

**GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRS-DF
AÑO 2024**

Con el objetivo de mantener actualizada a la entidad de los asuntos a tratar en el marco de la atención al ciudadano y PQRS- DF se proyecta el presente informe donde se evidencia de forma práctica y gráfica análisis estadístico y de gestión adelantada en el transcurso del primero (01) de julio al treinta (30) de septiembre del año 2024; desarrollado en los siguientes ítems:

1. NORMATIVIDAD

Atención al ciudadano y/o PQRS-DF es un proceso o sistema de Gestión que se encuentra adscrita a la Oficina Asesora Jurídica de esta entidad CORVIVIENDA, fundamentado en el Artículo 23 de la Constitución Política 1991, el Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437/2011), la ley 1755 de 2015, el Decreto Legislativo 491 interpuesto el 28 de marzo 2020 modificado por la ley 2207 del 17 de mayo de 2022 y el Acuerdo de Consejo Directivo No. 02 de 2015 "Manual de PQRS", y la actualización del manual aprobado mediante comité de gestión y desempeño del 16 de Marzo 2022.

2. ORGANIZACIÓN DE EQUIPO

2.1. Con el propósito de coordinar estrategias para la construcción, elaboración y materialización de actividades que buscan robustecer la atención al usuario y el ABC de las PQRS-DF que ingresan a la entidad; se estableció un equipo sólido que ha trabajado en sinergia y constancia conformado por contratistas y funcionarios de planta adscritos a la entidad en las distintas oficinas para que se consolide desde todos los ángulos un objetivo común que busca una entidad sólida, sostenible y eficaz en referencia a estos asuntos.

NOMBRE	RESPONSABLE (PLANTA / CONTRATISTA)	CARGO
JAIRO ANDRES BELEÑO BELLIO	Jefe de la Oficina	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
ELVIA PAEZ/DANIELA ALVAREZ	Funcionaria Planta	Secretaria adscrita a la dirección Administración y financiera - Recepción de PQRS-DF Virtual y físico
MARIO ALFONSO NIEVES CARRASQUILLA	Funcionaria de Planta	Profesional Universitario - Apoyo en la coordinación de PQRS-DF y atención al usuario.
SANDRA RAMIREZ	Contratista	Apoyo secretaría jurídica - Recepción de los oficios de salida y envío al remitente. Recepción de los oficios ingresados por SIGOB Jurídica
PATRICIA ROMERO	Contratista	Secretaria de Gerencia - Recepción de los oficios ingresados por SIGOB Gerencia.
MARIANELLA BALLESTEROS	Contratista	Asesora Externa - Apoyo en la coordinación de PQRS-DF y atención al usuario.
ANTONIO MENESES	Contratista	Asesor Externo - Apoyo en la coordinación de PQRS-DF y atención al usuario.
MARIA CAMILA DE LEÓN PUELLO	Contratista	Asesora Externa - Apoyo en la coordinación de PQRS-DF y requerimiento a los contratistas

NOMBRE	RESPONSABLE (PLANTA / CONTRATISTA)	CARGO
PABLO OLIER	Contratista	Asesor Externo / Apoyo en visto bueno proyectos de respuesta y verificación salidas
ARCHIVO		
JAQUELÍN ORTEGA	Contratista	Asesora Externa / Archivo Matriz de recepción PQRS-DF 2024/ Digitalización de ingreso
ANGELICA MARTÍNEZ	Contratista	Asesora Externa / Archivo Matriz de recepción PQRS-DF 2024/ Verificación salidas / Atención Telefónica
MARILEDYS GUZMÁN	Contratista	Asesora Externa / Archivo Matriz de recepción PQRS-DF 2024 / Envío de alertas/ Atención Telefónica
ANA LÚZ ACOSTA	Contratista	Asesora Externa / Archivo Matriz de recepción PQRS-DF 2024 / /SIGOB / Atención Telefónica / Digitalización de ingreso
GUIGUIOLA HURTADO	Contratista	Apoyo a la Gestión/ Atención al Usuario y PQRS-DF / Archivo
CINDY PAOLA ORTIZ	Contratista	Apoyo a la Gestión/ Atención al Usuario y PQRS-DF / Archivo
CARLOS CARRILLO	Contratista	Apoyo a la Gestión/ Atención al Usuario y PQRS-DF / Archivo

2.2. Con el propósito de coordinar estrategias para la construcción, elaboración y materialización de actividades que buscan robustecer la atención al usuario y el ABC de las PQRS-DF que ingresan a la entidad, se consolidó sinergia entre la Oficina Asesora Jurídica y Oficina Dirección Técnica, para que con sus subprocesos tales como equipo de Atención al Ciudadano y Trabajo social trabajen inmaculadamente y consoliden una atención sólida para los usuarios que tanto dentro y fuera de la entidad se encuentren interesados en nuestros proyectos y programas misionales.

NOMBRE	FUNCIONARIO (PLANTA / CONTRATISTA)	CARGO
BETTY CARDONA	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial y primaria al usuario - Corvivienda
DANIELA MARGARITA OCHOA MUÑOZ	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
EZZER FARUK MATOS	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
JORGE MARIO RUIDIAZ	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
JORGE LUIS MENDOZA JIMÉNEZ	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
EDGARDO OROZCO	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF

NOMBRE	FUNCIONARIO (PLANTA / CONTRATISTA)	CARGO
MIRTHA MORALES	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
AHNEYENZY CARRILLO	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
KELLY MARYURI SIERRA	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
MARIA MARCELA DE LA OSSA	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
JUDITH HAYDAR	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
YASMIN MOLINA	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / CLP
VICTOR MANUEL GONZALEZ	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / CLP

2.3. Teniendo en cuenta el aumento de la correspondencia externa en este tercer trimestre del año 2024 se vio en la necesidad por parte del Dr Jairo Beleño, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, de aumentar el número de los integrantes para la proyección de las respuestas, por lo cual se constituyó listado de responsables por asuntos el cual se puede visualizar en el siguiente enlace que actualiza los cambios para que sean verificados en tiempo real.

Listado de responsables PQRS-DF y atención al Ciudadano 2024: [Listado de Responsables](#)

3. MATRICES PQRS-DF Y ATENCIÓN AL USUARIO:

3.2. Matrices de Recepción- Archivo Digital-

Construcción de Matriz para la recepción de todas las PQRS-DF que ingresan por los distintos canales de atención.

- **2024- ORIGINAL - MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRS-DF CORVIVIENDA**

[2024- ORIGINAL- MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRS-DF CORVIVIENDA.xlsx](#)

- **2024 - MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA**

[2024 - MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA .xlsx](#)

3.3. Reporte Atención al Usuario:

En el periodo que se rinde informe se dio continuidad a la atención presencial, manteniendo los protocolos de bioseguridad en virtud, transparencia y celeridad que tuvimos años anteriores.

Teniendo en cuenta que se aumentó el personal para la atención presencial en la entidad, se establecieron cronogramas de atención por mes y se le otorgó la calidad de dos días al mes a cada responsable para que asistieron de carácter presencial a la atención en la entidad. Así como también se mantuvo, la atención presencial en las instalaciones del proyecto ciudadela la paz. Teniendo como objetivo final garantizar al usuario un apoyo por parte de los funcionarios de manera eficaz y cordial para resolver las diversas consultas que puedan tener.

El horario de atención programado en tercer trimestre del año 2024 fue el siguiente:

HORARIO ATENCIÓN JULIO 2024				
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
	02- Ahneyzy C	03- Antonio M	04- Kelly Maryury	05- Jorge Mario Ruiz
08- Marianella B	09- Edgardo Orozco	10- Jorge Mendoza	11- Mirtha Morales	12- Daniela Ochoa
15- Ahneyzy C	16- Zaray Tafur	17- Antonio M	18- Kelly Maryury	19- Jorge Mario Ruiz
22- Marianella B	23- Edgardo Orozco	24- Jorge Mendoza	25- Mirtha Morales	26- Daniela Ochoa
29- Jorge Mendoz	30- Zaray Tafur	31- Kelly Maryury		

HORARIO ATENCIÓN AGOSTO 2024				
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
			01 -Ahneyzy Carrillo	02- Mirtha Morales
05- Edgardo Orozco	06- Jorge Mario Ruidiaz		08 - Daniela Ochoa	09 - Kelly Maryori Sierra
12- Antonio Meneses	13- Jorge Mendoza	14- Marianella Ballesteros	15 - Edgardo Orozco	16- Jorge Mario Ruidiaz
	20 - Mirtha Morales	21 - Jorge Mario Ruidiaz	22 - Antonio Meneses	23 - Ahneyzy Carrillo
26 - Mirtha Morales	27 - Daniela Ochoa	28- Edgardo Orozco	29- Marianella Ballesteros	30 - Kelly Maryori Sierra

HORARIO ATENCIÓN SEPTIEMBRE 2024				
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
02- Jorge Mendoza	03- Antonio Meneses	04- Jaquelin Ortega	05- Jorge Mario Ruidiaz	06- Mirtha Morales
09- Edgardo Orozco	10- Ezer Faruk Matos	11- Kelly Maryori Sierra	12- Daniela Ochoa	13- Marianella Ballesteros
16- Maria Marcela de La Ossa Espinoza	17- Jaquelin Ortega/Antonio Meneses	18- Jaquelin Ortega/Antonio Meneses	19- Judith Haydar	20- Mirtha Morales
23- Marianella Ballesteros	24- Daniela Ochoa	25- Kelly Maryori Sierra	26- Jorge Mario Ruidiaz	27- Edgardo Orozco
30- Maria Marcela de la Ossa				

Todas las atenciones de carácter presencial y telefónicas recibidas tanto en la sede principal de la entidad como en el proyecto ciudadela la paz, son anexadas en la matriz de recepción y atención.

Punto de Atención	Total de ingresos con corte a 30 de septiembre de 2024
CORVIVIENDA	3098
CLP	675
Total	3773

3.1. Aprobación del Manual de Atención al Usuario y PQRSDF

Durante el tercer trimestre del año 2024, se logró un avance significativo en la consolidación del marco normativo institucional con la aprobación del Manual de Atención al Usuario y PQRSDF. Este importante documento fue aprobado durante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 22 de agosto de 2024.

La aprobación de este manual constituye una herramienta fundamental que estandariza los procesos de atención al ciudadano, define roles y responsabilidades específicas, y establece protocolos claros de atención, representando un paso importante en la modernización de nuestros procesos y el fortalecimiento del servicio al ciudadano.

4. CAPACITACIÓN PERSONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, desde la Oficina Asesora Jurídica, como responsable del proceso de Atención al Ciudadano, se realizó capacitación tendiente a mejorar el servicio a la ciudadanía.

4.1. CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, la Oficina Asesora Jurídica, como responsable del proceso de Atención al Ciudadano, desarrolló una importante capacitación enfocada en mejorar el servicio a la ciudadanía, especialmente dirigida a la atención de población víctima del conflicto armado. Esta jornada se llevó a cabo de forma presencial el 12 de julio de 2024 en las instalaciones de la Oficina Asesora Jurídica, contando con la participación de Juan Carlos Jiménez e Iván Santos de la Unidad de Víctimas como ponentes especializados, quienes

compartieron su conocimiento y experiencia en la atención a esta población vulnerable.

Sobre el particular se aporta registro de asistentes a la capacitación y evidencias fotográficas. Así como la convocatoria realizada al personal de atención al ciudadano.

4.2. CAPACITACIÓN SOBRE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Reconociendo la importancia de mantener una adecuada gestión documental, se llevó a cabo una capacitación especializada sobre Tablas de Retención Documental en fecha 6 de septiembre de 2024, bajo la dirección de la asesora externa Jaquelin Ortega. Esta jornada formativa se desarrolló en la Oficina Asesora Jurídica, orientada a fortalecer los conocimientos del equipo en materia de gestión documental para la futura implementación y correcta aplicación de las TRD en todos nuestros procesos institucionales.

4.3. IMPLEMENTACIÓN DEL MODULO PQRSDF – APLICATIVO SAFE

Durante el tercer trimestre del año 2024, la Oficina Asesora Jurídica ha liderado la implementación del módulo SAFE, una herramienta tecnológica diseñada para fortalecer y modernizar la gestión de PQRS-DF en CORVIVIENDA. Esta iniciativa se enmarca en nuestro compromiso constante por mejorar la calidad del servicio y la atención al ciudadano, buscando establecer procesos más eficientes y transparentes en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones.

La implementación de este módulo representa un avance significativo en la transformación digital de nuestros procesos, permitiendo una trazabilidad completa de las solicitudes ciudadanas desde su radicación hasta su respuesta final. El sistema está diseñado para garantizar el cumplimiento de los términos legales, facilitar el seguimiento en tiempo real de las peticiones y generar alertas automáticas que contribuyen a una gestión más oportuna y eficaz.

4.3.1. Proceso de Capacitación y Apropiación

El proceso de implementación se ha desarrollado de manera estructurada y progresiva, iniciando con una fase crucial de capacitación al Equipo Coordinador de Atención al Usuario, el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y sus asesores externos. En fecha 5 de agosto de 2024 se llevó a cabo la primera jornada de capacitación, dirigida específicamente al personal coordinador y al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica. Esta sesión se enfocó en determinar cuál sería el flujograma del proceso, tanto para la correspondencia interna como externa. También se abordaron aspectos fundamentales como la configuración de los permisos, la asignación estratégica de roles y responsabilidades, la actualización de los mensajes predeterminados y radicados y la fijación de los membretes e imágenes asociadas a la identidad visual.

Posteriormente, el 5 de septiembre de 2024, se realizaron dos sesiones virtuales de capacitación dirigidas a funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la entidad. Estas jornadas tuvieron como propósito fundamental familiarizar al personal operativo con las funcionalidades del sistema, garantizando así una transición fluida hacia la nueva plataforma. Durante estas sesiones, se abordaron los procedimientos esenciales para la gestión diaria de las PQRS-DF, enfatizando en la importancia de mantener una comunicación efectiva y oportuna con la ciudadanía.

4.3.2. Flujogramas establecidos

Durante el tercer trimestre de 2024, la Oficina Asesora Jurídica ha trabajado en el desarrollo de una actualización significativa del flujograma del proceso de gestión de PQRS-DF. Esta actualización, que se implementará en conjunto con el módulo SAFE, está diseñada para optimizar los tiempos de respuesta y hacer más eficiente la gestión documental.

El nuevo flujograma transforma el proceso actual, donde las PQRS-DF son asignadas a abogados específicos que deben gestionar la recolección de información en las diferentes dependencias, hacia un modelo más eficiente donde las solicitudes serán asignadas directamente a las dependencias competentes según la naturaleza de cada caso.

Este desarrollo contempla que cada dependencia, una vez implementado el módulo SAFE, tendrá la responsabilidad de gestionar internamente el proyecto de respuesta con sus funcionarios y asesores especializados, para posteriormente remitirlo a la Oficina Asesora

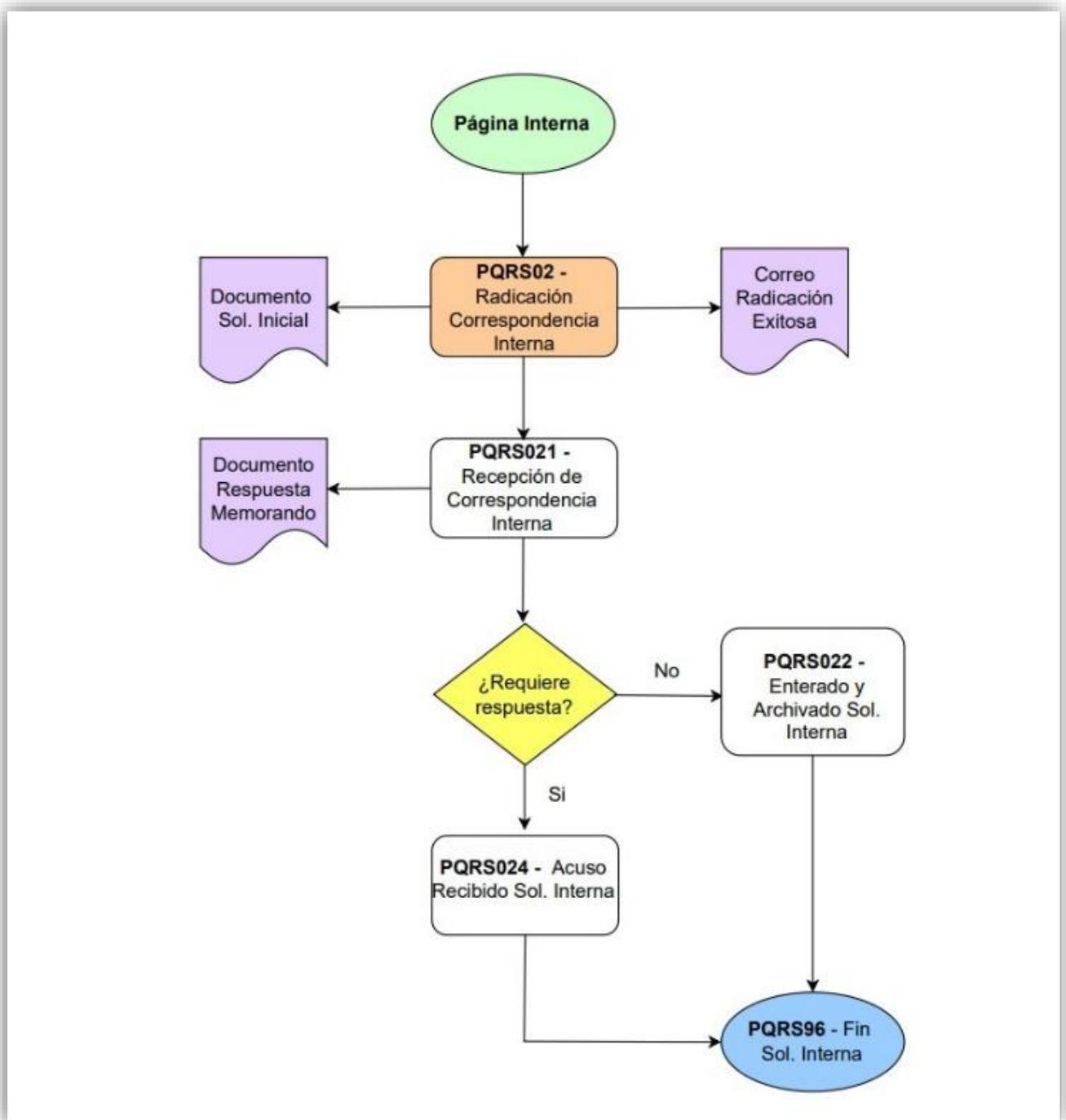
Jurídica, quien mantiene la delegación administrativa para la emisión de respuestas oficiales a las PQRS-DF.

La transformación del proceso, que se materializará con la implementación del módulo SAFE, busca:

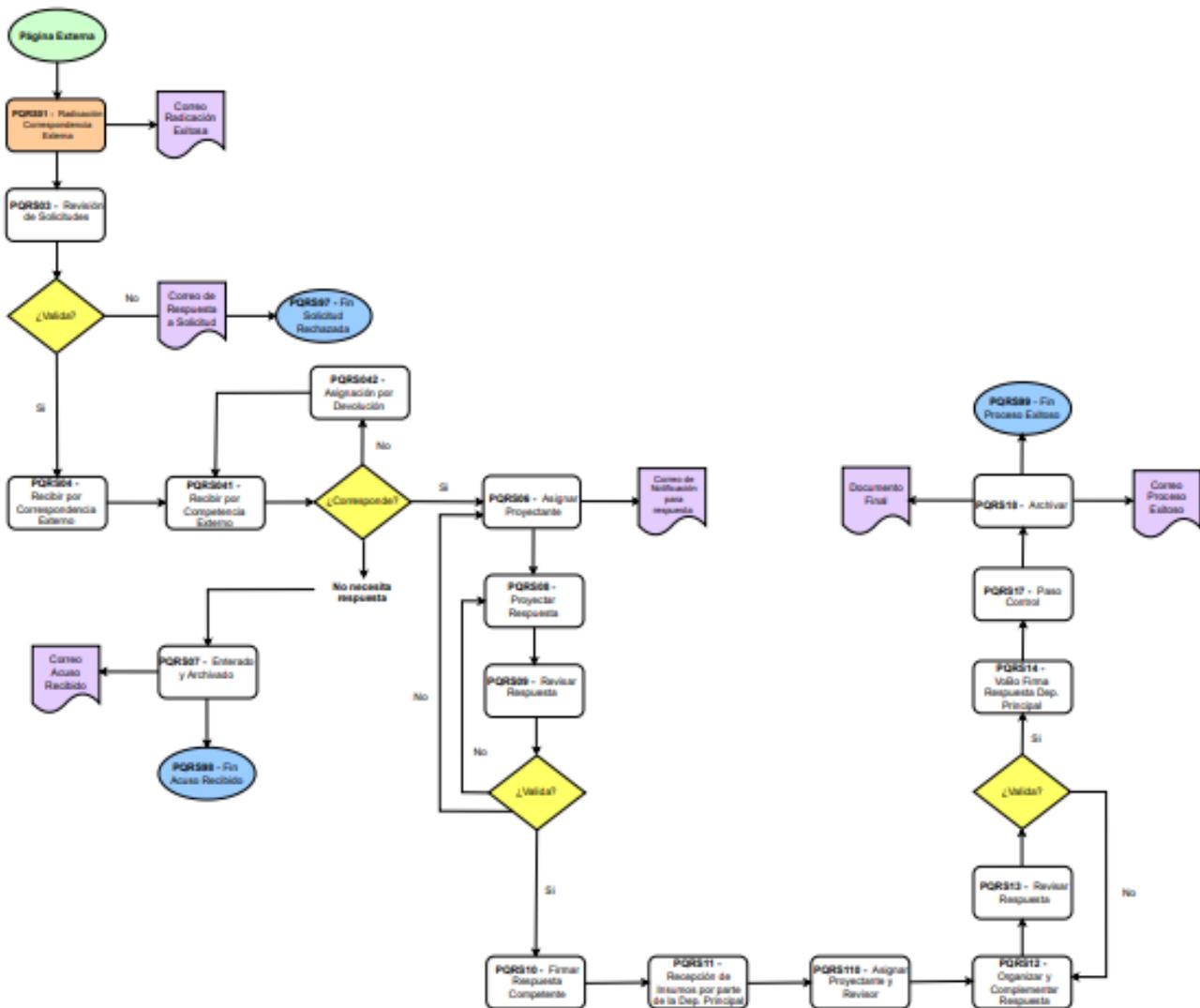
- Agilizar el flujo de información entre dependencias
- Reducir tiempos de gestión
- Aprovechar el conocimiento específico de cada área
- Mantener la uniformidad jurídica en las respuestas
- Facilitar el seguimiento y control de las solicitudes

Este desarrollo representa un paso importante en la modernización de nuestros procesos, preparando el terreno para una gestión más eficiente y colaborativa una vez se implemente completamente el módulo SAFE.

Flujograma correspondencia Interna



Flujograma correspondencia Externa



4.3.3. Alcances y Perspectivas

La implementación del módulo SAFE representa más que una simple actualización tecnológica; constituye una transformación integral en la manera en que CORVIVIENDA interactúa con la ciudadanía. El sistema permite una gestión más organizada y sistemática de las solicitudes, facilitando la generación de informes detallados que contribuyen a la toma de decisiones basada en datos. Además, la plataforma fortalece los mecanismos de control interno, permitiendo identificar oportunamente las áreas que requieren atención especial y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

La herramienta también incorpora funcionalidades avanzadas que permiten al ciudadano realizar seguimiento en línea de sus solicitudes, promoviendo así la transparencia y la confianza en la gestión institucional. Este aspecto es particularmente relevante en nuestro compromiso por mantener una comunicación clara y directa con la comunidad.

A medida que avanzamos en la implementación completa del sistema, se continuarán realizando ajustes y mejoras basados en la retroalimentación del personal y las necesidades identificadas en la operación diaria.

El objetivo final es consolidar un sistema robusto y eficiente que responda efectivamente a las expectativas tanto de los usuarios internos como de la ciudadanía en general, constituyendo una herramienta que permita una mayor satisfacción ciudadana en el trámite de sus PQRSDF

5. ENLACE COMUNICACIONES:

Con el equipo de comunicaciones año 2024, se remitió la información correspondiente a las peticiones recibidas durante los meses de julio, agosto y septiembre:

INFORMES - COMUNICACIONES

Igualmente, se mantuvo la construcción presentamos los diseños entregados por el equipo de comunicaciones y solicitados por nosotros como herramientas para el mejoramiento de la atención presencial en la entidad:

[4. codigo qr.pdf](#)

[3. cubiculos .pdf](#)

[2. PENDON VUAC.pdf](#)

[1. BANNER VENTANILLA UNICA.pdf](#)

En las redes sociales se logrará visualizar los videos de interacción que se han solicitado y las piezas enfocadas en los programas y proyectos actualizados en diseño e imagen de esta nueva administración.

Igualmente, se adoptó el Manual de identidad, cuyo propósito es unificar la imagen del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena – CORVIVIENDA, propendiendo a crear la identidad corporativa y sentido de pertenencia con la entidad.

MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL CORVIVIENDA.pdf

6. INGRESO TOTAL DE PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entre el primero (01) de julio al treinta (30) de septiembre del 2024, se recibieron mil doscientos setenta y dos (1272) PQRS-DF a través de los canales de atención establecidos en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena “CORVIVIENDA”.

En el siguiente cuadro se identifica la totalidad de las peticiones ingresadas por los canales físicos, presenciales y virtuales, cuantas fueron tramitadas y enviadas satisfactoriamente al ciudadano y cuántas se encuentran en trámite de gestión debido a su complejidad:

TOTAL	TRAMITADAS PQRS-DF	ENTERADO Y ARCHIVADO	EN TRÁMITE
1272	715	303	254

Se adjunta, cuadro de PQRS-DF con corte a 30 de septiembre del 2024

6.1. RELACIÓN DE LAS PETICIONES INGRESADAS POR CORREO INSTITUCIONAL Y/O PRESENCIAL DESDE EL 1 DE JULIO HASTA 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024

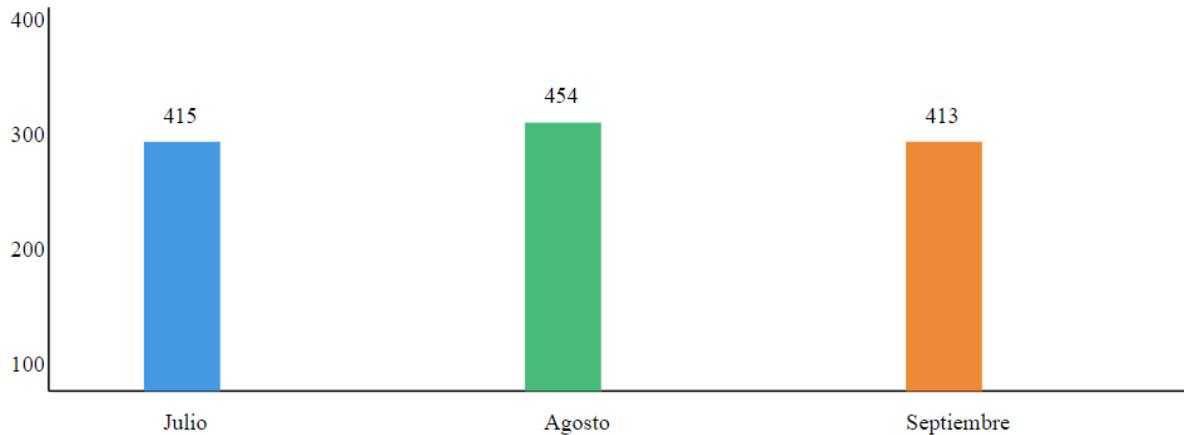
En el siguiente cuadro informativo, discriminamos la respectiva información en los siguientes ítems:

- Número de peticiones recibidas
- Número de peticiones Informativas recibidas
- Número de Consultas
- Número de Quejas recibidas
- Número de actuaciones judiciales recibidas. (Autos admisorios, sentencias de primera y segunda instancia, pronunciamientos jurisprudenciales etc.)
- Otros asuntos.

MES	PQRS-DF RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE 2024									Total x Mes
	SOLICITUD	PETICION INFORMACION	RECLAMOS	CONSULTA	DENUNCIA	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
JULIO	245	40	3	1	0	6	23	75	21	415

AGOSTO	259	48	4	0	0	1	15	98	29	454
SEPTIEMBRE	288	32	0	1	0	1	5	73	10	413
TOTAL										1272

Distribución Mensual PQRS-DF

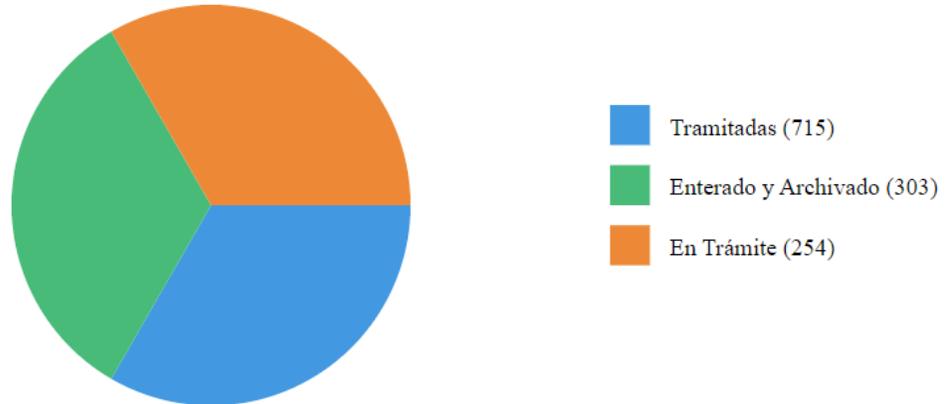


6.2. PRINCIPALES HECHOS GENERADORES DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL 1 DE JULIO HASTA 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024

HECHO GENERADOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
Contratos, convenios, licitaciones	1	0.08%
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	371	29.17%
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	104	8.18%
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	0	0%
Solicitudes Informativas, Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	170	13.36%
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	1	0.08%
PMIB	0	0%
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad, medidas cautelares)	38	2.99%
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	51	4.01%
Certificaciones	39	3.07%
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	17	1.34%
CERTIVIS	1	0.08%
Trámites administrativos (cuentas de cobro, extractos, libranzas, devoluciones, SSSG)	29	2.28%
OTRO	448	35.36%
TOTALES	1272	100%

7. PQRS-DF POR CONTESTAR

Estado de PQRSDF



Se evidencian doscientos cincuenta y cuatro (**254**) PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 19,97 del 100% o total de peticiones que han ingresado en el período descrito; este porcentaje se ha logrado al haber mantenido diversas estrategias fortaleciendo el trabajo en sinergia que nos permitió llegar a la efectividad de las respuestas oportunas y la disminución de acciones constitucionales en contra de la Entidad, las cuales han sido:

ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Radicación y Asignación inmediata de las PQRS-DF	Diario
Control y seguimiento de las respuestas al responsable	Semanal
Revisión y emisión de respuestas al peticionario	Diario

También construimos estrategias enfocadas para el conocimiento, integración y trabajo en sinergia, entre el equipo de Atención al usuario y PQRS-DF con todo el personal responsable para la tramitación de respuestas, estrategias de socialización de la labor de Atención al Usuario al interior del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital Corvivienda en aras de obtener los siguientes resultados:

- A. Divulgar información acerca del trámite de PQRS-DF para el conocimiento de la gestión y apropiación del proceso al interior de la Entidad.
- B. Conocimiento del Proceso de Atención al Usuario de cara al cliente interno de Corvivienda para su conocimiento y debida gestión
- C. Socialización de las sanciones disciplinarias en aras de la disminución de la mora en los tiempos de respuesta de las PQRS-DF asignadas.
- D. Se remite este informe para la elaboración de plantillas y publicación en nuestras redes sociales.

8. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSDF

En este punto, es importante resaltar que el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana – Corvivienda, actualmente cuenta con los siguientes canales oficiales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y/o felicitaciones, ellos son:

- a) Correo electrónico atencionalusuario@corvivienda.gov.co, empleado para la recepción digital de las PQRSDF.
- b) Oficinas ubicadas en el barrio Manga 3era avenida, calle 28#21-62 – Casa Mogollón, para la recepción física de las diferentes PQRSDF, en el horario de 8:00 A.M a 12:00 P.M. y de 2:00 P.M, a 5:00 P.M.

Complementariamente, Corvivienda ha dispuesto para la atención al ciudadano, las siguientes líneas telefónicas:

- a) 3014793336
- b) 3014793290

Al igual que la atención presenciales, las anteriores línea telefónicas se encuentran habilitadas dentro del horario de 8:00 A.M a 12:00 P.M. y de 2:00 P.M, a 5:00 P.M.

Vale acotar que los medios de recepción de PQRSDf y de atención a la ciudadanía se encuentran debidamente publicados en la página web de la Entidad. Consultar el enlace: <https://www.corvivienda.gov.co/web/>

Adicional a esto, bien, en procura de lograr un proceso más eficaz, actualmente, Corvivienda contrató una herramienta digital que permitirá tener un mayor control de las PQRSDf por parte de la Oficina Asesora Jurídica y los diferentes actores involucrados en el proceso. Aunado a esto, esta herramienta permitirá la radicación, asignación, trámite, seguimiento a la respuesta por parte del ciudadano y la notificación de esta, hechos que generan mayor transparencia hacia la ciudadanía y una mejor comunicación con esta.

Vale aclarar, que esta herramienta se encuentra en proceso de implementación y socialización con el personal que tendrá contacto con esta, con el propósito de que su implementación resulte en una mejora continua y la transición se realice de la manera más adecuada.

9. RECOMENDACIONES DEL PROCESO

Al ser PQRSDf un proceso transversal a todas las áreas del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana – Corvivienda- es dable que esta oficina emita recomendaciones a las diferentes dependencias atendiendo (i) las necesidades planteadas por la comunidad y (ii) mejoras necesarias para efectivizar los procesos de Corvivienda.

Dicho lo anterior, teniendo como punto de partida los temas recurrentes y solicitudes reiterativas, se tienen como recomendaciones misionales las siguientes:

- a) **Publicidad de la oferta:** Si bien desde la Entidad se han implementado diferentes herramientas publicitarias, es claro, que aún persisten muchas dudas en la comunidad con relación a las ofertas misionales e información como (i) vigencias, (ii) requisitos y (iii) procedimiento.

Por lo tanto, consideramos que la publicidad debe ser ampliada y en ellos se deben incursionar medios de difusión como cadenas radiales, periódicos populares y la incursión directa en las poblaciones que son objetos de las diferentes actividades misionales.

Igualmente, la comunidad constantemente presenta dudas sobre los resultados o la obtención de subsidios para los cuales se postularon. Por ello, se recomienda que, desde las áreas responsables de la entrega de subsidios, cualquier sea su tipo y modalidad) se realice una divulgación óptima de los postulantes garantizando el conocimiento de los resultados por los directos interesados.

- b) **Implementación sistema de gestión y trámite en línea de las PQRSDf:** Dar continuidad a la implementación del sistema SAFE para la gestión de las PQRSDf, esto con el fin de continuar optimizando el proceso. Igualmente, se deberán garantizar la capacitación necesaria al personal encargado de este.
- c) **Información a la ciudadanía:** Si bien las gestiones de la Entidad son transparentes y se encuentran debidamente publicadas en la página web y demás redes manejadas por la Entidad, de conformidad con las solicitudes, es claro que sigue faltando una herramienta de fácil acceso a los ciudadanos que permita seguir el paso a paso de la gestión de sus subsidios y/o demás actuaciones adelantadas en la Entidad.

- d) **Mayor celeridad en los procesos:** Actualmente, desde PQRSDF se han recepcionado diferentes quejas por parte de la comunidad ante la falta de trámite oportuno de los subsidios a los cuales se postulan, demoras que significan en muchos casos la renuncia a los subsidios distritales, por ello, recomendamos que se optimicen dichos procesos en procura de responder oportunamente a las necesidades de la ciudadanía.

Con el respeto acostumbrado,



JAIRO ANDRES BELEÑO BELLIO
Jefe Oficina Asesora de Jurídica
Corvivienda

Proyectó: *María Camila de León Puello – Asesora Externa - OAJ*
Proyectó: *Mario Alfonso Nieves Carrasquilla – PU – OAJ*
Revisó: *Pablo Olier Martínez – Abogado Asesor Externo - OAJ*