

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

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

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Cartagena de Indias DT y C, julio 31 de 2023

CONTENIDO

TABLA CONTENIDO		PAGINA
1	INTRODUCCION	3
2	OBJETIVO GENERAL	3
3	OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
4	ALCANCE	4
5	METODOLOGIA	4
6	FUENTES DE INFORMACION	4
	CUMPLIMIENTO PRINCIPIOS AUDITORIA Y	
7	LIMITACIONES	4
8	RESULTADOS GENERALES	4
8.1	Clasificación PQRS recibidas	4
8.2	Aspectos Generadores	5
8.3	Medios de recepción	6
8.4	Atención a las PQRS	8
8.5	Satisfacción de los usuarios	11
9	CONCLUSIONES	11
10	RECOMENDACIONES	14

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe, presenta la información pormenorizada de 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 comprendido entre los meses de enero a junio de 2023.

La información referida, corresponde a cada uno de los canales habilitados por la Entidad, para la recepción de las PQRS, también, contiene la descripción del trámite dado, a las mismas, durante el período citado.

Se realiza el seguimiento a la gestión adelantada por las dependencias que hacen parte de la entidad, con respecto a la atención (oportuna) que debe proporcionarse a las PQRS formuladas por la comunidad a través de los diferentes canales dispuestos. Lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76.

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 30 de junio de 2023, hayan sido tramitadas conforme a los términos de ley establecidos por la normativa vigente.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Informar sobre la gestión realizada por la entidad, frente a los requerimientos que hace la ciudadanía, por medio de los canales habilitados 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 tanto a las necesidades manifestadas por la comunidad en ejercicio de su derecho a realizar peticiones respetuosas ante las autoridades, 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 enero y el 30 de junio del año 2023.

5. METODOLOGIA

La metodología utilizada para el respectivo seguimiento y análisis a la gestión adelantada por las dependencias que hacen parte de la entidad, con respecto a la atención que debe proporcionarse 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 anterior, la Oficina Asesora de Control Interno, como tercera línea de defensa, tomó como fuente de información la reportada por el responsable del proceso que contiene las actividades ejecutadas en la recepción y respuesta a los PQRS y realiza verificaciones independientes y selectivas para obtener 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 primer semestre de 2023.

7. CUMPLIMIENTO PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITANTES

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron las normas de auditoria 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.

Amén de lo anterior, y habiendo realizado prueba de recorrido, el presente informe, toma de buena fé, el insumo presentado por la Oficina responsable del proceso.

8. RESULTADOS GENERALES

8.1 Clasificación PQRS recibidas

Relación PQRS desde el 01 de enero al 30 de junio 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
-----	-----------	------------------	----------	----------	----------	-------	------	-------------	------	-------------



Enero	131	19	2	44	2	2	13	66	31	310
Febrero	218	20	19	22	1	4	23	51	63	421
Marzo	197	22	0	12	0	1	22	72	78	404
Abril	163	9	0	11	1	0	4	75	73	336
Mayo	222	12	0	23	0	2	28	115	61	463
Junio	458	24	0	21	0	1	12	79	129	724
Totales	1.389	106	21	133	4	10	102	458	435	2.658

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA¹

Es importante acotar que, durante el primer semestre del año 2023 hubo un total de 2.658 PQRS recibidas por la entidad, es decir que hubo un aumento de 428 PQRS realizadas a la entidad respecto a las PQRS realizadas en el Segundo Semestre de 2022.

Se pudo analizar que los meses en los que más requerimientos se presentaron fueron los meses de junio y mayo de 2023 respectivamente, con un total de 724 y 463 solicitudes respectivamente, así mismo, los meses que presentaron menos requerimientos fueron enero y abril de 2023, con 310 y 336 respectivamente.

8.2. Aspectos Generadores.

A continuación, y de manera muy precisa se concentró la información referente a las distintas causas de las peticiones, quejas reclamos, solicitudes y demás en el periodo comprendido entre enero y junio del año 2023.

CAUSAS	SUB-TOTAL
Contratos, Convenios, Licitaciones	0
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento Vivienda Nueva)	838
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	120
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	78

¹ Documento del 13 de Julio de 2023; GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF PRIMER SEMÉSTRE AÑO 2023.



Solicitudes Informativas, Solicitudes de Copias	618
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	12
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	102
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	39
Certificaciones	5
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	0
CERTIVIS	8
Trámites Administrativos (Cuentas de Cobro, Extractos, Libranzas, Devoluciones, sssg)	127
Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	186
OTROS	525
TOTALES	2.658

FUENTE: OFICINA ASESORA JURÍDICA²

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

- Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva), con 838
- Solicitudes de Información con 618

8.3. Medios de recepción

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

- Personal (Física)

² Documento del 13 de Julio de 2023; GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF PRIMER SEMESTRE AÑO 2023.

- Ventanilla Virtual
- Correo electrónico
- SIGOB
- Archivo
- Canal telefónico

Es necesario destacar la importancia de las plataformas y los correos electrónicos institucionales para la presentación de los requerimientos, evidenciando que la comunidad se encuentra utilizando herramientas que le permiten tener 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, la publicación del correo transparenciayanticorrupcion@corvivienda.gov.co.

Así mismo, en el pasado informe, se mencionó la importancia de la obligación legal de publicar la carta de trato digno al ciudadano establecida en la ley 1437 de 2011 y la ley 1474 de 2011 en la página web institucional. Cuestión esta última que no ha sido atendida aún.

Sin embargo, siempre es también es de vital importancia mantener la recepción de las PQRS de manera presencial en el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA**, para garantizar que quienes no tienen acceso a los medios digitales, sigan teniendo la posibilidad de la radicación de sus PQRS de la 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 elaboró un esquema en el que se identifican los modelos internos y externos de atención de la entidad, con miras a garantizar la protección de los derechos fundamentales, la Ley de Transparencia y Anticorrupción, brindando acceso a los servicios, programas y proyectos que brinda la entidad por medio de los distintos canales de atención.

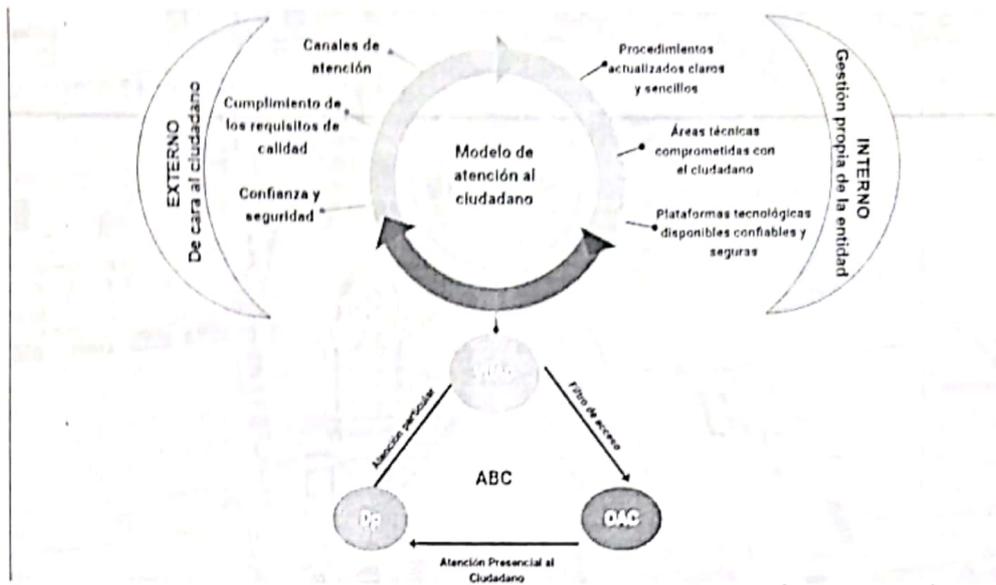


Imagen tomada del Documento del 8 de julio de 2022 GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF
Oficina Asesora Jurídica.

8.4. Atención a las PQRS

Resulta necesario, cumplir con los tiempos de atención y respuestas a los requerimientos presentados. Por este motivo, la oficina de control interno realizó una prueba de recorrido tomando una muestra aleatoria de la hoja de cálculo que contiene la totalidad de las peticiones y su seguimiento por parte de la Oficina Asesora Jurídica a través de sus múltiples canales de atención.

Es así que se tomaron 30 PQRS de manera aleatoria y se hizo seguimiento a los tiempos de respuesta con la prueba de la respuesta y su notificación, de acuerdo a la siguiente relación:

Fecha Formada REQUERIMIENTO	Responsable	Fecha Respuesta	TIPO DE SOLICITUD
3/01/23	HENRIQUEZ DIAZ	CORVI-OFI-0284-2023	2/02/23 Consulta
6/01/23	PEREZ PINA CARTAGENA	CORVI-OFI-0294-2023	11/02/23 Informativa
11/01/23	KELLY Y JOHANA BELTRAN MACEDO	CORVI-OFI-0254-2023	31/01/23 Consulta
23/01/23	ISMAEL PATERNA	CORVI-OFI-0295-2023	3/02/23 Derecho de petición
30/01/23	CATALINA ISABEL PANTOJA DE GONZALEZ	CORVI-OFI-0296-2023	3/02/23 Derecho de petición
1/02/23	MILADY SANCHEZ LAMB	CORVI-OFI-0286-2023	2/02/23 Solicitudes
3/02/23	SINTAGMATICALES	CORVI-OFI-0219-2023	6/02/23 Derecho de petición
6/02/23	FISCALIA GENERAL YADIRA GARZON PACHECO	CORVI-OFI-0253-2023	7/02/23 Solicitudes
20/02/23	JACIR LUIS MILLANMERCADO	CORVI-OFI-026-2023	2/03/23 Derecho de petición
26/02/23	ORIGINA GESTION DEL RIESGO-FERNANDO ABELLO RUBIANO	CORVI-OFI-029-2023	27/02/23 Solicitudes
3/03/23	JAVIER MARRUGO	CORVI-OFI-0878-2023	29/03/23 Consulta
8/03/23	MARTIN GUERRERO REJZ	CORVI-OFI-0745-2023	9/03/23 Solicitudes
16/03/23	EDITH DEL CARMEN AGUIRRE MOQUELOS	CORVI-OFI-0870-2023	29/03/23 Consulta
27/03/23	MARIA FERNANDA BALDEIRO BLANCO	CORVI-OFI-1471-2023	10/05/23 Solicitudes
28/03/23	INGRID FAJARDO MORENO	CORVI-OFI-0988-2023	30/03/23 Solicitudes
3/04/23	ANGADO FUENTE DE LA BARRERA	CORVI-OFI-1190-2023	18/04/23 Solicitudes
4/04/23	LISANERO DE JESUS VEGA ALVAREZ	CORVI-OFI-1095-2023	11/04/23 Solicitudes
10/04/23	ALEXANDER RAFAEL MEZA DOMINGUEZ	CORVI-OFI-SALUDA-1258-2023	24/04/23 Solicitudes
11/04/23	JAVIER MARRUGO MALDONADO	CORVI-OFI-1242-2023	24/04/23 Solicitudes
28/04/23	TATIANA PAOLA CHIZZO JARAMA	CORVI-OFI-1487-2023	9/05/23 Otro
3/05/23	SANTANER PEREZ MARTINEZ	CORVI-OFI-SALUDA-1926-2023	29/05/23 Consulta
4/05/23	SINTAGMATICAS MARIA EUGENIA VARGAS	CORVI-OFI-1426-2023	9/05/23 Solicitudes
13/05/23	JULIO ENRIQUE CORTES NUÑEZ	CORVI-OFI-1780-2023	17/05/23 Derecho de petición
15/05/23	DEFENSORA DEL PUEBLO-JOSE HUANRO BOSSIO	CORVI-OFI-1804-2023	26/05/23 Solicitudes
18/05/23	YORLIS SILVA	CORVI-OFI-1821-2023	29/05/23 Consulta
1/06/23	MARLENE DIAZ	CORVI-OFI-2065-2023	9/06/23 Solicitudes
6/06/23	ACELADA HERNANDEZ-ETRYAN MARTINEZ JULIO	CORVI-OFI-2285-2023	22/06/23 Derecho de petición
5/06/23	DEFENSORA DEL PUEBLO	CORVI-OFI-1569-2023	27/06/23 Solicitudes
16/06/23	ESNEIDER BLANCO MONTERROSA	CORVI-OFI-2293-2023	23/06/23 Solicitudes
26/06/23	MANUELA OLIVARES PEREZ	CORVI-OFI-2024-2023	14/07/23 Derecho de petición

De acuerdo a lo verificado en la muestra, la entidad cumple con los términos establecidos en la Ley para la contestación de las PQRS, si se tiene en cuenta que la Ley 1437 en su artículo establece como regla general 15 días hábiles para contestar los derechos de petición y 30 días hábiles para las consultas.

Ahora bien, en los papeles de trabajo obtenidos en la prueba de recorrido en la que se tomó la muestra aleatoria, se encuentran las evidencias de las respuestas y de su envío a los peticionarios, como veremos del siguiente ejemplo, para que se entienda la metodología que comprende la recepción de la PQRS por cualquiera de los distintos canales habilitados para el efecto, la remisión para el responsable de la entidad que compete proyectar la respuesta según el tema de la PQRS, la revisión de la respuesta, la firma del Oficio mediante el cual se contesta y finalmente el envío de la respuesta.

CORVIVISNRA 

CORVI-OFI-2083-2023
Cartagena de Indias D.T. y C. lunes 13 de junio de 2023

Señor:
RAMON CIRIACO VIANA ORTIZ
C.C. N° 73128210
Correo Electrónico: rcvianor5@gmail.com
Ciudad

ASUNTO: RESPUESTA ACLARATORIA AL OFICIO CORVI-OFI-SALIDA-1848-2023, RAD. CORVI-OFI-ENTRADA-1602-2023.

Hacemos un saludo especial del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital "CORVIVIVIENDA", entidad que contribuye a la comunidad, a partir de la gestión del derecho a la propiedad y a la solución de vivienda digna para la población del Distrito de Cartagena de Indias.

En atención a la aclaración que nos hace con respecto a la dirección donde se encuentra ubicada la vivienda para la cual solicitó el subsidio de mejoramiento de vivienda, siendo la correcta Barrio Carrero del Medio y no Flor del Campo, nos permitimos manifestarle que esto se debió a error involuntario.

Así mismo reiteramos la información suministrada en nuestra respuesta anterior donde se le comunica que los sectores priorizados por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio para desarrollar mejoramientos de vivienda son el Barrio San José de los Carreros, Corregimientos de Fontaquena, Punta Caraca, Tierra Baja, Arroyo de Piedra, Bayona, Pasacaballeros y Veredas del Zapatero y Puerto Rey.

De esta manera damos respuesta a su solicitud, y quedamos atentos a cualquier información adicional que se requiera, no sin antes recordarle que estamos al servicio de la ciudadanía a través de nuestros canales virtuales <https://www.corvivienda.gov.co/formulario/atencionalusuario> o nuestros números telefónicos 301 479 3336 - 301 479 3200.

Atentamente,


BORYS SIERRA TAMARA
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó y Elaboró: Tania Bosallo Marín
Revisó: Ing. Fania Candito Castilla - Directora Técnica

FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL CORVIVIVIENDA
Calle Manga 3ª Avenida, Calle 28 #21-62
Bogotá, República de Colombia
www.corvivienda.gov.co
Tel: 3014793336 - 3014793200

CORVI-OFI-2083-2023 - CORVI-OFI-ENTRADA-1602-2023, RAMON CIRIACO VIANA ORTIZ

Oficina de Atención al Usuario «atencionalusuario@corvivienda.gov.co»
No. Teléfono: 3014793336
Para Ramon Ciriaco Viana Ortiz «rcvianor5@gmail.com»

Se le adjunta adjuntos del tipo
CORVI-OFI-SALIDA-2023-RAMON CIRIACO VIANA ORTIZ.pdf

CORVI-OFI-2083-2023
Cartagena de Indias D.T. y C. lunes 13 de junio de 2023

Señor:
RAMON CIRIACO VIANA ORTIZ
C.C. N° 73128210
Correo Electrónico: rcvianor5@gmail.com
Ciudad

ASUNTO: RESPUESTA ACLARATORIA AL OFICIO CORVI-OFI-SALIDA-1848-2023, RAD. CORVI-OFI-ENTRADA-1602-2023.

Hacemos un saludo especial del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital "CORVIVIVIENDA", entidad que contribuye a la comunidad, a partir de la gestión del derecho a la propiedad y a la solución de vivienda digna para la población del Distrito de Cartagena de Indias.

En atención a la aclaración que nos hace con respecto a la dirección donde se encuentra ubicada la vivienda para la cual solicitó el subsidio de mejoramiento de vivienda, siendo la correcta Barrio Carrero del Medio y no Flor del Campo, nos permitimos manifestarle que esto se debió a error involuntario.

Así mismo reiteramos la información suministrada en nuestra respuesta anterior donde se le comunica que los sectores priorizados por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio para desarrollar mejoramientos de vivienda son el Barrio San José de los Carreros, Corregimientos de Fontaquena, Punta Caraca, Tierra Baja, Arroyo de Piedra, Bayona, Pasacaballeros y Veredas del Zapatero y Puerto Rey.

De esta manera damos respuesta a su solicitud, y quedamos atentos a cualquier información adicional que se requiera, no sin antes recordarle que estamos al servicio de la ciudadanía a través de nuestros canales virtuales <https://www.corvivienda.gov.co/formulario/atencionalusuario> o nuestros números telefónicos 301 479 3336 - 301 479 3200.

Atentamente,

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	DEFENSA DEL PUEBLO	ICBF	DP	MESA DE VICTIMAS	MINISTERIO DE VIVIENDA	
15-30	76	19	12	28	12	1	4	5	7	

DIAS									
31-45 DIAS	50	3	2	1	0	0	0	0	0
45 DIAS O MAS	13	3	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ES	143	25	14	29	12	1	4	1*	7

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA³

* En la 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 enero a 30 de junio de 2023, la oficina asesora jurídica a través de su matriz de retrasos, evidencia que 72 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 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 del 13 de Julio de 2023; GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF PRIMER SEMESTRE AÑO 2023, la entidad dio respuesta en un 91,64% 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.

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.

9. CONCLUSIONES

1. La Ley 1474 de 2011 en el artículo 76 establece que en todas las entidades públicas debe 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.

³ Documento del 13 de Julio de 2023; GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF PRIMER SEMESTRE AÑO 2023.



La Oficina Asesora de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe semestral sobre el particular.

2. La entidad está cerca de lograr el ideal de respuesta en tiempos oportunos (91,64%) 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.
3. Se observa que la Entidad a través de su Oficina Asesora Jurídica, es la encargada de darle trámite a las peticiones radicadas en CORVIVIENDA y que en la actualidad debe fortalecer su proceso en aras de dar cumplimiento total den las respuestas de las peticiones realizadas.
4. La entidad no puede dejar de realizar las actuaciones administrativas necesarias para dar respuesta oportuna a las peticiones realizadas, puesto que de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, se le confiere a toda persona la posibilidad de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de 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".

5. La Entidad ya Implementó en la plataforma institucional una herramienta que le permita al usuario verificar el estado de su PQRS, con el fin de conocer de primera mano la respuesta a su solicitud.
6. 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.
7. Es forzoso entonces concluir que se está en un 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.

8. Así mismo es importante publicar la Carta de Trato Digno al Ciudadano establecida en la ley 1437 de 2011 en la página web institucional.

10. RECOMENDACIONES

- Realizar capacitación al personal 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.
- Socializar la implementación de herramienta de trámites y servicios que permita brindar mejor información y sea para el usuario más fácil tener acceso a los requerimientos que se presenten en la entidad, con el fin de contar con mayor información y facilitar los trámites a realizar en el Fondo de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena – CORVIVIENDA.
- Revisar el funcionamiento de la herramienta de alertas que permita realizar seguimiento constante a la oportunidad de respuesta a las PQRS y derechos de petición, generando reportes por correo electrónico y otros medios dirigidos a los jefes Inmediatos de los responsables de dar respuesta, sobre la atención de los mismos.
- Es importante resaltar que, 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 constituyen falta disciplinaria para el servidor público responsable y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.
- Como valor agregado para mejorar la atención se propone articular todas las dependencias con la ventanilla única y/o PQRS para llevar la trazabilidad y la oportuna de respuesta según sea la responsabilidad interna de acuerdo a la estructura organizacional.

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 Oficina Asesora de Control Interno