

|                                                                                   |                |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
|  | <b>INFORME</b> | Código: ES-DEFO-14 |
|                                                                                   |                | Fecha: 20/03/2023  |
|                                                                                   |                | Página 1 de 18     |
|                                                                                   |                | 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 2026**

|                                                                                   |                  |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|
|  | <h1>INFORME</h1> | Código: ES-DEFO-14 |
|                                                                                   |                  | Fecha: 20/03/2023  |
|                                                                                   |                  | Página 2 de 18     |
|                                                                                   |                  | 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 primer semestre del año 2026, el cual da cuenta del comportamiento, avances y dificultades relacionadas con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

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 2026, con énfasis en la gestión realizada, los retos enfrentados, las medidas adoptadas para garantizar el cumplimiento oportuno.

## 3. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

1. Informar sobre la gestión llevada a cabo en respuesta a las peticiones de los ciudadanos, a través de los diferentes canales disponibles en EL **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA-CORVIVIENDA**.
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 2026.

|                                                                                   |                |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|
|  | <b>INFORME</b> | <b>Código: ES-DEFO-14</b> |
|                                                                                   |                | <b>Fecha: 20/03/2023</b>  |
|                                                                                   |                | <b>Página 3 de 18</b>     |
|                                                                                   |                | <b>Versión: 1</b>         |

## 5. METODOLOGIA.

Para la elaboración del presente informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), se realizó la recopilación, consolidación y depuración de la información registrada en los diferentes canales oficiales de atención al ciudadano durante el período objeto de análisis.

Posteriormente, se efectuó la consulta de la información con el fin de verificar la integridad y consistencia de los registros de las pqrsdf, identificando variables como el tipo de solicitud, dependencia responsable, fecha de recepción, fecha de respuesta, oportunidad en la atención, estado de las solicitudes y demás aspectos relevantes para la evaluación de la gestión institucional.

Finalmente, los resultados obtenidos fueron consolidados para la elaboración del presente informe, el cual constituye un instrumento de seguimiento y evaluación que permite medir el desempeño institucional en la gestión de las PQRSDF, fortalecer la toma de decisiones y promover acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos de atención al ciudadano.

## 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).



|                                                                                   |                |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|
|  | <b>INFORME</b> | <b>Código:</b> ES-DEFO-14 |
|                                                                                   |                | <b>Fecha:</b> 20/03/2023  |
|                                                                                   |                | <b>Página</b> 4 de 18     |
|                                                                                   |                | <b>Versión:</b> 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 trimestre se continuo con la articulación estratégica entre la Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Control Interno, Dirección administrativa, 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.

### **7.2. GENERALIDADES DEL PLAN**

#### **7.2.1. OBJETO**

Establecer el procedimiento integral que garantice el correcto desarrollo de las jornadas especiales de atención a los usuarios, dando respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presenten.

#### **7.2.2. ALCANCE**

Este plan aplica para todas las jornadas de atención prestadas por CORVIVIENDA durante los meses de abril, mayo y junio del 2026, en las diferentes dependencias de la entidad.

### **7.3. FASES DEL PLAN OPERATIVO DE ATENCION AL USUARIO**

#### **7.3.1. FASE PREVIA A LA JORNADA (PREPARACIÓN)**

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

#### **Acciones del Profesional Universitario Asignado:**

- 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).

|                                                                                   |                |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|
|  | <b>INFORME</b> | <b>Código:</b> ES-DEFO-14 |
|                                                                                   |                | <b>Fecha:</b> 20/03/2023  |
|                                                                                   |                | <b>Página</b> 5 de 18     |
|                                                                                   |                | <b>Versión:</b> 1         |

- 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.

### **7.3.2. 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 Profesional Universitario Asignado:**

- 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:**

- 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 Profesional Asignado.

|                                                                                   |                |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
|  | <b>INFORME</b> | Código: ES-DEFO-14 |
|                                                                                   |                | Fecha: 20/03/2023  |
|                                                                                   |                | Página 6 de 18     |
|                                                                                   |                | Versión: 1         |

### 7.3.3. FASE POSTERIOR (CIERRE Y CONSOLIDACIÓN)

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

#### Acciones del Profesional Universitario Asignado:

- 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.

### 7.3.4. Control y Mitigación De Riesgos

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

- 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 Profesional Universitario 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 matriz de atención al ciudadano y PQRS-DF, para la presente anualidad. MATRIZ 2026 EDITABLE: [https://corvivienda-my.sharepoint.com/:x/r/personal/aagudelo\\_corvivienda\\_gov\\_co/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B63C6F0F8-A5DA-4459-9591-](https://corvivienda-my.sharepoint.com/:x/r/personal/aagudelo_corvivienda_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B63C6F0F8-A5DA-4459-9591-)



[8884A8A4DD09%7D&file=MATRIZ%20PQRSDF%202026.xlsx&fromShare=true&action=default&mobileredirect=true](https://corvivienda-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/aagudelo_corvivienda_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B63C6F0F8-A5DA-4459-9591-8884A8A4DD09%7D&file=MATRIZ%20PQRSDF%202026.xlsx&fromShare=true&action=default&mobileredirect=true)

### **ACTIVIDADES - PLAN DE ACCIÓN 2026**

Actualización Matriz para la recepción de todas las PQRS-DF de Corvivienda hasta el día 06 de mayo de 2026.

ORIGINAL - MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRS-DF CORVIVIENDA 2026

[https://corvivienda-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/aagudelo\\_corvivienda\\_gov\\_co/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B63C6F0F8-A5DA-4459-9591-8884A8A4DD09%7D&file=MATRIZ%20PQRSDF%202026.xlsx&fromShare=true&action=default&mobileredirect=true](https://corvivienda-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/aagudelo_corvivienda_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B63C6F0F8-A5DA-4459-9591-8884A8A4DD09%7D&file=MATRIZ%20PQRSDF%202026.xlsx&fromShare=true&action=default&mobileredirect=true)

Actualización del sistema de gestión de PQRSDF. Como parte de la implementación de las modificaciones adoptadas mediante el Manual de Atención al Usuario y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), aprobado el 30 de diciembre de 2025, durante el primer semestre de la vigencia 2026 se efectuaron las actualizaciones al software institucional, con el propósito de adecuar el sistema a los nuevos lineamientos y procedimientos definidos en el citado manual.

### **MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA – 2026**

[https://corvivienda-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/pqrsf\\_corvivienda\\_gov\\_co/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BE29F0517-3D65-4939-988A-2F277AA4321A%7D&file=MATRIZ%20ATENCI%C3%93N%20AL%20USUARIO%20%202026.xlsx&action=default&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1&web=1](https://corvivienda-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/pqrsf_corvivienda_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BE29F0517-3D65-4939-988A-2F277AA4321A%7D&file=MATRIZ%20ATENCI%C3%93N%20AL%20USUARIO%20%202026.xlsx&action=default&mobileredirect=true&DefaultItemOpen=1&web=1)

**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 de fondo, 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:** La Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC) tiene como propósito centralizar y unificar la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que ingresan a la Entidad a través de los diferentes canales de atención, facilitando su radicación, gestión, seguimiento y trazabilidad.

En este contexto, a partir del 7 de mayo de 2026 entró en funcionamiento la nueva Ventanilla Única de PQRSDF, a través de la cual los ciudadanos pueden radicar y consultar sus solicitudes de manera ágil y segura, mediante el siguiente enlace: [Ventanilla Única de PQRSDF de CORVIVIENDA](#).

La implementación de esta herramienta fortalece el proceso de atención al ciudadano, al optimizar el acceso a los servicios, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y contribuir a una gestión más eficiente, transparente y oportuna de las PQRSDF.

**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:** Se llevó a cabo la actualización del software institucional de gestión de PQRSDF, en cumplimiento de las modificaciones adoptadas mediante el Manual de Atención al Usuario y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), aprobado el 30 de diciembre de 2025. Esta actividad permitió adecuar el sistema a los nuevos lineamientos, procedimientos y parámetros establecidos en el Manual, fortaleciendo el registro, seguimiento y control de las solicitudes, así como la trazabilidad y la gestión oportuna de las PQRSDF.

**CUARTA ACTIVIDAD:** Se presentaron ante OPLAN las actualizaciones pertinentes que se deben desarrollar en la página Web permitiendo que los usuarios tengan fácil acceso al contenido general.

**QUINTA 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.



**SEXTA 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.

**SEPTIMA ACTIVIDAD:** Reuniones mensuales de seguimiento con los enlaces de las áreas y dependencias.

Durante el período objeto del presente informe se realizaron reuniones mensuales de seguimiento con los enlaces designados de las diferentes áreas y dependencias de CORVIVIENDA, con el propósito de revisar el estado de las PQRSDF, efectuar seguimiento a las solicitudes pendientes, verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta y definir acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión y la mejora continua del proceso de atención al ciudadano.

**OCTAVA ACTIVIDAD.** Reuniones de coordinación con el equipo base de PQRSDF de la Oficina Asesora Jurídica.

Se llevaron a cabo reuniones periódicas con el equipo base de PQRSDF de la Oficina Asesora Jurídica para coordinar las actividades propias del proceso, evaluar el comportamiento de las solicitudes, realizar seguimiento a los compromisos establecidos y definir estrategias que permitan fortalecer la gestión, el control y la oportunidad en la atención de las PQRSDF.

**NOVENA ACTIVIDAD.** Reuniones de orientación con los abogados proyectantes de la Oficina Asesora Jurídica.

Se realizaron reuniones con los abogados proyectantes de la Oficina Asesora Jurídica para impartir lineamientos relacionados con la elaboración de las respuestas a las PQRSDF, la aplicación de las prórrogas de los términos legales cuando resulten procedentes, la unificación de criterios jurídicos.

**DECIMA ACTIVIDAD.** Reuniones mensuales de seguimiento con el personal de Atención al Ciudadano.

Se desarrollaron reuniones mensuales con el personal que integra el proceso de Atención al Ciudadano, con el fin de evaluar la gestión de las PQRSDF, revisar el funcionamiento de los canales de atención, socializar directrices institucionales, analizar las situaciones recurrentes presentadas durante el período y establecer acciones de mejora encaminadas a fortalecer la calidad, oportunidad y eficiencia del servicio prestado a la ciudadanía.

**DECIMA PRIMERA ACTIVIDAD.** Formulación y seguimiento de requerimientos para la mejora del sistema SAFE.

De manera permanente se formularon requerimientos al contratista, a través de correo electrónico, orientados a la implementación de mejoras funcionales y procedimentales en el sistema SAFE. Entre las principales solicitudes realizadas se encuentran:

- Adaptación del sistema a las modificaciones incorporadas en el Manual de Atención al Usuario y Gestión de PQRSDf.
- Parametrización de los tipos de solicitudes, conforme a la clasificación establecida en la normatividad vigente.
- Configuración de los términos de respuesta de acuerdo con los plazos legales aplicables a cada tipo de petición, así como la incorporación de los tiempos internos definidos por la Entidad para el seguimiento y control de las PQRSDf.
- Modificación del flujo de trabajo del sistema para ajustarlo al procedimiento institucional establecido en el Manual de PQRSDf.
- Adecuación del procedimiento para las remisiones por competencia.
- Implementación del trámite de prórrogas de los términos de respuesta.
- Desarrollo de una línea de tiempo que permita visualizar la trazabilidad integral de cada solicitud.
- Fortalecimiento de la trazabilidad de las actuaciones para los usuarios que intervienen en el trámite de las PQRSDf.
- Optimización de los reportes e informes del sistema, incluyendo los requeridos para la rendición de información a los organismos de control, entre ellos el Formato 33 de la Contraloría.
- Demás ajustes funcionales orientados a fortalecer la eficiencia, el seguimiento, el control y la administración de las PQRSDf.

**DECIMA SEGUNDA ACTIVIDAD.** Reuniones de seguimiento con el contratista y/o su enlace del sistema SAFE.

Durante el período objeto del presente informe se realizaron reuniones periódicas con el contratista encargado del desarrollo, soporte y mantenimiento del sistema SAFE y/o con su enlace designado, con el propósito de realizar seguimiento al funcionamiento del sistema, revisar el avance de los desarrollos solicitados, analizar las necesidades funcionales identificadas por la Entidad y coordinar las acciones requeridas para la implementación de mejoras que fortalecieran la gestión de las PQRSDf, de conformidad con la normatividad vigente y el Manual de Atención al Usuario y Gestión de PQRSDf.

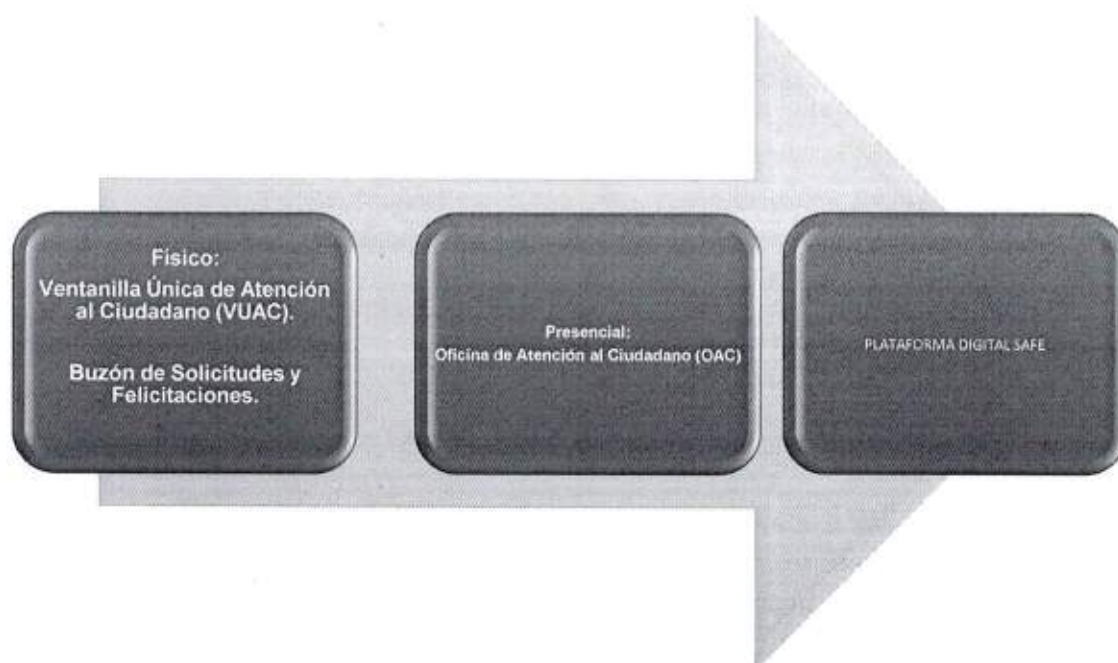


## **9. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

### **9.1. ACTUACIONES**

Durante el segundo trimestre del año 2026 se adelantaron diversas gestiones orientadas al fortalecimiento del proceso de recepción y trámite de las PQRS-DF, así como del servicio de atención al ciudadano. A continuación, se detallan las principales acciones ejecutadas:

### **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.

**9.2.2. Canal Físico:** Se brinda apoyo a los ciudadanos que acuden a la Entidad para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). A partir del **6 de mayo de 2026**, con la entrada en funcionamiento de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC) implementada en el aplicativo SAFEWEB, el profesional designado para este servicio proporciona orientación y apoyo durante el proceso de radicación de las solicitudes directamente en dicha plataforma, garantizando que estas queden debidamente registradas para su trámite, seguimiento y control. De igual manera, se realiza la gestión de las solicitudes y felicitaciones depositadas en el buzón físico ubicado en la VUAC, asegurando su oportuna incorporación al sistema institucional.

**9.2.3. Plataforma SAFE:** La plataforma **SAFEWEB** es la herramienta tecnológica e institucional utilizada por CORVIVIENDA para la gestión integral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). A través de esta plataforma se gestionan todas las etapas del trámite de las solicitudes, desde su radicación y asignación hasta su gestión, seguimiento, control y respuesta definitiva, de conformidad con los procedimientos internos y la normatividad vigente.

Adicionalmente, la plataforma permite realizar el control de los términos de respuesta, garantizar la trazabilidad de las actuaciones adelantadas por las diferentes dependencias, facilitar el seguimiento de cada solicitud y generar información para el monitoreo y la mejora continua del proceso de atención al ciudadano.

A través del siguiente link de acceso en la página Web:  
<https://corvivienda.prixmasol.com/Trazabilidadpqrs/solicitud?key=YwBvAHlAdgBpAHYAaQBIAG4AZABhAA==>

Es importante resaltar que la Entidad se encuentra actualmente en una etapa de transición entre el esquema anterior de gestión de las PQRSDF, basado principalmente en el trámite mediante correo electrónico, y la implementación de la nueva herramienta tecnológica SAFEWEB como plataforma integral para la administración de las solicitudes. Como ocurre en todo proceso de modernización e implementación de nuevos sistemas, esta transición ha implicado ajustes operativos y de adaptación por parte de los usuarios y de las diferentes dependencias. No obstante, desde la Oficina Asesora Jurídica se han venido

adelantando de manera permanente las acciones de acompañamiento, seguimiento, capacitación, parametrización y mejora continua del sistema, con el fin de minimizar los impactos propios de este proceso de cambio, fortalecer la apropiación de la herramienta y lograr la normalización de la operación, garantizando una gestión eficiente y oportuna.

## **10. 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 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.

## **11. 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 primer semestre del año 2026 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 setecientos sesenta y dos (**1762**) 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       | 1762              |

## 12. INGRESO TOTAL DE PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entre el primero (01) de enero al treinta (30) de junio del 2025, se recibieron mil setecientos sesenta y dos (**1672**) 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 2026.

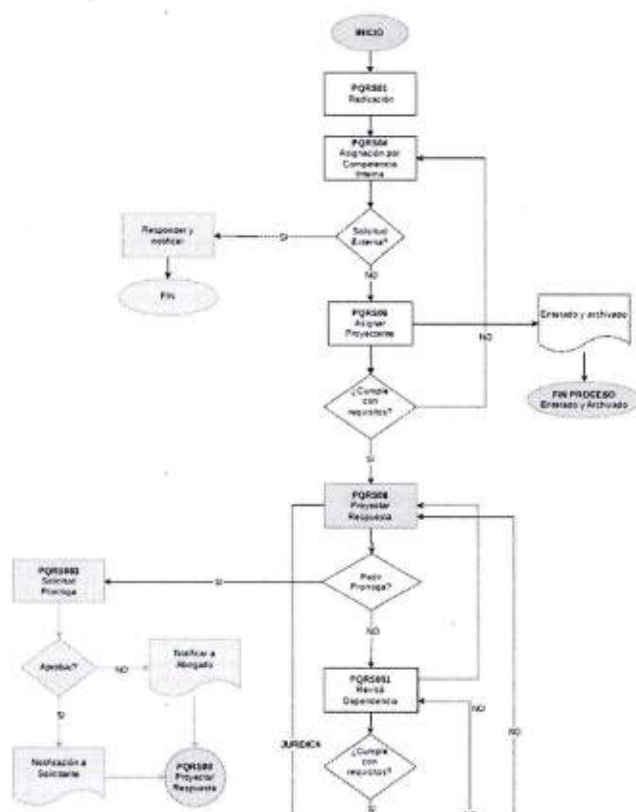
| <b>CONTROL PQRS-DF</b> | <b>TOTAL</b> |
|------------------------|--------------|
| PQRS-DF INGRESADAS     | 1762         |
| EN TRÁMITE             | 542          |
| CONTESTADA             | 962          |
| ENTERADA Y ARCHIVADA   | 258          |

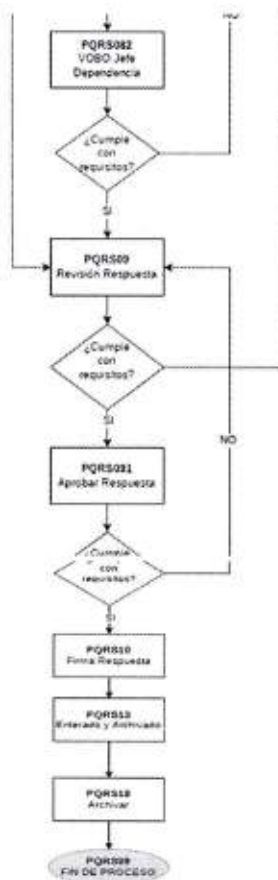
| <b>FUNDAMENTO DE SOLICITUD</b>                                                                            | <b>CANTIDAD</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Vivienda nueva/subsidio vivienda                                                                          | 520             |
| Legalización urbanística                                                                                  | 5               |
| Legalización /escrituración                                                                               | 211             |
| Mejoramiento de vivienda                                                                                  | 148             |
| Contratación                                                                                              | 8               |
| Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)                                                   | 33              |
| Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)                                                                | 0               |
| Solicitud de certificados (Certificaciones laborales, de prestación de servicios, retención en la fuente) | 49              |
| Peticiones incompletas                                                                                    | 4               |
| Entes de control                                                                                          | 44              |



|                                                                                       |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Procesos judiciales                                                                   | 6           |
| Trámites administrativos (cuentas de cobro, extractos, libranzas, devoluciones, sssg) | 8           |
| Solicitud de pago                                                                     | 7           |
| Comunicaciones (Citaciones, Notificaciones e invitaciones)                            | 198         |
| Solicitudes relacionadas a asuntos laborales                                          | 8           |
| Otra                                                                                  | 513         |
| <b>TOTALES</b>                                                                        | <b>1762</b> |

### 13. FLUJO DE LAS PQRSDF EN CORVIVIENDA.





#### 14. PQRS-DF EN TRAMITE.

Respecto a las PQRS-DF en trámite, a la fecha se identifican 542 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 mayoría, 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              |
| Control y seguimiento de las respuestas al       | Semanal             |



|                                                                                   |                |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
|  | <b>INFORME</b> | Código: ES-DEFO-14 |
|                                                                                   |                | Fecha: 20/03/2023  |
|                                                                                   |                | Página 18 de 18    |
|                                                                                   |                | Versión: 1         |

|                                                  |        |
|--------------------------------------------------|--------|
| responsable                                      |        |
| 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**

Apoya: Dina Paola Guerra Ramos – Contratista

Apoya: Johalyce Villareal del Río- Contratista

Apoya: Leidy Rodríguez/Secretaria OAJ

Apoya: Jaquelin Ortega Díaz – Asesor Externo-OAJ

Proyecto y Aprobó: Angie Agudelo Reyes – Profesional Universitario PQRSDF