficiencias en la clasificación y registro de los requerimientos recibidos a través del sistema PQRSDF.

Consecuencias:

- Publicación de información institucional inconsistente frente a los lineamientos internos y normativos.
- Posible afectación de la transparencia y confiabilidad de la información publicada ante la ciudadanía y entes de control.
- Riesgo de incumplimiento de los tiempos de respuesta definidos por la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición).
- Dificultad para realizar un seguimiento efectivo a los indicadores de gestión del proceso PQRSDF.
- Potencial impacto en la evaluación de desempeño institucional y en la percepción ciudadana sobre la eficiencia de la entidad.
- Riesgo de cumplimiento normativo - Riesgo reputacional Publicación de información contradictoria o no validada en el portal institucional.

Recomendación

Revisar la normativa aplicable en cuanto a los tiempos de respuesta a las solicitudes que se reciben en la entidad, articular los procedimientos internos acorde con la norma, y, realizar aplicación en los informes de PQRSDF.

Respuesta Proceso Auditado

"(...) El Grupo de Atención al Usuario y Archivo, por ser el responsable de la gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones ha gestionado y liderado la socialización de las funcionalidades del GESDOC, invitando a los funcionarios y contratista de la entidad a participar a través de los correos institucionales y de nuestra Net, para lo cual ha contado con el apoyo del Grupo de Comunicaciones Estratégicas."

Análisis Oficina de Control Interno

Los argumentos expuestos por el proceso no desvirtúan lo evidenciado por la Oficina de Control Interno en cuanto a las debilidades en la armonización de los tiempos de respuesta que se relacionan en instrumentos internos e informes a la ciudadanía, como se detalló en la tabla No. 9, por lo cual, el hallazgo se mantiene.

➤ Oportunidad de Mejora No. 1. Disponibilidad del aplicativo GESDOC.

La Oficina de Control Interno verificó los niveles de disponibilidad del aplicativo GESDOC conforme a lo establecido en el Anexo Técnico No. 2 de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) pactados con el proveedor. Dichos acuerdos definen que la disponibilidad debe medirse mensualmente mediante herramientas de monitoreo, con reportes entregados en los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente.

Durante la revisión se constató que el proveedor cuenta con mecanismos para garantizar la disponibilidad, tales como monitoreo continuo, esquemas de respaldo y un plan de recuperación ante desastres (DRP). Asimismo, se verificó la existencia de criterios contractuales para aplicar penalizaciones en caso de incumplimiento, así como la obligación del proveedor de entregar evidencias (logs y registros) que soporten el cumplimiento.

Del análisis de los reportes de disponibilidad correspondientes a los años 2024 y 2025, se observó que, si bien en la mayoría de los meses se cumplió con el nivel de servicio pactado, se presentaron novedades en los meses de abril,

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

agosto, septiembre y octubre de 2024, y en abril y mayo de 2025, donde la disponibilidad estuvo por debajo del umbral establecido.

| | | |
|------|------------|---------|
| 2024 | Marzo | 100,00% |
| | Abril | 99,42% |
| | Mayo | 100,00% |
| | Junio | 100,00% |
| | Julio | 100,00% |
| | Agosto | 99,79% |
| | Septiembre | 98,59% |
| | Octubre | 99,82% |
| | Noviembre | 99,99% |
| | Diciembre | 100,00% |

Tabla No. 10. Elaboración Propia

2025

| | |
|---------|---------|
| Enero | 100,00% |
| Febrero | 100,00% |
| Marzo | 100,00% |
| Abril | 99,74% |
| Mayo | 99,20% |
| Junio | 100,00% |

Tabla No. 11. Elaboración Propia

Es importante destacar que el promedio de disponibilidad del aplicativo en los meses evaluados fue de 99,78%, lo cual, aunque representa una novedad para los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos contractualmente con el proveedor UT, representa un resultado razonable de disponibilidad para el aplicativo.

En conclusión, aunque el aplicativo GESDOC mantiene niveles de disponibilidad adecuados en la mayor parte del periodo revisado, se identificaron incidencias que requieren seguimiento para garantizar la aplicación efectiva de los ANS y la implementación de acciones correctivas por parte del proveedor. Es importante mencionar que el análisis de disponibilidad se encuentra inmerso en el informe de auditoría al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información emitido el 20/10/2025 por medio del Memorando Interno 2025IE0011011.

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

Revisado el proceso de Gestión Proceso Servicio al Ciudadano, se observó que cuenta con los siguientes riesgos:

- **Riesgos de Gestión:**

1. 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.
2. 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.

- **Riesgo de Corrupción:**

1. 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.
2. Consultado el informe publicado en la página web (informe-evaluaciones-de-riesgos-ii-cuat-2025-eia-f-11_v11.pdf), relacionado con el rol de Evaluación de Gestión del Riesgo, no se observó materialización de los riesgos del proceso.
3. De otra parte, es preciso indicar que el proceso no tiene identificado riesgos de Seguridad Digital ni riesgos fiscales: No Identificados. Al respecto, y teniendo en cuenta que existen No Conformidades reportadas relacionadas con la gestión de usuarios en el aplicativo GESDOC, se recomienda formular un riesgo y actividades encaminadas a fortalecer el reporte de novedades de usuarios por medio de Aranda y la Mesa de Ayuda y la revisión y depuración de usuarios activos para minimizar la posibilidad de ocurrencia de riesgos asociados a la pérdida de integridad y confidencialidad de la información que gestiona el proceso.
4. En el ejercicio del rol de evaluación de la gestión del riesgo y verificado el mapa de los riesgos del proceso, el equipo auditor identificó algunos riesgos de gestión adicionales, que no se encuentran contemplados en el mapa de riesgos de gestión, a continuación, se indican los riesgos:

Riesgos de Gestión:

Cumplimiento de los tiempos de respuesta para las solicitudes de

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

PQRSDF: "Posibilidad de afectación reputacional y económica por presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, debido a respuestas emitidas por fuera de los términos establecidos en la ley".

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con el memorando radicado No. 2025IE0011016 del 20 de octubre de 2025 el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, remitió el plan de mejoramiento producto del informe presentado por la Oficina de Control Interno, correspondiente al análisis de las PQRSDF del I semestre 2025 allegas al MCVT, el cual está conformado por cuatro (4) hallazgos y ocho (8) acciones a implementar, descritas a continuación:

| No conformidad – Oportunidad de mejora | Acción | Fecha de inicio | Fecha de Finalización |
|---|---|-----------------|-----------------------|
| 1. Inadecuada Clasificación del Tipo de Documento en el Proceso de Radicación de Solicitudes: | 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 (AP) | 1/10/2025 | 31/12/2025 |
| | 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). (AM) | 1/10/2025 | 31/12/2025 |
| 2. Inconsistencias en la fecha de radicación de PQRSDF | Realizar el ajuste técnico con el fin de capturar la fecha y hora de llegada de los correos electrónicos y registrarlos en el sistema GESDOC, fortaleciendo los controles del proceso de radicación de PQRSDF, particularmente en la sincronización entre la recepción física o electrónica de la solicitud y su registro oficial en el sistema. (AM) | 1/10/2025 | 31/12/2025 |
| | 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.". (AP) | 1/10/2025 | 31/12/2025 |
| 3. Incumplimiento en los Términos de Respuesta a las PQRSDF | 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. (AP) | 1/10/2025 | 31/12/2025 |
| | 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. (AM) | 1/10/2025 | 31/12/2025 |

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

| No conformidad – Oportunidad de mejora | Acción | Fecha de inicio | Fecha de Finalización |
|--|--|-----------------|-----------------------|
| 4. Falta de documentación y soporte que asegure que el peticionario recibió información completa y veraz sobre la gestión realizada: | 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). (AM) | 1/10/2025 | 31/12/2025 |
| | 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. (AC) | 1/10/2025 | 31/12/2025 |

Tabla No.10. Fuente: Anexo (1) Memorando No. 2025IE0011016

Como se observa en la tabla anterior, cada hallazgo cuenta con una acción definida y distribuida así:

- Acción correctiva (AC): 1
- Acción de Mejora (AM): 4
- Acción preventiva (AP): 3

Las acciones establecidas tienen como fecha de finalización el 31 de diciembre del 2025.

Respecto al hallazgo de 3. “*Incumplimiento en los Términos de Respuesta a las PQRSDF*”, se identificó que no se están cumpliendo los términos de respuesta y oportunidad en 555 radicados de la muestra, es decir el 39.85%. Esta situación presentó una materialización del riesgo de incumplimiento legal, afectado la eficacia del proceso de atención al ciudadano.

De acuerdo con lo establecido en la tabla anterior, las acciones a implementar frente a este hallazgo:

- Socialización del procedimiento de atención de PQRSDF
- Implementar en el sistema GESDOC una semaforización por usuario y por dependencia

El seguimiento al avance del plan será reportado periódicamente por la Oficina de Control Interno, mediante informes de seguimientos definidos, los cuales

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

permitirán evaluar el grado de cumplimiento, la efectividad de las acciones implementadas y la sostenibilidad de las mejoras adoptadas por el proceso.

| RELACIÓN CON PAI Y PEI | APLICA | x | NO APLICA |
|------------------------|--------|---|-----------|
|------------------------|--------|---|-----------|

Este aspecto fue evaluado en el desarrollo de la auditoría, el detalle de dicho análisis se puede validar en el hallazgo No. 2. – Condición 3, del presente informe.

CONCLUSIONES

Como resultado de la evaluación se concluye:

Los hallazgos revelan que el proceso requiere una actualización integral, que incluya:

- Formalización de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, según Ley 2052 de 2020.
- Actualización de documentos del SIG, procedimientos y fichas de indicadores.
- Adecuación de infraestructura accesible en medio físico.
- Fortalecimiento del enfoque de datos, trazabilidad y evidencia.

La auditoría evidenció debilidades en la formulación, medición y reporte de indicadores, lo cual impacta la confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones y para la rendición de cuentas institucional. Asimismo, se observan fallas en los controles asociados a la radicación, trazabilidad y cierre de solicitudes, especialmente en el canal de correo electrónico y en el uso de GESDOC, evidenciando riesgos de omisiones, reprocesos, vencimiento de términos y afectación a la calidad del servicio.

Si bien es cierto se elabora el Informe Trimestral de PQRSDf, es importante dar cumplimiento a los tiempos de publicación y la información que dicho informe debe contener en relación con la normativa aplicable.

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

Respecto de la Gestión al acceso al aplicativo GESDOC, mediante el Memorando Interno 2025IE0011011 del 20/10/2025, se emitió el informe de auditoría al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, en el cual se reportó la No Conformidad No. 2, relacionada con debilidades en la gestión de accesos a los sistemas de información del Ministerio. En el caso específico del aplicativo GESDOC, se identificaron las siguientes situaciones:

- 1.041 usuarios activos que nunca han ingresado al aplicativo.
- 702 usuarios cuyo último ingreso al aplicativo fue anterior al 31/12/2024.

Estas condiciones evidencian una falta de depuración y control sobre las cuentas activas, lo que representa riesgos asociados a la eficiencia en la administración de usuarios, y a la seguridad de la información.

Como respuesta a esta situación, recientemente la Oficina TIC ha formulado el respectivo plan de mejoramiento, orientado a corregir las debilidades identificadas y fortalecer la gestión de accesos, mediante acciones como la actualización de políticas, depuración de cuentas inactivas, seguimiento periódico al uso del aplicativo y fortalecimiento en los reportes de novedades de los responsables de los aplicativos.

Sin perjuicio de lo anterior, se identificó que, desde el mes de abril del 2025, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo cuenta con funcionaria de planta en condición discapacidad auditiva, cuya incorporación fortalece la capacidad del área para brindar atención a los ciudadanos que presentan la misma condición y que acuden a solicitar los trámites y servicios ofrecidos por el MVCT.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se encuentran incluidas en el detalle de los hallazgos relacionados en el presente informe.

PAPELES DE TRABAJO

Para el presente informe, se emplearon los papeles de trabajo preparados por el auditor, los cuales hacen parte integral de los soportes de la respectiva evaluación y reposan en la Oficina de Control Interno. Por lo anterior, además de evaluar los casos específicos que se citan en este Informe, es responsabilidad de las áreas mantener un seguimiento integral sobre el proceso y efectuar las correcciones que de él se desprendan, dentro de un sano criterio del principio del autocontrol.

Los papeles de trabajo se encuentran almacenados en ONE DRIVE de la Oficina de Control Interno, detallados a continuación:

- Reporte de radicados GESDOC
- Indicadores
- Registro fotográfico
- Información aportada por el proceso de acuerdo con las diferentes solicitudes de información.
- Riesgos
- Planes de Mejoramiento
- Otra información analizada.

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, no se adelantó 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



Ministerio de
Vivienda, Ciudad y Territorio

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y ASESORÍA
Versión: 2.0 Fecha: 02/04/2025 Código: EIA-F-28

limitaciones, así como tampoco, se dio lugar a la presentación de conflicto de intereses que pudiera afectar o impedir su desarrollo y resultados.

Firmas:

JOSÉ JORGE ROCA MARTÍNEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

YUBI ELIZABETH AGUACIA HERNANDEZ
AUDITORA OFICINA DE CONTROL INTERNO

MÓNICA ALEJANDRA GARCÍA RIVERA
AUDITORA OFICINA DE CONTROL INTERNO

MARÍA MÓNICA PINEDA ORTEGA
AUDITORA OFICINA DE CONTROL INTERNO

CARLOS ALBERTO QUIÑONES CARDENAS
AUDITOR OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: Yubi Elizabeth Aguacia Hernández, Mónica Alejandra García Rivera, María Mónica Pineda Ortega,
Carlos Alberto Quiñones Cárdenas Oficina de Control Interno
Revisó: José Jorge Roca Martínez - Jefe Oficina de Control Interno
Fecha: 16 de diciembre de 2025