

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

INFORME PRIMER SEMESTRE
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES; Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA ASESORA JURIDICA

FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL CORVIVIENDA
CARTAGENA, 30 DE JUNIO DE 2025

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de las competencias asignadas a la Oficina Asesora Jurídica, y en cumplimiento de las funciones de la Coordinación del Proceso de Atención al Ciudadano, se presenta el informe correspondiente al primer semestre del año 2025, el cual da cuenta del comportamiento, avances y dificultades relacionadas con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), en el primer semestre de la presente anualidad.

Este informe busca ofrecer un panorama detallado del desarrollo del proceso, resaltando las acciones institucionales orientadas a fortalecer el canal de comunicación con la ciudadanía, asegurar el cumplimiento de los términos legales de respuesta, y atender las observaciones formuladas por los entes de control, en especial la Oficina de Control Interno. En este sentido, se destacan las jornadas especiales de atención, la implementación de estrategias de contingencia, y los ajustes organizativos orientados a mejorar la trazabilidad y eficiencia en la respuesta institucional.

2. OBJETIVO GENERAL

Presentar el balance del comportamiento del proceso de PQRSDF correspondiente al primer semestre de la vigencia 2025, con énfasis en la gestión realizada, los retos enfrentados, las medidas adoptadas para garantizar el cumplimiento oportuno, y el avance frente al plan de mejoramiento institucional

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- 1. Informar sobre la gestión llevada a cabo en respuesta a las demandas de los ciudadanos, a través de los diferentes canales disponibles en el **Fondo de Vivienda de Interés Social y reforma Urbana de Cartagena-Corvivienda**; ya sea virtual, presencia, mail, SIGOB y archivo.
- 2. Fortalecer el proceso de atención al ciudadano oportunamente a las necesidades expresadas en ejercicio de su derecho de acceso a la información pública, así como a los requerimientos realizados por los entes de control en desarrollo de la misión asignada.

4. ALCANCE DEL INFORME.

Este alcance se centró en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025.

5. METODOLOGIA.

La metodología utilizada para hacer seguimiento a la gestión de Atención al ciudadano se sustentó en el análisis cuantitativo y cualitativo de los registros de radicación, seguimiento y respuesta de las solicitudes ciudadanas recibidas a través de los canales oficiales de la entidad: buzón físico, correo electrónico institucional, plataforma del Sistema de Peticiones Distritales y otros medios autorizados.

El equipo técnico del proceso llevó a cabo la sistematización de los datos, el cruce de información con el plan de mejora institucional, y la revisión de las acciones realizadas por los contratistas designados, así como de las jornadas especiales implementadas durante el periodo.

6. NORMATIVIDAD.

La gestión de PQRSDf se encuentra regulada por las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho fundamental de petición.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Decreto 1081 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia.
- Manual Único de PQRSDf del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Guía para la implementación de sistemas de PQRSDf – Función Pública.

7. INFORME GENERAL DE PQRS-DF Y ATENCION AL CIUDADANO.

7.1. ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS.

Con el objetivo de fortalecer la atención al ciudadano y optimizar la gestión de las PQRS-DF, durante el semestre se promovió la articulación estratégica entre la Oficina Asesora Jurídica y las demás dependencias. Esta articulación permitió consolidar un equipo interdisciplinario conformado por contratistas y funcionarios de planta, quienes asumieron de manera colaborativa los retos del proceso, brindando una atención integral, oportuna y con enfoque humanizado a los usuarios.

8. MATRIZ OPLAN.

8.1. FORMATO PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN CORVIVIENDA.

En el cual se puede visualizar el plan de acción de atención al ciudadano y PQRS-DF, para la presente anualidad. MATRIZ 2025 EDITABLE: https://corvivienda-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/pqrsf_corvivienda_gov_co/EX_UeUmri25ElbnZNnKkL0gB-ZAdGAMlgOHwnWSCXTuKGGQ?e=vlZgfW

ACTIVIDADES - PLAN DE ACCIÓN 2025
Construcción de Matriz para la recepción de todas las PQRS-DF que ingresan por los distintos canales de atención. - 2025- ORIGINAL - MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRS-DF CORVIVIENDA <u>2025- ORIGINAL - MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRSDF CORVIVIENDA.xlsx</u> <u>MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA – 2025 .xlsx</u> <u>https://corvivienda-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/atencionalusuario_corvivienda_gov_co/EWATcijWJI1Cv-wolyGD8R4BZdlxP76ZCTGSeynFDDUZnw?e=rTyeq6</u>
OBJETIVO: Desarrollar una gestión óptima en el trámite de las PQRS-DF y la Atención al ciudadano que se reciben en CORVIVIENDA, para brindar información confiable y oportuna, 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 sobre cada uno de los programas misionales que se ejecutan en la Entidad.
PRIMERA ACTIVIDAD: Creación de la ventanilla única de atención al ciudadano (VUAC), que tiene como propósito unificar las PQRS-DF que se allegan a la entidad por los distintos canales de atención, y con ello logramos facilitar la recepción de las peticiones verbales que se presenten de manera presencial por el interesado en las instalaciones de la entidad.
SEGUNDA ACTIVIDAD: Consolidar la oficina de atención al ciudadano (OAC) Unificando trabajo social, jurídica y psicosocial, en el cual se brinde una atención compacta para todas las necesidades que los grupos de valor puedan presentar. 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 nuestros ciudadanos.

TERCER ACTIVIDAD: Solicitar el diseño o emulación un Software para la recepción de PQRS-DF en la VUAC, que facilite la ubicación de estas al ser requeridas por los grupos de valor donde se pueda identificar de forma clara y precisa sus inquietudes; y de igual forma recibir de manera inmediata su respectiva respuesta a través del mismo canal.
CUARTA ACTIVIDAD: Aprobar las mejoras impartidas y promover la aplicación del Manual de Atención al Ciudadano y PQRS-DF del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena “CORVIVIENDA” de conformidad con lo establecido en la ley.
QUINTA ACTIVIDAD: Presentar ante OPLAN las actualizaciones pertinentes que se deben desarrollar en la página Web permitiendo que los usuarios tengan fácil acceso al contenido general.
SEXTA ACTIVIDAD: Optimización de PQRS designando responsables para atender oportunamente y de fondo cada petición, queja, reclamo y sugerencia de conformidad al tiempo legalmente establecido según la Constitución Política Artículo 23, la ley 1437 del 2011, la Ley 1755 de 2015, y del mismo modo, estableciendo el seguimiento y control respectivo a través de la matriz de recepción.
SEPTIMA ACTIVIDAD: Capacitaciones al personal de planta y contratistas de la entidad CORVIVIENDA, referente al Manual de Atención al Ciudadano y PQRS-DF, programas y proyectos de la entidad y los enfoques diferenciales.

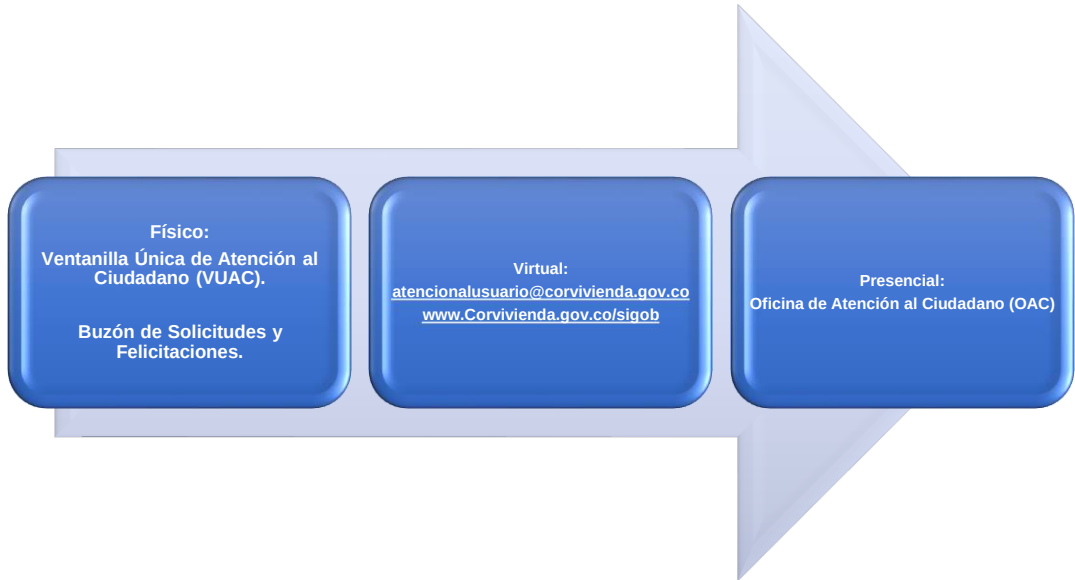
9. PLAN DE MEJORAMIENTO – SERVIVIO AL CIUDADANO.

Mediante la cual se establecen estrategias de seguimiento y control que permitan la transparencia del proceso y eviten tramites de corrupción.

9.1. ACTUACIONES – PLAN DE MEJORA.

Gestiones adelantadas en el transcurso del primer semestre año 2025 para el fortalecimiento del proceso en la recepción y trámite de las PQRS-DF y el servicio de atención al ciudadano.

9.2. CONSOLIDACION DE LOS CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO.



En consonancia con la política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, (Ley 1712 de 2014), del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, el equipo de Atención al Ciudadano con el apoyo del equipo de comunicaciones adelanta acciones que permiten el fácil acceso a la información a los grupos de valores, internos y externos, divulgando los siguientes canales de atención:

9.2.1. Canal Presencial: Se reciben solicitudes presentadas personalmente de forma verbal y se diligencian en un formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano, para la trazabilidad, seguimiento y respuesta.

9.2.2. Canal Escrito: Se reciben las peticiones presentadas a través de la ventanilla única de atención al ciudadano; también por medio del buzón de solicitudes y felicitaciones localizado en el VUAC.

9.2.3. Canal Virtual: A través de los siguientes medios: - Correo atencionalusuario@corvivienda.gov.co, para PQRSDF. - En la página Web: <https://www.corvivienda.gov.co/>. y El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-

10. CONSTRUCCIÓN DEL ESQUEMA PARA LA ATENCION AL USUARIO.

Recepción Y Radicación	Las peticiones verbales se presentarán presencialmente por el interesado en las instalaciones de CORVIVIENDA y en los distintos puntos de atención habilitados por la entidad para tal fin y se recibirán por la VUAC (Ventanilla Única de Atención al Ciudadano)
------------------------	--

Atención Presencial	Se remite al equipo de atención al Ciudadano para que recepcione la petición verbal y si el caso lo amerita sea resuelto de inmediato (carácter excepcional)
Recepción digital	La petición verbal será atendida por el funcionario encargado y se radicará inmediatamente en la matriz virtual donde se hará el respectivo seguimiento: A. se archivarán de haberse resuelto o B. se elevará a petición escrita de ser lo contrario.
Satisfacción	Una vez atendido al usuario se le compartirá el enlace o link para que lleve a cabo la encuesta de satisfacción y atención brindada.

11. ABC DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS-DF

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:

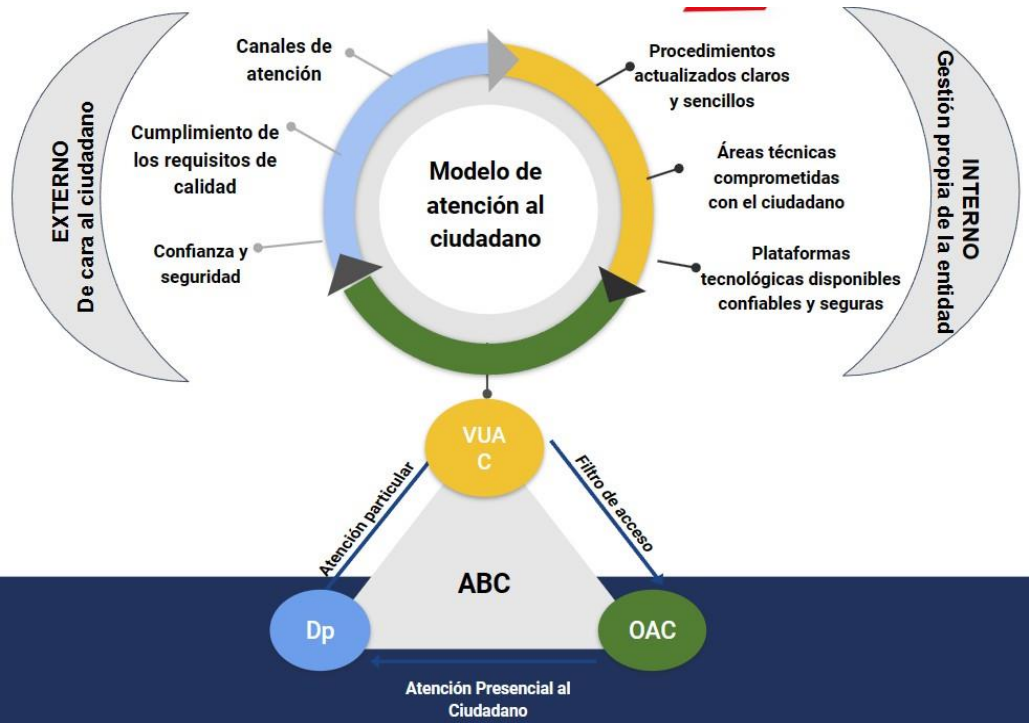
Todo ciudadano deberá cumplir con el siguiente protocolo de acceso:

1. Para acceder a la entidad el usuario deberá tener consigo cédula de ciudadanía.
2. Al acercarse a la entidad deberá identificarse con el celador o personal de acceso y manifestar su interés.
3. Si su interés es presentar algún documento será direccionado a la VUAC, donde se recibirá y radicará.
4. Sí su Interés es presentar una solicitud verbal, será direccionado al OAC (Centro 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.
5. Una vez llegue su turno deberá expresar al funcionario que está brindando el servicio de atención y le explicara de forma clara y pausada su petición.
6. El funcionario encargado de brindar la atención tomará su petición y la radicará inmediatamente en la matriz virtual donde se hará el respectivo seguimiento:
7. Se archivarán de haberse resuelto o se elevará a petición escrita de ser lo contrario.
8. 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.

12. ACTUALIZACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Con el objetivo de brindar una mejor atención al usuario se elaboró un esquema en el cual se identifican el modelo externo e interno de atención

en la entidad, donde se garantice la protección de los derechos fundamentales, la ley de transparencia y anticorrupción, garantizando a los usuarios el acceso a los servicios, programas y proyectos que brinda la entidad, por medio de los distintos canales de atención.



Durante el primer semestre del año 2025 se mantuvo la atención presencial al ciudadano en la sede de CORVIVIENDA, organizada a través de un cronograma estructurado con el objetivo de brindar orientación y solución oportuna a las inquietudes de la ciudadanía. Esta labor fue asumida con responsabilidad y compromiso por el equipo de Atención al Usuario, garantizando una interacción cordial, eficiente y respetuosa.

Como resultado de esta atención presencial, se gestionaron un total de dos mil cuarenta y ocho **(2048)** solicitudes, lo cual refleja el compromiso institucional con la mejora continua del servicio y la capacidad de respuesta ante las necesidades ciudadanas.

Punto de Atención	Total de ingresos
CORVIVIENDA	2048

13. INGRESO TOTAL DE PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entre el primero (01) de enero al treinta (30) de junio del 2025, se recibieron dos mil cuarenta y ocho **(2048)** PQR-SDF a través de los canales de atención

establecidos en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena “CORVIVIENDA”.

En el siguiente cuadro se identifica la totalidad de las peticiones ingresadas, cuantas fueron tramitadas y enviadas satisfactoriamente al ciudadano y cuántas se encuentran en trámite de gestión debido a su complejidad:

Se adjunta, cuadro de PQRS-DF con corte a 30 de junio del 2025

CONTROL PQRS-DF		TOTAL
PQRS-DF INGRESADAS		2048
EN TRÁMITE		295
CONTESTADA		1184
ENTERADA	Y	569
ARCHIVADA		

FUNDAMENTO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Vivienda nueva/subsidio vivienda	479
Legalización urbanística	15
Legalización /escrituración	222
Mejoramiento de vivienda	182
Contratación	16
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	13
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	8
Procesos sancionatorios	1
Legalización urbanística	5
Solicitud de certificados (Certificaciones laborales, de prestación de servicios, retención en la fuente)	78
Peticiones incompletas	14
Entes de control	119

Procesos judiciales	63
Trámites administrativos (cuentas de cobro, extractos, libranzas, devoluciones, sssg)	26
Solicitud de pago	0
Comunicaciones (Citaciones, Notificaciones e invitaciones)	58
Solicitudes relacionadas a asuntos laborales	16
Otra	733
TOTALES	2048

14. PQRS-DF POR CONTESTAR.

Respecto a las PQRS-DF en trámite, a la fecha se identifican 295 solicitudes, las cuales corresponden a peticiones de alta complejidad, cuyo análisis y respuesta requieren la verificación de información. En este contexto, se han presentado limitaciones para la emisión de las respuestas, en la medida en que estas dependen de insumos e información suministradas por otras dependencias, los cuales no reposan en la Oficina Asesora Jurídica. En tal sentido, se vienen adelantando acciones de coordinación institucional con el fin de garantizar respuestas completas, claras y de fondo.

ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Radicación y Asignación inmediata de las PQRS-DF	Diario
Control y seguimiento de las respuestas al responsable	Semanal
Revisión y emisión de respuestas al peticionario	Diario

En este periodo, desde el componente de Atención al Usuario, se brindó apoyo a la ejecución del Plan Operativo para las Jornadas de Postulación del Subsidio de Arrendamiento a Hogares Migrantes, en el marco del Convenio Interadministrativo de Cooperación No. 002 de 2025, suscrito entre el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena – CORVIVIENDA, en calidad de entidad ejecutora, y la Unidad Administrativa Especial Fonvivienda, como entidad nacional responsable del programa.

La jornada operativa fue liderada por el Dr. Danian Castellar, Coordinador de Atención al Usuario y PQRSDF, y la Dra. Dayanis Sánchez, en representación de la Dirección Técnica, garantizando la articulación entre los equipos misionales y la ejecución efectiva de las actividades programadas.

GENERALIDADES DEL PLAN DE ATENCION DE LAS JORNADAS DE POSTULACION DE POBLACION MIGRANTE CONVENIO 002 DE 2025

1. OBJETO

Establecer el procedimiento técnico, operativo y organizacional que garantice el correcto desarrollo de las jornadas especiales de atención, en el marco de la fase de postulación al subsidio de arrendamiento para hogares migrantes, conforme a las disposiciones del Convenio Interadministrativo No. 002 de 2025, sus anexos técnicos y los lineamientos de la Unidad Administrativa Especial Fonvivienda.

2. ALCANCE

Este plan aplica para todas las jornadas de postulación programadas por CORVIVIENDA durante el mes de junio de 2025, en las tres localidades del Distrito de Cartagena, cubriendo las fases previas, operativas y de cierre de cada jornada.

3. FASES DEL PLAN OPERATIVO

1. Fase Previa A La Jornada (Preparación)

Objetivo: Garantizar que las condiciones logísticas, humanas y tecnológicas estén debidamente dispuestas para la atención efectiva.

Acciones del Coordinador:

- Convocatoria formal al equipo base y personal de apoyo.
- Asignación de funciones específicas por puesto y rol.
- Verificación de disponibilidad de equipos (portátiles, extensiones, conexión).

- Coordinación logística con la Dirección Técnica sobre mesas, sillas, puntos de energía y acceso.
- Disposición y entrega de formatos impresos: planillas de asistencia, control de evidencias, actas de irregularidad, entre otros.

Instrucciones al Equipo:

- Llegar 30 minutos antes del inicio.
- Llevar computador funcional y documentos de identificación.
- Conocer los requisitos exigidos en la fase de postulación.
- Mantener actitud profesional, reserva y estricta observancia de las normas.

2. Fase Operativa (Durante La Jornada)

Objetivo: Ejecutar de forma segura, eficiente y transparente la atención a los ciudadanos y el cargue de postulaciones.

Acciones del Coordinador:

- Supervisión permanente del desarrollo de la jornada.
- Resolución inmediata de novedades o contingencias.
- Verificación aleatoria de la calidad de los registros.
- Coordinación con el personal de apoyo logístico y los enlaces institucionales.

Funciones del Equipo:

- Digitadores (abogados): diligenciamiento de formularios en la plataforma, validación de datos y cargue de documentos.
- Orientadores: control de ingreso, entrega de fichas, organización de flujo.
- Revisores documentales: validación de legibilidad, vigencia y consistencia documental.
- Digitalizadores: escaneo y organización digital de archivos.
- Encargados de registro: recolección de firmas, huellas y toma de fotografía como evidencia.

Directrices especiales:

- Toda postulación debe contar con firma del migrante y evidencia fotográfica.
- No se deben aceptar documentos en mal estado, sin vigencia o ilegibles.
- Ante cualquier sospecha de fraude o suplantación, se debe suspender el procedimiento y escalar al Coordinador.

3. Fase Posterior (Cierre Y Consolidación)

Objetivo: Recoger evidencias, consolidar resultados, y asegurar la trazabilidad de los procesos ejecutados.

Acciones del Coordinador:

- Recolección de planillas, informes de novedad y registros fotográficos.
- Consolidación diaria de casos atendidos y remisión al equipo técnico.
- Elaboración de acta de jornada (apertura y cierre).
- Custodia de los registros físicos y digitales.

Responsabilidades del equipo:

- Entrega de soportes completos antes de abandonar el punto.
- Cierre de plataforma y respaldo de la información.
- Reporte inmediato de incidentes ocurridos durante la jornada.

4. Control Y Mitigación De Riesgos

Se instruyo a todo el equipo a prestar especial atención a los siguientes aspectos:

- Verificación rigurosa de la identidad del migrante.
- Validación de que la postulación es voluntaria y con conocimiento pleno.
- Prevención de uso de datos de terceros sin autorización.
- Registro inmediato de cualquier intento de manipulación documental o colusión.

Como parte de las acciones complementarias al proceso de atención al usuario y gestión de PQRS-DF, se implementaron estrategias de articulación institucional dirigidas a fortalecer la apropiación interna del proceso, la cultura de servicio y el cumplimiento de los tiempos de respuesta. En este sentido, se trabajó de forma coordinada con los equipos responsables de tramitar las respuestas, desarrollando actividades de sensibilización y socialización sobre la importancia del proceso y sus implicaciones jurídicas y disciplinarias.

Estas estrategias estuvieron orientadas a alcanzar los siguientes resultados concretos:

A. Difundir de manera clara y accesible la información relacionada con el trámite y gestión de las PQRS-DF, promoviendo el conocimiento institucional del proceso y su correcta aplicación.

B. Fomentar el entendimiento del proceso de atención al usuario desde una perspectiva de cliente interno, a fin de garantizar una gestión eficiente, coherente y alineada con los estándares institucionales.

C. Socializar las implicaciones disciplinarias derivadas del incumplimiento en los tiempos de respuesta, como mecanismo preventivo para mitigar la mora y garantizar el cumplimiento de los deberes funcionales.

Con estas acciones, se busca no solo dar cumplimiento a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, sino también fortalecer la cultura de legalidad, la eficiencia administrativa y la mejora continua en los procesos de atención al ciudadano.

Atentamente:


LUIS ALBERTO MORILLO SANCHEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Danian Castellar / Profesional Universitario 