

CORVIVIENDA
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF

Período evaluado: 1 de enero al 15 de junio de 2026

Campo	Descripción
Entidad	Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital - CORVIVIENDA
Dependencia que evalúa	Oficina Asesora de Control Interno
Período objeto de seguimiento	1 de enero al 15 de junio de 2026
Fuentes de información	Respuesta de la Oficina Asesora Jurídica al Memorando No. 30 de 2026, matriz consolidada de PQRSDF 2026, matriz de respuestas extemporáneas, reporte SAFE, matriz de pendientes y modelo metodológico del DAFP.
Finalidad	Verificar oportunidad, trazabilidad y cumplimiento de términos en la atención de las PQRSDF, formular observaciones y recomendar acciones de mejora.

1. Introducción

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de Control Interno debe vigilar que la atención de quejas, sugerencias y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular. En ese marco, se presenta el seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF de CORVIVIENDA, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 15 de junio de 2026.

El informe se estructura siguiendo una lógica de evaluación independiente semejante a la empleada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en sus informes de seguimiento a PQRSDF: primero se delimita el marco normativo y metodológico; luego se examinan los datos de recepción, trámite y respuesta; finalmente se presentan observaciones, riesgos, conclusiones y recomendaciones. No obstante, el contenido se fundamenta en la información real suministrada por CORVIVIENDA y en las matrices cargadas para el proceso de seguimiento.

El análisis no se limita a verificar cantidades. La gestión de las PQRSDF es un indicador directo de la capacidad institucional para garantizar el derecho fundamental de petición, la transparencia, la oportunidad de la atención y la confianza ciudadana. Por ello, la lectura de los datos debe hacerse desde una perspectiva de control preventivo: identificar alertas

tempranas, corregir debilidades de registro y fortalecer la trazabilidad documental antes de que se materialicen riesgos jurídicos, reputacionales o disciplinarios.

2. Objetivo

Evaluar el cumplimiento de los lineamientos legales e internos en la recepción, asignación, trámite, respuesta y cierre de las PQRSDF presentadas ante CORVIVIENDA durante el período evaluado, con el fin de formular recomendaciones orientadas a fortalecer la oportunidad, calidad, trazabilidad y control de la atención ciudadana.

3. Alcance

El seguimiento comprende las solicitudes registradas por CORVIVIENDA entre el 1 de enero y el 15 de junio de 2026, conforme a la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, la matriz consolidada de PQRSDF, la matriz de respuestas extemporáneas, la matriz de solicitudes pendientes y los reportes generados desde el aplicativo SAFE. El análisis se concentra en los aspectos de recepción, clasificación, estado del trámite, dependencia responsable, oportunidad de respuesta, solicitudes pendientes y consistencia de la información.

Debe advertirse que las bases de información no presentan una estructura completamente homogénea. La respuesta oficial de la Oficina Asesora Jurídica reporta 1.650 solicitudes recibidas y 1.171 gestionadas; sin embargo, la matriz consolidada de PQRSDF aportada para análisis contiene 1.209 registros con asunto y trazabilidad básica hasta el 6 de mayo de 2026, mientras que el reporte SAFE contiene 498 registros con corte al 15 de junio de 2026. Esta situación no impide el análisis, pero sí constituye un elemento relevante de control interno: la entidad debe consolidar una fuente única, depurada y trazable para la rendición de informes semestrales.

4. Marco normativo

- Constitución Política de Colombia, artículo 23: consagra el derecho fundamental de petición.
- Ley 1755 de 2015: regula el derecho fundamental de petición y establece términos generales y especiales de respuesta.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76: dispone el deber de las Oficinas de Control Interno de vigilar la atención de quejas, sugerencias y reclamos y rendir informe semestral.
- Ley 1712 de 2014: transparencia y acceso a la información pública.
- Decreto 1499 de 2017: Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Manual Institucional de PQRSDF de CORVIVIENDA y procedimiento interno vigente.

Desde el punto de vista de control interno, el cumplimiento de estos referentes no se agota en emitir una respuesta. La garantía del derecho de petición exige que exista radicación,

asignación clara, análisis de competencia, respuesta de fondo, comunicación efectiva al ciudadano y cierre documental soportado. Por tanto, el seguimiento debe evaluar simultáneamente oportunidad, trazabilidad y calidad de la información.

5. Metodología

La metodología aplicada consistió en la recopilación, depuración y análisis de la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica y de las matrices institucionales disponibles. Se revisaron los registros con asunto, fecha de formulación, estado del trámite, dependencia responsable, tipo de solicitud, medio de recepción, clasificación de oportunidad y estado en SAFE. Posteriormente se calcularon indicadores de gestión y se generaron gráficos para visualizar el comportamiento de las solicitudes.

Fuente analizada	Registros observados	Uso en el informe
Respuesta Oficina Asesora Jurídica	1.650 recibidas / 1.171 gestionadas	Base oficial para comportamiento general del período.
Matriz PQRSDf 2026 recibidas	1.209	Análisis detallado por estado, dependencia, tipo, medio y tendencia mensual.
Matriz PQRS extemporáneas	1.209	Evaluación de oportunidad de respuesta y registros sin clasificación.
Matriz PQRSDf pendientes	185	Análisis de solicitudes pendientes por oficina responsable y tipo de solicitud.
Reporte SAFE	498	Análisis de la transición tecnológica, estado de solicitudes y comportamiento hasta junio.

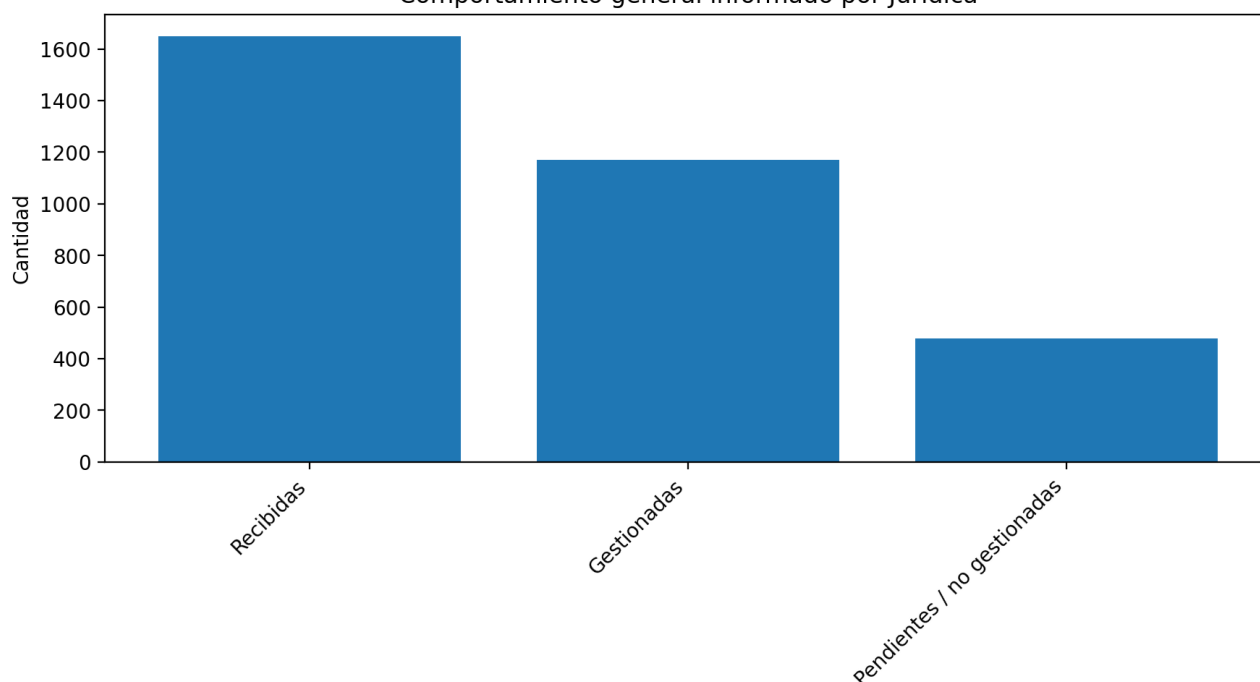
La revisión también consideró criterios de calidad de datos. En particular, se identificaron registros sin clasificación, campos con denominaciones repetidas o con variaciones ortográficas, diferencias entre el consolidado oficial y las matrices de soporte, y registros con estado pendiente o sin dependencia plenamente identificada. Estos aspectos se incorporan como observaciones de mejora, pues afectan la confiabilidad de los reportes y la capacidad de seguimiento de la Alta Dirección.

6. Desarrollo del informe

6.1 Comportamiento general de las PQRSDf

Concepto	Cantidad	Participación
PQRSDf recibidas	1.650	100,0%
PQRSDf gestionadas	1.171	71,0%
Diferencia entre recibidas y gestionadas	479	29,0%

Comportamiento general informado por Jurídica



Gráfica 1. Comportamiento general de PQRSDF reportado por la Oficina Asesora Jurídica.

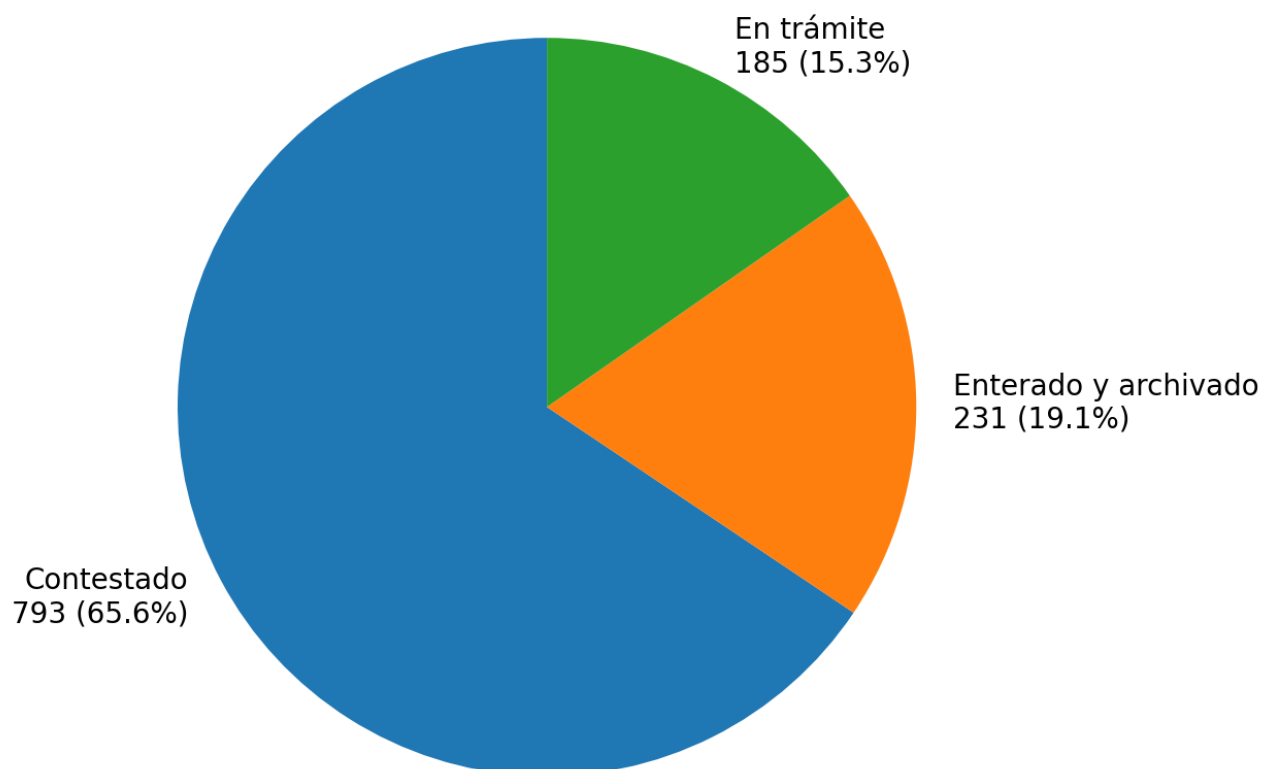
La respuesta oficial de la Oficina Asesora Jurídica informa 1.650 PQRSDF recibidas y 1.171 gestionadas durante el período evaluado. Esto representa una gestión del 71,0% frente al universo reportado. La diferencia de 479 solicitudes, equivalente al 29,0%, debe ser objeto de seguimiento prioritario, no necesariamente porque todas correspondan a incumplimientos, sino porque el informe semestral requiere demostrar con claridad si se encuentran pendientes, trasladadas, archivadas, cerradas por otro medio o en proceso de respuesta.

El comportamiento general evidencia que CORVIVIENDA atiende un volumen relevante de requerimientos ciudadanos asociados a su misión institucional. El hecho de que la vivienda digna sea un asunto de alta sensibilidad social incrementa la exigencia de oportunidad y claridad en las respuestas, pues las solicitudes suelen involucrar expectativas sobre subsidios, mejoramientos, legalización de predios, escrituración, reubicación o atención a población vulnerable.

6.2 Estado del trámite en la matriz consolidada

Estado del trámite	Cantidad	Participación
Contestado	793	65,6%
Enterado y archivado	231	19,1%
En trámite	185	15,3%

Estado del trámite - matriz consolidada validada



Gráfica 2. Distribución del estado del trámite en la matriz consolidada de PQRSDF.

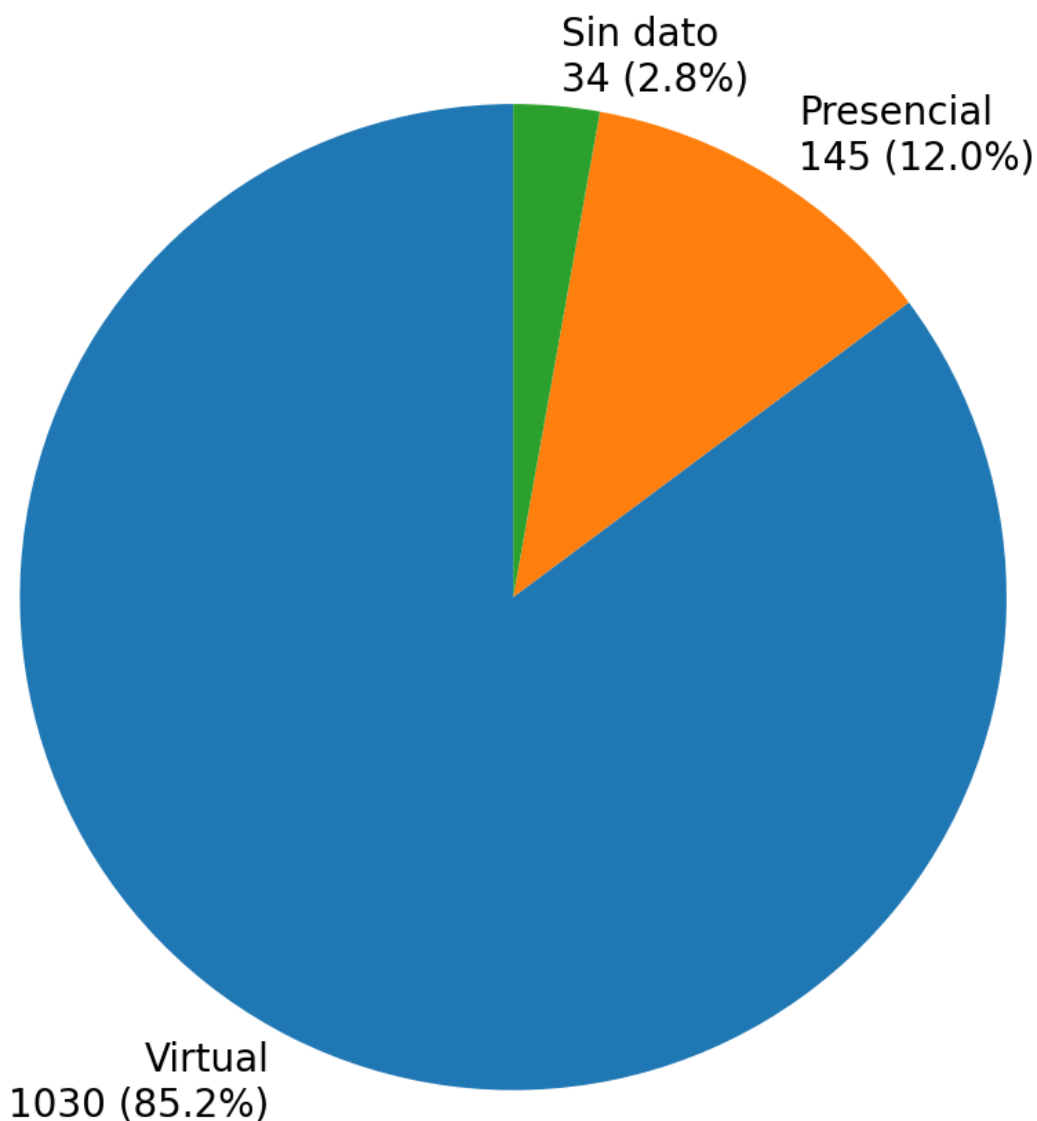
La matriz consolidada con trazabilidad básica contiene 1.209 registros con asunto. De estos, 793 figuran como contestados, equivalentes al 65,6%; 231 aparecen como enterados y archivados, equivalentes al 19,1%; y 185 permanecen en trámite, que representan el 15,3%.

La proporción de solicitudes contestadas permite evidenciar un esfuerzo operativo importante. Sin embargo, la permanencia de registros en trámite y la existencia de categorías de cierre como “enterado y archivado” exigen controles adicionales. Para efectos de garantía del derecho de petición, no basta con que el registro sea clasificado internamente; debe existir soporte de la actuación, evidencia de la respuesta cuando corresponda y justificación del cierre en los casos en que no se requiera comunicación de fondo.

6.3 Canales o medios de recepción

Medio de recepción	Cantidad	Participación
Virtual	1.030	85,2%
Presencial	145	12,0%
Sin dato	34	2,8%

Medio de recepción - matriz consolidada



Gráfica 3. Distribución de solicitudes por medio de recepción.

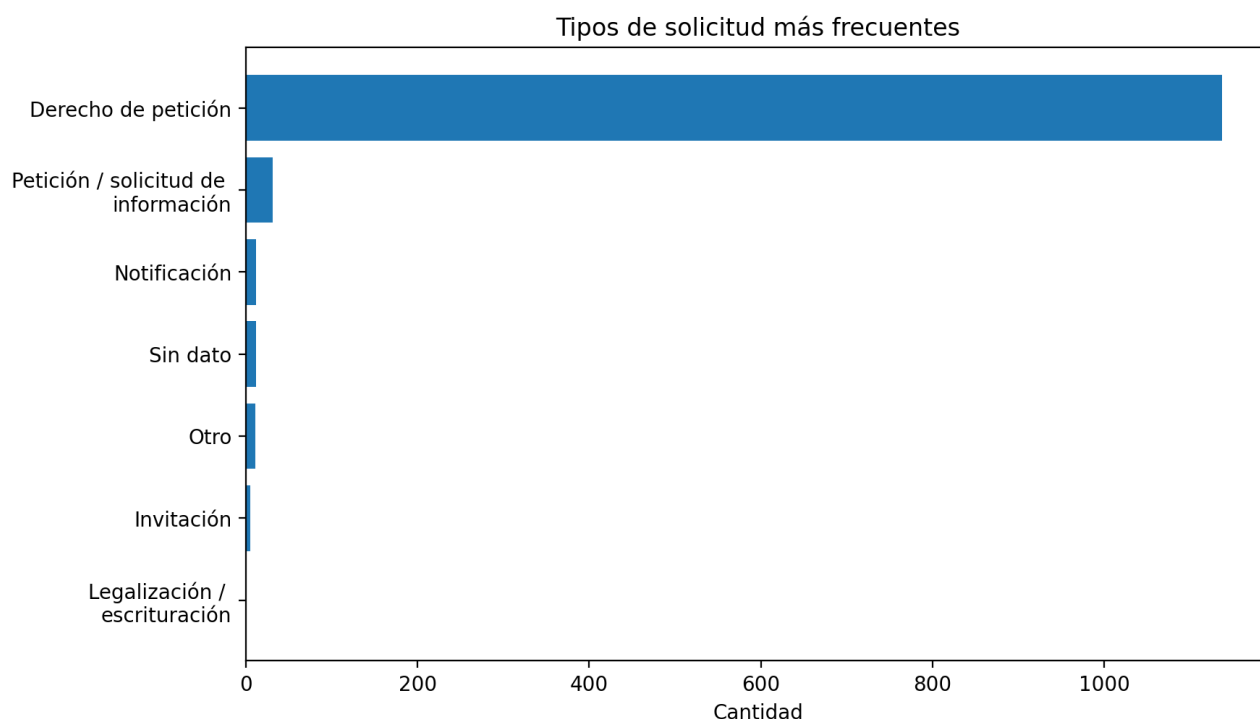
El canal virtual concentra 1.030 registros, equivalente al 85,2% de la matriz consolidada. El canal presencial registra 145 solicitudes, equivalente al 12,0%. También se observan registros

sin dato y variaciones de escritura del canal virtual, lo cual evidencia una oportunidad de mejora en la parametrización de campos.

La prevalencia del canal virtual confirma la necesidad de fortalecer la gestión tecnológica, la integridad del aplicativo SAFE y la interoperabilidad con los demás sistemas de radicación. En un contexto en el que la mayoría de solicitudes ingresa por medios digitales, las alertas de vencimiento, la asignación automática y los tableros de control no son accesorios, sino controles preventivos indispensables.

6.4 Tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Cantidad	Participación
Derecho de petición	1.137	94,0%
Petición / solicitud de información	31	2,6%
Notificación	12	1,0%
Sin dato	12	1,0%
Otro	11	0,9%
Invitación	5	0,4%
Legalización / escrituración	1	0,1%



Gráfica 4. Tipos de solicitud más frecuentes en la matriz consolidada.

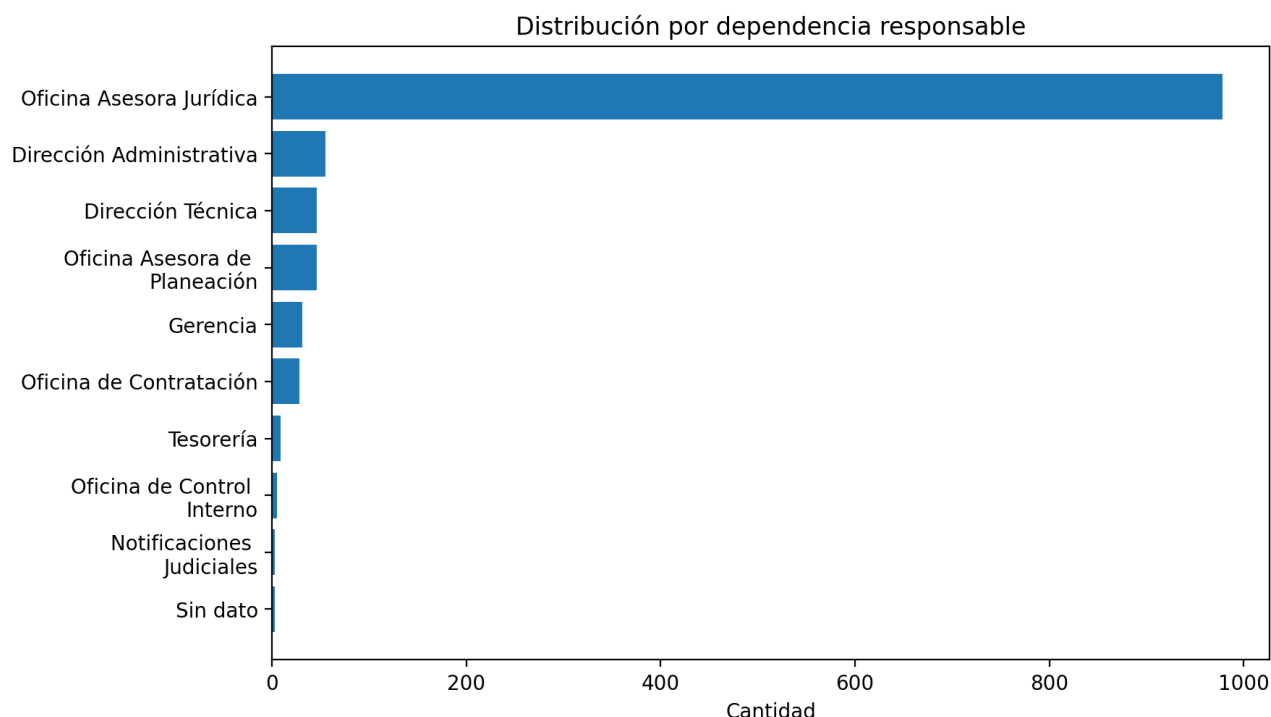
La categoría dominante corresponde a derechos de petición, con 1.137 registros, equivalentes al 94,0%. Este resultado es consistente con la naturaleza de los requerimientos que recibe

CORVIVIENDA, pues la ciudadanía acude a la entidad para solicitar información, intervención institucional, orientación sobre programas, legalización, subsidios, mejoramientos y trámites relacionados con vivienda.

El análisis también muestra variaciones ortográficas y de denominación en una misma categoría, por ejemplo distintas formas de escribir “derecho de petición” o “petición de información”. Aunque esta situación puede parecer menor, tiene impacto directo en la calidad de los reportes: fragmenta las estadísticas, dificulta la medición de tendencias y limita la toma de decisiones basada en datos. Se recomienda parametrizar listas desplegables cerradas para tipo de solicitud y evitar campos libres cuando se trate de variables estratégicas de seguimiento.

6.5 Dependencias responsables

Dependencia responsable	Cantidad	Participación
Oficina Asesora Jurídica	978	80,9%
Dirección Administrativa	55	4,5%
Dirección Técnica	46	3,8%
Oficina Asesora de Planeación	46	3,8%
Gerencia	31	2,6%
Oficina de Contratación	28	2,3%
Tesorería	9	0,7%
Oficina de Control Interno	5	0,4%
Notificaciones Judiciales	3	0,2%
Sin dato	3	0,2%



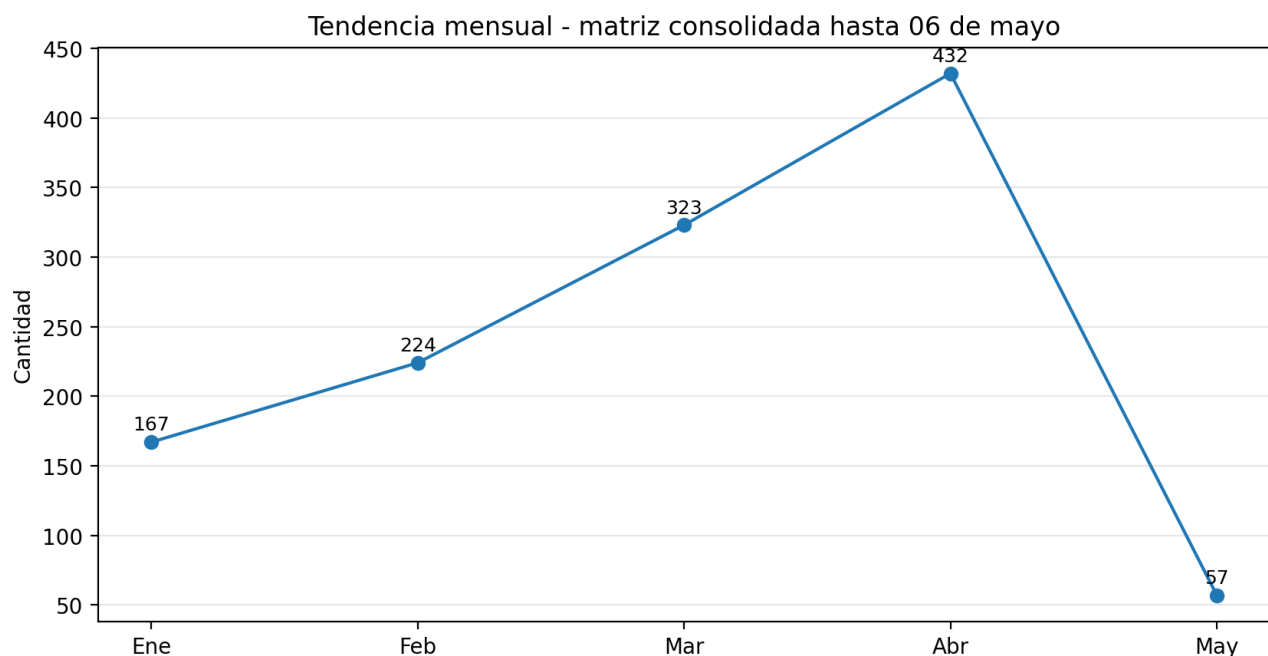
Gráfica 5. Distribución de solicitudes por dependencia responsable.

La Oficina Asesora Jurídica concentra 978 registros, lo que representa el 80,9% de la matriz consolidada. Esta concentración es significativa y refleja que la gestión de PQRSDF recae en gran medida sobre el componente jurídico, tanto por la naturaleza del derecho de petición como por el rol de coordinación y revisión que ejerce esa dependencia.

No obstante, el procedimiento de PQRSDF es transversal. Las áreas misionales y de apoyo participan en la elaboración de insumos, validación técnica, proyección de respuesta y soporte documental. Por ello, un alto volumen concentrado en Jurídica no debe interpretarse como responsabilidad exclusiva de esa oficina, sino como una señal de que se requiere mayor corresponsabilidad de las dependencias que poseen la información técnica o administrativa necesaria para responder de fondo.

6.6 Tendencia mensual de la matriz consolidada

Mes	Cantidad
Enero	167
Febrero	224
Marzo	323
Abril	432
Mayo	57



Gráfica 6. Tendencia mensual de solicitudes según matriz consolidada hasta el 6 de mayo de 2026.

La tendencia mensual de la matriz consolidada muestra un incremento sostenido entre enero y abril: enero registra 167 solicitudes, febrero 224, marzo 323 y abril 432. Mayo registra 57

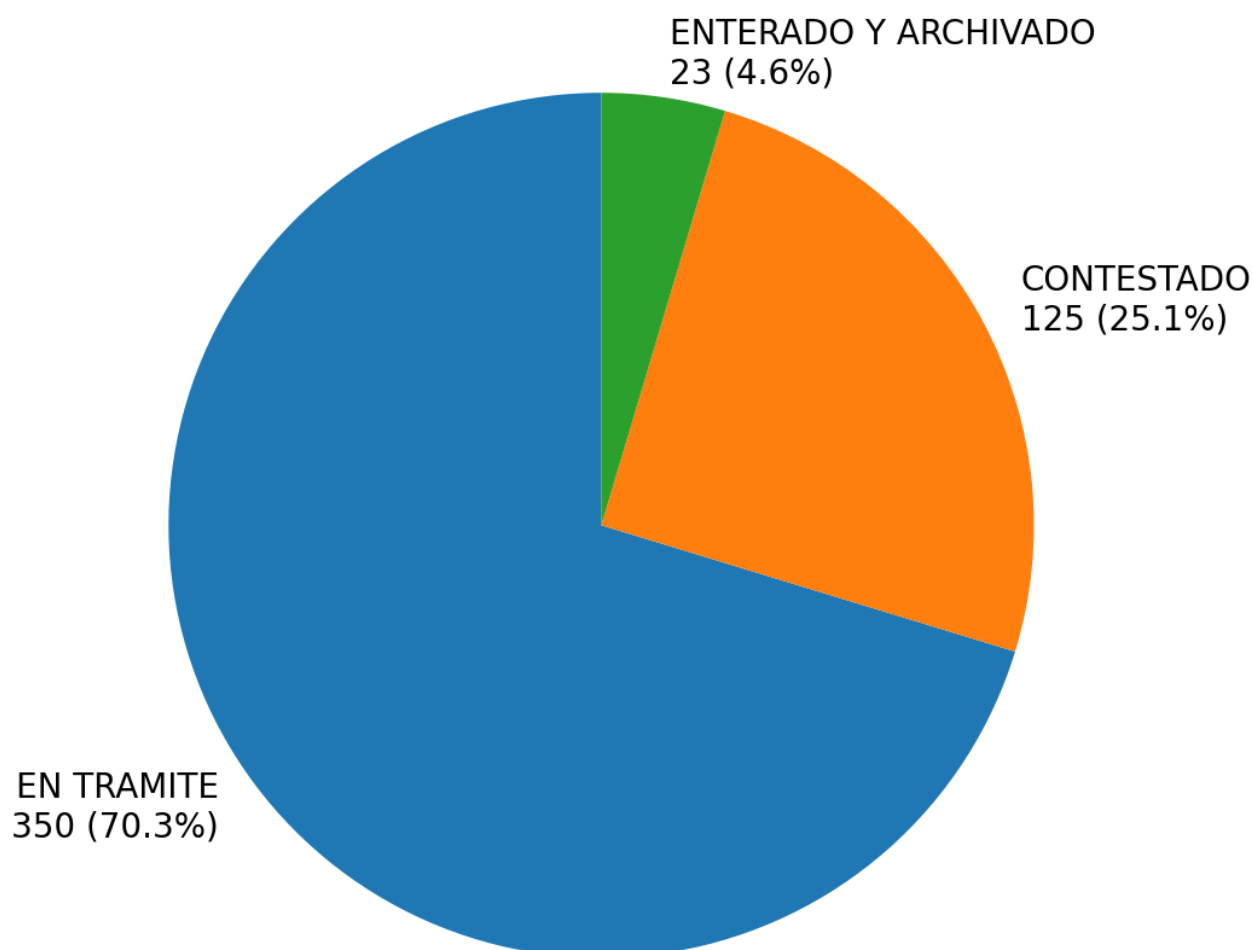
solicitudes, dato que debe leerse con cautela porque la matriz consolidada tiene corte operativo cercano al 6 de mayo, por lo que no representa el mes completo.

El crecimiento progresivo durante el primer cuatrimestre sugiere una mayor presión sobre el sistema de atención ciudadana. Este comportamiento puede estar asociado a la demanda institucional propia de programas de vivienda, legalización, mejoramiento y solicitudes de información ciudadana. Desde el punto de vista de control interno, la tendencia obliga a anticipar cargas de trabajo, ajustar la capacidad de respuesta y activar controles preventivos durante los meses de mayor ingreso.

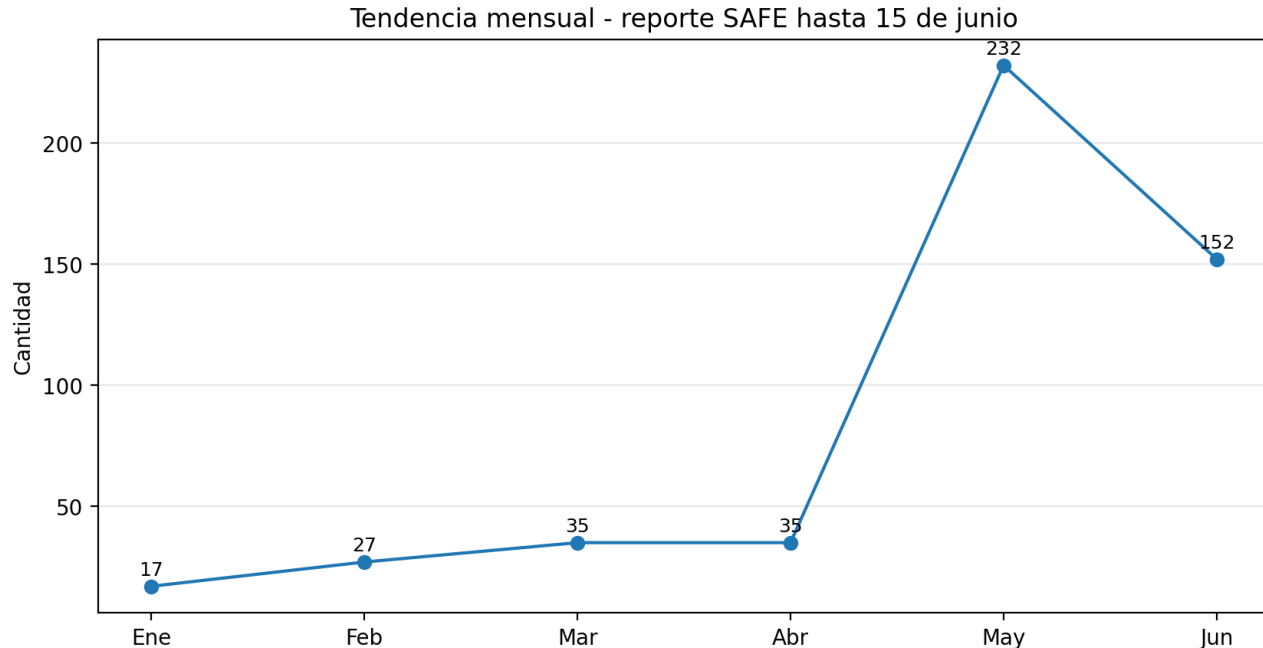
6.7 Comportamiento del aplicativo SAFE

Estado en SAFE	Cantidad	Participación
En Tramite	350	70,3%
Contestado	125	25,1%
Enterado Y Archivado	23	4,6%

Estado de solicitudes en SAFE



Gráfica 7. Estado de solicitudes en el reporte SAFE.



Gráfica 8. Tendencia mensual registrada en SAFE hasta el 15 de junio de 2026.

El reporte SAFE contiene 498 registros. De ellos, 350 figuran en trámite, equivalentes al 70,3%; 125 se encuentran contestados, equivalentes al 25,1%; y 23 aparecen como enterados y archivados, equivalentes al 4,6%.

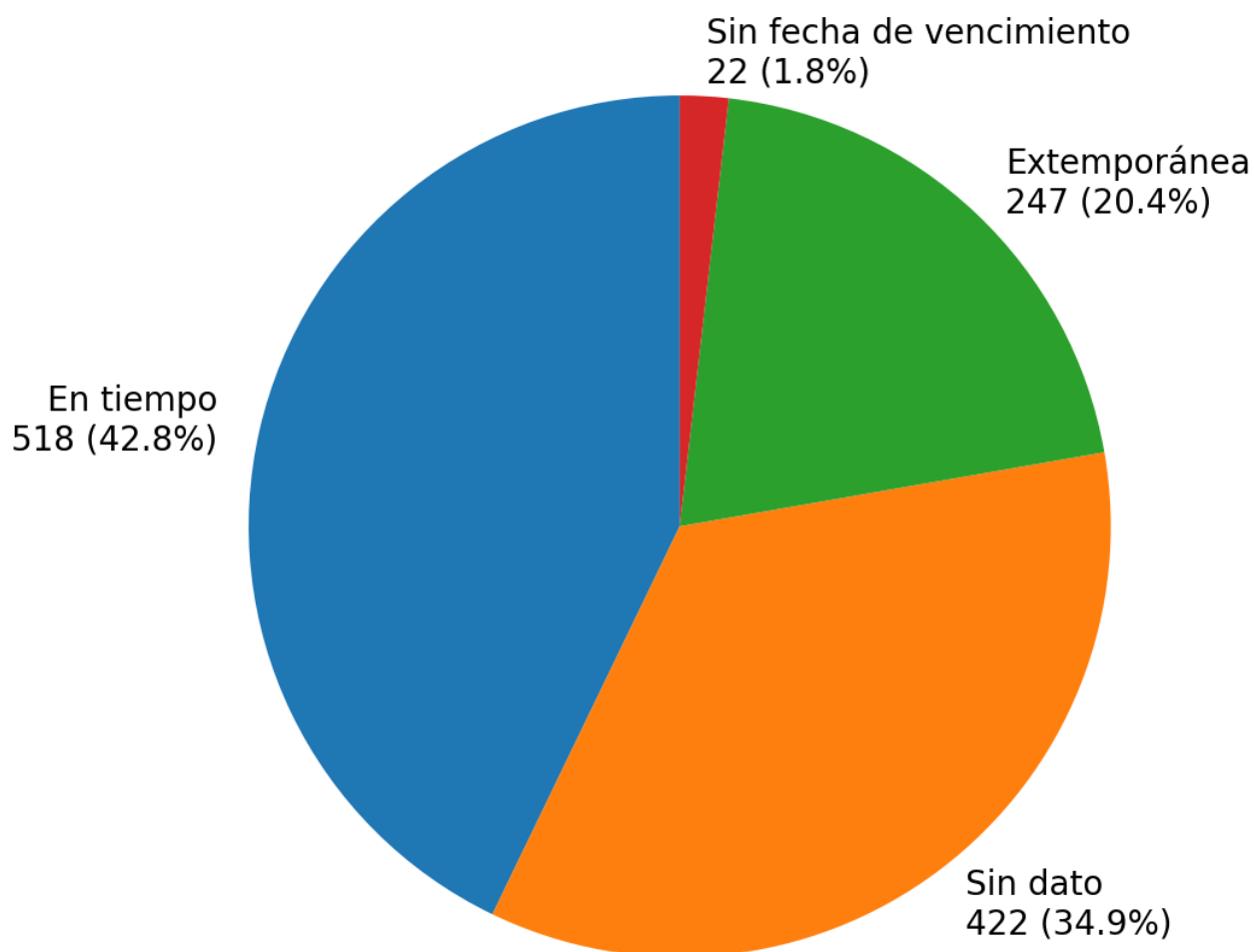
El comportamiento mensual del SAFE evidencia una carga concentrada en mayo y junio, con 232 y 152 registros respectivamente. Este dato es relevante porque coincide con la transición hacia una administración más tecnológica de las PQRSDf. La implementación de SAFE representa una fortaleza institucional, pero durante la etapa de apropiación puede generar riesgos de doble registro, rezago en cargue, diferencias entre matrices y falta de cierre oportuno en el sistema.

En consecuencia, se recomienda que SAFE sea definido formalmente como fuente principal de trazabilidad, siempre que se garantice la calidad del dato, la parametrización de campos obligatorios, la consistencia con el sistema de radicación y la generación periódica de tableros de seguimiento para la Alta Dirección y responsables de proceso.

6.8 Oportunidad de respuesta y extemporaneidad

Clasificación	Cantidad	Participación sobre matriz
En tiempo	518	42,8%
Sin dato	422	34,9%
Extemporánea	247	20,4%
Sin fecha de vencimiento	22	1,8%

Clasificación de oportunidad de respuesta



Gráfica 9. Clasificación de oportunidad de respuesta en la matriz de extemporáneas.

La matriz de oportunidad contiene 1.209 registros con asunto. De ellos, 518 aparecen clasificados como respondidos en tiempo y 247 como extemporáneos. Si se toma como universo únicamente las respuestas clasificadas entre “En tiempo” y “Extemporánea”, la oportunidad alcanza el 67,7% y la extemporaneidad representa el 32,3%.

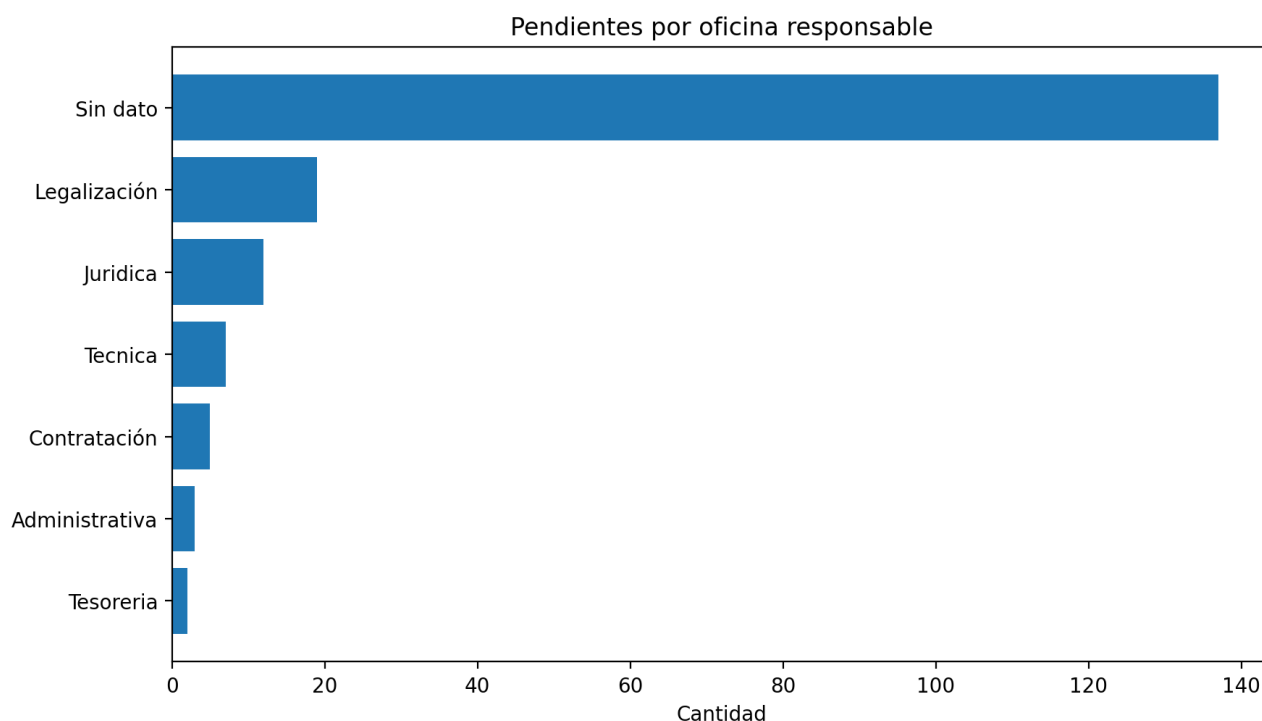
Adicionalmente, se observan 0 registros sin clasificación y 22 sin fecha de vencimiento. Este hallazgo es sustancial: la falta de clasificación o de fecha de vencimiento limita la posibilidad de medir con precisión el cumplimiento de términos legales y reduce la eficacia de los controles preventivos. Para una entidad pública, la trazabilidad del vencimiento no es un dato accesorio; es el elemento que permite anticipar incumplimientos, gestionar cargas de trabajo y evitar vulneración del derecho de petición.

La existencia de respuestas extemporáneas no debe evaluarse únicamente como una cifra aislada, sino como un síntoma de posibles debilidades en asignación, coordinación interna,

alertas de vencimiento, validación de insumos técnicos y revisión previa a la firma. Por ello, la recomendación no se limita a “responder más rápido”, sino a rediseñar el flujo de control: responsable definido desde el ingreso, plazo visible, alertas antes del vencimiento, trazabilidad de insumos y reporte periódico por dependencia.

6.9 Solicitudes pendientes

Oficina responsable	Pendientes	Participación
Sin dato	137	74,1%
Legalización	19	10,3%
Jurídica	12	6,5%
Técnica	7	3,8%
Contratación	5	2,7%
Administrativa	3	1,6%
Tesorería	2	1,1%



Gráfica 10. Solicitudes pendientes por oficina responsable.

La matriz de pendientes contiene 185 registros. La distribución muestra 137 pendientes sin oficina responsable plenamente identificada, equivalentes al 74,1%. Entre las oficinas identificadas se destacan Legalización con 19 registros, Jurídica con 12, Técnica con 7, Contratación con 5, Administrativa con 3 y Tesorería con 2.

La principal alerta no es únicamente el número de pendientes, sino la cantidad de registros sin oficina responsable. Un pendiente sin responsable definido dificulta el seguimiento, diluye la rendición de cuentas y aumenta la probabilidad de vencimiento. Desde la óptica del sistema de control interno, toda PQRSDf debe tener un dueño del trámite, una fecha límite y una

evidencia de avance. La ausencia de estos elementos impide que el proceso funcione bajo criterios de oportunidad y trazabilidad.

Las pendientes asociadas a Legalización, Jurídica y Técnica son coherentes con los temas misionales que más demanda generan: titulación, escrituración, subsidios, vivienda, mejoramientos y solicitudes de intervención. No obstante, precisamente por tratarse de asuntos misionales, requieren mayor priorización y seguimiento, pues impactan directamente la percepción ciudadana sobre la eficacia institucional.

6.10 Principales temas objeto de consulta

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, los principales temas objeto de consulta durante el período evaluado fueron: solicitud de vivienda nueva y/o subsidios para vivienda nueva, mejoramiento de vivienda, legalización de predios y/o solicitudes de escrituración o corrección, comunicaciones de citación, notificación e invitación, información sobre damnificados, ola invernal, San Francisco y reubicación, requerimientos de entes de control, auditorías, denuncias, querellas o quejas, legalización urbanística y solicitud de certificados.

Este comportamiento confirma que las PQRSDF no constituyen un proceso aislado de correspondencia, sino una expresión directa de la demanda ciudadana sobre la política pública de vivienda. Por tanto, el análisis de PQRSDF puede convertirse en un insumo estratégico para la planeación institucional: permite identificar cuáles programas generan mayor presión, cuáles trámites requieren pedagogía, cuáles asuntos producen reiteraciones y dónde deben reforzarse canales de información clara y accesible.

6.11 Calidad de la información y consistencia de registros

Durante la revisión se observaron diferencias entre el consolidado oficial y las matrices de soporte. La Oficina Jurídica reporta 1.650 recibidas y 1.171 gestionadas; la matriz consolidada contiene 1.209 registros con asunto y trazabilidad básica hasta el 6 de mayo; el reporte SAFE contiene 498 registros con corte al 15 de junio; y la matriz de pendientes contiene 185 registros. Estas diferencias pueden explicarse por cortes distintos, procesos de transición tecnológica o bases con finalidades diferentes. Sin embargo, para efectos de control interno deben gestionarse como una oportunidad de mejora.

La información pública y la rendición de informes semestrales requieren coherencia entre las fuentes. Cuando existen varias bases sin un identificador común plenamente depurado, se dificulta verificar cuántas solicitudes ingresaron, cuáles fueron respondidas, cuáles fueron trasladadas, cuáles fueron archivadas y cuáles continúan pendientes. Esta situación puede afectar la confiabilidad de los indicadores, generar reprocesos y limitar la capacidad de la Alta Dirección para tomar decisiones oportunas.

Situación observada	Riesgo asociado	Recomendación de control
Variaciones en nombres de estados, tipos y medios de	Fragmentación estadística y pérdida de	Parametrizar listas cerradas y campos obligatorios en

recepción.	confiabilidad en reportes.	SAFE.
Registros sin clasificación de oportunidad.	Imposibilidad de medir cumplimiento de términos legales.	Hacer obligatoria la fecha de vencimiento y la clasificación final del trámite.
Pendientes sin oficina responsable identificada.	Dilución de responsabilidad y aumento de vencimientos.	Asignar responsable desde el ingreso y generar alertas por dependencia.
Diferencias entre matrices y reporte SAFE.	Duplicidad, omisiones o inconsistencias en informes institucionales.	Definir una fuente única oficial y realizar conciliación mensual.

7. Riesgos identificados

Riesgo	Descripción
Riesgo de incumplimiento de términos legales	Se materializa cuando la solicitud no se responde dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 o cuando el sistema no permite identificar oportunamente el vencimiento.
Riesgo de pérdida de trazabilidad	Surge por registros sin clasificación, sin fecha de vencimiento, sin responsable o sin evidencia clara de cierre.
Riesgo de información inconsistente	Se presenta por diferencias entre matrices, cortes de información y reporte SAFE, lo cual afecta la confiabilidad del informe semestral.
Riesgo reputacional	La demora o falta de respuesta en asuntos sensibles de vivienda puede afectar la confianza ciudadana y aumentar quejas, tutelas o reiteraciones.
Riesgo operativo	El alto volumen de solicitudes concentrado en ciertas dependencias puede superar la capacidad de respuesta si no se implementan alertas, priorización y apoyo transversal.

Estos riesgos deben ser incorporados al monitoreo del proceso de atención al ciudadano y al seguimiento del plan de mejoramiento institucional. La gestión de PQRSDF tiene un carácter preventivo: detectar un vencimiento antes de que ocurra es más eficaz que justificar una respuesta extemporánea con posterioridad.

8. Observaciones de Control Interno

- La implementación del aplicativo SAFE constituye una fortaleza institucional, pero requiere consolidarse como fuente única de trazabilidad, con campos obligatorios y parametrizados.
- La matriz consolidada y el reporte SAFE evidencian diferencias de corte y estructura que deben ser conciliadas mensualmente para garantizar la confiabilidad de los informes.

- La concentración de solicitudes en la Oficina Asesora Jurídica demuestra la necesidad de fortalecer la corresponsabilidad de las áreas técnicas y misionales en la elaboración de insumos de respuesta.
- La existencia de registros sin clasificación de oportunidad y sin fecha de vencimiento limita la medición real del cumplimiento de términos legales.
- Las solicitudes pendientes sin oficina responsable plenamente identificada constituyen una alerta de control, dado que dificultan el seguimiento y la rendición de cuentas.
- La prevalencia del canal virtual exige fortalecer las alertas automáticas, reportes en tiempo real y controles de cierre documental.
- Debilidades en la clasificación de PQRS

9. Conclusiones

Primera. CORVIVIENDA ha avanzado en la organización de la gestión de PQRSDF mediante la implementación del Manual Institucional y el uso del aplicativo SAFE. Estas herramientas constituyen una base adecuada para mejorar trazabilidad, control de vencimientos y seguimiento por dependencia.

Segunda. La respuesta oficial reporta 1.650 solicitudes recibidas y 1.171 gestionadas, lo que equivale a una gestión del 71,0%. Este indicador evidencia un volumen significativo de atención, pero también una diferencia de 479 solicitudes que debe ser aclarada y clasificada en términos de pendientes, traslados, archivos o cierres efectivos.

Tercera. La matriz consolidada muestra que el 65,6% de los registros con asunto se encuentra contestado, mientras que el 15,3% permanece en trámite. Esta situación exige mantener seguimiento periódico hasta el cierre efectivo y documentado de cada solicitud.

Cuarta. La matriz de oportunidad registra 247 respuestas extemporáneas y 0 registros sin clasificación, lo que evidencia la necesidad de reforzar el control de vencimientos, la calidad de datos y la disciplina de registro.

Quinta. La matriz de pendientes contiene 185 registros, con una proporción relevante sin oficina responsable identificada. Esta situación debe corregirse de manera prioritaria, dado que la asignación clara del responsable es condición mínima para una gestión oportuna.

Sexta. El análisis de los temas consultados confirma que las PQRSDF son una fuente estratégica de información sobre las necesidades ciudadanas en materia de vivienda, mejoramiento, legalización, escrituración, reubicación y atención a población vulnerable. Por ello, el proceso debe articularse con planeación institucional, comunicaciones y mejora continua.

10. Recomendaciones

Recomendación	Acción sugerida
Unificar fuente oficial	Definir SAFE como fuente principal de información de PQRSDF o, en su defecto, establecer una matriz maestra conciliada mensualmente con radicado único, estado, responsable, vencimiento y cierre.
Parametrizar campos críticos	Usar listas desplegables cerradas para tipo de solicitud, medio de recepción, estado del trámite, dependencia responsable y clasificación de oportunidad.
Alertas preventivas	Implementar alertas automáticas a 5, 3 y 1 día antes del vencimiento, dirigidas al responsable, jefe de dependencia y Oficina Jurídica.
Tablero mensual de control	Presentar a la Alta Dirección un tablero mensual con recibidas, contestadas, pendientes, extemporáneas, vencidas y próximas a vencer por dependencia.
Cierre de pendientes	Realizar jornada de depuración de pendientes, priorizando registros sin responsable, solicitudes vencidas y trámites de mayor sensibilidad social.
Corresponsabilidad institucional	Formalizar que cada dependencia responda por la entrega oportuna de insumos técnicos, no solo la Oficina Jurídica por la proyección o revisión de respuestas.
Capacitación	Capacitar a enlaces y responsables sobre Ley 1755 de 2015, Manual PQRSDF, uso de SAFE, términos legales y criterios de respuesta de fondo.
Auditoría de calidad de datos	Realizar revisiones periódicas sobre registros sin fecha de vencimiento, sin clasificación, sin responsable o con cierre no soportado.

Las recomendaciones deben incorporarse a un plan de mejoramiento con responsables, fechas de cumplimiento e indicadores. La Oficina Asesora de Control Interno realizará seguimiento al avance de estas acciones en el marco de sus funciones de evaluación independiente.

11. Plan de mejoramiento sugerido

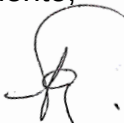
Actividad	Responsable sugerido	Plazo	Producto esperado
Conciliación de bases PQRSDF vs SAFE	Oficina Jurídica / Sistemas	30 días	Base única conciliada
Asignación de responsable a pendientes sin dato	Oficina Jurídica / Dependencias	15 días	100% de pendientes con responsable
Parametrización de campos obligatorios en SAFE	OAP / Jurídica	45 días	Campos críticos obligatorios
Implementación de alertas	OAP / Jurídica	45 días	Alertas activas y

de vencimiento			probadas
Mesa mensual de seguimiento PQRSDF	Alta Dirección / Jurídica / Control Interno	Mensual	Actas y tablero mensual
Capacitación a enlaces PQRSDF	Jurídica / Talento Humano	60 días	Funcionarios y contratistas capacitados

12. Cierre

El presente informe se emite como resultado del seguimiento independiente realizado por la Oficina Asesora de Control Interno, con fundamento en la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica y las matrices institucionales disponibles. Su propósito es fortalecer la gestión de las PQRSDF, garantizar la atención oportuna al ciudadano y contribuir al mejoramiento continuo de CORVIVIENDA.

Cordialmente,



FREDDY QUINTERO MORALES

Jefe Oficina Asesora de Control Interno
CORVIVIENDA

Proyecto: Luis Rivero Kamel, Asesor Externo

Mariana Medina Viloria, Asesor Externo