

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

INFORME PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES; Y
ATENCION AL CIUDADANO
SEGUNDO SEMESTRE 2025



OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO

Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA,
Cartagena
30 de enero de 2026

1.INTRODUCCIÓN

Con el fin de medir la ejecución y el nivel de cumplimiento de los procesos que día a día se desarrollan en la Entidad, y dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, política “Servicio al Ciudadano”, y la Dimensión 5 “Información y Comunicación”, política “Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción”, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se presenta el siguiente informe de gestión.

Lo anterior, en concordancia con el propósito del MIPG de permitir a las entidades contar con un adecuado flujo de información interna y externa, garantizando la interacción efectiva con la ciudadanía mediante canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales, lo previsto en la Ley General de Archivo y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Fuente: Función Pública.

Teniendo en cuenta lo anterior y basados en el ciclo de mejora continua PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), se entrega el reporte correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

Este informe presenta evidencia detallada sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRS-DF) recibidas en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena – CORVIVIENDA, durante el segundo semestre del año 2025.

La información aquí contenida corresponde a los distintos canales habilitados por la Entidad para la recepción de PQRS-DF, así como a la descripción del procedimiento aplicado durante este período.

2.OBJETIVO GENERAL

Verificar que las PQRS-DF de la Entidad hayan sido atendidas de acuerdo con los lineamientos de la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados” en su política: “Servicio al Ciudadano” y la Dimensión 5. “Información y Comunicación”, en su política de “Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, Ley 1712 de 2014 *“La cual tiene por objeto regular el derecho fundamental de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información.”* Se emite el presente informe correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

3.OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- 1.Informar sobre la gestión adelantada en respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, a través de los diferentes canales disponibles en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena – CORVIVIENDA, tanto virtuales como presenciales, físicos y electrónicos.
- 2.Fortalecer el proceso de atención al ciudadano, garantizando respuestas oportunas y efectivas a las necesidades expresadas en ejercicio del derecho de acceso a la información pública, así como a los requerimientos formulados por los entes de control.
- 3.Evaluar los tiempos de respuesta, el estado de las PQRS-DF y el nivel de cumplimiento institucional.
- 4.Identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar la prestación del servicio al ciudadano.

4.ALCANCE DEL INFORME.

El presente informe comprende el análisis y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRS-DF) recibidas por CORVIVIENDA durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

1. METODOLOGIA.

La metodología empleada para el seguimiento y evaluación de la gestión de Atención al Ciudadano y PQRS-DF se fundamentó en el análisis de las matrices de recepción y control institucional, considerando los siguientes criterios:

- Volumen de solicitudes recibidas.
- Canales de atención utilizados.
- Estado de las PQRS-DF (contestadas, en trámite, archivadas).
- Tiempos de respuesta y oportunidad en la atención.
- Calidad y coherencia de las respuestas emitidas.

2. NORMATIVIDAD.

Atención al ciudadano y/o PQRS-DF es un proceso o sistema de Gestión que se encuentra adscrita a la Oficina Asesora Jurídica de esta entidad (CORVIVIENDA), fundamentado en el Artículo 23 de la Constitución Política 1991, el Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437/2011), la ley 1755 de 2015, el Decreto Legislativo 491 interpuesto el 28 de marzo 2020 modificado por la ley 2207 del 17 de mayo de 2022 y el Acuerdo de Consejo Directivo 02 de 2015 “Manual de PQRS”, y la actualización del manual aprobado mediante comité de gestión y desempeño del 16 de Marzo 2022. Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, (Ley 1712 de 2014).

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

3.1. ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS.

Con el propósito de coordinar estrategias para la construcción, elaboración y materialización de actividades que buscan robustecer la atención al usuario y el ABC de las PQRS-DF que ingresan a la entidad; se estableció un equipo sólido que ha trabajado en sinergia y constancia conformado por contratistas y funcionarios de planta adscritos a la entidad en las distintas oficinas para que se consolide desde todos los ángulos un objetivo común que busca una entidad sólida, sostenible y eficaz en referencia a estos asuntos.

NOMBRE	FUNCIONARIO (PLANTA / CONTRATISTA)	CARG
LUIS ALBERTO MORILLO SANCHEZ	Jefe de la Oficina	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
DANIELA ALVAREZ	Funcionario de Planta	Secretaria adscrita a la dirección Administración y financiera / Recepción de PQRSDF Virtual y físico
MARIANELA BALLESTEROS	Contratista	Apoyo COORDINACION GENERAL de Atención al usuario y PQRS Asesora Externa / Apoyo Atención al usuario / PQRSDF
JORGE MENDOZA	Contratista	Asesor Externo / Apoyo Atención CONTESTACION ENTES DE CONTROL
SANDRA RAMIREZ	Contratista	Asesora Externa / Apoyo en las salidas de las PQRS-DF
JAVIER ALEJANDRO ESCOBAR	Funcionario de Planta	Secretario adscrito a la Oficina Asesora Jurica
BETTY CARDONA	Contratista	Apoyo en la Atención presencial

3.2. Con el propósito de coordinar estrategias para la construcción, elaboración y materialización de actividades que buscan robustecer la atención al usuario y el ABC de las PQRS-DF que ingresan a la entidad, se consolidó sinergia entre la Oficina Asesora Jurídica y Oficina Dirección Técnica, para que con sus subprocesos tales como equipo de Atención al Ciudadano y Trabajo social trabajen inmaculadamente y consoliden una atención sólida para los usuarios que tanto dentro y fuera de la entidad se encuentren interesados en nuestros proyectos y programas misionales.

4. MATRICES OPLAN
4.1. PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN CORVIVIENDA

Durante el segundo semestre de 2025 se dio continuidad al Plan de Acción de Atención al Ciudadano y PQRS-DF, orientado a:

- Garantizar una gestión óptima en el trámite de las PQRS-DF
- Brindar información confiable y oportuna
- Facilitar la participación de los grupos de valor
- Fortalecer la transparencia y el control institucional

Las acciones implementadas permitieron mejorar la organización, seguimiento y control de las solicitudes recibidas a través de las matrices institucionales de recepción y atención.

5.0 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-ZAdGAMlgOHwnWSCXTuKGQ?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 2025- ORIGINAL - MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRSDF CORVIVIENDA.xlsx MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA – 2025 .xlsx https://corvivienda-my.sharepoint.com/:x/g/personal/atencionalusuario_corvivienda_gov_co/EWATcijW_Jl1Cv-wolyGD8R4BZdlxP76ZCTGSeynFDDUZnw?e=rTyeq6
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.

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 6 de 12
		Versión: 1
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 las mismas 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.		

5.1PLAN DE MEJORAMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO.

6.ACTUACIONES ADELANTADAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

6.1 CONSOLIDACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En consonancia con las políticas: *Servicio al Ciudadano* y *Transparencia Acceso A La Información Y Lucha Contra La Corrupción* 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:

- a) 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.



- b) 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.
- c) Canal Virtual: A través de los siguientes medios: - Correo atencionalusuario@corvivienda.gov.co, para PQRSDF. - El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-

6.2 CONSTRUCCIÓN DEL ESQUEMA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA ENTIDAD:

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.

7.0BC 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. Para acceder a la entidad el usuario deberá tener consigo cédula de ciudadanía.

Todo ciudadano deberá cumplir con el siguiente protocolo de acceso:

Al acercarse a la entidad deberá identificarse con el celador o personal de acceso y manifestar su interés.

- d) Si su interés es presentar algún documento será direccionado a la VUAC, donde se recepciona y radica para posteriormente continuar con lo

señalado en el capítulo V de este manual.

- e) 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.
- f) 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.
- g) 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 capítulo III de este manual.
- h) 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.

7.2 INGRESO TOTAL DE PQRS-DF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Discriminación del Ingreso de PQRS-DF

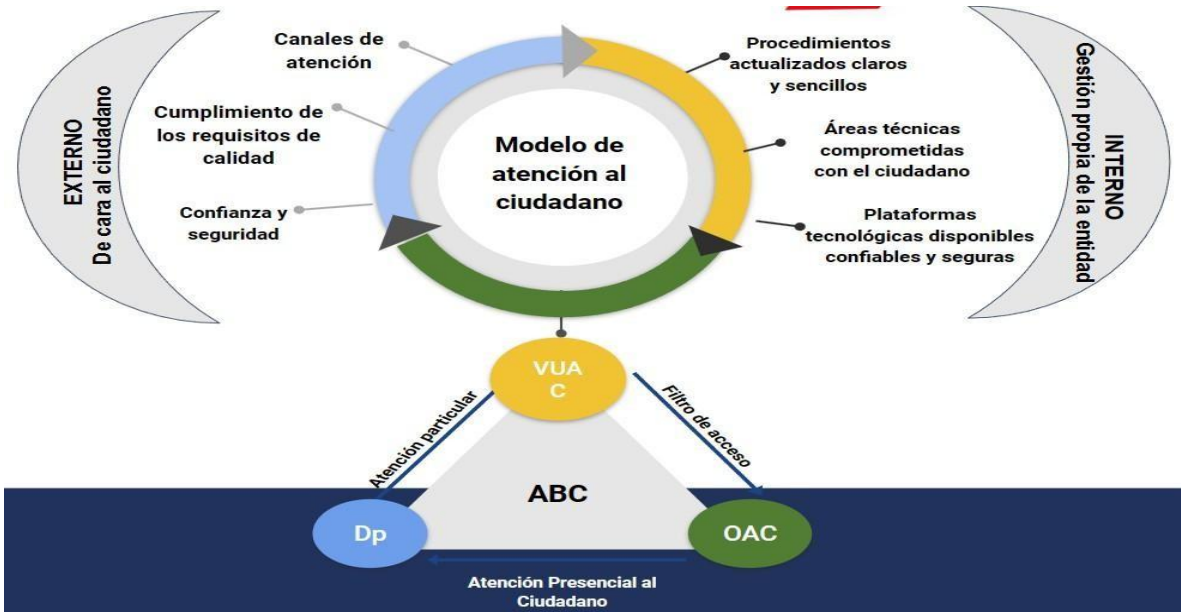
En atención al requerimiento realizado mediante el Memorando No. 001 de 2026, y conforme a la información validada por el Profesional Universitario (Grado 3 – Código 219), se informa que entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025 se recibieron mil novecientas setenta y una (1.971) PQRS-DF, a través de los canales de atención establecidos por CORVIVIENDA.

Durante el mismo período se atendieron 1.969 ciudadanos, discriminados de la siguiente manera:

Atención presencial	959
Atención virtual (correo institucional):	1010
total	1969

7.3 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.

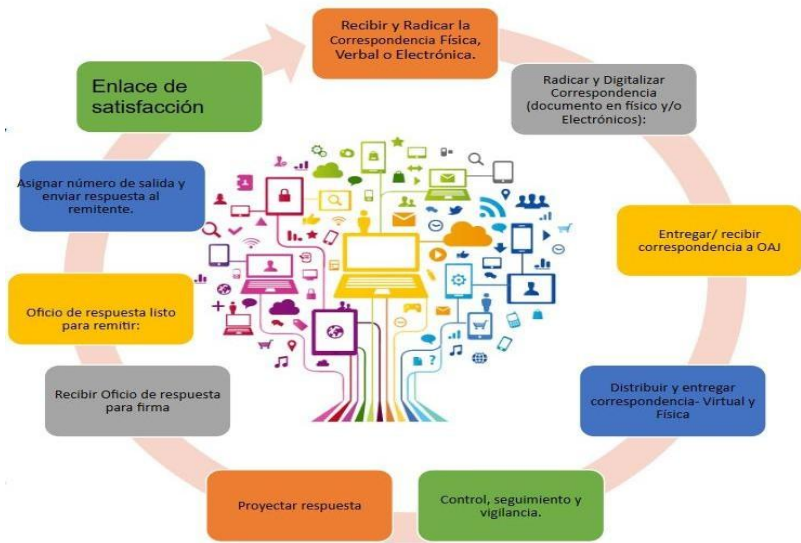


En el periodo que se rinde informe se atendió de manera presencial de novecientos cincuenta y nueve (959) usuarios y por el canal de atención virtual que es el correo de atencionalusuario@corvivienda.gov.co, mil diez (1010) solicitudes, para un total de mil novecientos sesenta y nueve (1969) usuarios.

- INGRESO TOTAL DE PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.
CICLO DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF EN EL FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA "CORVIVIENDA".

Estado de las PQRS-DF

CONTROL PQRS-DF	TOTAL
PQRS-DF contestadas	1102
PQRS-DF enteradas y archivadas	521
PQRS-DF en trámite	348
TOTAL	1.971



FUNDAMENTO DE SOLICITUDES

CONTROL PORS-DF	TOTAL
Vivienda nueva/subsidio vivienda	415
Legalización urbanística	28
Legalización /escrituración	239

CUADRO DE PQRS-DF CON CORTE A 1 DE JULIO Y EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025 (PQRS-DF INGRESADAS 1971)

CONTROL PORS-DF	TOTAL
EN TRÁMITE	348
CONTESTADA	1102
ENTERADA Y ARCHIVADA	521
TOTAL	1971

FUNDAMENTO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Vivienda nueva/subsidio vivienda	415
Legalización urbanística	28
Legalización /escrituración	239
Mejoramiento de vivienda	171
Contratación (Información precontractual, contractual y postcontractual) - Convenios	30
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	44
Solicitudes o circulares de entes de control. Auditorias, Denuncias, Querellas y/o Quejas disciplinarias	68
Procesos judiciales	5
Trámites administrativos (cuentas de cobro, extractos, libranzas, devoluciones, sssg)	61
Solicitud de pago	0
Comunicaciones (Citaciones, Notificaciones e invitaciones)	246
Solicitudes relacionadas a asuntos laborales	9
Otra	565
TOTALES	1971

8.1PQRS-DF POR CONTESTAR.

Se evidencian 193 PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 19,10 % del 100% o total de peticiones que han ingresado en el período descrito; este porcentaje se ha logrado al haber mantenido diversas estrategias fortaleciendo el trabajo en sinergia que nos permitió llegar a la efectividad de las respuestas oportunas y la disminución de acciones constitucionales en contra de la Entidad, las cuales han sido:

9. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Del total de PQRS-DF recibidas, se evidencia un alto nivel de atención efectiva, con un porcentaje significativo de solicitudes respondidas dentro de los términos legales establecidos. Se registran 193 PQRS-DF pendientes por contestar, lo que representa aproximadamente el 19,10 % del total, las cuales se encuentran en proceso de trámite conforme a los tiempos normativos.

Las estrategias implementadas durante el período permitieron:

- Mejorar la oportunidad en la radicación y asignación de solicitudes.
- Fortalecer el control y seguimiento interno.
- Reducir la interposición de acciones constitucionales contra la entidad.

9.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La gestión de Atención al Ciudadano y PQRS-DF durante el segundo semestre de 2025 evidencia un compromiso institucional con la transparencia, la eficiencia administrativa y la satisfacción de los ciudadanos. No obstante, se recomienda:

- Continuar fortaleciendo la articulación interinstitucional para disminuir el número de solicitudes en trámite.
- Avanzar en la implementación de herramientas tecnológicas que optimicen la gestión y seguimiento de las PQRS-DF.
- Reforzar las jornadas de capacitación al personal sobre atención al ciudadano y tiempos de respuesta.

El presente informe se remite para los fines pertinentes y como insumo para la mejora continua de la gestión institucional.