

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

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES; Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA ASESORA JURIDICA



	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 2 de 14
		Versión: 1

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 segundo trimestre 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 los meses de abril, mayo y junio.

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 segundo trimestre 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 centro en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025.



	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 3 de 14
		Versión: 1

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. 

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 4 de 14
		Versión: 1

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 segundo trimestre se promovió la articulación estratégica entre la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Dirección Técnica. 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.

El equipo se estructuró con ocho (8) personas, organizadas bajo un esquema de trabajo flexible, lo que facilitó una respuesta efectiva a los requerimientos ciudadanos. Esta dinámica de trabajo propició un entorno organizacional eficiente y propositivo, alineado con los principios de transparencia, responsabilidad institucional y servicio.

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

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

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 5 de 14
		Versión: 1

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.

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

- 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 instruye 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.

Todo hecho irregular debe ser informado al Coordinador General para su anotación en el acta respectiva y para determinar las acciones disciplinarias o legales a que haya lugar.

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/parsf_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 <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/EWATcjjWJl1Cv-wolyGD8R4BZdlxP76ZCTGSeynFDDUZnw?e=rTyeaq6</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.

fm



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 – SERVICIO AL CIUDADANO.

Mediante la cual se establecen estrategias que permiten el seguimiento y control permitiendo la transparencia del proceso y evitando tramites de corrupción.

9.1. ACTUACIONES – PLAN DE MEJORA.

Gestiones adelantadas en el transcurso del segundo trimestre del 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 Servicio al Ciudadano y 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.

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 10 de 14
		Versión: 1

11. ABC DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS-DF

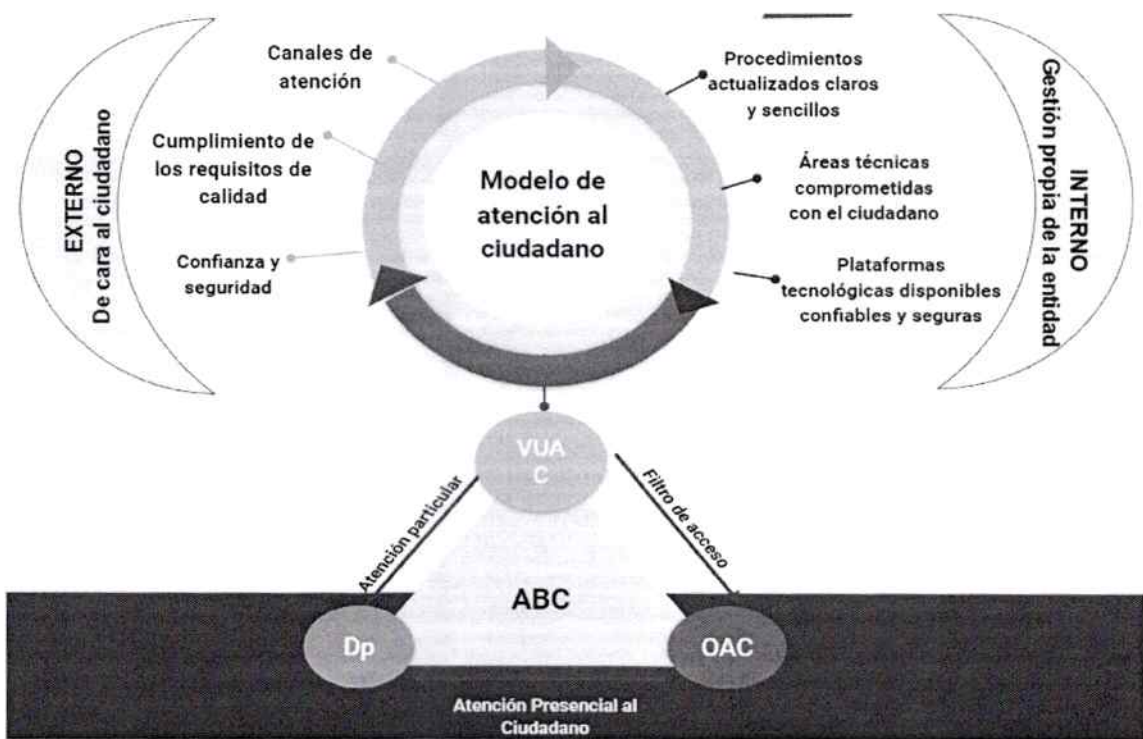
Todos los ciudadanos podrán acercarse al Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena "CORVIVIENDA" para ser escuchados y resolver las dudas, consultas o presentar sugerencias y felicitaciones de manera presencial.

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.
 - ✓ Si su interés es presentar algún documento será direccionado a la VUAC, donde se recepcionan y radica para posteriormente continuar con lo señalado en el capítulo V de este manual.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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.
 2. 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 política de Atención al Ciudadano y 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.



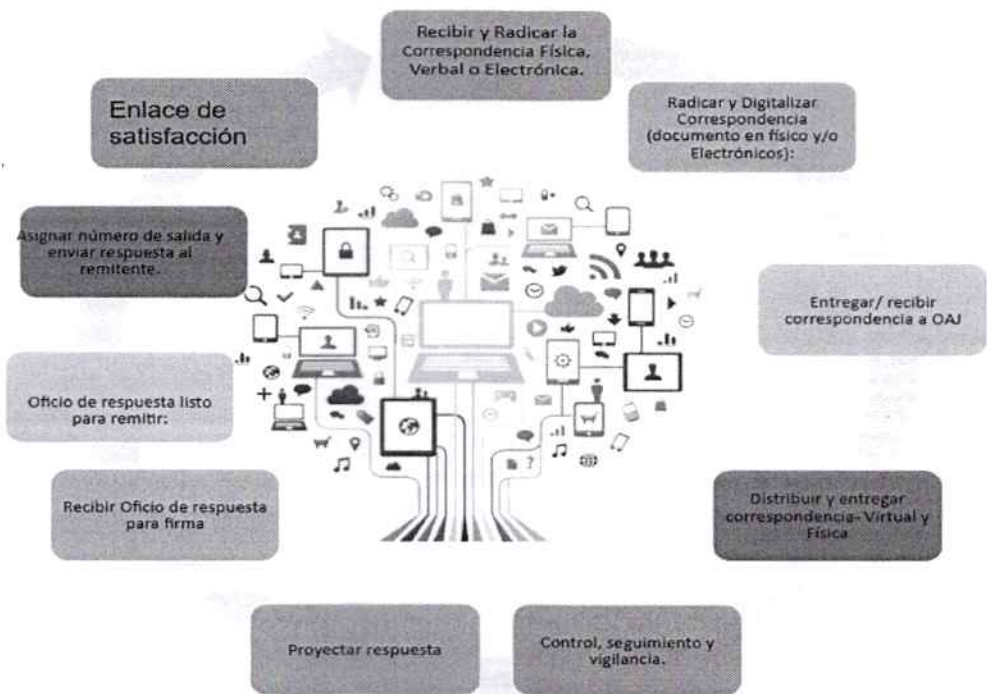
Durante el segundo trimestre del año 2025 se mantuvo la atención presencial al ciudadano en la sede de CORVIVIENDA, organizada a través de un cronograma estructurado con el objetivo de brindar orientación y solución oportuna a las inquietudes de la ciudadanía. Esta labor fue asumida con responsabilidad 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 mil veintinueve **(1.029)** 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	1029

[Firma]

13. CICLO DE LAS PQRSDF EN CORVIVIENDA.



14. INGRESO TOTAL DE PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entre el primero (01) de abril al 30 de junio del 2025, se recibieron mil veintisiete **(1029)** solicitudes, 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	1029
EN TRÁMITE	236
CONTESTADA	641
ENTERADA Y ARCHIVADA	152
TOTAL	1029

FUNDAMENTO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Vivienda nueva/subsidio vivienda	172
Legalización urbanística	5
Legalización /escrituración	105
Mejoramiento de vivienda	79
Contratación	0
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	5
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	6
Solicitud de certificados (Certificaciones laborales, de prestación de servicios, retención en la fuente)	20
Peticiones incompletas	9
Solicitudes o circulares de entes de control, Auditorias, Denuncias, Querellas y/o Quejas disciplinarias	44
Procesos judiciales	10
Trámites administrativos (cuentas de cobro, extractos, libranzas, devoluciones, sssg)	5
Solicitud de pago	0
Comunicaciones (Citaciones, Notificaciones e invitaciones)	3
Solicitudes relacionadas a asuntos laborales	2
Otra	564
TOTALES	1029

14. PQRS-DF POR CONTESTAR.

Se evidencian 236 PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 22.93% 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:

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

También construimos estrategias enfocadas para el conocimiento, integración y trabajo en sinergia, entre el equipo de Atención al usuario y PQRS-DF con todo el personal responsable para la tramitación de respuestas, estrategias de socialización de la labor de Atención al Usuario al interior del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital Corvivienda en aras de obtener los siguientes resultados:

- A. Divulgar información acerca del trámite de PQRS-DF para el conocimiento de la gestión y apropiación del proceso al interior de la Entidad.
- B. Conocimiento del Proceso de Atención al Usuario de cara al cliente interno de Corvivienda para su conocimiento y debida gestión.
- C. Socialización de las sanciones disciplinarias en aras de la disminución de la mora en los tiempos de respuesta de las PQRS-DF asignadas.

Se remite este informe para la elaboración de plantillas y publicación en nuestras redes sociales.

Atentamente,


LUIS ALBERTO MORILLO SANCHEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica
CORVIVIENDA
Proyecto: Danian Castellar/Profesional Universitario 

