

**GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRS-DF
CUARTO TRIMESTRE - 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 octubre al cinco (05) de diciembre del año 2024, así como las recomendaciones tendientes a la mejora continua del proceso. El informe será 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 del 28 de marzo de 2020, modificado por la ley 2207 del 17 de mayo de 2022 y el Acuerdo de Consejo Directivo No. 02 de 2015 "Por medio del cual se adoptó el Manual de PQRS", y la actualización del manual aprobado mediante comité de gestión y desempeño del 22 de agosto de 2024.

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
LUIS ALBERTO MORILLO SANCHEZ	Jefe de la Oficina	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
DANIELA ALVAREZ	Funcionaria de Planta	Secretaria adscrita a la dirección Administración y financiera - Recepción de PQRS-DF Virtual y físico
MARIO ALFONSO NIEVES CARRASQUILLA	Funcionario 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
PABLO OLIER	Contratista	Asesor Externo / Apoyo en visto bueno proyectos de respuesta y verificación salidas
RAUL PARDO	Contratista	Asesor Externo / Apoyo en visto bueno proyectos de respuesta del área de Legalización y Titulación
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 realizó coordinación entre la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Dirección Técnica, para que con sus subprocesos tales como equipo de Atención al Ciudadano y Trabajo Social trabajen mancomunadamente 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.

Adicional a ello, se anexa el listado de responsables PQRS-DF y atención al Ciudadano 2024:
[Listado de Responsables - Actualizado.xlsx](#)

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
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

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 y con la transparencia y celeridad que orientan la función pública.

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 asistiesen de forma presencial a la atención en la entidad; también se mantuvo la atención presencial en las instalaciones del Proyecto Ciudadela de la Paz. Lo anterior con el objetivo final de 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 cuarto trimestre del año 2024 fue el siguiente:

HORARIO ATENCIÓN OCTUBRE 2024				
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
	01- Antonio Meneses	02- Jaquelin Ortega	03- Kelly Maryori Sierra	04- Ezzer Faruk Matos
07- Jorge Mendoza	08- Judith Haydar	09- Marianella Ballesteros	10- Daniela Ochoa	11- Jorge Mario Ruidiaz
	15- Jaquelin Ortega/Antonio Meneses	16- Jaquelin Ortega/Antonio Meneses	17- Edgardo Orozco	18- Mirtha Morales
21- Judith Haydar	22- Ezzer Faruk Matos	23- Daniela Ochoa	24- María Marcela de la Ossa	25- Kelly Maryori Sierra
28- Mirtha Morales	29- Jorge Mario Ruidiaz	30- Marianella Ballesteros	31- Jorge Mendoza	

HORARIO ATENCIÓN NOVIEMBRE 2024				
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
				01- Judith Haydar
	05- Jaqueline Ortega	06- Edgardo Orozco	07- Antonio Meneses	
	12- Ezzer Faruk Matos	13- María Marcela de la Ossa	14- Daniela Ochoa	15- Kelly Maryori Sierra
18- Jorge Mendoza	19- Jorge Mario Ruidiaz	20- Antonio Meneses	21- Jaqueline Ortega	22- Edgardo Orozco
25- Judith Haydar	26- Daniela Ochoa	27- Kelly Maryori Sierra	28- María Marcela de la Ossa	29- Ezzer Faruk Matos

Igualmente, se programó y se viene cumpliendo el horario del mes de diciembre de 2024:

HORARIO ATENCIÓN DICIEMBRE 2024				
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
02- Edgardo Orozco	03- Mirtha Morales	04- Judith Haydar	05- Kelly Maryori Sierra	06- María Marcela de la Ossa
09- Jorge Mendoza	10- Jorge Mario Ruidiaz	11- Judith Haydar	12- Marianella Ballesteros	13- Mirtha Morales
16- Daniela Ochoa	17- Ezzer Faruk Matos	18- Jaquelin Ortega	19- María Marcela de la Ossa	20- Jaquelin Ortega
23- Ezzer Faruk Matos	24- Marianella Ballesteros		26- Jorge Mendoza	27- Daniela Ochoa
30- Jorge Mario Ruidiaz	31- Daniela Ochoa			

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 05 de diciembre de 2024
CORVIVIENDA	4288
CLP	711
Total	4999

4. CAPACITACIÓN PERSONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el cuarto 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 LA POBLACIÓN LGTBI

Durante el cuarto 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 21 de noviembre de 2024 en las instalaciones de la Oficina Asesora Jurídica, contando con la participación del Dr. Marlon Yanez, Personero Delegado para la Protección de las Comunidades, quien enfocó la capacitación desde su conocimiento y experiencia en la atención a esta población vulnerable.

4.2. CAPACITACIÓN SOBRE MEDIDAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO

Propendiendo a lograr la capacitación del personal que atiende público, se realizó una capacitación sobre la atención al usuario, en fecha 05 de diciembre 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 la forma de relacionarse con el usuario, la orientación necesaria para garantizar tanto una buena atención como un buen servicio al ciudadano, atendiendo a la importancia de este grupo de valor para nuestra entidad.

4.3. SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA NUEVA OFERTA DE SUBSIDIOS DE VIVIENDA – PROGRAMA MI CASA VA

Los días 14 y 29 de noviembre de 2024, desde la Oficina de Planeación le brindaron al Equipo de PQRSDF y Atención al Usuario, dos (2) capacitaciones tendientes a socializar y capacitar al personal con relación a la nueva oferta de vivienda. Lo anterior, considerando la importancia de que todo el personal que atiende público y responde peticiones, conozcan al detalle los requisitos y características de esta y que el personal encargado de la atención cuente con las competencias para resolver las inquietudes de los usuarios, así como brindarles información en tiempo real sobre sus trámites, a través de la plataforma que se implementará.

Sobre las anteriores capacitaciones, se aporta el registro de asistentes a la capacitación y evidencias fotográficas. Así como la convocatoria realizada al personal de atención al ciudadano: [ACTAS](#)

5. INGRESO TOTAL DE PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entre el primero (01) de octubre al cinco (05) de diciembre del 2024, se recibieron ochocientos veintitrés (823) 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	- PQRS-DF TRAMITADAS Y/O PARA ENVIO AL USUARIO	ENTERADO Y ARCHIVADO	EN TRÁMITE
823	355	305	163

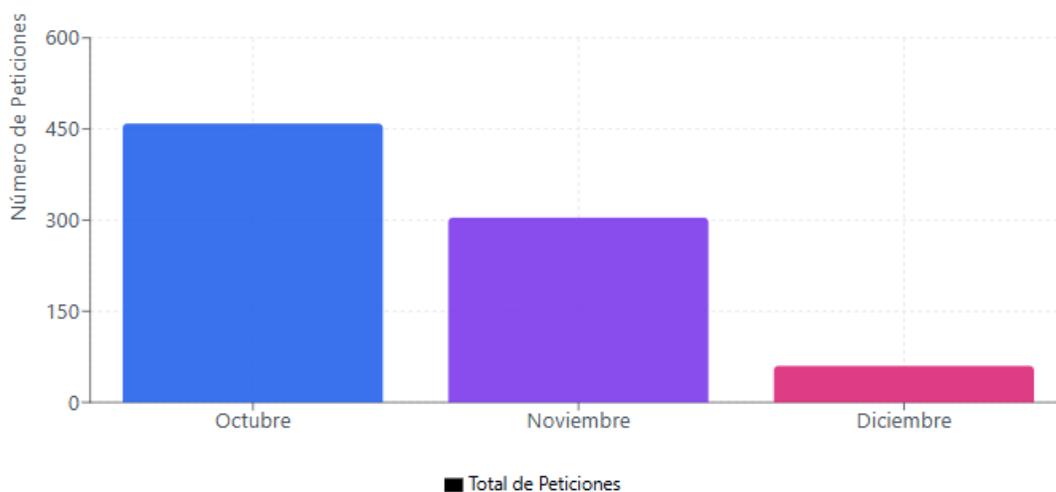
Se adjunta, cuadro de PQRS-DF con corte a cinco (05) de diciembre de 2024.

5.1. RELACIÓN DE LAS PETICIONES INGRESADAS POR CORREO INSTITUCIONAL Y/O PRESENCIAL DESDE EL 1 DE OCTUBRE HASTA 05 DE DICIEMBRE 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 CUARTO TRIMESTRE 2024									Total x Mes
	SOLICITUD	DERECHO DE PETICIÓN	RECLAMOS	CONSULTA	DENUNCIA	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
OCTUBRE	246	26	0	0	0	1	12	167	7	459
NOVIEMBRE	203	12	0	0	0	1	0	81	7	304
DICIEMBRE	31	2	0	0	0	0	0	27	0	60
TOTAL										823



Resumen:

- Mayor volumen: Octubre con 459 peticiones
- Tendencia decreciente en el último trimestre
- Diciembre (corte al 05/12): 60 peticiones registradas
- Proyección para diciembre: aproximadamente 252 peticiones, considerando el ritmo actual y días hábiles restantes
- La proyección sugiere una posible estabilización en comparación con noviembre, aunque por debajo de los niveles de octubre

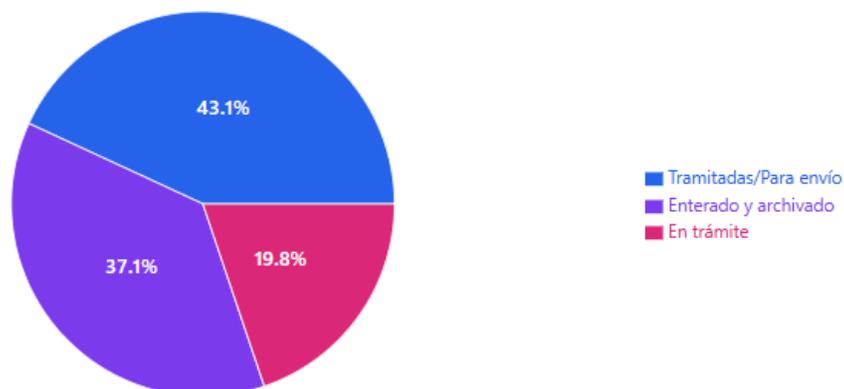
5.2. PRINCIPALES HECHOS GENERADORES DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL 01 DE OCTUBRE HASTA EL 05 DE DICIEMBRE DE 2024.

HECHO GENERADOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
Contratos, convenios, licitaciones	8	0.97%
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	135	16.40%
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	49	5.95%
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	0	0%
Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	277	33.66%
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	4	0.49%
PMIB	0	0%
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad, medidas cautelares)	11	1.34%
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	194	23.57%
Certificaciones	19	2.31%
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	6	0.73%
CERTIVIS	0	0%
Trámites administrativos (cuentas de cobro, extractos, libranzas, devoluciones, sssg)	5	0.61%
OTRO	115	13.97%
TOTALES	823	100%

6. ESTADO DE LAS PQRSDF

Estado de las Peticiones

Total de peticiones: 823



Resumen:

- 43.1% (355 peticiones) corresponden a PQRS-DF tramitadas y remitidas para envío al peticionario, incluyendo tanto las contestadas como las que están listas para ser enviadas
- 37.1% (305 peticiones) se encuentran en estado de "Enterado y archivado"
- 19.8% (163 peticiones) permanecen en trámite
- Total de peticiones gestionadas: 823

Se evidencian ciento sesenta y tres (**163**) PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 19,8 del 100%, 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:

- Divulgar información acerca del trámite de PQRS-DF para el conocimiento de la gestión y apropiación del proceso al interior de la Entidad.
- Conocimiento del Proceso de Atención al Usuario de cara al cliente interno de Corvivienda para su conocimiento y debida gestión
- Socialización de las sanciones disciplinarias y/o interposición de acciones de tutela contra la entidad por la no respuesta en término y fondo de las peticiones, con el propósito de lograr la disminución de la mora en los tiempos de respuesta de las PQRS-DF asignadas.

7. 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.

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, en procura de lograr un proceso más eficaz, Corvivienda propende a la incorporación de 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 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.

8. RECOMENDACIONES DEL PROCESO

Al ser el proceso de PQRSDF y Atención al Ciudadano 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.

Igualmente, es clave propender a la implementación de una estrategia de pedagogía ciudadana se presenta como una acción fundamental para optimizar la gestión de PQRS-DF y mejorar la interacción con la comunidad. Se ha identificado que un número significativo de peticiones se origina en el desconocimiento de los programas, requisitos y procedimientos actuales de CORVIVIENDA, lo que no solo aumenta el volumen de solicitudes, sino que también genera expectativas desalineadas con los servicios ofrecidos por la entidad, los cuales culminan en una insatisfacción del usuario con la información brindada sobre nuestra misionalidad.

Por ello, es necesario que para la vigencia 2025, se implementen, adicional a la difusión masiva de los programas actuales y como inscribirse a los mismos, la implementación de jornadas de atención descentralizada y puntos de información itinerantes permitiría llevar los servicios directamente a las comunidades, facilitando el acceso a la información y la atención personalizada en diferentes zonas del Distrito de Cartagena.

Estas estrategias no solo buscan reducir las peticiones basadas en desinformación, sino también construir una relación más sólida con la comunidad, empoderando a los ciudadanos para acceder efectivamente a los programas y beneficios de CORVIVIENDA.

- b) **Implementación sistema de gestión y trámite en línea de las PQRSDF:** Dar continuidad a la implementación del software 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, así como garantizar su funcionamiento adecuado que no genere dilaciones en los procesos. Al respecto, el sistema a implementar debe contener:

- **Sistema de Alertas Tempranas (Semáforo):** Establecer un mecanismo automatizado que notifique sobre peticiones próximas a vencer, permitiendo priorizar casos críticos y prevenir vencimientos.
- **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 indispensable garantizar que el software

contenga 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.

- c) **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. Al respecto, es necesario mencionar que la implementación del nuevo programa de subsidios de Vivienda “Mi Casa Va”, cuenta con mejores prestaciones tecnológicas para agilizar los procesos de asignación y desembolso a los beneficiarios.
- d) **Estandarización de Procesos:** En cuanto a la optimización de procesos, resulta fundamental implementar una estandarización mediante el desarrollo de plantillas predefinidas para los tipos más frecuentes de PQRS-DF o las llamadas *peticiones tipo*. Esto implica la creación de formatos base que mantengan la calidad y uniformidad en las respuestas, mientras se reduce significativamente el tiempo de gestión.
- e) **Gestión de Recursos Humanos:** Con relación a este punto, se recomienda implementar un sistema de distribución de carga de trabajo basado en criterios objetivos como la complejidad de las peticiones, la experiencia del personal y los tiempos de respuesta requeridos. Es esencial realizar un análisis detallado de las competencias y fortalezas de cada uno de los responsables, con el fin de asignar las peticiones de manera más eficiente.
- f) **Continuar con las jornadas de Capacitación Continua:** La capacitación continua del personal constituye un punto clave para la mejora del servicio. Se sugiere diseñar un programa integral de formación que abarque no solo los aspectos técnicos y normativos de la gestión de PQRS-DF, sino también el desarrollo de habilidades blandas esenciales para el servicio al ciudadano. Este programa debe incluir actualizaciones periódicas sobre cambios en la normatividad, protocolos de atención a comunidades de especial protección constitucional y sesiones de intercambio de mejores prácticas entre los miembros del equipo de PQRS-DF.

Con el respeto acostumbrado,



LUIS ALBERTO MORILLO SANCHEZ
Jefe Oficina Asesora de Jurídica
Corvivienda

Proyectó: Mario Alfonso Nieves Carrasquilla – PU – OAJ
Revisó: Sandra Ramírez Acosta – Asesora Externa - OAJ 