

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 1 de 14
		Versión: 1

**INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2024**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Cartagena de Indias, julio de 2024

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 2 de 14
		Versión: 1

CONTENIDO

1	INTRODUCCION	3
2	OBJETIVO GENERAL	3
3	OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
4	ALCANCE	3
5	METODOLOGIA	4
6	FUENTES DE INFORMACION	4
7	CUMPLIMIENTO PRINCIPIOS AUDITORIA Y LIMITACIONES	4
8	RESULTADOS GENERALES	5
8.1	Clasificación PQRSD recibidas	5
8.2	Aspectos Generadores	7
8.3	Medios de recepción	8
8.4	Atención a las PQRSD	9
8.5	Satisfacción de los usuarios	10
9	CONCLUSIONES	11
10	RECOMENDACIONES	13

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 3 de 14
		Versión: 1

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe ofrece información detallada sobre las peticiones (P), quejas (Q), reclamos (R) y sugerencias (S) -PQRS- recibidas en el **Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena** - CORVIVIENDA durante el período comprendido entre los meses de Enero a Junio de 2024.

La información mencionada se refiere a cada uno de los canales que ha habilitado la Entidad para recibir las PQRS, y también incluye una descripción del procedimiento que se les ha dado a las PQRS durante el período mencionado.

Las dependencias de la entidad monitorean la gestión adelantada en cuanto a la atención (oportuna) que debe brindarse a las PQRS formuladas por la comunidad a través de los canales dispuestos. Esto se realiza de acuerdo con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA** con corte 30 de junio de 2024, hayan sido procesadas de acuerdo con los términos de ley establecidos por la normativa vigente.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Informar sobre la gestión llevada a cabo por la entidad en respuesta a las demandas de la población, por medio de los canales disponibles en el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA**:

- Personal (Física)
- Ventanilla Virtual
- Correo electrónico
- SIGOB
- Archivo

2. Fortalecer el proceso de atención oportuna a las necesidades expresadas por la comunidad en ejercicio de su derecho a hacer peticiones respetuosas a las autoridades, así como a los requerimientos realizados por los entes de control en desarrollo de la misión asignada.

4. ALCANCE DEL INFORME

El alcance del informe, se centró en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la Entidad, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del año 2024.

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 4 de 14
		Versión: 1

5. METODOLOGIA

La metodología utilizada para el seguimiento y análisis de la gestión de las dependencias que forman parte de la entidad con respecto a la atención que debe prestarse a las PQRS presentadas por la comunidad a través de los diferentes canales dispuestos en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena de Indias – Covivienda consiste en el análisis del comportamiento de las respuestas a las PQRS por parte de Corvivienda respecto de los tiempos y calidad de respuesta.

Por lo tanto, como tercera línea de defensa, la Oficina Asesora de Control Interno utilizó la información proporcionada por el responsable del proceso, que incluye las acciones realizadas en la recepción y respuesta a los PQRS, y realizó verificaciones independientes para llegar a las conclusiones pertinentes.

6. FUENTES DE INFORMACION

La información respecto del Primer Semestre de 2024 de las PQRS para el desarrollo del presente informe, fue suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, de las pruebas de recorrido y de campo realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno y de la revisión de otras fuentes de información como la página web de la entidad.

7. CUMPLIMIENTO PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITANTES

Para realizar esta evaluación se aplicaron normas de auditoría generalmente aceptadas, teniendo en cuenta pruebas de muestreo selectivo, apegándose así a los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia y conflicto de intereses.

Debido a las limitantes inherentes a cualquier sistema de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectadas. Así mismo la proyección de cualquier evaluación del sistema a periodos futuros, está sujeta al riesgo de que los procedimientos puedan llegar a ser inadecuados, debido a cambios en las circunstancias, o a que el grado de cumplimiento de las técnicas puedan deteriorarse.

La opinión aquí expresada, no solo es el resultado de las pruebas y seguimiento en lo transcurrido de la vigencia evaluada, sino que es también, fruto de la comprobación general que se adelantó en la prueba de recorrido y en prueba de campo, para emitir el presente informe, se toma de buena fe, el insumo presentado por la Oficina responsable del proceso.

Sin embargo de lo anterior, tal como reza en las actas tanto de la prueba de recorrido y de campo, desde el 03 de julio de 2024 se realizó la solicitud de información relacionada, para entrega de la misma a más tardar el 17 de julio de 2024, pero el acceso a la información, sobre todo lo que específicamente se refiere a la matriz de las PQRS, fue entregada sólo hasta el día 30 de julio de 2024, constituyéndose este aspecto en una limitante muy importante porque deja a la Oficina Asesora de Control Interno prácticamente sin tiempo para la elaboración del presente informe.

8. RESULTADOS GENERALES

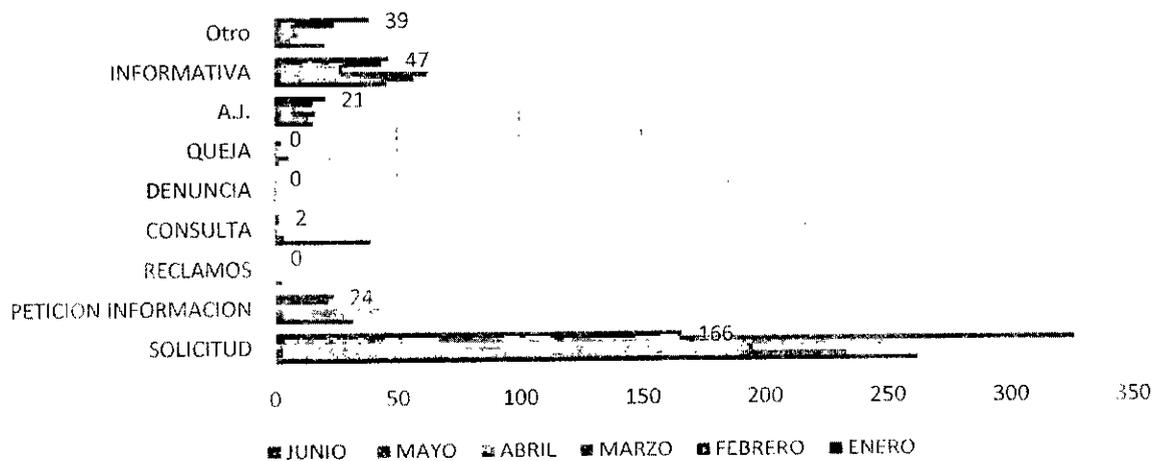
8.1 Clasificación PQRS recibidas

Relación PQRS desde el 01 de enero al 30 de junio de 2024, a través de los medios de recepción física, ventanilla virtual, correos electrónicos y SIGOB en la entidad:

MES	PQRS-DF RECIBIDAS AÑO 2024									Total x Mes
	SOLICITUD	PETICION INFORMACION	RECLAMOS	CONSULTA	DENUNCIA	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
ENERO	262	32	3	39	0	2	16	46	21	421
FEBRERO	233	28	0	4	0	6	14	57	7	349
MARZO	195	49	0	1	1	1	17	63	10	337
ABRIL	249	15	0	0	0	2	9	28	9	312
MAYO	326	22	0	2	1	3	16	44	25	439
JUNIO	166	24	0	2	0	0	21	47	39	299
TOTAL										2.157

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA¹

PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2024



¹ Documento de GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF PRIMER SEMESTRE AÑO 2024.

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 6 de 14
		Versión: 1

Es importante acotar que, durante el primer semestre del año 2024 hubo un total de 2.157 PQRS recibidas por la entidad, es decir que hubo una disminución de 4.867 PQRS realizadas a la entidad respecto a las PQRS realizadas en el Segundo Semestre de 2023.

Se pudo analizar que los meses en los que más requerimientos se presentaron fueron los meses de mayo y enero de 2024 respectivamente, con un total de 439 y 421 solicitudes respectivamente, así mismo, los meses que presentaron menos requerimientos fueron junio y abril de 2024, con 299 y 312 respectivamente.

Ahora bien, en este punto es menester manifestar que contrastada la información enviada con ocasión de los requerimientos en la prueba de campo realizada el 25 de julio de 2024, estudiadas muestras selectivas de la información, pudimos evidenciar de la matriz de las PQRS que actualmente maneja o controla la Oficina Asesora Jurídica lo siguiente:

- **Observación No. 1.-** Existen registros como el de las identificadas con Código Interno (de acuerdo a la codificación de la matriz de Excel) 588, 444, 195 entre otras, en las que se observa un valor en el término de vencimiento de las peticiones de 200 días, evidenciándose que en realidad se produjo un error en la digitación de la “Fecha de Contestación”, ya que invirtieron en el formato el valor correspondiente al día con el del mes.
- **Observación No. 2.-** Existen registros como el de las identificadas con Código Interno (de acuerdo a la codificación de la matriz de Excel) 122, 123, 124, 149, 156, 159, 175, 242, 285, 329, 330, 331, 435, 436, 437, 443, 444, 445, 505, 507, 610, 691, 692, 693, 694, 711, 716, 1593, 1594, 1596, 1597, entre muchas otras, que no tienen ni la fecha de respuesta ni el radicado del documento con el cual se le contestó, a pesar de que en la casilla de verificación denominada “Estado”, dicen haberse contestado.
- **Observación No. 3.-** Existen registros como el de las identificadas con Código Interno (de acuerdo a la codificación de la matriz de Excel) Entre el 1211 y 1356 entre muchos otros, en los que la casilla de número de “Días Vencimiento” no está diligenciada, a pesar de que en la casilla de verificación denominada “Estado”, dicen haberse contestado.
- **Observación No. 4.-** Amén de que el informe respecto de las PQRS del Primer semestre de 2024 remitido por la Oficina Asesora Jurídica da cuenta de un total de 2.157 PQRS recibidas, 1.982 contestadas y 175 en trámite, lo que pudiera arrojar un porcentaje de cumplimiento del 91,9%; es imposible la comprobación de dicha estadística por la imposibilidad del contraste con del radicado del documento de salida, la fecha de contestación y los días de vencimiento ya relacionados en las anteriores observaciones.
- **Observación No. 5.-** La Matriz enviada por la Oficina Asesora Jurídica no contempla una casilla que relacione las PQRS que son remitidas por competencias a otros entes según lo contemplado en Ley 1437 de 2011.

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 7 de 14
		Versión: 1

- **Observación No. 6.-** La entidad no cuenta con una plataforma tecnológica de gestión las PQRS

Las anteriores circunstancias, en criterio de la Oficina Asesora de Control Interno, dificulta el seguimiento de la información estadística y de los indicadores, ya que genera dudas y da cuenta de imprecisiones entre las propias dependencias de Corvivienda.

8.2. Aspectos Generadores.

A continuación, y se concentró la información referente a las distintas causas de las peticiones, quejas reclamos, solicitudes y demás en el periodo comprendido entre enero y junio del año 2024, según la información enviada por la Oficina Asesora Jurídica:

CAUSAS	SUB-TOTAL
Contratos, convenios, licitaciones	3
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento Vivienda Nueva)	733
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	97
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	16
Solicitudes Informativas, Solicitudes de Copias	406
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	19
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	79
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	128
Certificaciones	60
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	34
Trámites Administrativos (cuentas de cobro, extractos, libranzas, devoluciones, sssg)	15

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 8 de 14
		Versión: 1

OTROS	567
TOTALES	2.157

FUENTE: OFICINA ASESORA JURÍDICA²

Como se puede observar los porcentajes más altos de requerimientos son:

- Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva), con 733
- Solicitudes de Información con 406

8.3. Medios de recepción

Los medios utilizados por la ciudadanía para presentar sus PQRS, son:

- Personal (Física)
- Ventanilla Virtual
- Correo electrónico
- SIGOB
- Archivo
- Canal telefónico
- Pagina web: <https://corvivienda.gov.co/web/index.php/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania>



² Documento de GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF PRIMER SEMESTRE AÑO 2024.

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 9 de 14
		Versión: 1

Es fundamental enfatizar la relevancia de las plataformas y correos electrónicos institucionales para la presentación de solicitudes, demostrando así que la comunidad está utilizando herramientas que le brindan una mayor accesibilidad a la entidad.

Así mismo es importante contar con el correo anticorrupción para presentar las quejas o denuncias a posibles hechos de corrupción de servidores públicos, recomendación que se había realizado en el anterior Informe de PQRS del Primer Semestre de 2022 y que fue debidamente atendida por la Entidad, ya que se observa en el portal <https://www.corvivienda.gov.co/web/>, la publicación del correo transparenciayanticorrupcion@corvivienda.gov.co. Durante el semestre no se presentaron denuncias al correo, únicamente se recibieron 28 correos que corresponden a copia de los enviado a los correos de notificaciones judiciales, atención al ciudadano y gerencia, sobre notificaciones judiciales, peticiones y solicitudes de informacion que fueron respondidos por parte de la entidad.

En informes anteriores, se destacó la relevancia de la obligación legal establecida por las leyes 1437 de 2011 y 1474 de 2011 de publicar la carta de trato digno al ciudadano en la página web institucional. Esta actividad fue subsanada y se puede evidenciar en la página de CORVIVIENDA en los canales de atención al usuario.

No obstante, es crucial mantener la recepción presencial de las PQRS en el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA**, para que aquellos que no tengan acceso a los medios digitales puedan radicar sus PQRS de manera tradicional.

8.4. Atención a las PQRS

Resulta necesario, cumplir con los tiempos de atención y respuestas a los requerimientos presentados y mantener el Índice de Eficacia de Atención al Ciudadano.

En el cuadro a continuación relacionado, se indican los tiempos de respuesta respecto de otras entidades a las PQRS:

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS								
	ALCALDIA	PERSONERIA	CONTRALORIA	PROCURADURIA	DEFENSORIA DEL PUEBLO	ICBF	DPS	MESA DE VICTIMA	MIN VIVIENDA
15-30 DIAS	90	23	29	28	20	2	0	2	23
31-45 DIAS	31	2	6	1	3	0	0	0	0
45 DIAS O MAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	121	25	35	29	23	2	0	2	23

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA³

³ Documento de GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF PRIMER SEMERSTRE AÑO 2024.

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 10 de 14
		Versión: 1

* En la suma del total de Peticiones por parte de la Mesa de Víctimas, se reporta por la Oficina responsable del proceso el número de 1, sin embargo, realizada la sumatoria el número real es de 5.

Así las cosas, durante el periodo comprendido del 01 de junio al 30 de junio de 2024, la oficina asesora jurídica a través de su matriz de retrasos respecto de otras entidades, evidencia que 348 peticiones en total fueron respondidas extemporáneamente, siendo la Alcaldía la que más presentó retrasos en sus respuestas.

Con fundamento en lo anterior, la entidad no estaría cumpliendo en la atención oportuna a las peticiones presentadas, ya que estas deberían cumplirse dentro de los términos establecidos en un 100%, lo que contraviene con lo previsto en la Ley 1755 DE 2015, *Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* y la 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.”*

8.5. Satisfacción de los usuarios

Del Documento de GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDP PRIMER SEMESTRE AÑO 2024 ENVIADO POR LA OFICINA ASESORA JURIDICA, se desprende que la entidad dio respuesta en un 91,9% de los requerimientos radicados en la entidad, lo que permite generar satisfacción parcial en la atención prestada por el Fondo de Interés Social y Reforma Urbana – CORVIVIENDA, sin embargo en este punto se reitera que ante las dificultades generadas por la matriz por las observaciones que ya antes se han puesto de presente, no es posible la comprobación efectiva de dicho porcentaje.

Es importante entonces resaltar que no se cuenta con información suficiente que nos permita verificar la satisfacción obtenida por los peticionarios respecto de los motivos de fondo que generaron sus PQRSDP.

Como acción de mejora se dispuso en la página web institucional la encuesta de satisfacción ciudadana.



**Encuesta de
satisfacción del
ciudadano**

[Clic Aquí](#)

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 11 de 14
		Versión: 1

9. CONCLUSIONES

Después de haber evaluado las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por el del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena – Corvivienda del primer semestre de 2024, se pudo concluir:

1. La Ley 1474 de 2011 en artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades públicas deben tener al menos una dependencia para recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
2. La Oficina Asesora de Control Interno deberá supervisar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y proporcionar un informe semestral a la administración.
3. La entidad debe lograr el ideal de respuesta en tiempos oportunos como lo exige la normatividad vigente, por lo que el mejoramiento y evolución debe seguir implementándose.
4. Se observa que la Entidad es responsable de tramitar las solicitudes en CORVIVIENDA a través de su Oficina Asesora Jurídica, por lo que actualmente debe mejorar su procedimiento para garantizar el cumplimiento completo de las solicitudes.
5. La entidad no puede dejar de llevar a cabo las acciones administrativas necesarias para responder a las solicitudes presentadas, ya que según el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta. El cumplimiento de otros derechos constitucionales es posible gracias a este derecho, el cual ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental. Además, es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, ya que es el principal medio para exigir a las autoridades que cumplan con sus deberes.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”.

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 12 de 14
		Versión: 1

El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que *“los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”*.

El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: *“(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuyente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”*. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido *“que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”*

El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello.

De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que *“[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente”* y, en esa dirección, *“[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”*.

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 13 de 14
		Versión: 1

6. La entidad ya publicó la Carta de Trato Digno al Ciudadano establecida en la ley 1437 de 2011 en la página web institucional.
7. La oficina responsable del proceso, respecto de las observaciones planteadas a lo largo del informe, debe suscribir un plan de mejoramiento con miras a convertir las debilidades puestas de manifiesto en fortalezas que mitiguen el riesgo de contingencias jurídicas que se pueden desprender de la situación actual.

10. RECOMENDACIONES

De acuerdo a la evaluación realizada por la Oficina Asesora de Control Interno, se identificaron aquellos aspectos más relevantes que se requieren fortalecer de acuerdo a lo siguiente:

- Seguir realizando capacitaciones al personal para obtener mayor conocimiento que permita conocer de primera mano la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual adoptó la Política de Atención al Ciudadano con la cual se debe garantizar al ciudadano la atención oportuna a sus PQRS y derechos de petición, independiente de la forma de recepción.
- Para obtener mayor información y facilitar los trámites a realizar en el Fondo de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena – CORVIVIENDA, se debe socializar la implementación de herramientas de trámites y servicios que permitan brindar mejor información y sea más fácil para el usuario tener acceso a los requerimientos que se presenten en la entidad.
- Implementar una herramienta de alertas, que permita monitorear continuamente la oportunidad de respuesta a las PQRS y los derechos de petición, generando reportes por correo electrónico y otros medios dirigidos a los jefes inmediatos de los responsables de dar respuesta para su atención.
- Es crucial destacar que la falta de atención a las peticiones y términos de resolución, la violación de las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas constituyen faltas disciplinarias para el servidor público responsable, que serán sancionadas de acuerdo con el sistema disciplinario.
- Integrar todas las dependencias con la ventanilla única y/o PQRS - DF para mejorar la atención y garantizar la trazabilidad y la respuesta oportuna según la responsabilidad interna y según la estructura organizacional, haciendo especial énfasis en las que se reciben a través de las redes sociales de la Entidad.
- Se recomienda adquirir de manera urgente una plataforma tecnológica que permita la recepción, almacenamiento, gestión, revisión en tiempo real, seguimiento de responsables, trazabilidad de respuestas con su debida notificación, de los PQRS de la entidad.

Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina Asesora de Control Interno en sus informes tienen como fin último la mejora de los procesos o

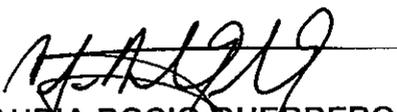
	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 14 de 14
		Versión: 1

aspectos respectivos, por lo que se espera sean consideradas por los responsables, como una herramienta que contribuye en la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar de manera oportuna, y previa a posibles pronunciamientos de parte de organismos externos de control. Los procedimientos de revisión se realizaron sobre unas muestras evaluadas, por lo cual, en el momento de las verificaciones indicadas, se recomienda considerar la revisión de los posibles efectos sobre el total del universo.

De acuerdo a las oportunidades de mejora se requiere la suscripción del plan de mejoramiento por parte de los responsables de los procesos y/o actividades.

Es preciso manifestar finalmente, que la Oficina Asesora de Control Interno se encuentra constantemente en proceso de exploración, ampliación de su cobertura y competencia funcional, con el fin de acrecentar sus índices de efectividad, lo cual redundara simultáneamente en el mejoramiento de la gestión institucional.

Atentamente,


CLAUDIA ROCIO GUERRERO GUTIERREZ
 Jefe de Oficina de Control Interno

Apoyo Auditoria:

Cristian David Marrugo Gloria- Contrato CPS-CVV-0358-2024

"EL CONTROL INTERNO: TU ALIADO ESTRATEGICO EN EL MEJORAMIENTO CONTINUO"