



**Corvivienda**  
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias  
[www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co)



**Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias**

**FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA  
DISTRITAL CORVIVIENDA**

**INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**Cartagena de Indias DT y C, enero 31 de 2024**



**Corvivienda**  
Fundación del Gobierno del Distrito de Cartagena de Indias  
www.corvivienda.gov.co



**Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias**

## **CONTENIDO**

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



## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe ofrece información detallada sobre las peticiones (P), quejas (Q), reclamos (R) y sugerencias (S) -PQRS- recibidas en el **Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena - CORVIVIENDA** durante el período de comprendido entre los meses de Julio a Diciembre de 2023.

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

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

## 2. OBJETIVO GENERAL

Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA** con corte 31 de diciembre de 2023, hayan sido procesadas de acuerdo con los términos de ley establecidos por la normativa vigente.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

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

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

## 4. ALCANCE DEL INFORME

El alcance del informe, se centró en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la Entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2023.



## 5. METODOLOGIA

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

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

## 6. FUENTES DE INFORMACION

La información para el desarrollo del presente informe, fue suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, enviada a la Oficina de Control Interno de la entidad del Segundo semestre de 2023.

## 7. CUMPLIMIENTO PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITANTES

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas teniendo en cuenta las pruebas realizadas mediante muestreo selectivo, por consiguiente, se aplicaron los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia y conflicto de intereses, en el desarrollo de este, se presentó limitación y demora por la entrega de la información por parte de la segunda línea de defensa lo que dificultó una evaluación detallada, con el argumento de la transición de gobierno.

## 8. RESULTADOS GENERALES

### 8.1 Clasificación PQRS recibidas

Relación PQRS desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, a través de los medios de recepción física, ventanilla virtual, correos electrónicos y SIGOB en la entidad.

Mes	Solicitud	Pet. Información	Reclamos	Consulta	denuncia	Queja	A.J.	Informativa	Otro	Total x Mes
Julio	349	56	0	5	0	0	3	43	92	548
Agosto	3168	28	6	368	0	0	16	42	181	3.809
Septiembre	657	32	19	87	1	9	26	52	189	1069
Octubre	331	35	1	45	0	0	14	73	99	598
Noviembre	389	10	1	9	2	0	21	44	109	585



Diciembre	233	9	0	9	3	4	13	63	82	416
Totales	5.127	170	27	523	6	13	93	317	748	7.024

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA<sup>1</sup>

Es importante resaltar que, durante el segundo semestre del año 2023 hubo un total de 7.024 PQRS recibidas por la entidad, es decir que hubo un aumento de 4.366 PQRS realizadas a la entidad respecto a las PQRS realizadas en el Primer Semestre de 2023.

Se pudo analizar que los meses en los que más requerimientos se presentaron fueron los meses de agosto y septiembre de 2023 respectivamente, con un total de 3.809 y 1.069 solicitudes respectivamente, así mismo, los meses que presentaron menos requerimientos fueron julio y noviembre de 2023, con 548 y 585 respectivamente.

Ahora bien, en este punto es menester manifestar que contrastada la información enviada con ocasión de los requerimientos para el presente informe, con información contenida de reportes estadístico discriminados de la siguiente manera:

En el Folio 26 del Informe de Gestión 2023 Figura 5 PQRSDf vigencia 2023 firmado por el Gerente Nestor Castro Castañeda, para el II Semestre de 2023 se evidencian totales de PQRS Recibidas así:

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total PQRS-DF	548	3809	1069	598	585	243

De otro lado, la información obtenida en el Marco de la solicitud para el presente informe, fue también contrastada con la que se obtuvo a través de la Oficina de Planeación enviada con memorando interno 008 de enero 17 de 2024 de la Oficina Asesora de Planeación, que es respuesta al memorando No. 010 de la Oficina Asesora de Control Interno, en el marco de la Solicitud de Información Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Es así, que a folios 194 a 210 de los anexos al mencionado memorando interno 008 de enero 17 de 2024 de la Oficina de planeación, se observan Reportes estadísticos de las PQRS-DF discriminados por de los meses julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre (No se envió de diciembre). De dichos reportes surgen los siguientes valores:

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total PQRS-DF	549 (Ver Folio 195 Respaldo)	3811 (Ver Folio 200 Respaldo)	1039 (Ver Folio 203 Respaldo)	598 (Ver Folio 206 Respaldo)	585 (Ver Folio 209 Respaldo)	- (No se envió reporte)

Nótese como primera medida que entre las dos fuentes de información en las que se obtuvieron datos de las PQRS-DF de manera desagregada por meses,

<sup>1</sup> Documento de GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDf SEGUNDO SEMERSTRE AÑO 2023.



encontramos diferencia en cuanto al total de ingresos de las mismas, en los meses de julio, agosto y septiembre, sin contar que no se pudo cruzar la información de diciembre.

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

## 8.2. Aspectos Generadores.

A continuación, y se concentró la información referente a las distintas causas de las peticiones, quejas reclamos, solicitudes y demás en el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2023, según la información enviada por la Oficina Asesora Jurídica:

CAUSAS	SUB-TOTAL
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento Vivienda Nueva)	4.884
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	104
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	39
Solicitudes Informativas, Solicitudes de Copias	698
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	30
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	95
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	23
Certificaciones	6
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	12
CERTIVIS	2
Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	157



Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)).	584
Entes de Control (Contraloría, Procuraduría)	34
OTROS	356
<b>TOTALES</b>	<b>7.024</b>

FUENTE: OFICINA ASESORA JURÍDICA<sup>2</sup>

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

- Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva), con 4.884
- Solicitudes de Información con 698

### 8.3. Medios de recepción

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

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

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

Así mismo es importante contar con el correo anticorrupción para presentar las quejas o denuncias a posibles hechos de corrupción de servidores públicos, recomendación que se había realizado en el anterior Informe de PQRS del Primer Semestre de 2022 y que fue debidamente atendida por la Entidad, ya que se observa en el portal [www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co), la publicación del correo [transparenciayanticorruccion@corvivienda.gov.co](mailto:transparenciayanticorruccion@corvivienda.gov.co).

En el informe del primer semestre de 2023, se destacó la relevancia de la obligación legal establecida por las leyes 1437 de 2011 y 1474 de 2011 de publicar la carta de trato digno al ciudadano en la página web institucional. Carta que fue publicada en la página de CORVIVIENDA en los canales de atención al usuario.

<sup>2</sup> Documento de GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF SEGUNDO SEMERSTRE AÑO 2023.



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

Se resalta que, la entidad cuenta con Manual de Atención al Ciudadano y PQRSDF por parte de la Entidad, mismo que contiene la política de Atención al Ciudadano y se encuentra publicado en la página web.

Así mismo se creó un plan en el que se identifican los modelos internos y externos de atención de la entidad, con el fin de proteger los derechos fundamentales, la Ley de Transparencia y Anticorrupción, y facilitar el acceso a los servicios, programas y proyectos que ofrece la entidad a través de sus diversos canales de atención.

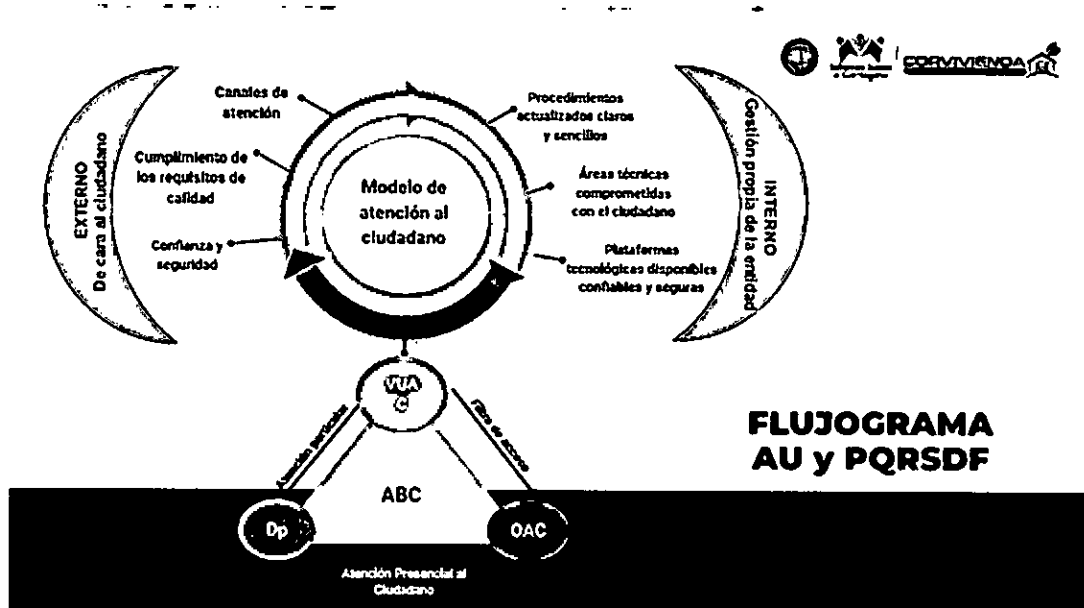


Imagen tomada del Documento de ESTADO DEL ARTE ADECUACIÓN DE LA VUAC

Resulta relevante en este punto, mencionar que, por primera vez, a pesar de múltiples requerimientos, que se obtiene de la Oficina de Planeación de la Entidad, reporte de cantidad de PQRS en redes sociales de la vigencia 2023, con ocasión del ya mencionado Memorando No. 008 de enero 17 de 2024 de dicha dependencia. Como es la primera vez que se obtiene dicho insumo para la elaboración del presente informe, se informarán de manera conjunta los dos semestres del 2023, es decir todo el año.

Periodo	Red Social	Inquietudes Recibidas	Spam, Virus, Respuestas	Inquietudes Contestadas	Inquietudes sin contestar	Total, Mensajes recibidos





			a Historias y Reacciones			en cada red social
2023	Facebook e Instagram	3.059	127	2.973	86	3.186

En el Reporte entregado por la Oficina Asesora de Planeación, se informa que las preguntas o temas más frecuentes a través de las redes sociales fueron:

Vivienda Nueva, Nueva Oferta a Hogares Víctimas del Conflicto Armado, Entrega de Viviendas de Ciudadela de la Paz, Mejoramientos de Vivienda, "¿Es Verdad que Están Recibiendo Documentos, Dinero para Vivienda Nueva?", sin embargo, no se discriminan valores o porcentaje de cada tema.

#### 8.4. Atención a las PQRS

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

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

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS								
	ALCALDIA	PERSONERIA	CONTRALORIA	PROCURADURIA	DEFENSORIA DEL PUEBLO	ICBF	DPS	MESA DE VICTIMA	MIN VIVIENDA
15-30 DIAS	263	39	20	31	20	1	4	5	7
31-45 DIAS	50	36	7	4	1	0	0	0	2
45 DIAS O MAS	35	1	3	4	2	0	0	0	1
TOTALES	348	50	30	39	23	1	4	1*	10

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA<sup>3</sup>

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

Así las cosas, durante el periodo comprendido del 01 de julio a 31 de Diciembre de 2023, la oficina asesora jurídica a través de su matriz de retrasos respecto de otras entidades, evidencia que 348 peticiones en total fueron respondidas extemporáneamente, siendo la Alcaldía la que más presentó retrasos en sus respuestas.

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

<sup>3</sup> Documento de GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF SEGUNDO SEMERSTRE AÑO 2023.



peticiones y la LEY 1474 DE 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

### 8.5. Satisfacción de los usuarios

Como se puede observar del Documento de GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023, la entidad dio respuesta en un 95,3% de los requerimientos radicados en la entidad, lo que permite generar satisfacción parcial en la atención prestada por el Fondo de Interés Social y Reforma Urbana – CORVIVIENDA.

Ahora bien, en el ejercicio de verificación, se procedió a revisar de igual forma el Acta Administrativa de Entrega que contiene "Firmas de la Administración Saliente", en la página 74, se puede evidenciar la "Tabla 31", solo en lo que concierne a la vigencia 2023, que contiene el total de las PQRS-DF del año 2023, con Índice de Eficacia de Atención Al Ciudadano, así:

<b>Control PQRSDF</b>	<b>2023</b>
PQRSDF Ingresadas	9.273
PQRSDF Respondidas	8.401
PQRSDF en trámite	872
Eficacia Atención al Ciudadano	<b>90,6%</b>

Fuente: Oficina Asesora Jurídica.

Se reitera en este punto que el Índice de Eficacia de Atención al Ciudadano reportado en el Acta Administrativa de Entrega, difiere del reportado por la Oficina Asesora Jurídica, por lo que merece el mismo análisis respecto de la dificultad de la toma de decisiones basadas en cifras y datos, ya que no se tiene certeza de la veracidad de los datos, ya que, al cruzar las distintas fuentes, no coinciden.

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

## 9. CONCLUSIONES

Una vez analizada la información de peticiones, quejas y reclamos del segundo semestre de la vigencia 2023. Se puede concluir la siguiente:

1. La Ley 1474 de 2011 en artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades públicas deben tener al menos una dependencia para recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
2. La Oficina Asesora de Control Interno deberá supervisar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y proporcionar un informe semestral a la administración.



3. La entidad está cerca de lograr el ideal de respuesta en tiempos oportunos (95,3%) según la información de la Oficina Asesora Jurídica o, (90,6%) según el acumulado del 2023 obtenido del Acta Administrativa de Entrega a las PQRS, sin embargo, los tiempos de respuesta de las peticiones deben cumplirse como lo exige la normatividad vigente, por lo que el mejoramiento y evolución debe seguir implementándose, tal como se evidenció de la implementación de las políticas de atención al ciudadano.

De otro lado la disparidad de las cifras encontradas en las distintas fuentes de información, denotan una debilidad respecto del manejo de las respuestas a las PQRS-DF, ya que corresponde a la primera línea de defensa, que para el caso es la Oficina Asesora Jurídica, consolidar las cifras que posteriormente deben corroborar la Segunda y Tercera Línea de Defensa, o la Alta Gerencia, con la dificultad que comporta para la toma de decisiones.

4. Se observa que la Entidad es responsable de tramitar las solicitudes en CORVIVIENDA a través de su Oficina Asesora Jurídica, por lo que actualmente debe mejorar su procedimiento para garantizar el cumplimiento completo de las solicitudes.
5. La entidad no puede dejar de llevar a cabo las acciones administrativas necesarias para responder a las solicitudes presentadas, ya que según el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta. El cumplimiento de otros derechos constitucionales es posible gracias a este derecho, el cual ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental. Además, es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, ya que es el principal medio para exigir a las autoridades que cumplan con sus deberes.

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

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



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

El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015, que modificó el CPACA, se encuentra vigente.

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

6. La Entidad ya implementó una herramienta en la plataforma institucional que permite al usuario verificar el estado de su PQRS para conocer directamente la respuesta a su solicitud.
7. La Entidad cuenta con una herramienta publicada en la página web que le permita al usuario, calificar el servicio prestado, conforme a la respuesta obtenida y de esta manera conocer el nivel de satisfacción del usuario.
8. La entidad ya publicó la Carta de Trato Digno al Ciudadano establecida en la ley 1437 de 2011 en la página web institucional.



9. A pesar del alto porcentaje de cumplimiento, que se debe seguir mejorando, y que se evidencia el esfuerzo de la entidad en la modernización de su sistema de atención al ciudadano, situación está que debe verse reflejada en los resultados del próximo semestre.
10. Respecto de la información reportada por la Oficina de Planeación de las redes sociales, debe esta Oficina Asesora de Control Interno manifestar que no es posible determinar si dichos datos hacen parte de los reportados por la Oficina Asesora Jurídica.

## 10. RECOMENDACIONES

De acuerdo con la evaluación realizada por la Oficina Asesora de Control Interno, se identifican los aspectos más relevantes que se requiere fortalecer sobre las actividades documentadas en cuanto a las peticiones quejas y reclamos del segundo semestre de 2023, así:

- Seguir realizando capacitaciones al personal para obtener mayor conocimiento que permita conocer de primera mano la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual adoptó la Política de Atención al Ciudadano con la cual se debe garantizar al ciudadano la atención oportuna a sus PQRS y derechos de petición, independiente de la forma de recepción.
- Para obtener mayor información y facilitar los trámites a realizar en el Fondo de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena – CORVIVIENDA, se debe socializar la implementación de herramientas de trámites y servicios que permitan brindar mejor información y sea más fácil para el usuario tener acceso a los requerimientos que se presenten en la entidad.
- Revisar cómo funciona la herramienta de alertas, que permite monitorear continuamente la oportunidad de respuesta a las PQRS y los derechos de petición, generando reportes por correo electrónico y otros medios dirigidos a los jefes inmediatos de los responsables de dar respuesta para su atención.
- Es crucial destacar que la falta de atención a las peticiones y términos de resolución, la violación de las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas constituyen faltas disciplinarias para el servidor público responsable, que serán sancionadas de acuerdo con el sistema disciplinario.
- Para mitigar la debilidad en la información puesta de manifiesto en la conclusión No.3, se recomienda contar con un software que gestione la entrada, registro y trazabilidad de las PQRS-DF y sus correspondientes respuestas, que garantice la integridad de la información y no genere riesgos de contingencia jurídica por incumplimiento en los términos de respuesta.
- Se recomienda integrar todas las dependencias con la ventanilla única y/o PQRS - DF para mejorar la atención y garantizar la trazabilidad y la respuesta oportuna según la responsabilidad interna y según la estructura




organizacional, haciendo especial énfasis en las que se reciben a través de las redes sociales de la Entidad.

Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina Asesora de Control Interno en sus informes tienen como fin último la mejora de los procesos o aspectos respectivos, por lo que se espera sean consideradas por los responsables, como una herramienta que contribuye en la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar de manera oportuna, y previa a posibles pronunciamientos de parte de organismos externos de control. Los procedimientos de revisión se realizaron sobre unas muestras evaluadas, por lo cual, en el momento de las verificaciones indicadas, se recomienda considerar la revisión de los posibles efectos sobre el total del universo.

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

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

  
**CLAUDIA ROCIO GUERRERO GUTIERREZ**  
 Jefe de Oficina de Control Interno

**Apoyo en el proceso de auditoria:**

NOMBRE	FIRMA
Cristian David Marrugo Gloria Contrato CPS- CVV-013-2024	

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