

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 1 de 13
		Versión: 1

INFORME SEGUNDO 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 DICIEMBRE DE 2025

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 2 de 13
		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 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 los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

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 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.

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 3 de 13
		Versión: 1

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 julio al 31 de diciembre 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.

4. 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).

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 4 de 13
		Versión: 1

- 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 segundo semestre 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.

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-ZAdGAMlgOHwnWSCXTuKGQ?e=vIzgW

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>

https://corvivienda-my.sharepoint.com/:x/g/personal/atencionalusuario_corvivienda_gov_co/EWATcjjWJl1Cv-wolyGD8R4BZdlxP76ZCTGSeynFDDUZnw?e=rIyeq6

OBJETIVO: Desarrollar una gestión óptima en el trámite de las PQRS-DF y la Atención al ciudadano que se recepcionan 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

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 6 de 13
		Versión: 1

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.

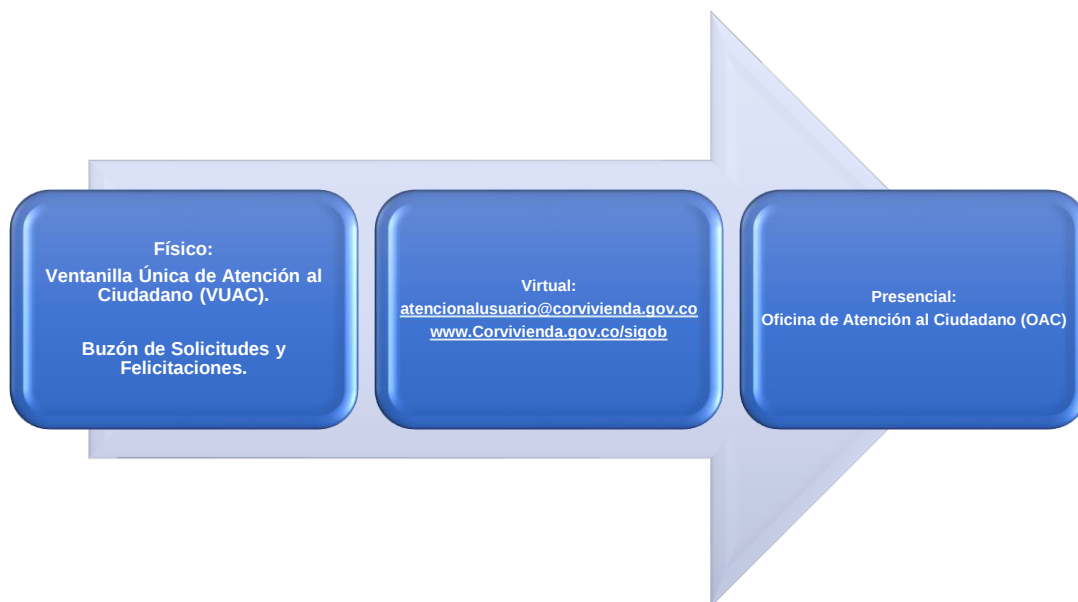
9.1. ACTUACIONES – PLAN DE MEJORA.

Gestiones adelantadas en el transcurso del segundo 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.

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:

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 7 de 13
		Versión: 1



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)
-------------------------------	--

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 8 de 13
		Versión: 1

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.

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.
- ✓ Si 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

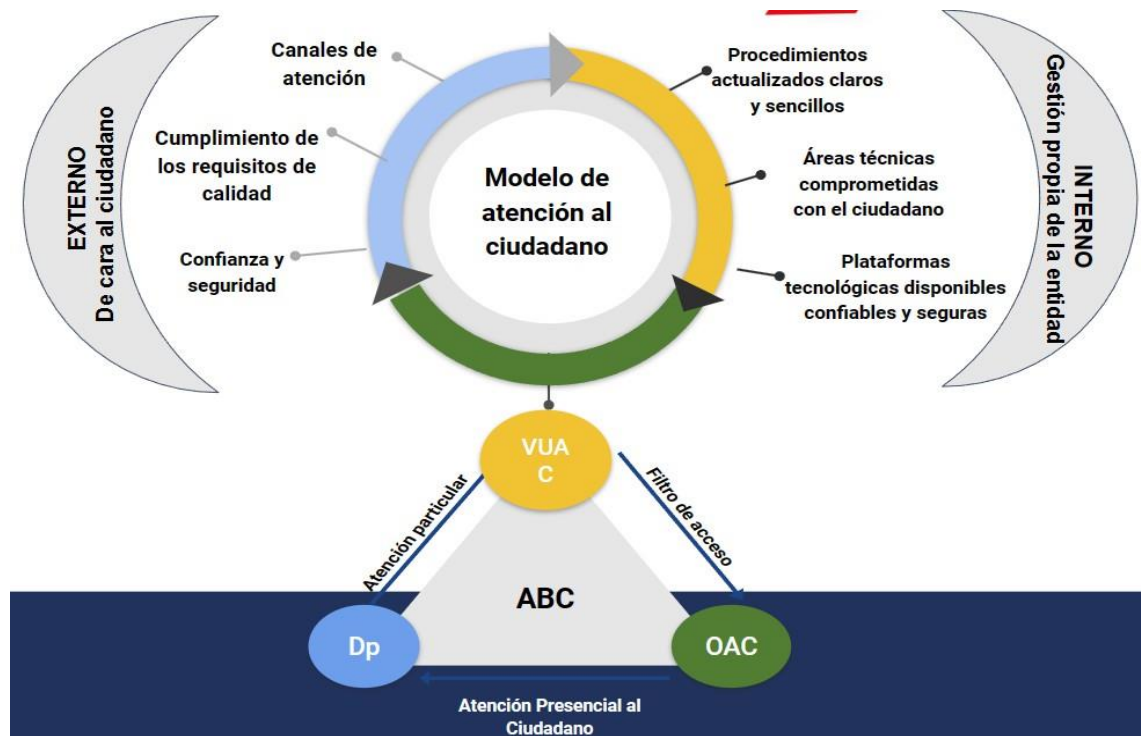
	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 9 de 13
		Versión: 1

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.



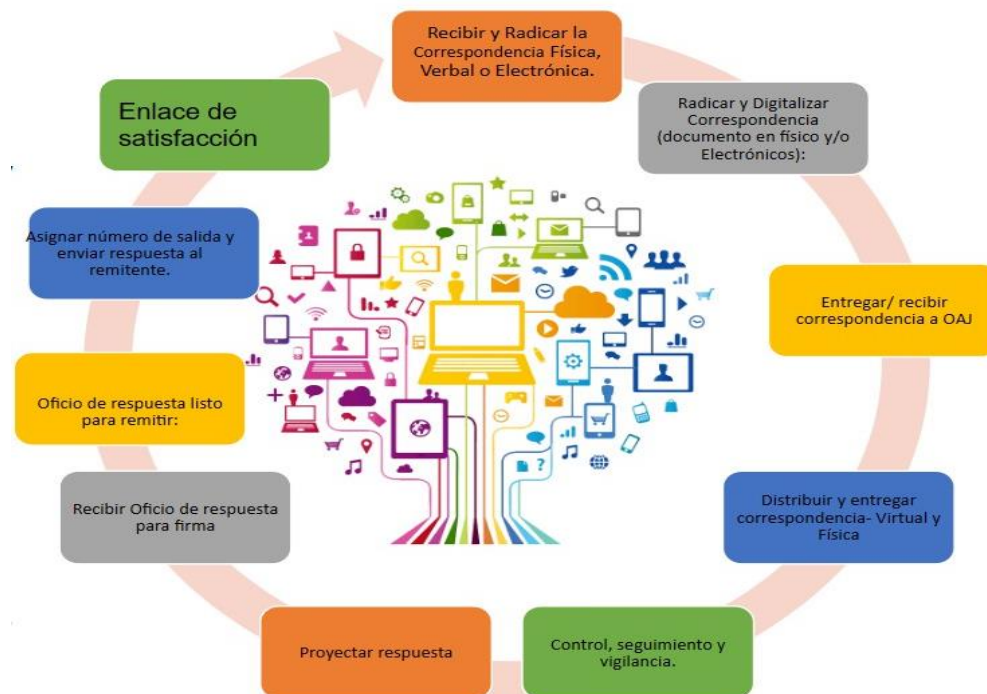
	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 10 de 13
		Versión: 1

Durante el segundo 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 quinientas treinta **(530)** 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	530

13. CICLO DE LAS PQRSDF EN CORVIVIENDA.



	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 11 de 13
		Versión: 1

14. INGRESO TOTAL DE PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entre el primero (01) de julio al 31 de diciembre del 2025, se recibieron mil novecientos noventa y uno **(19991)** 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 31 de diciembre del 2025

CONTROL PQRS-DF	TOTAL
PQRS-DF INGRESADAS	1991
EN TRÁMITE	450
CONTESTADA	1008
ENTERADA Y ARCHIVADA	533
TOTAL	1991

FUNDAMENTO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Vivienda nueva/subsidio vivienda	418
Legalización urbanística	28
Legalización /escrituración	243
Mejoramiento de vivienda	173
Contratación	30
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	44

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 12 de 13
		Versión: 1

Solicitudes o circulares de entes de control, Auditorias, Denuncias, Querellas y/o Quejas disciplinarias	72
Procesos judiciales	5
Trámites administrativos (cuentas de cobro, extractos, libranzas, devoluciones, sssg)	61
Solicitud de pago	0
Comunicaciones (Citaciones, Notificaciones e invitaciones)	250
Solicitudes relacionadas a asuntos laborales	9
Otra	658
TOTALES	1991

14. PQRS-DF POR CONTESTAR.

Respecto a las PQRS-DF en trámite, a la fecha se identifican 450 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 suministrados 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

	INFORME	Código: ES-DEFO-14
		Fecha: 20/03/2023
		Página 13 de 13
		Versión: 1

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 y Aprobó: Danian Castellar/Profesional Universitario

