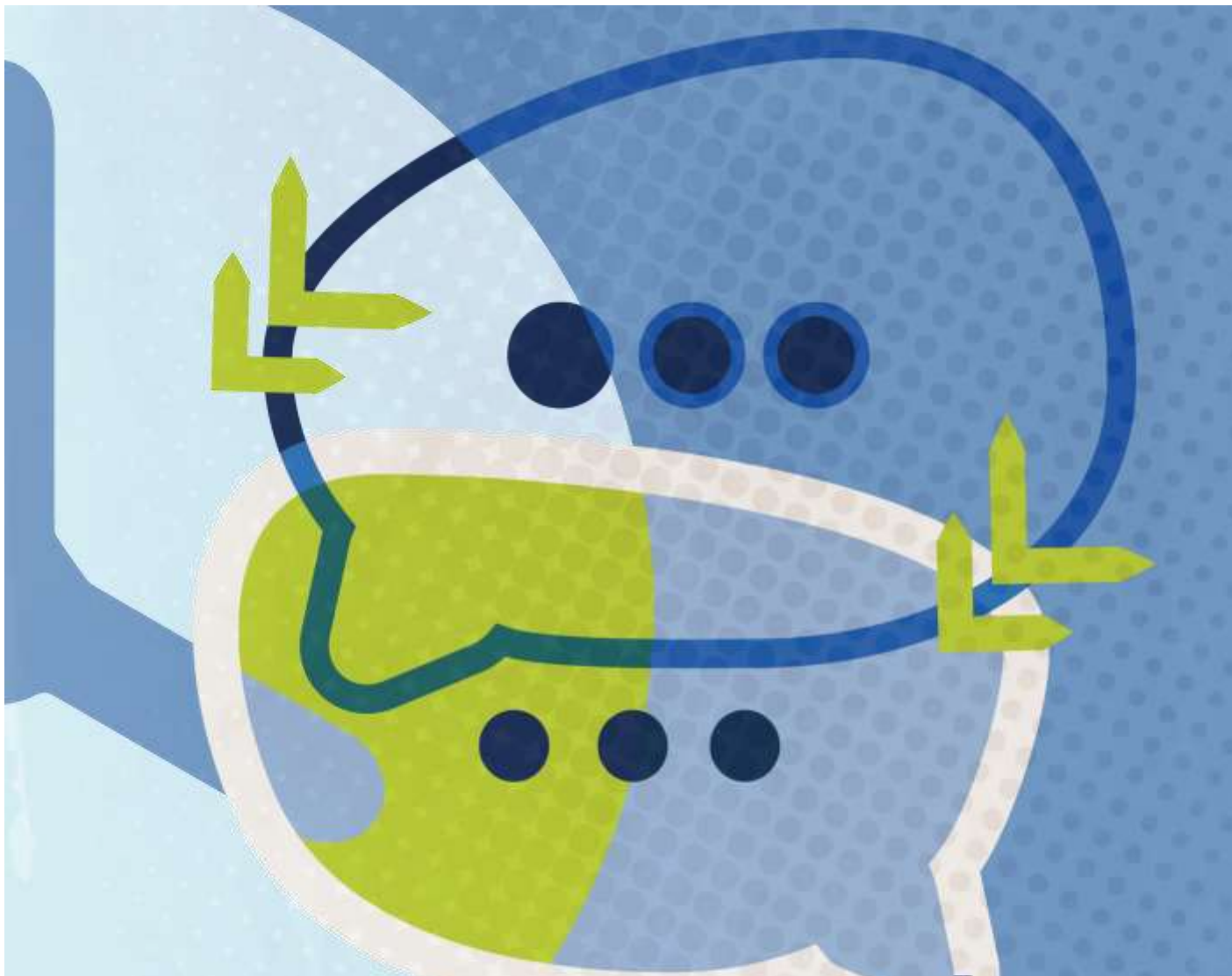




MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF

**Proceso servicio al ciudadano
Código
AP-SCMS-01**



**Versión : 2
2025**

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 2 de 36

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN4

OBJETIVO4

ALCANCE.....4

MARCO NORMATIVO.....4

DEFINICIONES.....7

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....9

Gestión con valores para el resultado 10

MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA 11

DE LOS CANALES O MEDIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES12

DE LOS NIVELES DE SERVICIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.12

DE LA PRESENTACIÓN, RADICACIÓN Y TÉRMINO DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES FÍSICAS Y/O ESCRITAS14

Presentación y Radicación14

De la Radicación de las diferentes Modalidades de Peticiones:..... 14

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones para la entidad CORVIVIENDA 14

CONTENIDO DE LAS PETICIONES 16

Peticiones incompletas y desistimiento tácito 16

Desistimiento expreso de la petición 16

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas..... 16

PETICIONES VERBALES, REALIZADAS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS O TECNOLÓGICOS, VÍA TELEFÓNICA O MENSAJES DE VOZ.....17

PETICIONES VERBALES: 17

TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES VERBALES..... 18

PETICIONES VERBALES EN OTRO IDIOMA O DIALECTO 18

Plataforma Virtual y Comunicaciones Telefónicas..... 20

LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 20

DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO20

Principios Fundamentales de la Atención al Ciudadano.....20

Valores de la Atención al Ciudadano.....20

Herramientas para la Atención al Ciudadano21

Características de la Atención al Ciudadano en Corvivienda21

Atributos de calidad en el servicio21

Derechos y Deberes de los Ciudadanos.....22

Atención Preferencial23

Atención Enfoques Diferenciales.....25

Protocolo De Acceso Atención Presencial27

UBICACIÓN28

LINEAMIENTOS GENERALES DE LAS PQRS-DF..... 28

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.....29

DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS30

TRÁMITE INTERNO DE QUEJAS O PETICIONES QUE IMPLIQUEN ACTUACIONES DISCIPLINARIAS31

NORMAS COMUNES A LOS CAPÍTULOS ANTERIORES..... 31

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 3 de 36

CONTROL DE CAMBIOS..... ¡Error! Marcador no definido.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha: 30-12-2025
		Página 4 de 36

INTRODUCCIÓN

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena – CORVIVIENDA, consideró necesario consolidar e implementar mecanismo que permitan el desarrollo social y aproximación entre el ciudadano y la administración, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los objetivos comunes de la función administrativa, para desarrollar acciones que tiendan hacia el modelo de gestión pública eficiente, transparente y racional, con altos estándares de calidad, que permitan una comunicación con la ciudadanía en el marco del respeto de sus derechos.

El Manual de Atención al Ciudadano y PQRS-DF, es el instrumento que permite a los grupos de interés y de valor conocer de forma fácil y rápida los mecanismos de servicio oportuno, eficiente y de calidad a través de los canales de atención designados por parte del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - CORVIVIENDA.

Este documento es una herramienta que permite consolidar los conceptos, normas y protocolos que guían el actuar de los servidores públicos y su compromiso institucional, así como los deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores, para la prestación de los servicios de manera más eficiente, efectiva, digna y de calidad, estableciendo el cumplimiento en los términos de respuesta de sus peticiones. a fin de asegurar un servicio que satisfaga las necesidades de la población objetivo.

De lo anterior, se desprende el desarrollo y establecimiento de canales de comunicación, que permitan la evaluación ciudadana de la gestión realizada; el cumplimiento de las normas y políticas orientadas a la racionalización de trámites, transparencia y lucha contra la corrupción.

El presente manual se encuentra integrado por dos componentes: la atención al ciudadano y el acceso de las PQRS-DF, para ambos se construyó un protocolo de gestión o ABC en el cual se identifica con plenitud como debe ser el acceso por los distintos canales de atención adscritos al Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - CORVIVIENDA. Con ello, buscamos garantizar de una manera fácil, asequible y diligente la participación de los grupos de valor entregando respuestas efectivas a sus necesidades, expectativas y requerimientos.

Lo anterior desde un enfoque diferencial y trabajando siempre en pro de un servicio al ciudadano, vivencial por todos y cada uno de los servidores y contratistas adscritos a CORVIVIENDA, que evidencie un trabajo colaborativo y en equipo de las diferentes áreas velando por una gestión y atención integral orientada a la satisfacción de los ciudadanos

OBJETIVO

Construir por parte del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena – CORVIVIENDA, documento con base en un lenguaje claro explícito, ordenado y sistemático, en el cual se identifique la regulación, gestión y servicio de carácter interna y externo referente al servicio y atención ciudadana.

ALCANCE

Esta manual está dirigido a los distintos grupos de valor, sirve como instrumento administrativo que contiene de forma explícita, ordenada y sistemática la regulación interna de atención y servicio al ciudadano; desde establecer el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, recursos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRS-DF- que se presentan ante la entidad, a través de los diversos canales destinados para ello; hasta la construcción de mejoras para la prestación del servicio, mediante el conocimiento y aplicación de procedimientos que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera eficiente y efectiva.

MARCO NORMATIVO

- **El artículo 23 de la Constitución Política Colombiana**, dispone que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a*

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 5 de 36

obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

- **El artículo 74 de la Constitución Política Colombiana**, estatuye que: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)”.
- **El artículo 209 de la Constitución Política Colombiana**, dispone que: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”

Ley 962 de 2005 “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*” *El Congreso de Colombia*”.

- **Ley 1437 de 2011**, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece en su artículo 3: “Principios. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. (...)”

Que la norma Ibidem establece en su artículo 4 las formas de iniciar las actuaciones administrativas: “Formas de iniciar las actuaciones administrativas. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse

Que la precitada norma, establece en su artículo 5 los derechos de las personas ante las autoridades así: “Derechos de las personas ante las autoridades.

De igual forma la citada norma en su artículo 7 expresa cuáles son los deberes de las autoridades en la atención al público, así: “Deberes de las autoridades en la atención al público.

- **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, establece en su Artículo 76: “**Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 6 de 36

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

Que de conformidad con la Sentencia C-818 de 2011 se declaró inexecutable los artículos del 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, quedando sus efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014 con el fin de que el Congreso expidiera la Ley Estatutaria respectiva.

- **Ley 1755 de 2015** regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
 - **Ley 1755 de 2015 en su Artículo 22** señala: “**Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. (...)”.
 - **Decreto 19 de 2012 en su artículo que modifica la Ley 190 de 1995** señala que: “las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, debiendo incluir: 1. los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativas la gestión pública.”
 - **Decreto 19 de 2012 artículo 55,** señala que: “Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.”
 - **Decreto 2641 de 2012** que reglamenta los artículos 73 y 76 del Dto. 1474 de 2011, tiene en cuenta las: “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
 - **Ley 1712 de 2014** reglamenta el Acceso a la Información Pública o Ley de Transparencia que regula la información de tipo clasificada o reservada.
 - **Decreto 2623 de 2009** crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al Servicio del Ciudadano.
 - **Ley 2080 de 2021,** la cual reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011 y dictan otras disposiciones en materias de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
- Ley 2195 de 2022,** por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2213 de 2022** establece la vigencia permanente del **Decreto 806 de 2020** que modifica la Ley 1437 de 2011.
 - **leyes 1448 de 2011 (Víctimas); Ley 361 de 1991 (Ley de Discapacidad); Ley 1523 de 2012 (Gestión del Riesgo de Desastres)** que establecen las normas para las comunidades vulnerables atendidas por Corvivienda como son: las víctimas del conflicto armado, los discapacitados, las personas en situación de riesgo no mitigable.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 7 de 36

- **El Decreto Único Reglamentario del Sector TIC**, específicamente, el Capítulo I, Título 9, parte 2, libro 2, que establece la estrategia de Gobierno en línea planteó como objetivo: “Garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad”.
- **El Decreto 1499 de 2017** actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión articulado con el Sistema de Control Interno y es definido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- **La Dimensión de MIPG a desarrollar en el presente manual es la dimensión No. 5 sobre la “información y la comunicación”**, la cual va de la mano con la **“Gestión Documental”** de la entidad.
- El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital Corvivienda, es un establecimiento público descentralizado del orden Distrital, con Personería Jurídica, Autonomía Administrativa y Patrimonio Independiente fue creado mediante el **Acuerdo No 037 de Junio 19 de 1991** de conformidad con las facultades conferidas al Concejo Distrital de Cartagena.
- **El Decreto 822 de 15 de Noviembre de 1991** asigna funciones al Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital Corvivienda y, además determinó en el artículo Séptimo cuales son los Órganos de Dirección, estableciéndose como tales la Junta Directiva y el Gerente de la entidad; los artículos subsiguientes establecieron quienes integrarían la Junta Directiva y las funciones de la misma.
- **El Acuerdo 004 del 26 de agosto de 2003**, expedido por el Consejo Directivo por medio del cual la entidad adoptó los estatutos internos del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital “Corvivienda”, dentro del cual se ratifican sus órganos de dirección.

En los artículos Décimo Segundo y Décimo Tercero del citado Acuerdo 004 de 2003, se establece que la Dirección del Fondo está a cargo del Consejo Directivo.

- El artículo **Décimo Cuarto del Acuerdo 004 de 2003** de Corvivienda, en su numeral cuarto expresa: “Dictar su propio reglamento y las normas generales para el funcionamiento de la entidad, de acuerdo con las leyes y los acuerdos de la materia”.

Por todo lo anterior, es necesario adoptar el manual del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena, en adelante, CORVIVIENDA, el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos, organismos del Ministerio Público, Organismos de Control Político, etc.

Por último, es relevante regular dentro del presente acuerdo el **macro-concepto de Atención al Ciudadano que abarca el de PQRS-DF** y que implica los siguientes elementos: Servicio, Calidad en el Servicio, Canales de Servicio, el manejo adecuado de la voz, la comunicación asertiva, el lenguaje verbal y no verbal, la escucha activa, el manejo apropiado de personas vulnerables o aquellas con protección reforzada constitucional así como a las personas con una o más situaciones de discapacidad, lo los menores o adultos mayores de la tercera edad, las peticiones no escritas o verbales así como las virtuales o aquellas a las que se les deba dar prioridad y las peticiones, quejas o reclamos de asuntos específicos que sean propios de la entidad.

DEFINICIONES

- a) **Acto Administrativo:** Manifestación de voluntad de la administración que produce efectos jurídicos. Puede ser de carácter general o particular.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 8 de 36

- b) **Anónimo:** Manifestación escrita, verbal o electrónica que no permite identificar la persona que la realiza. Su tratamiento está regulado por la ley.
- c) **Canales de Atención:** Medios o mecanismos establecidos por CORVIVIENDA para que los ciudadanos realicen trámites, soliciten servicios o presenten peticiones. Pueden ser presenciales, telefónicos o virtuales.
- d) **Ciudadano:** Es el nacional colombiano que requiere de atención de la entidad.
- e) **Cliente Externo:** Es la persona natural o jurídica o entidad del Estado que presenta la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia.
- f) **Cliente Interno:** Es el servidor público que presta el servicio público de atención al usuario o ciudadano.
- g) **Competencia:** Facultad legal que tiene CORVIVIENDA o un servidor público para conocer, tramitar y resolver un asunto específico.
- h) **Consulta:** Solicitudes de conceptos a Corvivienda referentes a un tema de interés de una entidad pública o privada o de un usuario de vivienda de interés social o prioritario.
- i) **Datos Personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a personas naturales determinadas o determinables, cuyo tratamiento está protegido por la Ley 1581 de 2012.
- j) **Denuncia:** Manifestación que pone en conocimiento de CORVIVIENDA una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación administrativa o disciplinaria.
- k) **Derecho de petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a CORVIVIENDA y a obtener la pronta resolución para garantizar su derecho fundamental.
- l) **Desistimiento:** Declaración expresa o tácita del peticionario de no continuar con su solicitud.
- m) **Felicitación:** Manifestación de satisfacción por el servicio recibido o la gestión de CORVIVIENDA.
- n) **Grupos de interés:** Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.
- o) **Grupos de valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
- p) **Informativa:** Documentos y/o comunicaciones presentadas a la entidad que no ameritan trámite alguno.
- q) **Peticiones de información:** Las peticiones de carácter informativo son aquellas tendientes a conocer los actos o actuaciones administrativas. Adhiérase a la presente definición, todas las definiciones de información que establece la Ley 1712 de 2014, en su artículo 6º (Ley de Acceso a la Información Pública o Ley de Transparencia), así como todas las excepciones a dicho derecho establecidas en la precitada norma y en la Ley 1755 de 2015.
- r) **Notificación:** Acto mediante el cual se da a conocer formalmente el contenido de una decisión administrativa.
- s) **Peticiones de interés general:** Serán de carácter general cuando tengan relevancia dentro de un conglomerado y sus motivos son de interés colectivo.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 9 de 36

- t) **Peticiones de interés particular:** Derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la respuesta de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- u) **Peticiones de solicitud de copias:** Aquellas en las cuales se solicita reproducción de documentos proferidos por la entidad o que hacen parte de sus archivos, siempre que no se encuentren sometidos a reserva constitucional o de ley o violen el derecho a la intimidad de los particulares.
- v) **Petición Prioritaria:** Solicitud que involucra derechos fundamentales o requiere atención urgente por razones de salud o seguridad personal.
- w) **Quejas:** La manifestación de inconformidad a través del cual se pone en conocimiento de las autoridades administrativas la insatisfacción de un usuario o usuaria en relación con el servicio recibido por parte de quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por parte de una autoridad administrativa que actúa irregularmente.
- x) **Reclamos:** Son oposiciones que expresan una disconformidad o discrepancia conforme a la atención brindada cuyo objeto es que se le revise una actuación administrativa con la cual no se está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o modificada o compensada en términos económicos.
- y) **Recursos:** Son los instrumentos jurídicos con que cuentan los administrados siempre y cuando las resoluciones no se encuentren ejecutoriadas y cuando el Código Contencioso Administrativo y de Procedimiento Administrativo señala que deban agotarse para, posteriormente, demandar ante la vía jurisdiccional.
- z) **Solicitudes:** Peticiones de interesados o beneficiarios de las viviendas de interés social o prioritario relativas a las convocatorias o al estado de asignación del subsidio o a que se subsane una postulación.
- aa) **Sugerencias:** Es una propuesta o idea que se presenta ante la entidad, cuando el usuario quiera expresar su opinión sobre el mejoramiento de los procesos o servicios.
- bb) **Términos:** Plazos establecidos legalmente para resolver las diferentes modalidades de peticiones.
- cc) **Usuario:** Es el nacional o extranjero que presenta su petición, queja o reclamo, sugerencia, denuncia o felicitaciones ante la entidad.
- dd) **Traslado por Competencia:** Remisión de una petición a la entidad competente cuando CORVIVIENDA no lo es para resolverla.

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital - CORVIVIENDA, desde la alta dirección, en su compromiso con la ciudadanía y grupos de valor, promueve la ejecución de las actividades de servicio público que permiten el desarrollo de escenarios donde prima el servicio al ciudadano y la participación ciudadana como eje transversal del camino a la construcción de igualdad, inclusión, transparencia y equidad, cumpliendo la normatividad legal vigente y logrando contribuir a los planes de desarrollo nacional y local, y a los programas, proyectos, servicios y trámites de la entidad, para satisfacer las necesidades de los solicitantes y grupos poblacionales.

La Política de Atención al Ciudadano comprende la interacción que tiene la entidad con la ciudadanía, identificados éstos dentro de la dimensión “*gestión con valores para el resultado*” como: los “Grupos de Valor”.

La política de atención al ciudadano tiene como finalidad promover la mejora de los procesos, los trámites, los procedimientos y las mejoras normativas al interior de la entidad. De otro lado, busca

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 10 de 36

agilizar los trámites y servicios y proporcionar una atención acorde a cada grupo poblacional de forma eficiente y eficaz:

Servicio al ciudadano	Grupo de Valor	Grupos de interés
Solicitudes de información general o de carácter particular	Ciudadano como persona natural o jurídica	Otras entidades del Estado
Solicitudes de información pública		Empresas o entidades particulares
Quejas e informes disciplinarios	Particulares o servidores públicos	
Transparencia ciudadana	Veedores	
Mejora normativa	Ciudadano como persona natural o jurídica que hace propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad	

Dentro de los servicios que presta es servir de canal de comunicación y transparencia entre el cliente interno y el cliente externo, así como también con el proceso de gestión documental de la entidad desde la recepción de la documentación hasta su archivo final en el archivo de gestión, central o histórico y, por tanto, servir de acceso a la información pública que caracteriza a la función ejecutiva del Estado.

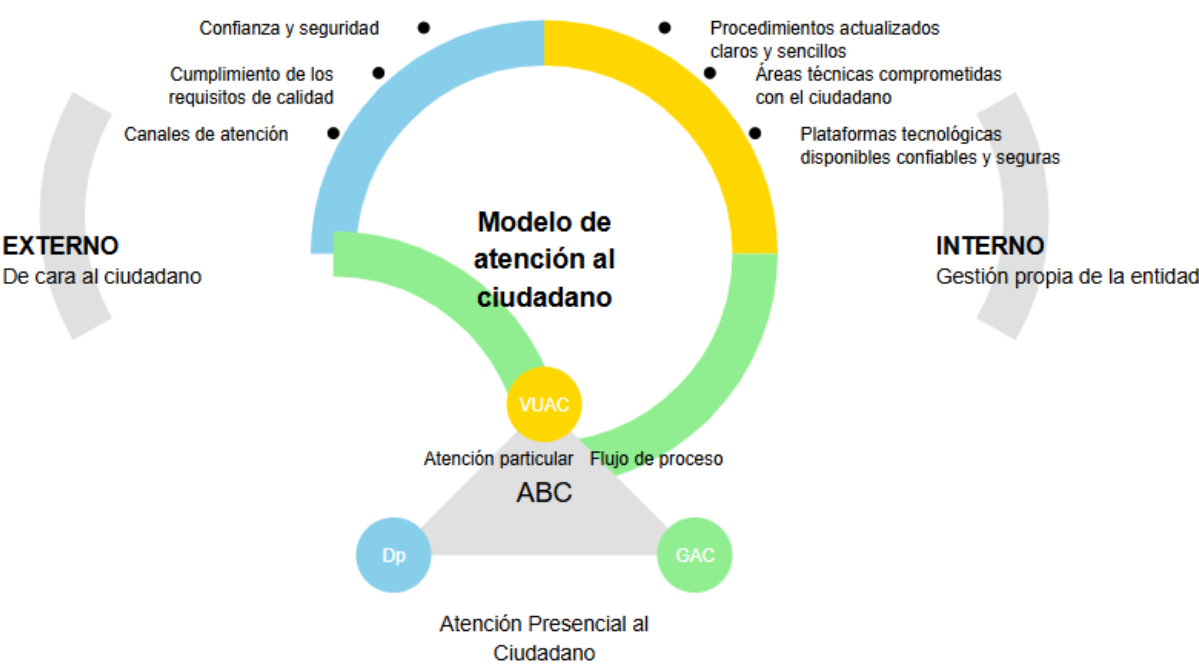
Gestión con valores para el resultado



En razón a la dimensión: **“Gestión con valores para el resultado”** de la que hace parte el manual de atención al ciudadano se debe tener presente el desarrollo de las dos perspectivas que comprenden el macroproceso de servicio la ciudadanía: **“De la ventanilla hacia adentro”** y **“de la ventanilla hacia afuera (Relación Estado con el ciudadano)”**, de la siguiente forma:

De la ventanilla hacia adentro	De la ventanilla hacia afuera
Estructuración de la VUAC y simplificación de procesos mediante el canal virtual y presencial	Racionalización de trámites mediante el canal virtual y presencial con respuestas inmediatas
Racionalización o minimización del gasto público mediante el uso de las herramientas ofimáticas de la entidad y colaboración del servidor público con las herramientas tecnológicas que presta para el servicio eficaz y eficiente	Elaboración y realización de encuestas sobre la calidad del servicio prestado
Incremento de las TICs mediante la mayor utilización de las herramientas virtuales (canal virtual y presencial)	Atención personalizada y conforme al grupo poblacional
Acceso seguro y confidencial al canal virtual y la utilización adecuada de los medios virtuales de la entidad para la prestación del servicio de atención	Oferta de otros canales diferentes a la VUAC y el presencial tales como el canal virtual que faciliten el acceso del ciudadano en la interacción con el Estado
Disminución del daño antijurídico en la defensa jurídica del Estado mediante el seguimiento eficaz a las acciones judiciales presentadas contra la entidad.	Uso de la carta de trato digno y respetuoso hacia el ciudadano
Seguimiento mediante informes de las diferentes solicitudes para mejorar los procesos al interior de la entidad con el consecuente impacto normativo	

MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA



La entidad cuenta con un modelo de Atención al ciudadano, en el que se identifican las actuaciones adelantadas de carácter interno y externo en cara al ciudadano.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 12 de 36

EXTERNO: De cara al ciudadano, son todas aquellas actuaciones en procura al acceso y servicio de la entidad con los grupos de valor, tales como se evidencia los canales de atención, el cumplimiento de los requisitos de la entidad, la confianza y seguridad al momento de brindar nuestros servicios.

INTERNO: Son todas aquellas actuaciones adelantadas para la mejora continua al servicio de la ciudadanía por parte de la entidad; tales como la actualización de los procedimientos más claros y sencillos, compromiso con el ciudadano desde las áreas técnicas para el desarrollo de políticas de cambio y toda actualización constante de las diversas plataformas tecnológicas, gestionando mayor disponibilidad, confiabilidad y seguridad.

DE LOS CANALES O MEDIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y las demás mencionadas en este manual, se podrán presentar de forma verbal, escrita, virtual, presencial o a través de cualquier medio que sea eficaz para la comunicación o transferencia de datos; descritos a continuación:

- a) **Canal Presencial:** Son todas aquellas PQRS-DF presentadas de carácter personal por parte del interesado ante la OAC (Oficina de Atención al Ciudadano) oficina abierta al público ubicada en la entidad, así como también en diversos puntos de la ciudad con los cuales se haya creado un convenio. Estas comunicaciones son respondidas de carácter inmediato o en su defecto, de conformidad con la complejidad de la solicitud o la información petitionada, se les dará el trámite ante la ventanilla única de atención al ciudadano (VUAC).
- b) **Canal Escrito:** Son las peticiones presentadas de manera física a través de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC), las cuales serán recepcionadas, digitalizadas y radicadas por el por el(la) funcionario(a) a cargo de la ventanilla, quien a su vez redirecciona la PQRS-DF por medio de la sede electrónica, para la continuación de su trazabilidad.
- c) **Canal Virtual:** Son aquellas peticiones presentadas a través de los siguientes medios: Sede electrónica: Correo electrónico atencionalusuario@corvivienda.gov.co, para PQRSDF. - En la página Web: <https://www.corvivienda.gov.co/> cuando se dispongan las herramientas para ello y El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB así como también las peticiones recepcionadas por medio de la página oficial de la entidad en la plataforma IG (Instagram). Posterior a la recepción de la petición se sigue el trámite de las peticiones escritas.
- d) **Canal Telefónico:** Son aquellas peticiones presentadas por la línea telefónica de atención al usuario, que se encuentran en la página web de la entidad. (<https://www.corvivienda.gov.co/>.)

Los canales aquí establecidos en el presente capítulo son los únicos canales oficiales de la entidad. Las demás peticiones recepcionadas por canales diferentes o en la comunidad deben ser remitidas ante la VUAC.

DE LOS NIVELES DE SERVICIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Dentro de la entidad se han establecido los siguientes niveles de servicio para la atención diligente, clara y oportuna de cara al ciudadano así:

- A. **Primer Nivel de Servicio:** Corresponde a la **Recepción y Radicación**; lo cual tiene como propósito recopilar toda la correspondencia externa recibida por los diversos canales de atención ya mencionados; colocar un radicado interno que identificará como única a esa correspondencia, establecer en la matriz de recepción virtual y/o Libro radicador el Nombre de quien remite, datos personales como (cédula, correo electrónico y número de teléfono), tipo de correspondencia (PQRS-DF), identificar si hace parte de una entidad pública o particular, asunto de que trata la correspondencia externa y las causas señaladas por el peticionario. para

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 13 de 36

finalizar se remite por medio de la sede electrónica que cuenta con el correo atencionalusuario@corvivienda.gov.co

- B. Segundo Nivel de Servicio:** Desde la Ventanilla Única se remite la correspondencia al Equipo de PQRS-DF, al correo Pqrsf@corvivienda.gov.co, a quien les corresponde a **Estudio y Asignación**; El equipo de Atención al Usuario y PQRS-DF se encarga de estudiar la petición, identificar el asunto y asignar a los servidores públicos y/o contratistas responsables para la proyección de la respectiva respuesta.
- C. Tercer Nivel de Servicio:** Corresponde a **Proyección de respuesta**; Los servidores públicos y/o contratistas presentan al jefe de la Dependencia correspondiente la proyección de respuesta para su revisión y visto bueno. Una vez aprobada la respectiva respuesta se remitirá a la Oficina Asesora Jurídica, a través del al correo Pqrsf@corvivienda.gov.co, quienes reciben oficio de respuesta y se coloca para la revisión y respectiva firma.
- D. Cuarto Nivel de Servicio:** Corresponde al **Control y seguimiento**; El equipo de Atención al Usuario y PQRS-DF se encarga de validar que toda las PQRS-DF que hayan ingresado por el primer nivel de servicio se encuentren tramitadas dentro de los respectivos tiempos que otorga la ley y que en este manual se ha establecida para la proyección de las respectivas respuestas, de no serlo se procede a gestionar por medio de la sede electrónica Pqrsf@corvivienda.gov.co; alertas por vencimiento de los términos a los responsables por asunto.
- E. Quinto Nivel de Servicio:** Corresponde al **Envío efectivo de respuesta**; Una vez validada la respuesta, se le asignará el número consecutivo al oficio y envía al peticionario por Atencionalusuario_2@corvivienda.gov.co o en su defecto por mensajería, entrega personalizada en la entidad. Posteriormente, se entrega efectuará la Gestión Documental correspondiente para su respectivo Archivo digital y físico.
- F. Sexto Nivel de Servicio:** Corresponde a la **SATISFACCIÓN**; Una vez finalizada la atención ya sea verbal o escrita se le comparte al usuario enlace de satisfacción para que este nos califique y podamos de conformidad a sus apreciaciones realizar las mejoras necesarias.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio anteriormente descritos representan el proceso actual de atención al ciudadano. Sin embargo, CORVIVIENDA, en su compromiso con la modernización y mejora continua, contempla la implementación gradual de herramientas tecnológicas que permitirán automatizar y optimizar estos procesos. Esta transformación digital se realizará a través de:

- 1. Sistema de Gestión Documental Electrónico:** Una plataforma integral que permitirá la gestión automatizada desde la radicación hasta el archivo de documentos, garantizando la trazabilidad completa de las PQRSDF.
- 2. Portal Ciudadano:** Interface web que permitirá a los usuarios realizar seguimiento en tiempo real del estado de sus solicitudes.
- 3. Sistema de Evaluación Automática:** Mecanismo digital para la medición inmediata de la satisfacción del usuario y generación de estadísticas.

El diagrama de flujo para este proceso tecnológico será incorporado una vez se implementen las herramientas correspondientes. La información contenida en la sección "DE LOS NIVELES DE SERVICIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO" debe entenderse como el proceso actual, sujeto a optimización mediante la implementación de estas soluciones tecnológicas.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 14 de 36

Nota: La implementación de estas herramientas tecnológicas está sujeta a la disponibilidad presupuestal y al plan de modernización institucional de CORVIVIENDA. Los flujogramas específicos de cada proceso automatizado se entenderán incorporados como anexos al presente manual una vez se encuentren operativas las respectivas plataformas.

Horario de atención: Las peticiones escritas se deben presentar en el horario Institucional establecido de 8 a.m. a 1:00 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m., de lunes a jueves y los viernes de 8 a.m. a 1:00 p.m. y de 2 p.m. a 5 p.m.

Término para sustanciar las Peticiones Escritas: En orden de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 16 del presente Acuerdo, las peticiones escritas deben ser sustanciadas por los servidores públicos y/o contratistas designados para los efectos, en un plazo menor al establecido en tales artículos, de conformidad con las instrucciones de Gerencia y la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de que ésta o, en su caso, el Jefe de Área o Director Administrativo, revise y suscriba la misma, dentro del término máximo de ley que es de 15 días.

DE LA PRESENTACIÓN, RADICACIÓN Y TÉRMINO DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES FÍSICAS Y/O ESCRITAS

PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN

Las peticiones podrán presentarse por los distintos canales de atención que cuenta la entidad CORVIVIENDA tales como: Verbal, Físico o Virtual y deberá quedar constancia de esta, ya sea por escrito, y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

A la petición presentada por el canal físico se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, ésta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

DE LA RADICACIÓN DE LAS DIFERENTES MODALIDADES DE PETICIONES:

La entidad CORVIVIENDA, recibirá las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias denuncias y felicitaciones, presentados a través de los diferentes medios oficiales establecidos en este manual, los cuales deberán tener un número único de identificación o radicado con la respectiva fecha y hora de recepción, para su seguimiento y control correspondiente.

Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser radicada, atendiendo lo dispuesto en el párrafo anterior.

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES PARA LA ENTIDAD CORVIVIENDA

Toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo:

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, CORVIVIENDA ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 15 de 36

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a CORVIVIENDA en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, CORVIVIENDA informará de tal circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Para la respuesta de los requerimientos que se presentan por parte de los diferentes entes de control, el plazo estará señalado por los términos especiales que ellos otorgan a la entidad. Sin embargo, cuando por justificada causa se requiera tiempo adicional, para emitir respuesta de fondo, se procederá atendiendo lo indicado en el párrafo anterior.

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones para los funcionarios y/o contratistas adscritos a la entidad CORVIVIENDA

Los funcionarios y/o contratistas adscritos a la entidad CORVIVIENDA deberán tramitar toda petición por regla general, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

El tiempo de respuesta empieza a correr a partir de la radicación interna de la petición en la entidad.

Si por alguna razón, motivo o circunstancia el funcionario y/o contratista, no puede resolver la petición en el tiempo establecido anteriormente, este por el mismo medio que le fue asignado, deberá informar las razones por las cuales no es posible dar trámite a la respectiva petición, y se tendrá en cuenta el término de respuesta indicado anteriormente (cinco días hábiles):

Tipo de PQRSDF	DEFINICIÓN	TÉRMINO LEGAL	TÉRMINO PARA LOS RESPONSABLES ASIGNADOS DE LA RESPUESTA
Peticiones de información	Las peticiones de carácter informativo son aquellas tendientes a conocer los actos o actuaciones administrativas.	10 días	05 días
Peticiones de documentos	Las peticiones de Documento son las tendientes a solicitar copias tendientes a conocer los actos o actuaciones administrativas.	10 días	05 días
Peticiones de Consulta	Las peticiones de consulta son las tendientes a aquellas que buscan conocer asuntos referentes a las materias a su cargo.	30 días	10 días
Peticiones incompletas y desistimiento tácito	Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, se deberá requerir al usuario la información que sea necesaria para dar respuesta de fondo.	a los 10 días solicita la ampliación de la información para tramitar en 30 días.	05 días solicita la ampliación de la información para tramitar en 20 días.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 16 de 36

CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Toda petición deberá contener, por lo menos:

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirige que, en este caso, será generalmente, CORVIVIENDA.
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- 3. El objeto de la petición.
- 4. Las razones en las que fundamenta su petición.
- 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

CORVIVIENDA tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Peticiones incompletas y desistimiento tácito

En virtud del principio de eficacia, cuando CORVIVIENDA constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, CORVIVIENDA decreta el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Desistimiento expreso de la petición

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero CORVIVIENDA podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá respuesta motivada.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 17 de 36

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, CORVIVIENDA podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, de de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane o que la respuesta anterior no sea acorde a los escenarios actuales, por actualización de programas o del contenido de fondo de la solicitud.

Trámite interno de las PQRS-DF recibidas a través de Medios Tecnológicos, Medios Electrónicos y/o Redes Sociales

Las PQRS-DF recibidas a través del canal virtual serán registradas en las VUAC y se someterán en lo sucesivo al trámite señalado en el presente manual para los niveles de servicio

Aquellas que se hayan presentado mediante redes sociales se dará respuesta teniendo en cuenta el enlace de preguntas frecuentes ubicado en la página web de la entidad, el cual deberá ser actualizado de manera periódica según la ley y la jurisprudencia vigente. Si el peticionario solicita un asunto de carácter particular, se le guiará para que presente sus solicitudes por escrito señalado en el párrafo anterior.

Las PQRS-DF recibidas por vía telefónica si es posible se les dará respuesta de carácter inmediato por ese canal, o de lo contrario por su complejidad se creará su solicitud por el canal virtual y seguirán el curso descrito en las peticiones escritas de este manual.

PETICIONES VERBALES, REALIZADAS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS O TECNOLÓGICOS, VÍA TELEFÓNICA O MENSAJES DE VOZ

PETICIONES VERBALES:

Las peticiones verbales se presentarán presencialmente por el interesado en las instalaciones de CORVIVIENDA y se recibirán por la VUAC (Ventanilla Única de Atención al Ciudadano) y la OAC (Oficina de Atención al Usuario)

Excepcionalmente las peticiones verbales pueden ser resueltas al peticionario desde el momento de la recepción por el funcionario encargado y/o autorizado para dar respuesta de fondo en caso de considerar que la solicitud de información es simple y no requiere para su respuesta de otras dependencias o de informaciones técnicas o jurídicas específicas que escapen del control del funcionario que la resuelve, por lo cual comunicará verbalmente al interesado, dejando constancia de lo respondido al peticionario en la solicitud que se radica.

Cuando se trate de peticiones verbales de información sobre orientación en algún sentido u oficina o entidad a la cual deba dirigirse no es necesario dejar constancia ni radicar la petición. En los demás casos, las peticiones verbales de información serán radicadas y se deberán responder por escrito dentro del término legal.

La petición verbal será atendida por el funcionario encargado y se radicará inmediatamente teniendo en cuenta que debe consignar por lo menos los siguientes datos:

- 1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición
- 2. Fecha y hora de recibido
- 3. Número de teléfono
- 4. Correo Electrónico
- 5. Los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona de derecho privado que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica
- 6. El objeto de la petición

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 18 de 36

- 7. Las razones en las que se fundamenta la petición. Lo anterior no es óbice para que se radique la petición
- 8. La relación de los documentos que se anexan para efectuar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta, de conformidad con el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015
- 9. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición
- 10. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario y/o contratista de CORVIVIENDA encargado de recepcionarla, la expedirá en forma sucinta, en el formato de constancia que brindará la Oficina Asesoría Jurídica de CORVIVIENDA.

TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES VERBALES

Las peticiones verbales se resolverán de manera inmediata, si fuere posible, por el funcionario autorizado para ello en la OAC. De lo contrario, se consignará la petición por escrito en el formato único de recepción PQRSDF ubicado en la página Web www.corvivienda.gov.co. En el Atención Virtual, en la cual se dejará constancia que se dirige ante Corvivienda, el objeto de la petición, nombre completo del peticionario, razones en que se fundamenta, los anexos y dirección física y electrónica para notificaciones, así como los demás requisitos señalados en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 7 del presente Acuerdo. El término para resolverlo será el previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 de acuerdo con la modalidad de derecho de petición que corresponda y se seguirá el trámite previsto para la modalidad respectiva.

Radicador: La entidad deberá contar con un sistema de radicación que permite informar y/o entregar al usuario de manera física o virtual el radicado de su correspondencia ya sea que lo haya presentado por los diversos canales de atención.

PETICIONES VERBALES EN OTRO IDIOMA O DIALECTO¹

El presente protocolo se constituye como una herramienta fundamental para garantizar el derecho fundamental de petición y el acceso efectivo a los servicios de CORVIVIENDA por parte de los grupos étnicos que se comunican en lenguas nativas o dialectos oficiales en Colombia. Este instrumento responde a los mandatos constitucionales de reconocimiento y protección de la diversidad étnica y cultural de la Nación (Art. 7 C.P.), así como al carácter oficial de las lenguas de los grupos étnicos en sus territorios (Art. 10 C.P.).

Lo anterior, reconoce la importancia de establecer mecanismos efectivos que eliminen las barreras lingüísticas en el acceso a la información de la misional y tramites de CORVIVIENDA, en cumplimiento además de lo señalado el Decreto 1166 de 2016 sobre la atención de peticiones verbales, adaptándolo a las particularidades y necesidades específicas de las comunidades que se expresan en lenguas nativas. En ese orden de ideas, se surtirá el siguiente procedimiento:

- 1. Si se acerca una persona a la ventanilla única o a la atención presencial en alguno de los puntos de atención dispuestos por CORVIVIENDA, se debe proceder a preguntar si puede comunicarse en castellano; en caso contrario, se debe solicitar que se exprese con señas o dibujos que permitan entender su petición.

¹ Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que llegasen a presentar los grupos Étnicos, fueron reglamentadas por el decreto 1166 de 2016, del cual se destaca el siguiente artículo: "ARTÍCULO 2.2.3.12.9. *Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.*"

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 19 de 36

Igualmente, podrá solicitar que muestre los documentos que tenga, para tratar de comprender que es lo que requiere su trámite.

2. Si la persona no puede comunicarse en castellano, ni dar a entender su requerimiento con base a lo anteriormente señalado, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabándola en su lengua nativa. En caso de que sea recepcionada de manera telefónica, se le informará que será grabada la llamada para el registro de la solicitud del ciudadano.

3. Realizar el registro de la solicitud en el **FORMATO ATENCION AL CIUDADANO**, especificando que es una consulta en lengua nativa y que el contenido será trasladado para efectos de interpretación y traducción y entregar el número de radicado a la persona solicitante. La información consignada en el formato deberá contar:

- Fecha y hora de la petición
- Nombres y apellidos completos del peticionario
- Documento de identidad (de ser identificados)
- Dirección o medio de contacto (de ser identificado)
- Anotación en la columna de observaciones de *"Pendiente interpretación y traducción"*
- Número de radicado generado
- Documentos que soportan la petición (si aplica)

4. Posterior a ello, se activará inmediatamente un proceso de comunicación interinstitucional, contactando con alguna de las siguientes entidades u organizaciones:

- Programa de Asuntos Étnicos de la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana.
- Personería Distrital de Cartagena – Personería Delegada para la protección de las comunidades sujetos de especial protección constitucional.
- Ministerio de Cultura - Dirección de Poblaciones
- Organizaciones étnicas reconocidas con presencia en el territorio

5. Dirigir la solicitud a la entidad correspondiente y gestionará el apoyo institucional, anexando la documentación escrita o audiovisual para su trámite, especificando que es una Consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción.

6. Es necesario que se realicen las gestiones administrativas necesarias, para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa. Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.

7. Una vez recibida la traducción, se remitirá a la Oficina de PQRS-DF como responsable del trámite de la respuesta a la petición, para efectos de remitirla al responsable de la respuesta, de conformidad con las competencias y acorde al documento traducido. La respuesta se brindará en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

8. Una vez se cuente con la respuesta, se coordinará nuevamente con el intérprete/traductor para:

- Traducir la respuesta a la lengua nativa
- Comunicar la respuesta al peticionario
- Entregar documento escrito en español
- Registrar la entrega de la respuesta.

9. La respuesta será enviada por parte de la dependencia de la entidad correspondiente, junto con el soporte de la traducción remitido por el intérprete. En caso de no contar con los datos de ubicación del

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 20 de 36

solicitante para emitir la respuesta, gestione a través de la Unidad de Atención al Ciudadano, el apoyo de alguna de las entidades u organizaciones señaladas en el numeral 4, con el fin de ubicar el enlace de la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.

Plataforma Virtual y Comunicaciones Telefónicas.

La Entidad contará con una plataforma virtual en virtud de la cual las personas podrán tener un enlace en el cual sea asequible la presentación de sus PQRSDF, un chat virtual utilizando las Redes Sociales de la Entidad que resuelva sus diferentes inquietudes y peticiones, así como también habilitará teléfonos fijos y celulares de ser el caso para la atención de las peticiones verbales y virtuales vía WhatsApp. .

LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - **CORVIVIENDA**, está comprometido con la satisfacción de los ciudadanos, respondiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, para lo cual Corvivienda incorpora atributos de calidad en el servicio y comportamientos asociados para brindar atención a los ciudadanos, contando con un equipo humano calificado y cualificado, que cuenta con múltiples canales de comunicación y siempre vela por la mejora continua en los programas misionales de la institución.

Por tanto, la interacción con los ciudadanos a través de cualquier canal de atención se realiza con un lenguaje claro y preciso, ajustado al interlocutor, con el fin de:

- Reducir errores y aclaraciones innecesarias
- Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos
- Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado
- Promover la transparencia y el acceso a la información pública
- Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana
- Fomentar la inclusión social para grupos en condición de discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

Principios Fundamentales de la Atención al Ciudadano

La Atención al Ciudadano en Corvivienda tendrá en cuenta los siguientes principios esenciales en el servicio que presta al ciudadano, los cuales son: Respeto, responsabilidad, confianza, seguridad y prontitud. Entiéndase cada uno de ellos como:

- a) **Respeto:** Cuidado del otro y de uno mismo.
- b) **Responsabilidad:** Atención a tiempo y de fondo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- c) **Confianza:** Brindar un servicio de calidad de forma amable y oportuna.
- d) **Seguridad:** Ser asertivos y certeros en la respuesta al ciudadano y/o usuario.
- e) **Prontitud:** Brindar una respuesta de fondo en el menor tiempo posible.

Valores de la Atención al Ciudadano

- a) **Iniciativa:** Ser proactivos en el cumplimiento y entrega de las respuestas a los ciudadanos o funcionarios que soliciten la información.
- b) **Voluntad:** Tener la capacidad de autodeterminarse en el cumplimiento del deber de responder de fondo las solicitudes presentadas y no esperar a que la entidad lo conmine al cumplimiento de su deber.
- c) **Compromiso:** Es la actitud o capacidad de cumplir con todo lo que se la ha encomendado al funcionario con responsabilidad, eficacia y eficiencia.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 21 de 36

- d) Lealtad: Es el respeto hacia la institucionalidad respecto de los grupos de valor, garantizando con ello, el mejor servicio posible a pesar de las dificultades que se presenten en la atención al ciudadano.
- e) Relación: Es la capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante el ejercicio del cargo con las preguntas o diferentes problemáticas presentadas por los grupos de valor.
- f) Transparencia: es la facultad del servidor público de entregar toda la información que no sea de carácter clasificado o reservado en virtud de la Ley de Transparencia.

Herramientas para la Atención al Ciudadano

El Servidor Público usará las siguientes herramientas en la atención al ciudadano.

- a) **Canales de Servicio:** En CORVIVIENDA presta su atención al ciudadano mediante los siguientes canales: Físico o Escrito, Presencial o Verbal, Virtual o por Medios Electrónicos.
- b) **Manejo de la Voz:** En CORVIVIENDA el servidor público o el particular que presta funciones públicas deberá utilizar, apropiadamente, la tonalidad de su voz, especialmente, con usuarios alterados o irritados por causa de alguna inconformidad con la prestación del servicio público en la Entidad.
- c) **Comunicación Asertiva:** La comunicación debe ser: i. Cortés, sin agresividad o doble sentido; ii. Concisa o sin decorar la información; iii. Completa, es decir, que no prescinda de lo esencial; iv. Correcta, es decir, sin errores o inexactitudes; v. Coherente, es decir, de forma lógica; vi. Concreta o sin abstracciones; vii. Clara, es decir, sin ambigüedades.
- d) **Escucha Activa:** El servidor público o particular que preste funciones públicas en Corvivienda que atienda al público, debe aplicar en todo momento el principio de la Escucha Activa y tomará el uso de la palabra para dar una respuesta de fondo al usuario. En caso de que la respuesta no sea satisfactoria a los intereses particulares del mismo, deberá explicar las razones de la negativa y en todo caso, remitir al funcionario competente.
- e) **Dignidad e igualdad en el trato dentro de la diferencia:** A todos los ciudadanos se les tratará con dignidad e igualdad en el trato dentro de la diferencia del grupo poblacional. La preferencia en la atención de ciertos grupos vulnerables o en condición de discapacidad les dará derecho a ser atendidos en condiciones dignas no degradantes y al debido respeto que merece todo ser humano.

Características de la Atención al Ciudadano en Corvivienda

En la atención al ciudadano en Corvivienda prevalecerán las siguientes características esenciales del servicio: amabilidad, confiabilidad de la información, respeto, inclusión, oportunidad, celeridad, eficacia, eficiencia, efectividad y empatía con el ciudadano.

Atributos de calidad en el servicio

Para Corvivienda es importante que la atención se preste con los siguientes atributos:

ATRIBUTO DE CALIDAD	DEFINICIÓN
Accesibilidad en la información	Posibilidad que tienen los grupos de valor para utilizar y acceder a los servicios del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - CORVIVIENDA
Claridad en la respuesta	Garantía que la respuesta y atención se exprese en lenguaje comprensible, sencillo y de fácil entendimiento, independientemente del grupo poblacional a quien va dirigido.
Oportunidad	Posibilidad que tiene el ciudadano de obtener los servicios que requiere en el menor tiempo posible.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 22 de 36

ATRIBUTO DE CALIDAD	DEFINICIÓN
Calidez en la atención	Cualidad de cordialidad, comunicación respetuosa y asertiva con el ciudadano.
Transparencia	Garantía del Derecho Fundamental del acceso a la información pública en términos amplios facultados por la regulación existente facilitando el control social, fiscal y político.
Pertinencia	Garantía que los grupos de valor reciban los servicios y la información que requieren.

Derechos y Deberes de los Ciudadanos

Comprometidos con brindar una atención y servicio a la ciudadanía en general, el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - CORVIVIENDA, cuenta con la carta de trato digno para enmarcar los deberes del estado y los derechos de los ciudadanos bajo los cuales debemos actuar, contribuyendo al desarrollo del estado y a la interacción entre ciudadano y la administración. Esta carta se encuentra disponible en la página web de la entidad.

Derechos	Deberes
a) Recibir un trato digno y respetuoso. b) Recibir información de procesos, trámites y servicios que la entidad CORVIVIENDA haya ejecutado, se encuentre en gestión o tenga pensado efectuar. c) Conocer el procedimiento para presentar PQRSDF. d) Recibir respuesta oportuna a sus PQRSDF. e) Exigir el cumplimiento del subsidio al cual es beneficiario. f) Exigir privacidad de su información. g) Conocer el estado de cualquier actuación o trámite. h) A que le garanticen la no vulneración ni la violación de los derechos. i) Garantizar la protección e integridad de las personas que integran su núcleo familiar. j) A ser oídas y a que se les facilite el aporte de documentos o cualquier información obtenida legalmente, para que no sea retirado de un subsidio adquirido. k) Interponer recursos de ley. Estos recursos son los medios que puede utilizar el ciudadano que se sienta perjudicado por una decisión interna de la entidad, para que esta sea modificada o dejada sin efecto. l) Se le garantice la igualdad durante los sorteos de los diversos proyectos aperturados en la entidad. m) Exigir atención especial y preferente, según el principio de enfoque diferencial. n) n) Pedir un intérprete o traductor, si es necesario.	a) Aceptar y obedecer la constitución y las leyes. b) Obrar conforme al principio de buena fe, con honestidad y lealtad. c) Ejercer con responsabilidad sus derechos. d) Mostrar un trato respetuoso con los servidores públicos y/o contratista. e) Respetar filas y/o turnos asignados en los puntos de atención. e) Cuidar las instalaciones y sus elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar. f) Cumplir con lo que es requerido para los procedimientos de los diferentes trámites. g) Velar por la privacidad y por la seguridad el uso de su identificación y la información confidencial brindada por la entidad. h) Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad. i) No pagar a intermediarios para que realice sus trámites ante las diferentes entidades del estado, ya que son gratuitos. j) Denunciar cualquier hecho irregular que suceda durante su solicitud y trámite. k) Informar siempre todo cambio en los datos personales, como residencia o teléfono

Atención Preferencial

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - CORVIVIENDA- Se ha esmerado por identificar una atención preferente o prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Los derechos que cobijan a estos grupos de valor respectivamente son:

POBLACIÓN	DERECHOS FUNDAMENTALES	
Adultos mayores y mujeres embarazadas o con niños en brazos	ADULTOS MAYORES Artículo 13. Derecho a la igualdad. Artículo 46. Protección y la asistencia de las personas de la tercera edad Artículo 48. Derecho a la Seguridad social	MUJERES EMBARAZADAS O CON NIÑOS EN BRAZOS Artículo 13. Derecho a la igualdad. Artículo 43. Igualdad de Oportunidades

POBLACIÓN	DERECHOS FUNDAMENTALES	
	Igualmente, el adulto mayor tendrá derecho a la vida, libertad, seguridad, información seguridad e integridad personal, honra, buen nombre, intimidad, libre desarrollo de la personalidad, trabajo, educación, salud, cultura, descanso, votar, asociación, reunión, libertad religiosa, tránsito, acceso a alimentación, atención en salud, Derecho al debido proceso y participación ciudadana.	Artículo 44. Derechos fundamentales de los niños Artículo 48. Derecho a la Seguridad social. Así mismo, tendrán derecho a estabilidad laboral reforzada, salud, asociación, presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y participación ciudadana, Derecho al debido proceso entre otros.
Niños, niñas y adolescentes	Artículo 13. Derecho a la igualdad. Artículo 44. Derechos fundamentales de los niños Artículo 48. Derecho a la Seguridad social Igualmente, Derecho a la vida con calidad y un ambiente sano, Derecho a tener una familia y a no ser separado de ella, Derecho a la identidad, Derecho a la educación, Derecho a la información, Derecho a la salud, Derecho a la recreación, participación en la vida cultural y en las artes, Derecho a la intimidad, Derecho a la participación de los niños, niñas y adolescentes, Derecho de asociación y reunión, Derecho de los niños, niñas y los adolescentes con discapacidad y Derecho al debido proceso.	
Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad	Personas desplazadas: (Víctimas de la violencia) Derecho a recibir ayuda humanitaria; contar con un acceso efectivo a los servicios de atención en salud; retornar o reubicarse de manera voluntaria en condiciones de seguridad; recibir apoyo del Estado en el proceso de definir alternativas para generar ingresos que le permitan vivir digna y autónomamente; y acceder a un cupo en un establecimiento educativo. Así mismo, su condición de víctima de un delito le otorga el derecho a la justicia, a la revelación de los hechos del delito y a obtener, de los autores del delito, una reparación. Personas en situación de Extrema vulnerabilidad: Tienen derecho a la igualdad y a la no discriminación, derecho a la vida y muerte digna, derecho a la integridad física, psíquica y emocional y a un trato digno, derecho a participar en la vida social, cultural y política de la comunidad, derecho a la educación y a la cultura y derecho al trabajo y al debido proceso.	
Grupos Étnicos	INDÍGENAS, MULATOS, COMUNIDADES AFROCOLOMBIANAS, PALANQUERAS O RAIZALES Y PUEBLOS GITANOS. Tienen derecho a la dignidad, la honra y el buen nombre, así como también Derecho a la propiedad colectiva, el territorio y la tierra; Esta comunidad tiene un derecho especial y es el de consulta previa hace referencia a la consulta de los pueblos indígenas sobre todas las materias que los puedan afectar directamente, es decir, no se circunscribe a la explotación de recursos naturales.	
Personas en condición de discapacidad	AUDITIVA, VISUAL, FÍSICA, INTELECTUAL (COGNITIVA), PSICOSOCIAL (MENTAL), MÚLTIPLE, SORDOCEGUERA	

POBLACIÓN	DERECHOS FUNDAMENTALES
	Se considera con discapacidad a toda persona que padezca o presente una alteración funcional permanente o prolongada, física (motriz, sensorial, orgánica, visceral) o mental (intelectual y/o psíquica) que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral. Todas aquellas personas que se encuentran en condición de discapacidad tienen • Derecho a un nivel de vida adecuado y protección social para vivir con calidad y dignidad • Igualdad ante la ley sin discriminación • Derecho a la vida, la libertad y la seguridad de la persona • Igual reconocimiento ante la ley y capacidad jurídica • Protección contra la tortura • Protección contra la explotación, la violencia y el abuso • Derecho al respeto de la integridad física y mental • Libertad de desplazamiento y nacionalidad • Derecho a vivir en la comunidad • Libertad de expresión y de opinión • Respeto de la privacidad • Respeto del hogar y de la familia • Derecho a la educación • Derecho a la salud • Derecho al trabajo • Derecho a participar en la vida política y pública • Derecho a participar en la vida cultural
Personas de talla baja	La Ley 1275 del 5 de enero de 2009, “Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones”, fruto de los proyectos de ley anteriormente mencionados. El artículo primero de esa ley señaló lo siguiente: “Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto declarar como personas en condición de discapacidad a las personas que padecen de enanismo y establecer los lineamientos de política pública nacional, con el fin de promover la inclusión social, el bienestar y desarrollo integral de las personas que lo padecen, garantizar el ejercicio pleno y efectivo de sus Derechos Humanos y crear las bases e instrumentos que les permitan participar de manera equitativa en la vida económica, cultural, laboral, deportiva, política, social, educativa del país. Parágrafo. Las personas que padecen de enanismo gozarán de los mismos beneficios y garantías contempladas en las leyes vigentes, otorgadas a favor de la población en condición de discapacidad

Atención Enfoques Diferenciales

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - CORVIVIENDA- se preocupa por mejorar su atención en los diversos enfoques de la población, lo cual se entiende como el “método de análisis, actuación y evaluación, que toma en cuenta las diversidades e inequidades de la población, para brindar una atención integral, protección y garantía de derechos, que cualifique la respuesta institucional y comunitaria”. La atención que se deberá brindar a este tipo de población es la siguiente:

GRUPOS ETNICOS	INDÍGENAS, MULATOS, COMUNIDADES AFROCOLOMBIANAS, PALANQUERAS O RAIZALES, PUEBLOS GITANOS Y/U OTROS GRUPOS ETNICOS
	Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, se deberá aplicar el protocolo establecido en el presente documento.

ORIENTACIÓN SEXUAL	POBLACIÓN HETEROSEXUAL O PERTENECIENTE A LA POBLACIÓN LGBTIQ+
	La diversidad sexual hace referencia a la posibilidad que tiene una persona de vivir su orientación sexual e identidad de género de una manera libre y responsable. Se deberá preguntar al ciudadano cuál es su orientación sexual y en qué sentido prefiere sea llamado u atendido; Hablar de diversidad exige aprender a diferenciar qué elementos la componen: - Sexo biológico: características biológicas y físicas usadas típicamente para asignar el género al nacer, como son los cromosomas, los niveles hormonales, los genitales externos e internos y los órganos reproductores. - Género: construcción social, cultural y psicológica que determina el concepto de mujer, hombre y de otras categorías no binarias o normativas. Es la conceptualización de nuestra identidad y comportamientos. - Identidad de género o identidad sexual: es la percepción y manifestación personal del propio género. Es decir, cómo se identifica alguien independientemente de su sexo biológico. La identidad de género puede fluir entre lo masculino y femenino, no existe una norma absoluta que lo defina.

DISCAPACIDAD	AUDITIVA, VISUAL, FÍSICA, INTELLECTUAL (COGNITIVA), PSICOSOCIAL (MENTAL), MÚLTIPLE, SORDOCEGUERA, PERSONAS DE TALLA BAJA.
	Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales: Atención a personas con discapacidad visual: No se le jalará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas: Se debe hablar frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba. Atención a personas con sordo ceguera: Es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere. Atención a personas con discapacidad física o motora: No deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un (1) metro

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 27 de 36

	Atención personas con discapacidad cognitiva: Se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información). Atención a personas con discapacidad mental: Se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona. Atención a personas con discapacidad múltiple: Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se utilice el canal de comunicación apropiada para la persona, el cual puede ser el canal auditivo, el visual o el táctil. Atención a adultos mayores con discapacidad o discapacidad múltiple: Se les debe atender, prioritariamente, de forma paciente y dándoles el trato de una persona adulta, debido a que la persona anciana comienza a tener un retraso cronológico mental y en ocasiones actúan como niños, desesperándose, fácilmente. En caso que la persona tenga discapacidad visual y auditiva, común en la tercera edad, se debe ser gráfico con la persona y explicar con dibujos sin que por la falta de la capacidad auditiva se les deba gritar. Personas de Talla Baja Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; no es correcto tratar a las personas de talla baja como niños.
--	---

GRUPO POBLACIONAL	VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO, REINCORPORADOS, POBREZA, EXTREMA, CLASE TRABAJADORA, DAMNIFICADOS
	Debe incorporar actitudes que reconozcan su derecho a la atención, escucharlos atentamente y orientarlos sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas. En general el diálogo debe ser cordial con un lenguaje claro, tratar de no conversar respecto a su condición particular para no entrar en una revictimización, dirigir la conversación con base a los programas y proyectos que ofrece la entidad explicarlo de la manera más clara y precisa posible.

Protocolo De Acceso Atención Presencial

Todos los ciudadanos podrán acercarse al Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena “CORVIVIENDA” para ser escuchados y resolver las dudas, consultas o presentar sugerencias y felicitaciones de manera presencial. Para acceder a la entidad el usuario deberá tener consigo cédula de ciudadanía.

Todo ciudadano deberá cumplir con el siguiente protocolo de acceso:

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 28 de 36

- a) Al acercarse a la entidad deberá identificarse con el vigilante o personal de acceso y manifestar su interés.
- b) Si su interés es presentar algún documento será direccionado a la VUAC, donde se recibe y radica para posteriormente continuar con lo señalado en el presente manual.
- c) Sí su Interés es presentar una solicitud verbal, será direccionado al grupo encargado de Atención al Ciudadano se ubicará en la sala de espera y se le entregará un turno para ser atendido por alguno de nuestros asesores.
- d) Una vez llegue su turno deberá presentar cédula al funcionario que está brindando el servicio de atención y le explicara de forma clara y pausada su petición.
- e) El funcionario encargado de brindar la atención tomará su petición y la radicará inmediatamente en la matriz virtual donde se hará el respectivo seguimiento: 1. se archivarán de haberse resuelto o 2. se elevará a petición escrita de ser lo contrario; lo cual seguirá la ruta descrita en el presente manual.
- f) Una vez finalizada la atención al Ciudadano se le compartirá enlace o link para que lleve a cabo la encuesta de satisfacción y atención brindada. (el enlace será suministrado por la Oficina de Sistemas en el tiempo respectivo)

Protocolo De Atención Programada

Los funcionarios de planta y/o contratistas podrán citar a los ciudadanos para ser atendidos de manera particular y presencial en las instalaciones de la entidad y para ello deberá cumplir con el siguiente protocolo de atención programada:

- a) Cada vez que el servidor público y/o contratista programe visita de un particular a las instalaciones de la entidad deberá informar al servidor y/o contratista encargado de la atención, su nombre, número de cédula, fecha y hora de la visita.
- b) El servidor y/o contratista recibirá la información y la radicará en la matriz Protocolo de Atención Programada donde se dejará plasmado el cronograma de visitas semanal y/o mensual, que se programará a través del correo institucional, en caso de contar con el.
- c) El ciudadano con citación previa al acercarse a la entidad deberá identificarse con el personal de seguridad quien lo redireccionará al área establecida en el cronograma de visitas.

El servidor público y/o contratista de la Entidad será responsable por las actuaciones del visitante durante el tiempo que dure la visita y permanezca en las instalaciones, para lo cual deberá tener en cuenta que el comportamiento del visitante no impacte negativamente o disturbe las labores de los demás servidores públicos o contratistas. En caso de que el visitante porte consigo elementos tecnológicos tales como computadores portátiles, cámaras o tabletas, está obligado a informar en la VUAC ubicada en el 1º piso y realizar el respectivo registro al ingreso y salida en las planillas, minutas o en el instrumento dispuesto para ello por la Entidad.

El servidor público y/o contratista de la Entidad contará con el apoyo del personal de seguridad en caso de que el visitante perpetúe un comportamiento inadecuado siendo altivo y soez o con intenciones de agresión física o dañar los bienes de las instalaciones.

UBICACIÓN

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena “CORVIVIENDA” en la ciudad de Cartagena, Barrio Manga 3º Avenida calle 28 #21-62.

La oficina de la VUAC (Ventanilla única de atención al usuario) y el OAC (Oficina de atención al ciudadano) se encuentran ubicadas en el primer piso de la entidad, con el propósito que haya un mejor acceso y fluidez para todos los ciudadanos que quieran acercarse a la entidad.

LINEAMIENTOS GENERALES DE LAS PQRS-DF

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante CORVIVIENDA, en los términos señalados en la Constitución, la Ley y el presente Acuerdo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Código: AP-SCMS-01
			Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF		Fecha:30-12-2025
			Página 29 de 36

Las actuaciones iniciadas por las personas ante CORVIVIENDA implican el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin necesidad de invocarlo.

En ejercicio del derecho de petición, consagrado en la Ley 1755 de 2015, cualquier persona podrá solicitar o presentar entre otras actuaciones, las siguientes: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, el planteamiento de consultas, la solicitud de revisión y requerimiento de copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Derecho de Petición de Información: Es el derecho que tiene toda persona, de forma oral o escrita, de conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o control de CORVIVIENDA, con las excepciones que establece la Constitución Política, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y demás leyes especiales. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Respuesta a solicitud de acceso a información: Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, CORVIVIENDA responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate de interés particular o general.

La respuesta a la solicitud será gratuita, salvo que se pidan copias o documentos que reposen en la entidad, en cuyo caso el peticionario deberá asumir el valor de la reproducción del original. El monto deberá ser consignado a un número de cuenta bancaria que será suministrado en la Dirección Administrativa y Financiera de Corvivienda. En todo caso, el valor de las copias no podrá exceder el valor de la reproducción. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

Información mínima obligatoria publicada: CORVIVIENDA tendrá en su página web la información mínima obligatoria de su estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento exigido en la Ley 1712 de 2014, artículos 9º, 10º y 11º.

Excepciones al Acceso a la Información: De conformidad con el Título III de la Ley 1712 de 2014 y el Capítulo II del Título II de la Ley 1755 de 2015, el acceso a la información allí exceptuada será rechazada o denegada de manera motivada y por escrito, indicando las disposiciones legales que impidan la entrega de la información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Parágrafo: Según la Ley 1448 de 2011 en sus artículos 29 y 178 numeral 4 y, el Decreto 4800 de 2011, en sus artículos 24, parágrafo 2º y el artículo 31 numeral 9º, las autoridades deben garantizar la confidencialidad de la información suministrada por las víctimas, la que de manera excepcional puede ser conocida por las distintas entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), de la que Corvivienda hace parte, para lo cual suscribirán un acuerdo de confidencialidad respecto del uso y manejo de la información, garantizando la intimidad de las mismas así como de sus familias.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 30 de 36

Insistencia del solicitante en caso de reserva: Si el interesado insiste en su petición de información o de documentos ante CORVIVIENDA, la cual aduce la reserva de los documentos o la información, corresponderá al juez administrativo decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Inaplicabilidad de las excepciones: El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a CORVIVIENDA, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Atención prioritaria de peticiones: CORVIVIENDA dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, CORVIVIENDA adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Trámite de las peticiones contentivas de Derechos Fundamentales: Las peticiones prioritarias, escritas o verbales, seguirán el trámite estipulado en los títulos anteriores, pero el reparto de las mismas, cuando a ello hubiere lugar, deberá hacerse en forma inmediata por quien reciba la correspondiente petición.

DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS

Derecho de Consultas: El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días.

Las respuestas en estos casos no comprometen la responsabilidad de CORVIVIENDA, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 31 de 36

TRÁMITE INTERNO DE QUEJAS O PETICIONES QUE IMPLIQUEN ACTUACIONES DISCIPLINARIAS

Quejas o Peticiones de contenido disciplinario: Las quejas o peticiones de contenido disciplinario, se tramitarán y contestarán por parte de la Coordinación del Grupo de Control Interno Disciplinario con el apoyo del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica quien proyectará los actos administrativos, conforme a la lo señalado en las leyes Ley 1952 de 2019 y Ley 2094 de 2021 (nuevo Código General Disciplinario)

Denuncias de Corrupción: En cumplimiento de lo dispuesto por el art 76 de la Ley 1474 de 2011, serán recibidas las quejas y denuncias de los actos de corrupción relacionados con funcionarios de la entidad y se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

Trámite de las Denuncias contra la Corrupción: Una vez recibidas las denuncias ante la VUAC, se activará el Comité del Grupo de Control Disciplinario y el Comité en Pleno designará al funcionario que realizará la investigación disciplinaria bajo la luz del nuevo Código Único Disciplinario, leyes Ley 1952 de 2019 y Ley 2094 de 2021.

NORMAS COMUNES A LOS CAPÍTULOS ANTERIORES

De las Peticiones Análogas: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, CORVIVIENDA podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web, la publicara en sus redes sociales y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Funcionario sin competencia: Si CORVIVIENDA no es la entidad competente para resolver la petición, informará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Notificación de la Respuesta: La notificación al peticionario se hará de forma electrónica, preferentemente, en virtud de lo señalado en la Ley 2080 de 2021.

Recurso contra los Actos Administrativos: Contra el Acto Administrativo definitivo que expida CORVIVIENDA procede el Recurso de Reposición para que aclare, modifique, adicione o revoque la decisión de la administración.

Ante las decisiones adoptadas por CORVIVIENDA no procederá el recurso de apelación, en virtud de lo dispuesto en la Ley 2080 de 2021 **Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1755 de 2015, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

La contestación que suministre CORVIVIENDA debe ser de fondo y congruente con las pretensiones del peticionario.

Buzón de sugerencias: Dentro de la atención virtual ubicada en la página web de la entidad los ciudadanos o usuarios podrán emitir sus respectivas sugerencias y felicitaciones.

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 32 de 36

ANEXO

FORMATO DE RECEPCIÓN DE PETICIÓN VERBAL

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 33 de 36

Cartagena de Indias D.T y C. _____ del mes de _____ del año _____

Señores
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena – CORVIVIENDA

Asunto: _____

Ref.: Derecho de Petición art. 23 C.P.

Cordial Saludo,

Por medio de la presente, en ejercicio del Derecho de Petición del artículo 23 de la C.P., el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, de la manera más respetuosa, hago la siguiente:

Petición:

Hechos:

1) _____

2) _____

Derecho:

Artículo 23 de la C.P., artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 y demás normas vigentes que regulan la materia.

Notificación:

Dirección: _____

Correo electrónico: _____

Anexos:

1) _____
2) _____

Atentamente,

Nombre Completo Solicitante Legible:
Cédula de Ciudadanía _____

Funcionario o contratista que recibe la solicitud
verbal: _____

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: AP-SCMS-01
		Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF	Fecha:30-12-2025
		Página 34 de 36

**ANEXO FORMATO DE CONSTANCIA DE PETICIÓN
VERBAL**

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Código: AP-SCMS-01
			Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF		Fecha:30-12-2025
			Página 35 de 36

CONSTANCIA DE PETICIÓN VERBAL

Radicado No. _____

Cartagena de Indias D.T y C. _____ del mes de _____ del año _____

Por medio de la presente se deja constancia que el(la) señor(a) _____, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, presentó ante CORVIVIENDA petición verbal con las siguientes características:

Asunto: _____

Objeto de la Petición:

Documentos Aportados:

1. _____
2. _____

Datos

de

Notificación

del

Peticionario:

Dirección: _____

Correo

electrónico: _____

Teléfono: _____

La presente petición será tramitada conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

Para constancia se firma,

Nombre del Peticionario C.C.

Nombre del Servidor Público/Contratista que atendió la petición: _____

En calidad de _____

	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Código: AP-SCMS-01
			Versión: 2
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS-DF		Fecha:30-12-2025
			Página 36 de 36

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	No. Acta y/o Acto Administrativo aprobación	Descripción del Cambio
1	16/03/2022	Acta 030-Comité de Gestion y Desempeño N°006	Elaboración del documento.
2	30/12/2025	Resolucion N° 722	Actualización de normativas Se realizo cambio en la codificación porque es un nuevo proceso independiente llamado servicio al ciudadano
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Danian castellar Figueroa Profesional universitario Jaqueline Ortega Diaz María Camila de León Asesores externos		Luis Alberto Morillo Sánchez Jefe Oficina Asesora de Juridica	Consejo Directivo de Corvivienda