



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL
HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE
www.corvivienda.gov.co



**Salvemos Juntos
a Cartagena**

INFORME DE CONTROL INTERNO AUDITORIA P.Q.R.S

CORVIVIENDA

ERNESTO CAMACHO
Jefe Oficina de Control Interno

Auditor
SOCORRO ASMUS DE LAVALLE
Abogado Externo

Cartagena de Indias D.T. y C. 29 de Julio de 2020



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL
HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE
www.corvivienda.gov.co



**Salvemos Juntos
a Cartagena**

INTRODUCCIÓN

La entidad se encuentra atravesando una coyuntura especial a causa de la cuarentena decretada en la nación a causa del COVID-19, cuya base legal se sustenta en la Directiva Presidencial 02 de marzo 12 de 2020 "Medidas para atender la contingencia generada por el covid-19, a partir uso de las tecnologías la información y las telecomunicaciones - tic", Circular 0017 Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, de 24 de Febrero (Lineamientos mínimos a implementar de promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por COVID-19), del Decreto distrital 0495 del 13 de marzo, en el cual el Alcalde de Cartagena adopta las medidas y acciones sanitarias en el distrito " con ocasión a la emergencia sanitaria en el país por causa del COVID -19, y se toman medidas para garantizar servicio, acceso a información y atención a ciudadanos con el empleo de planes de choque y teletrabajo", y del Memorando de Gerencia de marzo 20 de 2020 con Radicado 76, en el cual el Gerente de CORVIVIENDA "Implementa Herramientas para el Teletrabajo", se autorizó realizar actividades de TELE TRABAJO, o de TRABAJO EN CASA según la disponibilidad de cada ente; ello como estrategia para garantizar la operatividad institucional.

El presente informe presenta las observaciones sobre el desarrollo y operación del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que ingresaron al fondo de vivienda de interés social y reforma urbana de Cartagena, CORVIVIENDA, durante el periodo de 1 Enero a 31 de Julio del año 2020.

En aras de realizar el análisis pertinente al comportamiento del sistema, se realizaron tablas que las clasifican, considerando la tipología de cada una de ellas, la calidad del solicitante o quejoso y las dependencias encargadas de otorgar una respuesta oportuna y de fondo, a fin de establecer tanto su efectividad y aspectos factibles de mejorar pro de potenciar su desempeño.

Se relacionan recomendaciones para mejorar el proceso.

ROL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo al decreto 648 de 2017 la oficina de Control Interno evalúa la gestión del riesgo, para dar un enfoque hacia la prevención, por lo tanto nuestro principal Rol es de evaluar y llevar seguimiento al plan de Mejoramiento emitido en las auditorias.

OBJETIVO

El objetivo primordial del presente informe es verificar y relacionar nuestras las observaciones sobre el desarrollo y operación del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que ingresaron al fondo de vivienda de interés social y reforma urbana de Cartagena, CORVIVIENDA, durante el periodo de 1 Enero al 31 de Julio del año 2020.



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL
www.corvivienda.gov.co



**Salvemos Juntos
a Cartagena**

En aras de realizar el análisis pertinente al comportamiento del sistema, se realizaron tablas que las clasifican, considerando la tipología de cada una de ellas, la calidad del solicitante o quejoso y las dependencias encargadas de otorgar una respuesta oportuna y de fondo, a fin de establecer tanto su efectividad y aspectos factibles de mejorar pro de potenciar su desempeño.

Se relacionan recomendaciones para mejorar el proceso.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En ejercicio de las facultades legales conferidas a la Oficina de control Interno y a lo estimado en el ejercicio Auditor vigencia 2020 del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital – CORVIVIENDA, se realiza el ejercicio de Auditoria al proceso de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias (P.Q.R. S) de la vigencia en curso.

Lo anterior se fundamenta en la Ley 1474 de 2011, en su Artículo 76. **OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS** que señala, "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular." Así como el cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del orden Nacional y Territorial.

MECÁNICA DE PRESENTACIÓN

En cumplimiento de todo lo anterior, se da reporte a lo observado durante el ejercicio de auditoria realizado al proceso de atención y respuestas de peticiones de la entidad.

FASES DE SU DESARROLLO:

Se solicitó a la oficina Jurídica una relación completa de las solicitudes, quejas, reclamos, peticiones etc, que se recibieron durante el periodo de 1 de Enero al 30 de Junio de 2020.

Dicha solicitud fue recibida en nuestro correo de forma detallada.



Corvivienda
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital
www.corvivienda.gov.co



**Salvemos Juntos
a Cartagena**

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A efectos de identificar el tipo de consultas recibidas por la entidad, se realizó la consulta en la oficina jurídica, a efectos de poder construir en adelante los indicadores correspondientes a tiempos de reparto y atención de casos.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2020, en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena, CORVIVIENDA, fueron recibidas mil cuatrocientos cuarenta y nueve (1449) solicitudes, discriminadas de la siguiente manera:

Mes	Solicitud	Petición de Información	Minivivienda y Entes de Control	Otros	Queja	Tutela	Informativa	Total
Enero	91	48	0	19	8	0	83	249
Febrero	90	99	0	3	1	0	50	243
Marzo	76	33	0	5	1	5	120	240
Abril	86	19	0	1	2	10	31	149
Mayo	44	15	0	1	2	8	35	105
Junio	246	23	9	17	2	21	145	463
Total	633	237	9	46	16	44	464	1449

Fuente: Diligenciamiento Herramienta Auditoria, Oficina Asesora Jurídica, 2020

Se recibieron 633 solicitudes, 237 peticiones de información, 9 Ministerio de Vivienda y entes de Control, 46 otros (denuncias, reclamos), 16 quejas, 44 tutelas y 464 Informativa, los cuales han sido debidamente atendidos por las diferentes dependencias de la entidad. Los periodos de mayor volumen fueron Enero y Junio del 2020.



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL
HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE
www.corvivienda.gov.co



**Salvemos Juntos
a Cartagena**

NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

MES	Solicitudes Trasladas
Enero	6
Febrero	10
Marzo	4
Abril	1
Mayo	0
Junio	21

MES	ENTIDADES DESTINATARIAS DE TRASLADOS						
	Alcaldía	Personería	Secretaría de Educación	IGAC	Mesa de Víctima	MinVivienda	Of. Gestión y Desastre
Enero	0	0	0	2	0	0	4
Febrero	0	0	2	0	0	0	8
Marzo	0	0	2	0	0	0	2
Abril	0	0	0	0	0	0	1
Mayo	0	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	4	2	0	0	15

Fuente: Diligenciamiento Herramienta Auditoria, Oficina Asesora Jurídica. 2020

Durante el Primer semestre del 2020 se trasladaron 21 solicitudes a otras entidades.



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL
 HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE
www.corvivienda.gov.co



**Salvemos Juntos
 a Cartagena**

PRINCIPALES CAUSAS DE LOS DPC

CAUSAS	TOTAL
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	98
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	4
Convenio San Francisco (Beneficiarios Convenio No. 593)	1
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	3
Proyectos VIS, VIPA (Bahía San Carlos, Ciudad del Bicentenario, Ciudadela La Paz, Torres de la Esperanza, 4a Oferta)	57
Convocatorias de Subsidios (Casa Pa' Mi Gente, Unidos Por Cartagena,)	12
Solicitudes Informativas	1
Solicitud de Información	58
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	2
PMIB	0
Solicitudes	2
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	21
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación, Informativas)	145
Certificaciones	4

Fuente: Oficina Asesora Jurídica 2020.

Para establecer esta característica, se tomó lo relacionado en las principales causas de los DPC durante el primer semestre del 2020.

CAUSAS	Nro de SOLICITUDES
Subsidios de Vivienda	98
Legalización de Predios	4
Convenio San Francisco (Beneficiarios Convenio No. 593)	1
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	3



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRICTAL
HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE
www.corvivienda.gov.co



**Salvemos Juntos
a Cartagena**

Proyectos VIS, VIPA (Bahía San Carlos, Ciudad del Bicentenario, Ciudadela La Paz, Torres de la Esperanza, 4a Oferta)	57
Convocatorias de Subsidios (Casa Pa' Mi Gente, Unidos Por Cartagena)	12
Solicitudes Informativas	1
Solicitud de Información	58
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	2
PMIB	0
Solicitudes	2
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	21
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación, Informativas)	145
Certificaciones	4
Solicitud de copias	2
Solicitud de Documentos (Entrega de Documentos)	4
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	0
CERTIVIS	0
Petición (General, Información)	23



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL
 HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE
www.corvivienda.gov.co



Gestiones Administrativas (Contratación, Libranza, Cuenta de Cobro, Extracto, otros) 12	12
Minvivienda	3
Apoyo Económico, Adición a los Beneficios	0
Entes de Control	6
Ocupaciones Ilegales	1
Otro	4

Durante el primer semestre del año 2020 los ítems principales fueron las solicitudes informativas y Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva).

TIEMPOS DE RESPUESTA Y RIESGOS

Al indagar sobre el tema, se evidencio que en la matriz de captura empleada contiene o se diligencio los campos que permiten construir los indicadores de calidad tiempo o actividad / tramite, a fin de diseñar los indicadores de eficiencia y efectividad.

El siguiente cuadro condensa los resultados emitidos por el Área Jurídica de la entidad

Mes de Enero

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS								
	ALCALDIA	PERSONERIA	CONTRALORIA	PROCURADURIA	DEFENSORIA DEL PUEBLO	ICBF	DPS	MESA DE VICTIMA	MIN VIVIENDA
15 - 30 DIAS	10	2	0	1	2	1	1	0	1
31 - 45 DIAS	3	1	0	1	1	0	0	0	1
45 DIAS O MAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	13	3	0	2	3	0	1	0	2
ACCIONES LEGALES GENERADAS	Ninguna								



Mes de Febrero

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS									
	ALCALDIA	PERSONERIA	CONTRALORIA	PROCURADURIA	DEFENSORIA DEL PUEBLO	ICBF	DPS	MESA DE VICTIMA	MIN VIVIENDA	
15 - 30 DIAS	12	3	0	2	2	1	1	0	1	
31 - 45 DIAS	3	1	0	1	1	0	0	0	1	
45 DIAS O MAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALES	15	4	0	3	3	0	1	0	2	
ACCIONES LEGALES GENERADAS	Ninguna									

Mes de Marzo

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS									
	ALCALDIA	PERSONERIA	CONTRALORIA	PROCURADURIA	DEFENSORIA DEL PUEBLO	ICBF	DPS	MESA DE VICTIMA	MIN VIVIENDA	
15 - 30 DIAS	2	0	5	2	5	0	0	0	0	
31 - 45 DIAS	0	0	0	1	1	0	0	0	0	
45 DIAS O MAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALES	2	0	5	3	5	0	0	0	0	
ACCIONES LEGALES GENERADAS	Ninguna									

Mes de Abril

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS									
	ALCALDIA	PERSONERIA	CONTRALORIA	PROCURADURIA	DEFENSORIA DEL PUEBLO	ICBF	DPS	MESA DE VICTIMA	MIN VIVIENDA	
15 - 30 DIAS	0	0	1	2	2	0	0	0	0	
31 - 45 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
45 DIAS O MAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALES	0	0	1	2	25	0	0	0	0	
ACCIONES LEGALES GENERADAS	Ninguna									



Mes de Mayo

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS								
	ALCALDIA	PERSONERIA	CONTRALORIA	PROCURADURIA	DEFENSORIA DEL PUEBLO	ICBF	DPS	MESA DE VICTIMA	MIN VIVIENDA
15 - 30 DIAS	1	1	0	1	1	0	0	0	1
31 - 45 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45 DIAS O MAS	0	0	0	0	1	0	0	0	0
TOTALES	1	1		1	1	0	0	0	1
ACCIONES LEGALES GENERADAS	Ninguna								

Mes de Junio

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS								
	ALCALDIA	PERSONERIA	CONTRALORIA	PROCURADURIA	DEFENSORIA DEL PUEBLO	ICBF	DPS	MESA DE VICTIMA	MIN VIVIENDA
15 - 30 DIAS	1	1	3	2	1	0	0	0	1
31 - 45 DIAS	0	0	0	1	1	0	0	0	1
45 DIAS O MAS	0	0	3	0	0	0	0	0	0
TOTALES	1	2	3	3	2	0	0	0	2
ACCIONES LEGALES GENERADAS	Tutelas: 6 (SEIS) TUTELAS INSTAURADAS NOTIFICADAS.								

Fuente: Diligenciamiento Herramienta Auditoria, Oficina Asesora Juridica.2020

AVANCES INSTITUCIONALES DEL ESQUEMA PQRS.

De acuerdo a la información recibida por parte de la oficina Jurídica de la institución se puede establecer que existe un avance en materia de mejoramiento continuo del sistema y su evolución.

Encontramos lo siguiente:

.Por la respuesta tan lenta de las solicitudes de información la entidad sigue recibiendo Acciones de Tutelas en los meses de Abril y Junio fueron los meses con mayor volumen, se deben tomar acciones y medidas correctivas para mejorar los tiempos de respuesta.

- Se observa pocos avances en materia de sus Sistemas de Gestión, para lo cual cuenta con un manual de funciones ya actualizado y adoptado; los cuales se encuentran caracterizados y esquematizados en espera del acto administrativo de adopción. Lo anterior facilitara la adopción de la cultura de gestión documental y tramite necesaria para que los funcionarios se apropien del tema PQRS y mejoren los resultados en cuanto a calidad, tiempo y satisfacción de los clientes o usuarios de la entidad.



Corvivienda
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital
www.corvivienda.gov.co



- Los procesos de radicación (ingreso de información), son susceptibles de mejorar empleando una herramienta tecnológica (software) que permita la comunicación de los actores implicados en el sistema PQRS, la captura de sus tiempos (ya fuera por entrada virtual, por correo electrónico, página institucional o por bandeja física), para que se generen las alertas necesarias durante el seguimiento y se perfeccionen los canales de comunicación, servicios institucionales; al igual que facilitar la construcción de indicadores que puedan medir la efectividad de nuestro sistema de atención al cliente, permitiendo de esta manera el mejoramiento continuo institucional.

ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS

Con el fin de fortalecer aquellos frentes sujetos de observación, durante el desarrollo de la auditoría, la oficina de control interno hace mención de las siguientes acciones correctivas:

- Institucionalizar lista de características y requerimientos mínimos para que un documento externo sea clasificado como admitido por la entidad; esta lista de chequeo será de obligatorio cumplimiento para que un documento sea admitido por la entidad para validarlo como PQRS.
- Realizar socialización del proceso y manual PQRS para que los sujetos activos en los puntos generadores puedan garantizar su cumplimiento, velar por que exista coherencia entre lo institucionalizado y los esquemas operativos; esto es asegurar la adopción del proceso ya validado y garantizar que se institucionalice la ruta PQRS en el Fondo de Vivienda CORVIVIENDA.
- Implementar herramientas sistemáticas que permita realizar un seguimiento efectivo en términos de tiempos de respuesta a las solicitudes, evaluar la agilidad y precisión de la atención y documentación generada durante las atenciones; realizar una medición de la efectividad del sistema tanto para el cliente interno (disminución de riesgo jurídico, efectividad de los funcionarios encargados de cada caso en especial, construcción de indicadores de efectividad).
- Identificar el tipo de documentos que se catalogan como PQRS, o como comunicados, de tal suerte que podamos establecer quienes deben cumplir cada ruta.

Acciones Correctivas propuesta por el Área de Control Interno:

Se debe implementar un software especializado con un operador estadístico para llevar generación de porcentajes, aproximaciones, estadísticas de la información y tiempos de respuestas en un tiempo real.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

1. Existen pocos avances en la entidad frente al cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, Título II, Art. 13, sustituida por la Ley 1755 de 30 de Junio 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” en su Artículo 13 en cuanto al objeto y modalidades del derecho de petición, ya que se encontró respuestas de las solicitudes dentro de los tiempos.
2. Durante este primer semestre del 2020 se siguen presentando retrasos en los tiempos de respuesta aunque se debe seguir trabajando en los mismos para cumplir en forma efectiva con la Ley 1437 de 2011, Título II, Art. 14, sustituida por



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL
HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE
www.corvivienda.gov.co



**Salvemos Juntos
a Cartagena**

la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015 en su Artículo 14 en cuanto a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Lo anterior de acuerdo con el informe remitido por la oficina asesora jurídica donde se evidencia que algunos PQRS

3. Los procesos, procedimientos y ruta institucional para el sistema PQRS, deben socializarse y ser sujetos de una reinducción suficiente para lograr su institucionalización. Debe trabajarse en la adopción de tales instrumentos y oficializar su adopción a través del correspondiente acto administrativo.

4. Los medios tecnológicos vinculados al sistema PQRS deben ser suficientes y específicos para apoyar a los funcionarios responsables del sistema, para lograr trazabilidad de las solicitudes en sus recorridos internos. Esto impide la construcción de indicadores que midan la efectividad, eficiencia y eficacia del sistema en la entidad.

5. Dado al estado de Emergencia las solicitudes instauradas por los usuarios han sufrido variaciones podemos notar que en el mes de mayo disminuyeron en un 60% a los meses anteriores pero en el mes de Junio se aumentaron en más de un 400%.

LIMITACIONES

En el marco de la emergencia sanitaria mundial generada por el COVID 19 el gobierno nacional y la Alcaldía de Cartagena de Indias han adaptado medidas restrictivas en cuanto a la movilidad con el objeto de garantizar la salud y la vida de toda la población colombiana, lo cual ha llevado a establecer esta situación como una limitación que afecta el alcance de nuestra auditoria, dado las dificultades que se presentan al momento de revisar en forma presencial la prueba y soporte aportadas por el sujeto de control.

RECOMENDACIONES

Con base en las observaciones realizadas durante el proceso auditor, la oficina de control interno se permite presentar las siguientes recomendaciones:

- Establecer seguidores e indicadores que permitan atender dentro del término los PQRS, en atención y coordinación de la Oficina Responsable del proceso.
- Vigilar y realizar seguimiento a fin de asegurar la trazabilidad por parte de los servidores públicos con responsabilidades en la ventanilla de radicación de correspondencia, esto impide que los tiempos de respuesta se conozcan con exactitud
- Diseñar una herramienta tecnológica que permitan en tiempo real conocer al usuario sobre el estado de su PQRS., realizar su seguimiento y evaluación en tiempo y resultados.
- Iniciar registros sobre actuaciones por responsabilidad disciplinaria en el incumplimiento del deber de oportuna resolución a PQRS



Corvivienda
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital
www.corvivienda.gov.co



**Salvemos Juntos
a Cartagena**

- Implementar medidas que permitan atender en forma eficiente y plena con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011, Título II, Art. 13, sustituida por la Ley 1755 de 30 de Junio 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”.
- Así como se ha solicitado en las anteriores auditorias se debe establecer, documentar e implementar las medidas de mejoramiento y controles necesarios a la solución de las debilidades halladas en el sistema de las P.Q.R.S.
- Implementar medidas tecnológicas que nos ayuden a tener la información actualizada en este estado de emergencia que actualmente padecemos.

ERNESTO CAMACHO DIAZ

Jefe de Oficina de Control Interno

Auditor: **Socorro Asmus De Lavalle**

Abogada Externa- Control Interno