

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 1 de 15
		Versión: 1

**INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD
SEGUNDO SEMESTRE DE 2024**



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Cartagena de Indias, enero de 2025

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 2 de 15
		Versión: 1

CONTENIDO

1.OBJETIVO GENERAL.....	3
2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3.ALCANCE DEL INFORME.....	4
4.METODOLOGIA.....	4
5.FUENTES DE INFORMACION.....	4
6.CUMPLIMIENTO PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITANTES.....	4
7.RESULTADOS GENERALES.....	5
7.1 Clasificación PQRS recibidas.....	5
7.2 Aspectos Generadores.....	8
8.Medios de recepción.....	10
9.Atención a las PQRS.....	11
10.CONCLUSIONES.....	12
11.RECOMENDACIONES.....	14

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 3 de 15
		Versión: 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 de comprendido entre los meses de Julio a diciembre 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.

1. 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 31 de diciembre de 2024, hayan sido procesadas de acuerdo con los términos de ley establecidos por la normativa vigente.

2. 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.

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 4 de 15
		Versión: 1

3. ALCANCE DEL INFORME

El alcance del informe se centró en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la Entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2024.

4. 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.

5. FUENTES DE INFORMACION

La información respecto del Segundo 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.

6. 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 14 de enero de 2024 se realizó la solicitud de información relacionada, para entrega de la misma a más tardar el 24 de enero de 2025, 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 27 de enero de 2025, 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.

7. RESULTADOS GENERALES

7. 1 CLASIFICACIÓN PQRS RECIBIDAS

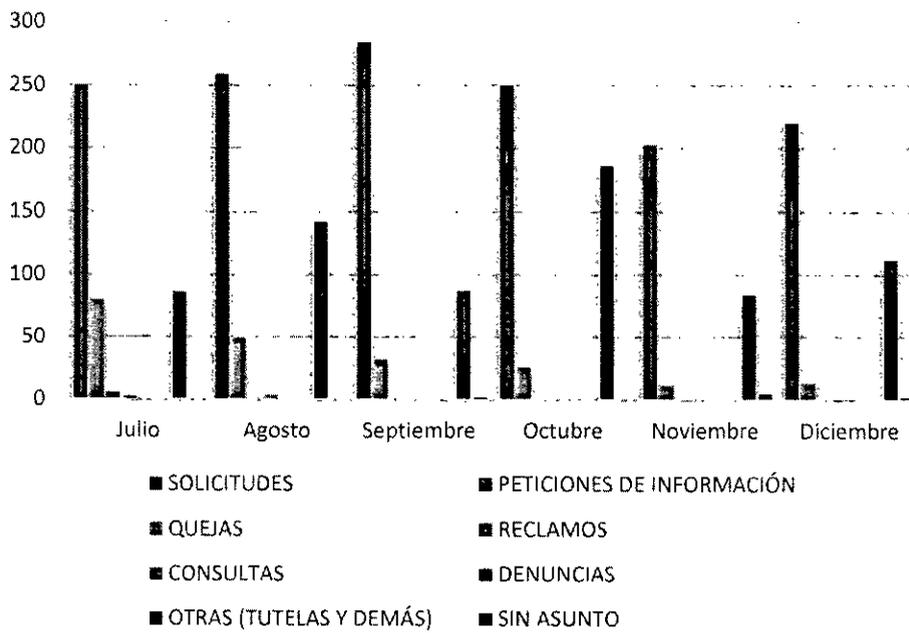
Relación PQRS desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, a través de los medios de recepción física, ventanilla virtual, correos electrónicos y SIGOB en la entidad:

PQRS-DF RECIBIDAS AÑO 2024										
MES	SOLICITUD	PETICION INFORMACION	RECLAMOS	CONSULTA	DENUNCIA	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	Total x Mes
Julio	250	80	3	1	0	6	86	0	0	426
Agosto	259	49	4	0	0	1	142	0	0	455
Septiembre	284	32	0	1	0	1	87	2	0	407
Octubre	250	26	0	0	0	1	186	1	0	464
Noviembre	203	12	0	0	0	1	84	5	0	305
Diciembre	220	14	0	0	0	0	113	2	0	349
TOTAL										2406

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA¹

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

**INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2024
PQRSDF CORVIVIENDA**



Es importante acotar que, durante el segundo semestre del año 2024 hubo un total de 2.406 PQRS recibidas por la entidad, es decir que hubo una disminución de 4.618 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 agosto y octubre de 2024 respectivamente, con un total de 455 y 464 solicitudes respectivamente, así mismo, los meses que presentaron menos requerimientos fueron noviembre y diciembre de 2024, con 305 y 349 respectivamente.

Así también a través de memorando interno No 033 de enero 24 de 2025, se solicita prueba de recorrido para verificación de la gestión desarrollada por la dependencia Oficina Asesora Jurídica en atención a las solicitudes recibidas (PQRSDF) por parte de la ciudadanía, esta es reprograma por solicitud del jefe de oficina, realizándose el día 30 de enero de 2025, de la cual se dependieron las observaciones relacionadas más abajo.

En este contexto, es necesario manifestar que, al contrastar la información enviada, y luego de estudiar muestras selectivas de dicha información, se pudo evidenciar lo siguiente a partir de la matriz de las PQRS actualmente gestionadas por la Oficina Asesora Jurídica:

Observación No. 1.- Se ha identificado que existen registros que no están completamente diligenciados, tales como los números 2580, 2699, 3098, 3151, 3340, 3454, 3514, 3625, 3871, 3920, 4009, 4224, 4452 y 4474. Estos registros

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 7 de 15
		Versión: 1

carecen de información esencial como remitentes, fechas de formulación y asunto, entre otros datos relevantes.

Observación No. 2.- Los radicados no cuentan con fecha de formulación 1981, 2057, 2061, 2113, lo cual no permite identificar si se entregaron dentro de los términos de ley.

Observación No. 3.- Los radicados 4474, 4476, 4474, 4814, 4844, 8544, 8448, 4489, 4494, 4914, 4944, 4984, 4994, 5034, 5504, no cuentan con fecha de contestación; el radicado 4474 no relaciona el estado de la solicitud, lo cual no permite identificar si se le realizó gestión.

Observación No. 4.- En general el formato aportado está subutilizado ya que, existen criterios que no están siendo diligenciados, se sugiere realizar un análisis del formato de seguimiento con el fin de generar una nueva versión que permita de forma clara y transparente hacer seguimiento eficiente a las solicitudes externas.

Observación No. 5.- Al revisar la matriz de seguimiento no se pueden establecer los tiempos empleados en la contestación de las PQDF, al verificar el estado de estas se relacionan contestadas, pero, al revisar la fecha de respuesta no se tiene información relacionada al respecto.

Observación No. 6.- La revisión de la matriz en su integridad, existen gran cantidad de radicados sin respuesta, lo cual incumple 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.”*

Observación No. 7.- 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.

Observación No. 8.- La entidad no cuenta con una plataforma tecnológica de gestión de las PQRS, se manejan 2 matrices diferentes para la gestión de las solicitudes, la primera hace seguimiento a la PQRSDF que llegan de forma virtual y la segunda hace seguimiento a las PQRSDF que se reciben por medio físico.

Se manifiesta que el ingreso de las solicitudes solo se da, través de estas dos matrices, la dificultad se centra en la respuesta a estas solicitudes, ya que existen en la actualidad varios medios por los que las respuestas son suministradas; para lo cual se recomienda actualizar el Manual de PQRSDF, en el cual se definan lineamientos precisos frente a la gestión y permita que los funcionarios tengan conocimientos claros.

Observación No. 9.- Durante el segundo semestre del 2024 y en general durante toda la vigencia la oficina Asesora Jurídica tuvo alta rotación de personal de planta por las constantes renunciaciones, lo cual ha dificultado la gestión de las solicitudes recibidas, desde la oficina de control interno se manifiesta la necesidad de generar controles que permitan mitigar los efectos de la alta rotación de personal de planta a través de la actualización del Procedimiento relacionado con las solicitudes de

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 8 de 15
		Versión: 1

información recibidas por parte de la ciudadanía, así como la inducción y reinducción del personal de planta que es vital para la buena gestión estos dentro de la oficina.

Observación No. 10.- La información aportada por la oficina asesora jurídica, fue revisada por la dependencia y validada en prueba de recorrido, ya que se encontraron algunos datos que presentaban variación con relación al total de solicitudes recibidas, se sugiere por parte de la oficina de control interno diseñar un formato que permita visibilizar de forma clara los criterios requeridos para la gestión de las solicitudes.

Observación No. 11.- Durante el segundo semestre del 2024 y en general durante toda la vigencia la oficina Asesora Jurídica tuvo alta rotación de personal de apoyo (contratistas) que gestionaban las solicitudes, lo cual generó brechas en el flujo de la información y no permitió que el proceso se consolidara durante la vigencia, desde la Oficina Asesora de Control Interno se sugiere mantener el proceso bajo el liderazgo de personal de planta en conjunto con el Jefe de oficina, procurando el seguimiento y mantenimiento de las herramientas utilizadas para la gestión.

Observación No. 12.- Durante el semestre no se logró verificar si se presentaron denuncias al correo de transparenciayanticorrupcion@corvivienda.gov.co, únicamente se conocen las solicitudes recibidas por el correo de atención al ciudadano de las cuales una (1) corresponde a Denuncias, con radicado 3873 y asunto Denuncia con RAD 24-399933 incumplimiento en la firma de escrituras, así también, se manifiesta que aparece con fecha de respuesta 30 de octubre de 2024 y estado enviado para revisión y firma, lo cual no denota claridad frente a si se respondió la denuncia mencionada anteriormente.

Para la Oficina Asesora de Control Interno, estas circunstancias dificultan el seguimiento de las estadísticas y los indicadores, generando dudas e imprecisiones entre las dependencias.

7.2 ASPECTOS GENERADORES.

A continuación, se presenta la información consolidada relativa a las diversas causas de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demás durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2024, conforme a los datos proporcionados por la Oficina Asesora Jurídica:

CAUSAS	SUB-TOTAL
Vivienda nueva	395
Mejoramiento de vivienda	170

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 9 de 15
		Versión: 1

CAUSAS	SUB-TOTAL
Legalización de predios	122
Certificados	65
Escrituración	45
Trámites administrativos (extractos, libranzas, cuentas de cobro entre otros)	37
Acciones constitucionales	68
Desistimiento subsidio de vivienda	24
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	276
Construcción	5
Contratos y convenios	21
Otros	611
Solicitudes informativas	559
Denuncias, querellas y quejas disciplinarias	8
TOTALES	2406

FUENTE: OFICINA ASESORA JURÍDICA²

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

- Vivienda nueva con un total de 395 solicitudes recibidas.
- Solicitudes de información general de la entidad con un total de 559

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 10 de 15
		Versión: 1

- Y otros con un total 610 solicitudes recibidas.

8. 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>



La relevancia de las plataformas y los correos electrónicos institucionales para la gestión de solicitudes es fundamental, evidenciando que la comunidad utiliza herramientas que proporcionan 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 ha venido manifestando en anteriores informes de PQRS del desde el 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 logró verificar si se presentaron denuncias al correo de transparenciayanticorrupcion@corvivienda.gov.co, únicamente se conocen las solicitudes recibidas por el correo de atención al ciudadano de las cuales una (1) corresponde a Denuncias, con radicado 3873 y asunto Denuncia con RAD 24-399933 incumplimiento en la firma de escrituras, así también, se manifiesta que

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 11 de 15
		Versión: 1

aparece con fecha de respuesta 30 de octubre de 2024 y estado enviado para revisión y firma, lo cual no denota claridad frente a si se respondió la denuncia mencionada anteriormente.

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.

Es importante mantener la recepción presencial de las PQRS en el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA** para que las personas sin acceso a medios digitales puedan presentar sus PQRS de manera tradicional.

9. 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.

De acuerdo con revisión realizada a matriz de seguimiento a PQRSD enviada a través de memorando interno por la Oficina Asesora Jurídica, no se dio respuesta a 997 solicitudes de información de las 2406 recibidas en la entidad, lo cual se valida al no contar con la fecha de respuesta a las solicitudes de información recibidas para el II segundo semestre 2024, así mismo, existe disparidad entre el estado de la solicitud y fecha de respuesta.

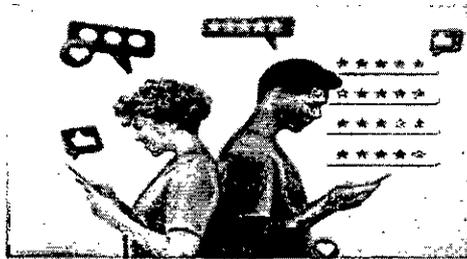
Satisfacción de los usuarios

Del Documento de GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024 ENVIADO POR LA OFICINA ASESORA JURIDICA, se desprende que la entidad dio respuesta a 1408 PQRSD en un porcentaje del 58,55% 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, que han puesto a consideración anteriormente, no es posible la comprobación efectiva de dicho porcentaje.

Es importante resaltar que no hay suficiente información para verificar la satisfacción de los peticionarios sobre los motivos que generaron sus PQRSD.

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

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 12 de 15
		Versión: 1



**Encuesta de
satisfacción del
ciudadano**

Clic Aquí

10. CONCLUSIONES

Tras evaluar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por Corvivienda en el segundo semestre de 2024, se concluye:

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.

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 13 de 15
		Versión: 1

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"*.

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) consecuente 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”.

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.

11. RECOMENDACIONES

La Oficina Asesora de Control Interno identificó los aspectos más relevantes que se deben fortalecer:

- 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 más 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 de las dependencias y sus apoyos.
- 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

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 15 de 15
		Versión: 1

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 el objetivo de mejorar los procesos o aspectos respectivos. Se espera que los responsables consideren estas observaciones como una herramienta útil para realizar ajustes, correcciones o mejoras de manera oportuna, antes de posibles pronunciamientos de organismos externos de control. Los procedimientos de revisión se realizaron sobre muestras evaluadas. Se recomienda considerar la revisión de los posibles efectos sobre el total del universo en el momento de las verificaciones indicadas.

De acuerdo con 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 ROCÍO GUERRERO GUTIERREZ
 Jefe de Oficina de Control Interno

Apoyo Auditoria:

Laura Marcela Meza Espinosa - Contrato CPS-CVV-079-2025

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