

	<p align="center"><b>PROCESO DE APOYO</b></p>	<p><b>Código: AP-GCPD01-MA-01</b></p>
	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO</b></p>	<p><b>Fecha: 29/11/2021</b></p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF</b></p>	<p><b>Páginas: 1</b></p> <p><b>Versión: 01</b></p>

**MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF DEL FONDO  
DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE  
CARTAGENA “CORVIVIENDA”**

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 2 Versión: 01

## CONTENIDO

### Capítulo I

- Introducción**
- Objetivo**
- Alcance**
- Marco Normativo**
- Definiciones**
- Acerca Del Manual**
- Declaración De La Política De Servicio Al Ciudadano**

### Capítulo II

#### Lineamientos Generales de Atención al Ciudadano

- DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
  - Principios Fundamentales de la Atención al Ciudadano
  - Herramientas para la Atención al Ciudadano
  - Características de la Atención al Ciudadano en Corvivienda
  - Expresiones del Acto Administrativo en Atención al Ciudadano en Corvivienda
  - Derechos y Deberes del ciudadano
  - Atención Preferencial
  - Acceso atención presencial
  - Protocolo de atención programada
  - Ubicación

### Capítulo III

- DE LAS PETICIONES Y SUS TÉRMINOS**
  - De los Canales o Medios para la Presentación de las Peticiones
  - De la Radicación de las diferentes Modalidades de Peticiones
  - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones para la entidad CORVIVIENDA
  - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones para los funcionarios y/o contratistas adscritos a la entidad CORVIVIENDA
  - Contenido de las peticiones:
  - Peticiones incompletas y desistimiento tácito
  - Desistimiento expreso de la petición
  - Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas
  - Trámite interno de las PQRSDF recibidas a través de Medios Tecnológicos, Medios Electrónicos y/o Redes Sociales.

### Capítulo IV

#### De las peticiones escritas, las verbales, peticiones de información, peticiones prioritarias y de consulta.

- PETICIONES ESCRITAS**
  - Trámite Interno de las Peticiones Escritas
  - ESQUEMA

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 3 Versión: 01

**PETICIONES VERBALES, REALIZADAS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS O TECNOLÓGICOS, VÍA TELEFÓNICA O MENSAJES DE VOZ**

- Peticiones Verbales
- Término para resolver las Peticiones Verbales
- Sistema de Turnos
- Peticiones verbales en otro idioma o dialecto:
- Plataforma Virtual y Comunicaciones Telefónicas.
- Sistema de Gestión Para La Gobernabilidad (SIGOB).

**DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN**

- Derecho de Petición de Información
- Respuesta a solicitud de acceso a información
- Información mínima obligatoria publicada
- Excepciones al Acceso a la Información
- Insistencia del solicitante en caso de reserva
- Inaplicabilidad de las excepciones
- Peticiones entre autoridades

**ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES**

- Atención prioritaria de peticiones.
- Trámite de las peticiones contentivas de Derechos Fundamentales.

**DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS**

- Derecho de Consultas

## Capítulo V

### De Los Trámites Especiales

**TRÁMITE INTERNO DE QUEJAS O PETICIONES QUE IMPLIQUEN ACTUACIONES DISCIPLINARIAS**

- Quejas o Peticiones de contenido disciplinario
- Denuncias de Corrupción
- Trámite de las Denuncias contra la Corrupción

**PETICIONES ESPECIALES DE CORVIVIENDA, TRÁMITE INTERNO Y REQUISITOS**

- Certificados de Vivienda de Interés Social - CERTIVIS
- Solicitud de Acompañamiento Mecanismo de Demanda de Pertenencia
- Titulación de Predios Fiscales por el Mecanismo de Cesión Gratuita:
- Renuncia al Subsidio
- Inscripción en Banco de Datos de Proyectos de Mejoramiento de Vivienda
- "2.6.4. Mejoramiento de vivienda

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 4 Versión: 01

→ 2.6.5. Mejoramiento para vivienda saludable

## Capítulo VI

### Normas Comunes a los Capítulos Anteriores

- De las Peticiones Análogas.
- Notificación de la Respuesta:
- Recurso contra los Actos Administrativos:
- Falta disciplinaria.
- De las Quejas y Reclamos:
- Sugerencias.
- Felicitaciones.
- Protocolo de Eventos de Atención a la Comunidad por parte de la Gerencia:
- Urna de Cristal.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 5 Versión: 01

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena – **CORVIVIENDA**, consideró necesario consolidar e implementar mecanismo que permitan el desarrollo social y aproximación entre el ciudadano y la administración, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los objetivos comunes de la función administrativa, para desarrollar acciones que tiendan hacia el modelo de gestión pública eficiente, transparente y racional, con altos estándares de calidad, que permitan una comunicación con la ciudadanía en el marco del respeto de sus derechos.

El Manual de Atención al Ciudadano y PQRSDF, es el instrumento que permite a los grupos de interés y de valor conocer de forma fácil y rápida los mecanismos de servicio oportuno, eficiente y de calidad a través de los canales de atención adscritos al Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - **CORVIVIENDA**.

En este documento se incluyen los protocolos establecidos que garantizan los principios, derechos y deberes que le competen a la ciudadanía y a los servidores públicos, a fin de asegurar un servicio que satisfaga las necesidades de la población objetivo.

Este documento es una herramienta que permite consolidar los conceptos, normas y protocolos que guían el actuar de los servidores públicos y su compromiso institucional, así como los deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores, para la prestación de los servicios de manera más eficiente, efectiva, digna y de calidad, estableciendo el cumplimiento en los términos de respuesta de sus peticiones.

De lo anterior, se desprende el desarrollo y establecimiento de canales de comunicación, que permitan la evaluación ciudadana de la gestión realizada; el cumplimiento de las normas y políticas orientadas a la racionalización de trámites, transparencia y lucha contra la corrupción.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 6 Versión: 01

## OBJETIVO

Establecer el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, recursos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones –PQRSDF- que se presentan ante la entidad, con el fin de mejorar la prestación del servicio, mediante el conocimiento y aplicación de procedimientos que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera eficiente y efectiva.

## ALCANCE

Este Manual de PQRSDF del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena “CORVIVIENDA” está dirigido a los distintos grupos de valor, sirve como instrumento administrativo que contiene de forma explícita, ordenada y sistemática la regulación interna de atención y servicio al ciudadano

## MARCO NORMATIVO

- **Que el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana**, dispone que: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”
- **Que el artículo 74 de la Constitución Política Colombiana**, estatuye que: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)”.
- **Que el artículo 209 de la Constitución Política Colombiana**, dispone que: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”

- **Que la Ley 1437 de 2011**, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece en su artículo 3: “**Principios**. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 7 Versión: 01

consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. (...)"

Que la norma *Ibídem*, establece en su artículo 4 las formas de iniciar las actuaciones administrativas: **“Formas de iniciar las actuaciones administrativas.** Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
4. Por las autoridades, oficiosamente.”

Que la precitada norma, establece en su artículo 5 los derechos de las personas ante las autoridades así: **“Derechos de las personas ante las autoridades<sup>1</sup>.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de

<sup>1</sup> Modificado por el artículo 1o de la Ley 2080 de 2021 que modifica los numerales 1 y 9 y adiciona los numerales 10 y 11 al artículo 5o de la Ley 1437 de 2011,

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 8 Versión: 01

conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.

10. Identificarse ante las autoridades; a través de medios de autenticación digital.

11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

De igual forma la citada norma en su artículo 7 expresa cuáles son los deberes de las autoridades en la atención al público, así: “**Deberes de las autoridades en la atención al público.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarles efectivamente.

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 9 Versión: 01

permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos”

- **Que la Ley 1474 de 2011**, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece en su Artículo 76: “**Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

Que de conformidad con la Sentencia C-818 de 2011 se declaró inexecutable los artículos del 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, quedando sus efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014 con el fin de que el Congreso expidiera la Ley Estatutaria respectiva.

- **Que el 30 de junio de 2015 se expidió la Ley 1755** por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Que el Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015** señala: “**Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 10 Versión: 01

resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. (...)

- **Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995**, señala: “Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.”

Que el Gobierno Nacional mediante Decreto 19 de 2012, dictó “Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

- **Que la Ley 734 de 2002 en su Artículo 34**, numeral 19 expresa que, entre otros, es deber de todo servidor público, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.
- **Que la Ley 1952 de 2019** es el nuevo Código Único Disciplinario, el cual tiene vigencia a partir del 1º de Julio de 2021 y que investigará las presuntas faltas disciplinarias en las que incurran los servidores públicos con las funciones relacionadas con su cargo.
- **Que la Ley 2094 de 2021 reformó la Ley 1952 de 2019** para aumentar las garantías a los funcionarios de elección popular al momento de ser juzgados, en cumplimiento de la exigencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en su sentencia del 8 de julio del 2020, en la que condenó al Estado por la sanción de destitución e inhabilidad impuesta a un funcionario público.
- **Que según el Decreto 2641 de 2012** que reglamenta los artículos 73 y 76 del Dto. 1474 de 2011, se tendrán en cuenta las: “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **Que de conformidad con la Ley 1712 de 2014** se reglamenta el Acceso a la Información Pública o Ley de Transparencia.
- **Que el Decreto 491 de 2020** reglamentó los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas y Reclamos y las notificaciones electrónicas durante el Estado de Emergencia Sanitaria.
- **Que el Decreto 2623 de 2009** crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas,

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 11 Versión: 01

metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al Servicio del Ciudadano.

- **Que la Ley 2080 de 2021** reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011 y dictan otras disposiciones en materias de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
- Que dentro de las comunidades vulnerables atendidas por Corvivienda están las víctimas del conflicto armado, los discapacitados, las personas en situación de riesgo no mitigable quienes están protegidos dentro del marco legislativo en Colombia mediante las leyes **1448 de 2011 (Víctimas)**; **Ley 361 de 1991 (Ley de Discapacidad)**; **Ley 1523 de 2012 (Gestión del Riesgo de Desastres)**.
- **Que el Decreto Único Reglamentario del Sector TIC**, específicamente, en el Capítulo I, Título 9, parte 2, libro 2, la estrategia de Gobierno en línea planteó como objetivo “Garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad”.
- **Que el Decreto 1499 de 2017** actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión articulado con el Sistema de Control Interno y es definido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- **Que la Dimensión de MIPG a desarrollar en el presente manual es la dimensión No. 5 sobre la “información y la comunicación”**, la cual va de la mano con la “**Gestión Documental**” de la entidad.
- Que el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital Corvivienda, es un establecimiento público descentralizado del orden Distrital, con Personería Jurídica, Autonomía Administrativa y Patrimonio Independiente fue creado mediante el **Acuerdo No 037 de Junio 19 de 1991** de conformidad con las facultades conferidas al Concejo Distrital de Cartagena.
- **Que en el Decreto 822 de 15 de Noviembre de 1991** se asignan funciones al Fondo y además se determinó en el Artículo Séptimo cuales eran los Órganos de Dirección, estableciéndose como tales la Junta Directiva y el Gerente de la entidad; los artículos subsiguientes establecieron quienes integrarían la Junta Directiva y las funciones de la misma.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 12 Versión: 01

- **Que a través del Acuerdo 004 del 26 de agosto de 2003**, expedido por el Consejo Directivo, se adoptaron los Estatutos Internos del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital “Corvivienda”, dentro del cual se ratifican sus órganos de dirección.
- Que en los artículos Décimo Segundo y Décimo Tercero del citado Acuerdo, se estableció que la Dirección del Fondo estaba a cargo del Consejo Directivo.
- Que en el artículo **Décimo Cuarto del Acuerdo 004 de 2003** de Corvivienda, en su numeral cuarto expresa: “Dictar su propio reglamento y las normas generales para el funcionamiento de la entidad, de acuerdo con las leyes y los acuerdos de la materia”.
- **Que el Consejo Directivo mediante Acuerdo No.002 de 2015** celebrado en diciembre de 2015, se aprobó el Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos PQRS, del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital –CORVIVIENDA-, vigente actualmente.
- Que es necesario modificar el manual vigente en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena, en adelante, CORVIVIENDA, el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos, organismos del Ministerio Público, Organismos de Control Político, etc.
- Que es importante y necesario regular dentro del presente Acuerdo el macro-concepto de Atención al Ciudadano que abarca el de PQRSDF y que implica los siguientes elementos: Servicio, Calidad en el Servicio, Canales de Servicio, el manejo adecuado de la voz, la comunicación asertiva, el lenguaje verbal y no verbal, la escucha activa, el manejo apropiado de personas alteradas, de personas discapacitadas y de la tercera edad, entre otros asuntos relevantes.

## DEFINICIONES

- a) **Ciudadano:** Es el nacional colombiano que requiere de atención de la entidad.
- b) **Usuario:** Es el nacional o extranjero que presenta su petición, queja o reclamo, sugerencia, denuncia o felicitaciones ante la entidad.
- c) **Cliente Interno:** Es el servidor público que presta el servicio público de atención al usuario o ciudadano.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 13 Versión: 01

- d) **Cliente Externo:** Es la persona natural o jurídica o entidad del Estado que presenta la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia.
- e) **Grupos de interés:** “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales”
- f) **Grupos de valor:** “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad”.
- g) **Peticiones:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a CORVIVIENDA y a obtener la pronta resolución para garantizar su derecho fundamental.
- h) **Peticiones en interés particular:** Derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la respuesta de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- i) **Peticiones en interés general:** Serán de carácter general cuando tengan relevancia dentro de un conglomerado y sus motivos son de interés colectivo.
- j) **Peticiones de información:** Las peticiones de carácter informativo son aquellas tendientes a conocer los actos o actuaciones administrativas. Adhiérase a la presente definición, todas las definiciones de información que establece la Ley 1712 de 2014, en su artículo 6° (Ley de Acceso a la Información Pública o Ley de Transparencia), así como todas las excepciones a dicho derecho establecidas en la precitada norma y en la Ley 1755 de 2015.
- k) **Peticiones en solicitud de copias:** Aquellas en las cuales se solicita reproducción de documentos proferidos por la entidad o que hacen parte de sus archivos, siempre que no se encuentren sometidos a reserva constitucional o de ley o violen el derecho a la intimidad de los particulares.
- l) **Quejas:** La manifestación de inconformidad a través del cual se pone en conocimiento de las autoridades administrativas la insatisfacción de un usuario o usuaria en relación con el servicio recibido por parte de quien se

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 14 Versión: 01

le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por parte de una autoridad administrativa que actúa irregularmente.

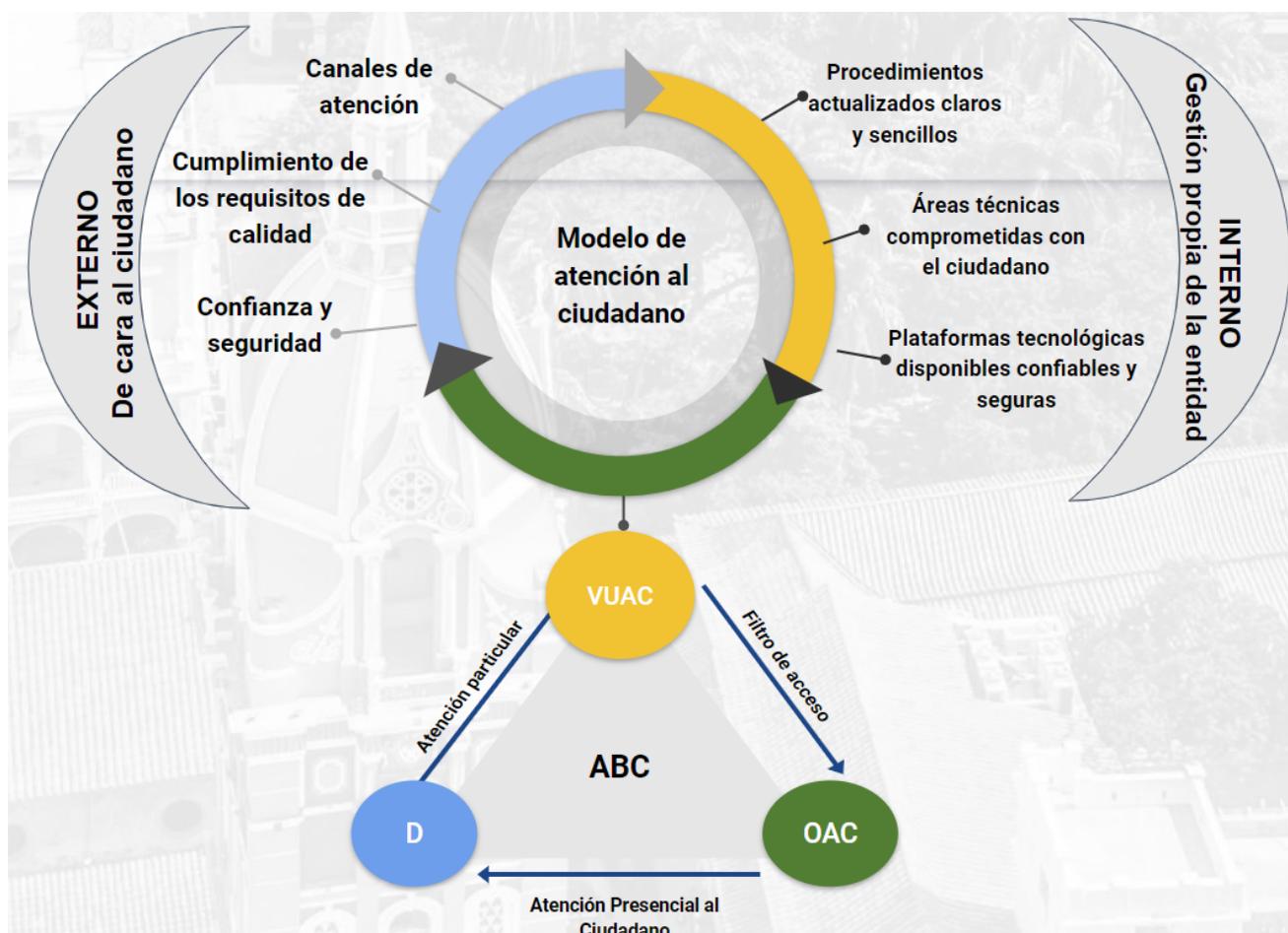
- m) **Reclamos:** Son oposiciones que expresan una disconformidad o discrepancia conforme a la atención brindada cuyo objeto es que se le revise una actuación administrativa con la cual no se está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o modificada o compensada en términos económicos.
- n) **Sugerencias:** Es una propuesta o idea que se presenta ante la entidad, cuando el usuario quiera expresar su opinión sobre el mejoramiento de los procesos o servicios.
- o) **Solicitudes:** Peticiones de interesados o beneficiarios de las viviendas de interés social o prioritario relativas a las convocatorias o al estado de asignación del subsidio o a que se subsane una postulación.
- p) **Consulta:** Solicitudes de conceptos a Corvivienda referentes a un tema de interés de una entidad pública o privada o de un usuario de vivienda de interés social o prioritario.
- q) **Recursos:** Son los instrumentos jurídicos con que cuentan los administrados siempre y cuando las resoluciones no se encuentren ejecutoriadas y cuando el Código Contencioso Administrativo y de Procedimiento Administrativo señala que deban agotarse para, posteriormente, demandar ante la vía jurisdiccional.
- r) **Informativa:** Documentos y/o comunicaciones presentadas a la entidad que no ameritan trámite alguno.
- s) **Felicitaciones:** Reconocimientos y/o agradecimientos recibidos por el usuario o beneficiario de vivienda o de la comunidad en general.

## INSTRUCCIONES GENERALES

El presente manual se encuentra integrado por dos componentes; la atención al ciudadano y el acceso de las PQRSDF, para ambos se construyó un protocolo de gestión o ABC en el cual se identifica con plenitud como debe ser el acceso por los distintos canales de atención adscritos al Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - **CORVIVIENDA**. Con ello, 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.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 15 Versión: 01

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.



## DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

“El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA, desde la alta dirección, en su compromiso con la ciudadanía y grupos de valor, promueve la ejecución de las actividades de servicio público que permiten el desarrollo de escenarios donde prima el servicio al ciudadano y la participación ciudadana como eje transversal del camino a la construcción de igualdad, inclusión, transparencia y equidad, cumpliendo la normatividad legal vigente y logrando contribuir a los planes de desarrollo nacional y local, y a los programas, proyectos, servicios y trámites de la entidad, para satisfacer las necesidades de los solicitantes y grupos poblacionales.”

Escenarios que la Función Pública ha definido como de interacción entre la entidad y la ciudadanía:

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 16 Versión: 01

- Ciudadano que consulta información pública.
- Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad.
- Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas o exige cuentas a la entidad.
- Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

## CAPÍTULO II

### LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito de Cartagena - **CORVIVIENDA**, está comprometido con la satisfacción de los ciudadanos, respondiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, para lo cual Corvivienda incorpora atributos de calidad en el servicio y comportamientos asociados para brindar atención a los ciudadanos, contando con un equipo humano calificado y cualificado, que cuenta con múltiples canales de comunicación y siempre vela por la mejora continua en los programas misionales de la institución.

Por tanto, la interacción con los ciudadanos a través de cualquier canal de atención se realiza con un lenguaje claro y preciso, ajustado al interlocutor, con el fin de:

- Reducir errores y aclaraciones innecesarias
- Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos
- Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado
- Promover la transparencia y el acceso a la información pública
- Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana
- Fomentar la inclusión social para grupos en condición de discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

**Principios Fundamentales de la Atención al Ciudadano:** La Atención al Ciudadano en Corvivienda tendrá en cuenta los siguientes principios esenciales en el servicio que presta al ciudadano, los cuales son: Respeto, responsabilidad, confianza, seguridad y prontitud. Entiéndase cada uno de ellos como:

- Respeto:** Cuidado del otro y de uno mismo.
- Responsabilidad:** Atención a tiempo y de fondo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Confianza:** Brindar un servicio de calidad de forma amable y oportuna.
- Seguridad:** Ser asertivos y certeros en la respuesta al ciudadano y/o usuario.
- Prontitud:** Brindar una respuesta de fondo en el menor tiempo posible.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 17 Versión: 01

### 8.1.1 Herramientas para la Atención al Ciudadano

El Servidor Público usará las siguientes herramientas en la atención al ciudadano.

- A. **Canales de Servicio:** En el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital Corvivienda presta su atención al ciudadano mediante los siguientes canales: Físico o Escrito, Presencial o Verbal, Virtual o por Medios Electrónicos.
- B. **Manejo de la Voz:** En Corvivienda el servidor público o el particular que presta funciones públicas deberá utilizar, apropiadamente, la tonalidad de su voz, especialmente, con usuarios alterados o irritados por causa de alguna inconformidad con la prestación del servicio público en la Entidad.
- C. **Comunicación Asertiva:** La comunicación debe ser: i. Cortés, sin agresividad o doble sentido; ii. Concisa o sin decorar la información; iii. Completa, es decir, que no prescinda de lo esencial; iv. Correcta, es decir, sin errores o inexactitudes; v. Coherente, es decir, de forma lógica; vi. Concreta o sin abstracciones; vii. Clara, es decir, sin ambigüedades.
- D. **Escucha Activa:** El servidor público o particular que preste funciones públicas en Corvivienda que atienda al público, debe aplicar en todo momento el principio de la Escucha Activa y tomará el uso de la palabra para dar una respuesta de fondo al usuario. En caso que la respuesta no sea satisfactoria a los intereses particulares del mismo, deberá explicar las razones de la negativa y en todo caso, remitir al funcionario competente.
- E. **Dignidad e igualdad en el trato dentro de la diferencia:** A todos los usuarios se les tratará con dignidad e igualdad en el trato dentro de la diferencia del grupo poblacional. La preferencia en la atención de ciertos grupos vulnerables o en condición de discapacidad les dará derecho a ser atendidos en condiciones dignas no degradantes y al debido respeto que merece todo ser humano sin sentir lástima por su condición.

#### Características de la Atención al Ciudadano en Corvivienda

En la atención al ciudadano en Corvivienda prevalecerán las siguientes características esenciales del servicio: amabilidad, confiabilidad de la información, respeto, inclusión, oportunidad, celeridad, eficacia, eficiencia, efectividad y empatía con el ciudadano.

#### Del Acto Administrativo en Atención al Ciudadano en Corvivienda

En la atención al ciudadano de la entidad se deben distinguir las diferentes manifestaciones de la voluntad administrativa del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital “Corvivienda” de la siguiente manera:

- a) **Comunicación Oficial:** Información de carácter oficial de naturaleza inmediata que interesa a los servidores públicos de Corvivienda o a los particulares que prestan funciones públicas.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 18 Versión: 01

- b) **Comunicación Informativa:** Noticia específica sobre un tema científico o bibliográfico de interés general.
- c) **Directiva de Gerencia:** Instrucción emanada de la Gerencia de Corvivienda mediante la cual se precisa o se determina una política, procedimiento o el cumplimiento a disposiciones legales o reglamentarias hacia los servidores públicos y/o contratistas de la entidad.
- d) **Directiva de Jefe de Área:** Política del Jefe de Departamento de Corvivienda hacia los servidores públicos y/o contratistas de su área.
- e) **Memorando Interno:** Anuncio breve para recordar una actividad específica a los funcionarios de planta y/o contratistas de Corvivienda.
- f) **Resolución:** Manifestación de la voluntad de la Gerencia que solventa un conflicto, que crea un manual, que liquida un contrato o que en general da pautas en una materia determinada.
- g) **Acuerdo:** Decisión emanada del Consejo Directivo que afecta los intereses de la Entidad.
- h) **Respuesta:** Decisión de fondo, de manera clara y precisa de interés general o particular.

## DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

### Derechos

- a) Recibir un trato digno y respetuoso.
- b) Recibir información de procesos, trámites y servicios que la entidad CORVIVIENDA haya ejecutado, se encuentre en gestión o tenga pensado efectuar.
- c) Conocer el procedimiento para presentar PQRSDF.
- d) Recibir respuesta oportuna a sus PQRSDF.
- e) Exigir el cumplimiento del subsidio al cual es beneficiario.
- f) Exigir privacidad de su información.
- g) Conocer el estado de cualquier actuación o trámite.
- h) A que le garanticen la no vulneración ni la violación de los derechos.
- i) Garantizar la protección e integridad de las personas que integran su núcleo familiar.
- j) A ser oídas y a que se les facilite el aporte de documentos o cualquier información obtenida legalmente, para que no sea retirado de un subsidio adquirido.
- k) Interponer recursos de ley. Estos recursos son los medios que puede utilizar el ciudadano que se sienta perjudicado por una decisión interna de la entidad, para que esta sea modificada o dejada sin efecto.
- l) Se le garantice la igualdad durante los sorteos de los diversos proyectos abiertos en la entidad.
- m) Exigir atención especial y preferente, según el principio de enfoque diferencial.
- n) Pedir un intérprete o traductor, si es necesario.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 19 Versión: 01

## Deberes

- a) Aceptar y obedecer la constitución y las leyes.
- b) Obrar conforme al principio de buena fe, con honestidad y lealtad.
- c) Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- d) Mostrar un trato respetuoso con los servidores públicos y/o contratista.
- e) Respetar filas y/o turnos asignados en los puntos de atención.
- f) Cuidar las instalaciones y sus elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- g) Cumplir con lo que es requerido para los procedimientos de los diferentes trámites.
- h) Velar por la privacidad y por la seguridad el uso de su identificación y la información confidencial brindada por la entidad.
- i) Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- j) No pagar a intermediarios para que realice sus trámites ante las diferentes entidades del estado, ya que son gratuitos.
- k) Denunciar cualquier hecho irregular que suceda durante su solicitud y trámite.
- l) Informar siempre todo cambio en los datos personales, como residencia o teléfono

## Atención Preferencial

Atención preferente o prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

ATENCIÓN AL CIUDADANO	
<b>Adultos Mayores o Mujeres Embarazadas</b>	Una vez entran a Corvivienda, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
<b>Niños, Niñas y Adolescentes</b>	Tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 20 Versión: 01

	les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
<b>Personas en situación de vulnerabilidad:</b> Víctimas de la violencia, Desplazados y Personas en situación de pobreza extrema	Debe incorporar actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientarlos sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
<b>Grupos Étnicos Minoritarios:</b> indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos	<p>Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.</p> <p>En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsela a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.</p> <p>En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.</p>
<b>Personas de Talla Baja</b>	Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
<b>Personas en condición de discapacidad</b>	Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben

	<p>PROCESO DE APOYO</p>	<p>Código: AP-GCPD01-MA-01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>Fecha: 29/11/2021</p>
	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF</p>	<p>Páginas: 21 Versión: 01</p>

	<p>tener en cuenta las siguientes reglas generales:</p> <p>Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.</p> <p>No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.</p> <p>Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.</p> <p>Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.</p> <p>Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.</p> <p>No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.</p> <p>Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.</p>
	<p><b>Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual</b> no se le hablará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando</p>

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 22 Versión: 01

	<p>durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.</p>
	<p><b>Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas</b>, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.</p>
	<p><b>Atención a personas con sordo ceguera</b> es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.</p>
	<p><b>Atención a personas con discapacidad física o motora</b> no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un (1) metro</p>

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 23 Versión: 01

	<p><b>Atención personas con discapacidad cognitiva</b> se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).</p>
	<p><b>Atención a personas con discapacidad mental</b> se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.</p>
	<p><b>Atención a personas con discapacidad múltiple.</b> Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se utilice el canal de comunicación apropiada para la persona, el cual puede ser el canal auditivo, el visual o el táctil.</p>

### ACCESO ATENCIÓN PRESENCIAL

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 y carnet de vacunación covid-19.

	<b>PROCESO DE APOYO</b>	<b>Código: AP-GCPD01-MA-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Fecha: 29/11/2021</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF</b>	<b>Páginas: 24</b> <b>Versión: 01</b>

Todo ciudadano deberá cumplir con el siguiente protocolo de acceso:

- a) Al acercarse a la entidad deberá identificarse con el vigilante o personal de acceso y manifestar su interés.
- b) Si su interés es presentar algún documento será direccionado a la VUAC, donde se recepciona y radica para posteriormente continuar con lo señalado en el capítulo IV de este manual.
- c) Si su Interés es presentar una solicitud verbal, será direccionado al OAC (Oficina 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.
- d) 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.
- e) 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 IV de este manual.
- f) 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. ( el enlace será suministrado por la Oficina de Sistemas en el tiempo respectivo)

### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMADA**

Los funcionarios de planta y/o contratistas podrán citar a los ciudadanos para ser atendidos de manera particular y presencial en las instalaciones de la entidad y para ello deberá cumplir con el siguiente protocolo de atención programada:

- a) Cada vez que el servidor público y/o contratista programe visita de un particular a las instalaciones de la entidad deberá informar al OAC nombre, número de cédula, fecha y hora de la visita.
- b) El OAC recibirá la información y la radicará en la matriz Protocolo de Atención Programada donde se dejará plasmado el cronograma de visitas semanal y/o mensual.
- c) El asesor de turno imprimirá el cronograma de cada día y lo entregará al personal de seguridad quien estará atento al ingreso de los ciudadanos programados.
- d) El ciudadano con citación previa al acercarse a la entidad deberá identificarse con el personal de seguridad quien lo redireccionará al área establecida en el cronograma de visitas.

El servidor público y/o contratista de la Entidad será responsable por las actuaciones del visitante durante el tiempo que dure la visita y permanezca en las instalaciones, para lo cual deberá tener en cuenta que el comportamiento del visitante no impacte negativamente o disturbe las labores de los demás servidores públicos o contratistas. En caso de que el visitante porte consigo elementos tecnológicos tales como computadores portátiles, cámaras o tabletas, está

	<b>PROCESO DE APOYO</b>	<b>Código: AP-GCPD01-MA-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Fecha: 29/11/2021</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF</b>	<b>Páginas: 25</b> <b>Versión: 01</b>

obligado a informar en la VUAC ubicada en el 1° piso y realizar el respectivo registro al ingreso y salida en las planillas, minutas o en el instrumento dispuesto para ello por la Entidad.

El servidor público y/o contratista de la Entidad contará con el apoyo del personal de seguridad en caso de que el visitante perpetúe un comportamiento inadecuado siendo altivo y soez o con intenciones de agresión física o dañar los bienes de las instalaciones.

### **UBICACIÓN**

Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena "CORVIVIENDA" en la ciudad de Cartagena, Barrio Manga 3° Avenida calle 28 #21-62.

La oficina de la VUAC (Ventanilla única de atención al usuario) y el OAC (Oficina de atención al ciudadano) se encuentran ubicadas en el primer piso de la entidad, con el propósito que haya un mejor acceso y fluidez para todos los ciudadanos que quieran acercarse a la entidad.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LAS PETICIONES Y SUS TÉRMINOS**

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, en forma verbal o escrita, ante CORVIVIENDA, en los términos señalados en la Constitución, la Ley y el presente Acuerdo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Las actuaciones iniciadas por las personas ante CORVIVIENDA implican el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin necesidad de invocarlo.

En ejercicio del derecho de petición, consagrado en la Ley 1755 de 2015, cualquier persona podrá solicitar o presentar entre otras actuaciones, las siguientes: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, el planteamiento de consultas, la solicitud de revisión y requerimiento de copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

#### **De los Canales o Medios para la Presentación de las Peticiones**

Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y las demás mencionadas en el

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 26 Versión: 01

artículo tercero, se podrán presentar de forma verbal, escrita, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos y seguirán el trámite establecido en el título cuarto de este manual:

- a) **Canal Presencial:** Son las solicitudes presentadas personalmente de forma verbal, las cuales se recibirán mediante el formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano.
- b) **Canal Escrito:** Son las peticiones presentadas a través de la ventanilla única de atención al ciudadano; también por medio del buzón de solicitudes y felicitaciones localizado en el VUAC.
- c) **Canal Virtual:** A través de los siguientes medios: Correo [atencionalusuario@corvivienda.gov.co](mailto: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-
- d) **Canal Telefónico:** Son aquellas peticiones presentadas por la línea telefónica de atención al usuario, mediante el formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano.



Los servidores públicos y contratistas de la entidad CORVIVIENDA, no deben tramitar o responder peticiones presentadas por medios diferentes a los formalmente señalados en este artículo, de ser recibidas, deberán ser remitidos a través de los mecanismos establecidos en el presente manual.

**Presentación y Radicación:** Las peticiones podrán presentarse por los distintos

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 27 Versión: 01

canales de atención que cuenta la entidad CORVIVIENDA tales como: Verbal, Físico o Virtual y deberá quedar constancia de la misma, ya sea por escrito, y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

A la petición presentada por el canal físico se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al petitionerario.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, ésta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

**De la Radicación de las diferentes Modalidades de Peticiones:** La entidad CORVIVIENDA, recibirá las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias denuncias y felicitaciones, presentados a través de los diferentes medios oficiales establecidos en este manual, los cuales deberán tener un número único de identificación o radicado con la respectiva fecha y hora de recepción, para su seguimiento y control correspondiente.

Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser radicada, atendiendo lo dispuesto en el párrafo anterior.

**Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones para la entidad CORVIVIENDA:** Toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al petitionerario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, CORVIVIENDA ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al petitionerario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a CORVIVIENDA en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, CORVIVIENDA informará de tal circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Para la respuesta de los requerimientos que se presentan por parte de los

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 28 Versión: 01

diferentes entes de control, el plazo estará señalado por los términos especiales que ellos otorgan a la entidad. Sin embargo, cuando por justificada causa se requiera tiempo adicional, para emitir respuesta de fondo, se procederá atendiendo lo indicado en el párrafo anterior.

**Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones para los funcionarios y/o contratistas adscritos a la entidad CORVIVIENDA:** los funcionarios y/o contratistas adscritos a la entidad CORVIVIENDA deberán tramitar toda petición dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

El tiempo de respuesta empieza a correr a partir de la radicación interna de la petición en la entidad.

Si por alguna razón, motivo o circunstancia el funcionario y/o contratista, no puede resolver la petición en el tiempo establecido anteriormente, este por el mismo medio que le fue asignado, deberá informar las razones por las cuales no es posible dar trámite a la respectiva petición, y se tendrá en cuenta el término de respuesta indicado anteriormente (cinco días hábiles)

Tipo de PQRSDF	DEFINICIÓN	TÉRMINO LEGAL	TÉRMINO para los funcionarios y/o contratistas
Peticiones de información	Las peticiones de carácter informativo son aquellas tendientes a conocer los actos o actuaciones administrativas.	10 Días	05 Días
Peticiones de documentos	Las peticiones de Documento son las tendientes a solicitar copias tendientes a conocer los actos o actuaciones administrativas.	10 Días	05 Días
Peticiones de Consulta	Las peticiones de consulta son las tendientes a aquellas que buscan conocer asuntos referentes a las materias a su cargo.	30 Días	05 Días
Peticiones incompletas y desistimiento tácito	Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, se deberá requerir al usuario la información que sea necesaria para dar respuesta de fondo.	a los 10 días solicita la ampliación de la información para tramitar en 30 días.	05 Días solicita la ampliación de la información para tramitar en 20 días.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 29 Versión: 01

## CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Toda petición deberá contener, por lo menos:

- 1) La designación de la autoridad a la que se dirige, que en este caso, será generalmente, CORVIVIENDA.
- 2) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- 3) El objeto de la petición.
- 4) Las razones en las que fundamenta su petición.
- 5) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- 6) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

CORVIVIENDA tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

### Peticiones incompletas y desistimiento tácito

En virtud del principio de eficacia, cuando CORVIVIENDA constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, CORVIVIENDA decreta el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 30 Versión: 01

lleno de los requisitos legales.

El funcionario o contratista que se le haya asignado una petición que se encuentre incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo tendrá cinco (05) Días hábiles para solicitar la ampliación de la información y una vez allegado los documentos deberá ser tramitado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

Tipo de PQRSDF	DEFINICIÓN	TÉRMINO LEGAL	TÉRMINO para los funcionarios y/o contratistas
Peticiones incompletas y desistimiento tácito	Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, se deberá requerir al usuario la información que sea necesaria para dar respuesta de fondo.	a los 10 días solicita la ampliación de la información para tramitar en 30 días.	05 Días solicita la ampliación de la información para tramitar en 15 días.

### **Desistimiento expreso de la petición**

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero CORVIVIENDA podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

### **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas**

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivó la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, CORVIVIENDA podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

### **Trámite interno de las PQRSDF recibidas a través de Medios Tecnológicos, Medios Electrónicos y/o Redes Sociales**

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 31 Versión: 01

Las PQRSDF recibidas a través del canal virtual serán registradas en las VUAC y se someterán en lo sucesivo al trámite señalado en el presente manual para las peticiones escritas. Las PQRS recibidas por vía telefónica se podrán responder de la misma forma, inmediatamente.

## CAPÍTULO IV

### DE LAS PETICIONES ESCRITAS, LAS VERBALES, DE INFORMACIÓN, PRIORITARIAS Y DE CONSULTA

#### PETICIONES ESCRITAS

**Trámite Interno de las Peticiones Escritas:** El usuario presenta la solicitud de PQRSDF en la VUAC (Ventanilla Única de Atención al Ciudadano), donde la secretaria recepcionista la recibe, le asigna un número de radicación y la registra tanto en la matriz virtual como en el libro radicador de correspondencia externa, devolviéndole copia al peticionario con la fecha de recibido y el número de folios.

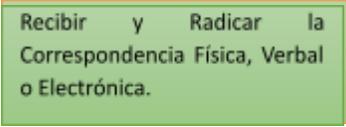
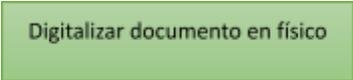
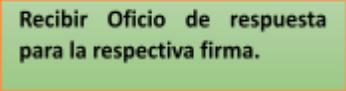
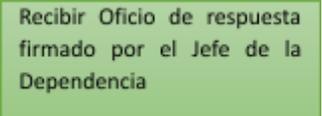
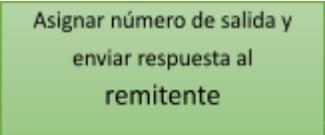
La secretaria recepcionista hace entrega de la correspondencia recibida por medio virtual a través de la sede electrónica que cuenta con dos correos electrónicos: 1) [atencionalusuario@corvivienda.gov.co](mailto:atencionalusuario@corvivienda.gov.co); utilizado para el envío de todas las PQRSDF que ingresan por los distintos canales de recepción y 2) [pqrs@corvivienda.gov.co](mailto:pqrs@corvivienda.gov.co); cuenta destinada a la gestión interna, donde se recibe toda la correspondencia, se tramita por asunto, se asigna a los servidores públicos y/o contratistas, se controla y vigila que las peticiones sean resueltas de conformidad a la ley de fondo y oportuna; este correo electrónico es operado por la Oficina Asesora Jurídica de CORVIVIENDA. Una vez recibida, revisada y suscrita la respuesta se le asigna un consecutivo y se radica tanto en la matriz virtual como en el libro de correspondencia enviado. Radicada la respuesta, se surte la notificación de carácter personal y/o por el correo institucional [atencionalusuario@corvivienda.gov.co](mailto:atencionalusuario@corvivienda.gov.co) o en su defecto por aviso. Con ello se garantiza una única trazabilidad para el usuario. Posteriormente, se entrega el oficio a la Secretaria de Gerencia - Oficina de Gestión Documental para su respectivo Archivo digital y físico.

La sede electrónica [atencionalusuario@corvivienda.gov.co](mailto:atencionalusuario@corvivienda.gov.co) cuenta con calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad neutralidad e interoperabilidad de la información y servicio.

#### ESQUEMA

N°	Procedimiento	Responsable	Registro	Descripción de la Actividad
----	---------------	-------------	----------	-----------------------------

	<b>PROCESO DE APOYO</b>	<b>Código: AP-GCPD01-MA-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Fecha: 29/11/2021</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF</b>	<b>Páginas: 32</b>
		<b>Versión: 01</b>

				
1		Secretaría receptionista.	Matriz Virtual y Libro radicador	La secretaria receptionista radica correspondencia física, verbal y electrónica devolviéndole copia al peticionario con la fecha de recibido y el número de folios.
2		Secretaría receptionista.	Documentos Recibidos	La secretaria Receptionista digitaliza el documento en físico con el radicado de ingreso.
3		Secretaría receptionista	Matriz Virtual y Libro radicador.	Secretaria Recesionista, envía las PQRSDF por el correo institucional de comunicación externa <a href="mailto:Atencionalusuario@corvivienda.gov.co">Atencionalusuario@corvivienda.gov.co</a> ; dirigido al correo de comunicación interna <a href="mailto:pqrs@corvivienda.gov.co">pqrs@corvivienda.gov.co</a> .
4		Equipo Atención al Usuario y PQRSDF	Matriz Virtual	El equipo de Atención al Usuario y PQRSDF se encarga de estudiar la petición, identificar el asunto y asignar a los servidores públicos y/o contratistas responsables para la proyección de la respectiva respuesta.
5		Dependencia correspondiente de la PQRSDF.	Oficio de respuesta	Los servidores públicos y/o contratistas presentan al jefe de la Dependencia correspondiente la proyección de respuesta para su revisión y visto bueno.
6		Gerente y Jefe de Oficina Asesora Jurídica Equipo Atención al Usuario y PQRSDF	Oficio de respuesta	El Equipo Atención al Usuario y PQRSDF Remite el Oficio de respuesta a Secretaria de Gerencia y/o secretaria de Jefe de la Oficina Asesora Jurídica respectivamente, quienes reciben oficio de respuesta y lo pone a revisión y firma del Gerente.
7		Secretaria y Asistente de Gerencia.	Oficio de respuesta	Secretaria Administrativa recibe oficio de respuesta firmado por el jefe responsable de la respuesta proyectada.
		-Secretaria	Oficio de Respuesta consecutivo de	La Secretaria asigna número consecutivo al oficio y envía al peticionario por <a href="mailto:Atencionalusuario@corvivienda.gov.co">Atencionalusuario@corvivienda.gov.co</a> o en su defecto por mensajería, entrega

	<b>PROCESO DE APOYO</b>	<b>Código: AP-GCPD01-MA-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Fecha: 29/11/2021</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF</b>	<b>Páginas: 33</b> <b>Versión: 01</b>

8		Administrativa-	correspondencia Matriz Virtual	personalizada en la entidad. Posteriormente, se entrega el oficio a la Secretaría de Gerencia - Oficina de Gestión Documental para su respectivo Archivo digital y físico.
---	--	-----------------	-----------------------------------	--

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

**Horario de atención:** Las peticiones escritas se deben presentar en el horario Institucional establecido de 8 a.m. a 01:00 m. y de 2 p.m. a 6 p.m., de lunes a jueves y los días viernes de 8 a.m. a 01:00 m. y de 2 p.m. a 5 p.m.

**Término para sustanciar las Peticiones Escritas:** En orden de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 16 del presente Acuerdo, las peticiones escritas deben ser sustanciadas por los servidores públicos y/o contratistas designados para los efectos, en un plazo menor al establecido en tales artículos, de conformidad con las instrucciones de Gerencia y la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de que ésta o, en su caso, el Jefe de Área o Director Administrativo, revise y suscriba la misma, dentro del término máximo de ley que es de 15 días.

## **PETICIONES VERBALES, REALIZADAS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS O TECNOLÓGICOS, VÍA TELEFÓNICA O MENSAJES DE VOZ**

**Peticiones Verbales:** Las peticiones verbales se presentarán presencialmente por el interesado en las instalaciones de CORVIVIENDA y se recibirán por la VUAC (Ventanilla Única de Atención al Ciudadano) y la OAC (Oficina de Atención al Usuario).

Excepcionalmente las peticiones verbales pueden ser resueltas al peticionario desde el momento de la recepción por el funcionario encargado y/o autorizado para dar respuesta de fondo en caso de considerar que la solicitud de información es simple y no requiere para su respuesta de otras dependencias o de informaciones técnicas o jurídicas específicas que escapen del control del funcionario que la resuelve, por lo cual comunicará verbalmente al interesado, dejando constancia de lo respondido al peticionario en la solicitud que se radica.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 34 Versión: 01

Cuando se trate de peticiones verbales de información sobre orientación en algún sentido u oficina o entidad a la cual deba dirigirse no es necesario dejar constancia ni radicar la petición. En los demás casos, las peticiones verbales de información serán radicadas y se deberán responder por escrito dentro del término legal.

La petición verbal será atendida por el funcionario encargado y se radicará inmediatamente teniendo en cuenta que debe consignar por lo menos los siguientes datos:

- 1) Número de radicado o consecutivo asignado a la petición
- 2) Fecha y hora de recibido
- 3) Los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona de derecho privado que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica
- 4) El objeto de la petición
- 5) Las razones en las que se fundamenta la petición. Lo anterior no es óbice para que se radique la petición
- 6) La relación de los documentos que se anexan para efectuar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015
- 7) Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición
- 8) Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado de CORVIVIENDA al que le haya correspondido su atención la expedirá en forma sucinta, en el formato de constancia que brindará la Oficina de Asesoría Jurídica de Corvivienda.

### **TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES VERBALES**

Las peticiones verbales se resolverán de manera inmediata, si fuere posible, por el funcionario autorizado para ello en la OAC. De lo contrario, se consignará la petición por escrito en el formato único de recepción PQRSDF ubicado en la página Web [www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co). En el Atención Virtual, en la cual se dejará constancia que se dirige ante Corvivienda, el objeto de la petición, nombre completo del peticionario, razones en que se fundamenta, los anexos y dirección para notificaciones, así como los demás requisitos señalados en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 7 del presente Acuerdo. El término para resolverlo será el previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 de acuerdo con la

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 35 Versión: 01

modalidad de derecho de petición que corresponda y se seguirá el trámite previsto para la modalidad respectiva.

**Sistema de Turnos:** La Entidad deberá implementar un sistema de turnos para la atención ordenada de las peticiones verbales y escritas.

### PETICIONES VERBALES EN OTRO IDIOMA O DIALECTO

El funcionario encargado, deberá recibir las peticiones verbales en otro idioma o dialecto, para lo cual brindará la oportunidad al usuario de que consigne textualmente su petición en formato especial, si el peticionario no sabe consignarla, se procederá a grabar dicha petición en audio, momento desde el cual la Entidad deberá dentro de un término prudencial apropiarse de mecanismos que permitan la traducción, y una vez realizada dicha traducción, se dejará constancia y se entenderá que empieza a correr el término de 15, 10 días o 30 días conforme a la ley.

**Plataforma Virtual y Comunicaciones Telefónicas.** La Entidad contará con una plataforma virtual en virtud de la cual las personas podrán tener un enlace en el cual sea asequible la presentación de sus PQRSDF, un chat virtual utilizando las Redes Sociales de la Entidad que resuelva sus diferentes inquietudes y peticiones así como también habilitará teléfonos fijos y celulares de ser el caso para la atención de las peticiones verbales y virtuales vía WhatsApp.

**Sistema de Gestión Para La Gobernabilidad (SIGOB).** La Entidad implementará en el término de 2 años para todas las dependencias y usuarios encargados de dar trámite y respuesta a las peticiones establecidas en este capítulo, el Sistema de Gestión Para La Gobernabilidad (SIGOB) con el fin de minimizar los tiempos de respuesta en las peticiones que se reciban y hacer una trazabilidad de las mismas.

### DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN

**Derecho de Petición de Información:** Es el derecho que tiene toda persona, de forma oral o escrita, de conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o control de CORVIVIENDA, con las excepciones que establece la Constitución Política, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y demás leyes especiales. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**Respuesta a solicitud de acceso a información:** Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, CORVIVIENDA responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate de interés particular o general.

La respuesta a la solicitud será gratuita, salvo que se pidan copias o documentos que reposen en la entidad, en cuyo caso el peticionario deberá asumir el valor de la reproducción del original. El monto deberá ser consignado a un número de

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 36 Versión: 01

cuenta bancaria que será suministrado en la Dirección Administrativa y Financiera de Corvivienda. En todo caso, el valor de las copias no podrá exceder el valor de la reproducción. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

**Información mínima obligatoria publicada:** CORVIVIENDA tendrá en su página web la información mínima obligatoria de su estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento exigido en la Ley 1712 de 2014, artículos 9°, 10° y 11°.

**Excepciones al Acceso a la Información:** De conformidad con el Título III de la Ley 1712 de 2014 y el Capítulo II del Título II de la Ley 1755 de 2015, el acceso a la información allí exceptuada, será rechazada o denegada de manera motivada y por escrito, indicando las disposiciones legales que impidan la entrega de la información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**Parágrafo:** Según la Ley 1448 de 2011 en sus artículos 29 y 178 numeral 4 y, el Decreto 4800 de 2011, en sus artículos 24, parágrafo 2° y el artículo 31 numeral 9°, las autoridades deben garantizar la confidencialidad de la información suministrada por las víctimas, la que de manera excepcional puede ser conocida por las distintas entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), de la que Corvivienda hace parte, para lo cual suscribirán un acuerdo de confidencialidad respecto del uso y manejo de la información, garantizando la intimidad de las mismas así como de sus familias.

**Insistencia del solicitante en caso de reserva:** Si el interesado insiste en su petición de información o de documentos ante CORVIVIENDA, la cual aduce la reserva de los documentos o la información, corresponderá al juez administrativo decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 37 Versión: 01

conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

**Inaplicabilidad de las excepciones:** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

**Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a CORVIVIENDA, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el 6 del presente Acuerdo.

**Atención prioritaria de peticiones:** CORVIVIENDA dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, CORVIVIENDA adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**Trámite de las peticiones contentivas de Derechos Fundamentales:** Las peticiones prioritarias, escritas o verbales, seguirán el trámite estipulado en los títulos anteriores, pero el reparto de las mismas, cuando a ello hubiere lugar, deberá hacerse en forma inmediata por quien reciba la correspondiente petición.

## DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS

**Derecho de Consultas:** El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días.

Las respuestas en estos casos no comprometen la responsabilidad de CORVIVIENDA, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 38 Versión: 01

## CAPÍTULO V

### DE LOS TRÁMITES ESPECIALES

#### TRÁMITE INTERNO DE QUEJAS O PETICIONES QUE IMPLIQUEN ACTUACIONES DISCIPLINARIAS

**Quejas o Peticiones de contenido disciplinario:** Las quejas o peticiones de contenido disciplinario, se tramitarán y contestarán por parte de la Coordinación del Grupo de Control Interno Disciplinario con el apoyo del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica quien proyectará los actos administrativos, conforme a la Ley 734 de 2002 y la Resolución 060 del 09 de Marzo de 2009 que reorganiza el Grupo de Control Interno Disciplinario de Corvivienda.

**Denuncias de Corrupción:** En cumplimiento de lo dispuesto por el art 76 de la Ley 1474 de 2011, serán recibidas las quejas y denuncias de los actos de corrupción relacionados con funcionarios de la entidad y se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

**Trámite de las Denuncias contra la Corrupción:** Una vez recibidas las denuncias ante la VUAC, se activará el Comité del Grupo de Control Disciplinario y el Comité en Pleno designará al funcionario que realizará la investigación disciplinaria bajo la luz del nuevo Código Único Disciplinario, Ley 1952 de 2019 y las reformas a que hubiere lugar.

**Certificados de Vivienda de Interés Social - CERTIVIS:** De conformidad con el Acuerdo Número 041 del 21 de Diciembre de 2006 del Honorable Concejo Distrital de Cartagena Corvivienda debe expedir el CERTIVIS con el fin de certificar que un proyecto de vivienda es de interés social, conforme a lo establecido en la Ley 9 de 1989, la Ley 3 de 1991 y la Ley 388 de 1997 para que las Curadurías Urbanas Distritales exonere del impuesto de Delineación a la Construcción a todos los proyectos de edificación destinados a vivienda de interés social, ejecutados a través del Fondo de Vivienda de Interés Social y a los ejecutados por los constructores del sector privado para obras nuevas.

**Parágrafo 1. Trámite interno del CERTIVIS:** Se tramita siguiendo la regla general de las peticiones escritas con la diferencia que los documentos solicitados en el parágrafo 2 del presente artículo se deben entregar en la VUAC para la revisión de los mismos por parte de la Dirección Técnica a donde es trasladada la petición. Una vez proyectado el Acto Administrativo por la Dirección Técnica, se requerirá la revisión y visto bueno tanto de la Oficina Asesora Jurídica como de la Dirección Técnica para la posterior revisión y firma de la Gerencia. Finalmente, el Acto Administrativo se notificará personalmente al peticionario.

#### **Requisitos:**

- 1) Carta de solicitud con ubicación del predio, breve descripción de lo existente, firmado por los propietarios o por los solicitantes y número de teléfono donde se puedan localizar.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 39 Versión: 01

- 2) Escritura del predio de mayor extensión o único predio o promesa de compraventa
- 3) Certificado de libertad y tradición expedido por la Oficina de Registro e Instrumentos Públicos
- 4) Plano de vivienda (1 o más) en planta construida o por construir firmado por un ingeniero o arquitecto responsable con copia de matrícula.
- 5) Presupuesto de lo construido (1 o más viviendas) firmado por un ingeniero o arquitecto responsable.
- 6) Copia del Impuesto Predial cancelado o en su defecto acuerdo de pago.
- 7) Este trámite no presenta costo alguno, por parte de la entidad.

## **SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO MECANISMO DE DEMANDA DE PERTENENCIA**

El mecanismo de Demanda de Pertenencia es una de las formas de adquirir el dominio. (Concepto) Es un trámite legal que se adelanta a través de la solicitud de una Junta de Acción de Comunal o Junta de Vivienda de un asentamiento a CORVIVIENDA, con fundamento en la Ley 388 de 1997 y en el Acuerdo de Creación de Corvivienda No. 037 de 1991, previamente revisados los lineamientos por la Entidad, para que a través de un abogado adscrito a la Oficina Asesora Jurídica se presente demanda de pertenencia con la finalidad de adquirir el dominio de un bien cuyo dominio es de un particular y que ha venido poseyendo de manera pública, pacífica e ininterrumpida por más de 5 años, cuyo derecho es reconocido por un Juez de la República a través de una Sentencia mediante las pruebas aportadas al proceso.

### **Trámite Interno del Mecanismo de Demanda de Pertenencia**

Para iniciar el acompañamiento Técnico y Jurídico a las comunidades en los Procesos por Demanda de Pertenencia ante Corvivienda, las comunidades deben motivar la solicitud mediante una solicitud presentada por la Junta de Vivienda y/o Junta de Acción Comunal, indicando el deseo y la necesidad de que Corvivienda les acompañe desde el inicio hasta la terminación del proceso, en razón a que son comunidades de escasos recursos económicos y que dicho acompañamiento hace parte de la Misión de la Entidad, de conformidad con la Ley 388 de 1997.

En dicha carta el representante de la comunidad debe consignar la información que hace parte de los requisitos mínimos para que la Entidad inicie el estudio de la solicitud. El trámite que se sigue es el mismo de las peticiones escritas. De los requisitos aportados por la comunidad, Corvivienda estudiará la solicitud, asignándole a un profesional del derecho, el cual hará un estudio de título, y dará respuesta favorable o desfavorable de dicha respuesta que se estará dando por escrito al representante de dicha comunidad.

### **Requisitos Mínimos:**

- 1) Solicitud de acompañamiento dirigida al Gerente manifestando la necesidad de la Legalización de su sector o barrio.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 40 Versión: 01

- 2) Copia de la Escritura Pública del propietario del globo de tierra objeto de la legalización.
- 3) Certificado de Libertad y Tradición.
- 4) Número de familias beneficiadas por el proceso.
- 5) Tiempo de ocupación.
- 6) Certificado de uso y riesgo del suelo, expedido por la Secretaría de Planeación Distrital.

### **Titulación de Predios Fiscales por el Mecanismo de Cesión Gratuita**

La Cesión gratuita es un mecanismo legal mediante el cual el ente territorial y/o Corvivienda a nivel descentralizado, y los entes del Nivel Nacional, previo el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley 1955 de 2019 modificado por el decreto 523 de 2021, mediante el cual se transfiere la titularidad del dominio a aquellos ocupantes.

La solicitud de Legalización de Predios Fiscales por Cesión Gratuita se hará con base en la Ley 1955 de 2019 modificado por el decreto 523 de 2021, deberá presentar el respectivo interesado, indicando: identificación, nombres completos, estado civil, dirección del inmueble, tiempo de ocupación, tiempo de posesión, dirección del inmueble y teléfonos.

### **Trámite Interno de Titulación de Predios Fiscales por Cesión Gratuita**

Se inicia con la solicitud expresa del ocupante o poseedor del predio ante la VUAC de Corvivienda, el cual deberá estar registrado en la base catastral del Distrito de Cartagena. Internamente la Entidad deberá realizar el siguiente trámite:

- 1) Estudio Técnico y Jurídico del Predio
- 2) Certificación Técnica de los Inmuebles
- 3) Prueba de la Ocupación
- 4) Determinación del carácter de V.I.S.
- 5) Cruce y validación ante Fonvivienda (Verificación si el beneficiario no tiene otro inmueble)
- 6) Publicación y Emplazamiento. Listado depurado por Fonvivienda de los beneficiarios aplicables al proceso
- 7) Expedición del Acto Administrativo
- 8) Notificación del Acto Administrativo
- 9) Registro del Acto Administrativo

Las solicitudes de legalización seguirán el trámite de las peticiones escritas.

### **Requisitos Mínimos**

- 1) Solicitud por parte del ocupante y/ o poseedor ante Corvivienda.
- 2) Minuta de posesión del ocupante y/o poseedor.

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 41 Versión: 01

- 3) Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía.
- 4) Certificado de vecindad, expedido por el presidente de la Junta de Vivienda y/o Junta de Acción Comunal.
- 5) Recibo de Servicio Público.
- 6) Recibo del Catastro o Referencia Catastral. O cualquier otra fuente de prueba, que se pueda consultar y verificar.
- 7) Plano Predial Catastral, expedido por el IGAC.

**Renuncia al Subsidio:** De conformidad con el **Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015**, artículo 2.1.1.1.1.4.2.6, el beneficiario del subsidio podrá, en cualquier momento, renunciar voluntariamente al beneficio obtenido, mediante comunicación suscrita en forma conjunta por los miembros del grupo familiar mayores de edad y la devolución a la entidad otorgante del documento que acredita la asignación del subsidio respectivo. La renuncia oportuna al subsidio implica el derecho a postular nuevamente.

**Trámite interno de la renuncia al subsidio:** Cuando el peticionario presenta los documentos en la VUAC requeridos con la solicitud de renuncia al subsidio, que puede darse por una vez realizado el reparto de la correspondencia en Gerencia, se dará traslado de los mismos a Trabajo Social donde se revisarán que estén completos. Copia de estos documentos se remiten a la Oficina Asesora Jurídica que se encargará de la sustanciación del acto administrativo de Renuncia al Subsidio. La Oficina Asesora Jurídica elabora el Acto Administrativo mediante el cual se ordena restituir el valor de los subsidios con sus respectivos intereses a FONVIVIENDA y en ese mismo Acto Administrativo se ordena al Encargo Fiduciario hacer la respectiva entrega de los dineros a FONVIVIENDA, cuando se trate de subsidios del orden nacional, cuando la renuncia al subsidio presentada, corresponda a subsidios otorgados por recursos distritales, se procederá a elaborar el acto administrativo de aceptación surta el procedimiento.

#### **Requisitos:**

- 1) Firmado por todos los mayores de edad del grupo familiar del Fondo Nacional de Vivienda.
- 2) Carta de los antes firmantes en que solicitan a FONVIVIENDA, la renuncia al subsidio asignado.
- 3) Carta exonerando a Corvivienda de cualquier responsabilidad.
- 4) Fotocopia de la carta de asignación del subsidio.
- 5) Fotocopia de la cédula.

#### **INSCRIPCIÓN EN BANCO DE DATOS DE PROYECTOS DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA**

De conformidad con el **Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015**, artículo 2.1.1.1.1.2. se adoptan las definiciones de Mejoramiento de la siguiente manera:

#### **Inscripción en Banco de Datos de Proyectos de Mejoramiento de Vivienda**

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 42 Versión: 01

### **Mejoramiento de vivienda**

Proceso por el cual el beneficiario del subsidio supera una o varias de las carencias básicas de una vivienda perteneciente a un desarrollo legal o legalizado, o a una edificación, en aspectos tales como, su estructura principal, cimientos, muros o cubiertas, carencia o vetustez de redes eléctricas o de acueducto, y cuyo desarrollo exige la consecución de permisos o licencias previos ante las autoridades competentes. En este caso, el título de propiedad de la vivienda a mejorar debe estar inscrito en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos a nombre de uno cualquiera de los miembros del hogar postulante, quienes deben habitar en la vivienda. En aquellos casos en que la totalidad de la vivienda se encuentre construida en materiales provisionales, se considerará objeto de un programa de construcción en sitio propio.

Esta modalidad de subsidio también podrá beneficiar a ocupantes de bienes fiscales que cumplan con las condiciones establecidas en el artículo 2° de la Ley 1001 de 2005, o a quienes demuestren posesión regular de un inmueble al menos con tres (3) años de anticipación a la fecha de postulación. El Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial establecerá las condiciones requeridas para que las personas en estas condiciones accedan al subsidio de mejoramiento de vivienda, garantizando la publicidad del procedimiento de asignación.

### **Mejoramiento para vivienda saludable**

El subsidio familiar de vivienda en la modalidad de mejoramiento para vivienda saludable tiene por objeto mejorar las condiciones básicas de salud de los hogares más vulnerables, a través de reparaciones o mejoras locativas que no requieren la obtención de permisos o licencias por las autoridades competentes. Estas reparaciones o mejoras locativas están asociadas, prioritariamente, a la habilitación o instalación de baños, lavaderos, cocinas, redes hidráulicas y sanitarias, cubiertas, y otras condiciones relacionadas con el saneamiento y mejoramiento de fachadas de una vivienda de interés social prioritario, con el objeto de alcanzar progresivamente las condiciones de una vivienda saludable.

El mismo oferente podrá presentar uno o varios planes de vivienda saludable, los cuales deben estar conformados de la siguiente manera:

- a) Cuando se trate de municipios de categoría 2, 3, 4, 5 y 6 según la Ley 617 de 2000, por al menos treinta (30) unidades habitacionales nucleadas o dispersas al interior del perímetro urbano del municipio.
- b) Cuando se trate de municipios de categoría 1 y especial según la Ley 617 de 2000, por al menos treinta (30) unidades habitacionales nucleadas o dispersas al interior de una misma urbanización o barrio.

El valor del subsidio de mejoramiento para vivienda saludable podrá estar representado, en todo o en parte, en materiales de construcción ofertados por el proveedor seleccionado por el operador del banco de materiales, de conformidad con los procedimientos establecidos por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, quien también establecerá, mediante resolución, los

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 43 Versión: 01

mecanismos de acceso a esta modalidad de subsidio, las condiciones de los ocupantes y poseedores para acceder a este, y el procedimiento para la movilización de los recursos”.

### **Trámite interno para la inscripción en el banco de datos de Solicitudes de Mejoramiento**

El peticionario presenta la solicitud de mejoramiento ante la dependencia de Atención al Usuario en donde un funcionario y/o contratista de la Oficina Asesora Jurídica se encargará de dar respuesta inmediata a las solicitudes mediante formato, previamente establecido por la Corvivienda, las cuales serán registradas en el Banco de Datos de Proyectos de Mejoramiento como posible beneficiario del mismo. Copia de las peticiones y de las respuestas serán entregadas a la Dirección Técnica para su respectivo archivo y seguimiento.

**Requisitos:** Además de los señalados para cada caso, la solicitud de mejoramiento debe contener los siguientes datos para poder ser inscrita en el Banco de Datos de Proyectos de Mejoramiento de Vivienda:

- a) Nombres completos
- b) Copia de la cédula de ciudadanía
- c) Ubicación de la vivienda
- d) Teléfonos

## **CAPÍTULO VI**

### **NORMAS COMUNES A LOS CAPÍTULOS ANTERIORES**

**De las Peticiones Análogas:** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, CORVIVIENDA podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web, la publicara en sus redes sociales y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**Funcionario sin competencia:** Si CORVIVIENDA no es la entidad competente para resolver la petición, informará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

**Notificación de la Respuesta:** La notificación al peticionario se hará de forma electrónica, preferentemente, en virtud del Decreto 491 de 2020 y la Ley 2080 de 2021.

**Recurso contra los Actos Administrativos:** Contra el Acto Administrativo definitivo que expida CORVIVIENDA procede el Recurso de Reposición para que

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 44 Versión: 01

aclare, modifique, adicione o revoque la decisión de la administración.

Ante las decisiones adoptadas por CORVIVIENDA no procederá el recurso de apelación, en virtud de lo dispuesto en la Ley 2080 de 2021

**Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1755 de 2015, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

La contestación que suministre CORVIVIENDA debe ser de fondo y congruente con las pretensiones del peticionario.

**De las Quejas y Reclamos:** De conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la Ley 1755 de 2015 para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo. El término para responder las quejas y reclamos es de 15 días contados a partir del día siguiente a su recibo.

**Sugerencias:** Serán recibidas las sugerencias de la ciudadanía para la mejora en la prestación del servicio público, las cuales serán sometidas al trámite dispuesto para las peticiones, quejas y reclamos.

**Felicitaciones:** Serán recibidas las Felicitaciones de la ciudadanía para continuar con la gestión y continuar con las mejoras en la prestación del servicio público, las cuales serán sometidas al trámite dispuesto para las peticiones, quejas y reclamos.

**Protocolo de Eventos de Atención a la Comunidad por parte de la Gerencia:** En los actos y eventos de frente al público presididos por el señor Gerente, se deberán seguir las siguientes reglas protocolarias:

- a) El equipo de comunicaciones de la entidad deberá acompañar en todo momento al Gerente en su recorrido por la comunidad.
- b) En la logística del o los eventos, la Gerencia siempre deberá contar con la presencia del fotógrafo y el camarógrafo del equipo de comunicaciones o el que la entidad disponga para los efectos.
- c) Si a los eventos asiste el Alcalde Mayor de Cartagena, el Gerente caminará a su lado, pero dará el uso de la palabra al Alcalde primero.
- d) Se asignan asesores externos para que hagan parte del equipo de protocolo y tengan dispuesto en el lugar del evento, acomodación de sillas para la comunidad, mesa para los directivos con los distintivos de sus cargos sobre la misma, servicio de agua y café para el gerente y quienes integren la mesa de directivos y de ser necesario agua para la comunidad.
- e) Se designará a una persona de excelente presentación personal y preferiblemente, con acento neutral para que sirva de maestro(a) de

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 45 Versión: 01

ceremonias y exprese el orden del día, de la palabra al Gerente y demás directivos de la entidad que lo acompañen.

- f) Se designará con prudente antelación a un asesor externo o funcionario de planta de la entidad de confianza del Gerente para que lleve el acta del evento en la comunidad.
- g) El Gerente deberá estar acompañado de su equipo de seguridad personal en aquellos barrios que ameriten la protección de la vida e integridad del representante legal de la entidad.
- h) Si el evento es en un proyecto de la Entidad, la Gerencia y el equipo que lo acompañe deberá usar botas y casco de obra, camisa y pantalón institucional. En todo caso, para todos los eventos, la ropa que deberá usarse será siempre la institucional.
- i) En los eventos a la comunidad queda, absolutamente, prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y el uso de tabaco en cualquier presentación.
- j) En la clausura del evento la Gerencia siempre deberá cerrar con unas palabras de despedida y/o agradecimiento a la comunidad.

**Buzón de sugerencias:** Dentro de la atención virtual ubicada en la página web de la entidad los ciudadanos o usuarios podrán emitir sus respectivas sugerencias y felicitaciones.

	<p align="center"><b>PROCESO DE APOYO</b></p>	<p><b>Código: AP-GCPD01-MA-01</b></p>
	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO</b></p>	<p><b>Fecha: 29/11/2021</b></p>
	<p align="center"><b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF</b></p>	<p><b>Páginas: 46</b></p> <p><b>Versión: 01</b></p>

## ANEXO

### FORMATO DE RECEPCIÓN DE PETICIÓN VERBAL

Cartagena de Indias, D.T. y C.

DOCTOR (A)

---

	<b>PROCESO DE APOYO</b>	<b>Código: AP-GCPD01-MA-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Fecha: 29/11/2021</b>
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF</b>	<b>Páginas: 47</b> <b>Versión: 01</b>

**GERENTE CORVIVIENDA  
L.C.**

**Asunto:** \_\_\_\_\_  
**Ref.:** Derecho de Petición art. 23 C.P.

Cordial Saludo,

Por medio de la presente, en ejercicio del Derecho de Petición del artículo 23 de la C.P., el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Acuerdo que reglamenta las PQRS de Corvivienda, de la manera más respetuosa, hago la siguiente:

**Petición:**

\_\_\_\_\_

**Hechos:**

- 1) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Derecho:**

Artículo 23 de la C.P., artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Acuerdo que reglamenta las PQRS de Corvivienda y las vigentes de la Ley 1437 de 2011.

**Notificación:**

**Dirección:** \_\_\_\_\_

**Anexos:**

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre Completo Solicitante Legible:  
Cédula de Ciudadanía

Funcionario que recibe la solicitud verbal:

**MATRIZ DE RECEPCIÓN DE PQRSDF INGRESADAS POR  
LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN.**

	PROCESO DE APOYO	Código: AP-GCPD01-MA-01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 29/11/2021
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSDF	Páginas: 48 Versión: 01

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/11vf-igSeLRNAgTAh9L2YHjmfQKnZrVVjoPemHaWw4PI/edit#gid=0>

### MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mvDtVgOyAhVUZh9CBn9JO4t4eURHih6my966GRBOahl/edit#gid=1127821479>

### ENLACE PÁGINA WEB OFICIAL DE LA ENTIDAD

<https://www.corvivienda.gov.co/index.php>

### ENLACE FORMATO ÚNICO DE RECEPCIÓN PQRSDF EN LA PÁGINA WEB OFICIAL DE LA ENTIDAD - / ATENCIÓN VIRTUAL

<https://www.corvivienda.gov.co/formulario/atencionvirtual/>

### ENLACE FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO

<http://app.corvivienda.gov.co/wordpress/>