



Cartagena D. T. y C. 30 de Julio de 2021. OCI -137-30072021

Doctor:
NESTOR CASTRO CASTAÑEDA
Gerente
CORVIVIENDA
E. S. D.

ASUNTO: Presentación del Informe PQRS del Primer semestre de 2021

Cordial saludo,

De conformidad con las disposiciones del artículo 76 de la Ley 1474, la Oficina de Control Interno se permite presentar y remitir el informe del proceso PQRS correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021

Anexo a este oficio el informe en mención

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
ERNESTO JAVIER CAMACHO DIAZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Proyectó Cmarrugo



INFORME SEMESTRAL PQRS 2021 – I CONTROL INTERNO

**(Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias)
En cumplimiento de la ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, artículo 76**

**FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE
CARTAGENA - CORVIVIENDA**

**ERNESTO CAMACHO
Jefe Oficina de Control Interno**

Cartagena de Indias D.T. y C. 30 de Julio de 2021

INTRODUCCIÓN

El presente informe, presenta la información pormenorizada de las peticiones (P), quejas (Q), reclamos (R) y sugerencias (S) -PQRS- recibidas en el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA - CORVIVIENDA**, durante el período comprendido entre los meses de enero a junio de 2021.

La información referida, corresponde a cada uno de los canales habilitados por la Entidad, para la recepción de las PQRS, también, contiene la descripción del trámite dado, a las mismas, durante el período citado.

Se realiza el seguimiento a la gestión adelantada por las dependencias que hacen parte de la entidad, con respecto a la atención (oportuna) que debe proporcionarse a las PQRS formuladas por la comunidad a través de los diferentes canales dispuestos. Lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76.

I. OBJETIVO GENERAL

Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA** con corte 30 junio de 2021, hayan sido tramitadas conforme a los términos de ley establecidos por la normativa vigente.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Informar sobre la gestión realizada por la entidad, frente a los requerimientos que hace la ciudadanía, por medio de los canales habilitados en el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA**:

- Personal (Física)
- Ventanilla Virtual
- Correo electrónico
- SIGOB
- Archivo

2. Fortalecer el proceso de atención oportuna tanto a las necesidades manifestadas por la comunidad en ejercicio de su derecho a realizar peticiones respetuosas ante las autoridades, como a los requerimientos realizados por los entes de control en desarrollo de la misión asignada.

III. ALCANCE DEL INFORME

El alcance del informe, se centró en las peticiones, quejas, reclamos Y sugerencias recibidos en la Entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 30 de junio del año 2021.

IV. INFORME PORMENORIZADO

1. Clasificación PQRS recibidas

Relación PQRS desde el 01 de enero a 30 de junio de 2021, a través de los medios de recepción física, ventanilla virtual correos electrónicos y SIGOB en la entidad.

MES	PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2021								Total x Mes
	SOLICITUD	PETICION INFORMACION	CONSULTA	DENUNCIA	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
ENERO	221	36	212	0	2	0	16	6	493
FEBRERO	262	73	242	1	1	7	34	9	629
MARZO	263	70	158	0	2	6	47	4	550
ABRIL	335	65	117	0	0	10	38	11	576
MAYO	422	26	61	0	0	11	32	13	565
JUNIO	478	15	95	0	0	5	20	7	620
TOTALES X semestre	1.981	285	885	1	5	39	187	50	3.433

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA

Es importante acotar que, durante el segundo semestre del año inmediatamente anterior hubo un total de 3.393 PQRS recibidas por la entidad, es decir que en el primer semestre del año en curso hubo un aumento de 40 PQRS realizadas a la entidad.

Se pudo analizar que los meses en los que más requerimientos se presentaron fueron los meses de febrero y junio de 2021, con un total de 629 y 620 solicitudes respectivamente, así mismo, el mes que presentó menos requerimientos fue el mes de enero de 2021, en el que se radicaron un total de 493 solicitudes.

A continuación, y de manera muy precisa concentro la información referente a las distintas causas de las peticiones, quejas reclamos, solicitudes y demás en el periodo comprendido entre enero y junio del año 2021.

CAUSAS	SUB-TOTAL
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	1.753
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	172
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	82
Solicitudes Informativas	400
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	7
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	39
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	22
Certificaciones	37
Solicitud de copias	38
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	12
CERTIVIS	16

Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	667
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	48
Entes de Control (contraloría, procuraduría)	16
Otro	713
TOTAL	4.022

2. Medios de recepción

Los medios preferidos por la ciudadanía para presentar sus PQRS, son:

- Personal (Física)
- Ventanilla Virtual
- Correo electrónico
- SIGOB
- Archivo

Es necesario destacar la importancia de las plataformas y los correos electrónicos institucionales para la presentación de los requerimientos, evidenciando que la comunidad se encuentra utilizando herramientas que le permiten tener mayor accesibilidad a la entidad.

Sin embargo, siempre es importante la recepción de las PQRS de manera presencial en el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA.**

En relación a los usuarios que han realizado PQRS, por cualquiera de los medios destinados para ese propósito, se presenta un esquema que permite visualizar la cantidad de solicitudes que se reciben y específicamente a través de qué medios.

GENERAL	CONTROL ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL
	Usuarios atendidos de carácter presencialmente por parte del equipo de atención al usuario y PQRSDF	284
	CONTROL PQRSDF	TOTAL
	PQRSDF INGRESADAS	4.022
	PQRSDF respondidas satisfactoriamente	3.623
	PQRSDF Peticiones pendientes por respuesta	399
ESPECÍFICO		
Vía Correo Institucional	Peticiones Ingresadas por Correo Institucional atencionalusuario@corvivienda.gov.co y o presencial.	3.433
	Respondidas satisfactoriamente	3.172
	Pendientes por respuesta	261
Vía SIGOB	Peticiones Ingresadas por SIGOB	589
	Respondidas satisfactoriamente por SIGOB 2021	451
	Peticiones pendientes por respuesta de SIGOB 2021	138
	TUTELAS INSTAURADAS	29

- **SIGOB:** El número total de PQRSDF ingresadas en el periodo comprendido entre el primero (1o.) del mes de enero al treinta (30) del mes de junio, a través del canal **SIGOB** fueron quinientas ochenta y nueve (**589**), de las cuales se encuentran contestadas cuatrocientas cincuenta y uno (**451**), estando a la fecha con un número de ciento treinta y ocho (**138**) PQRSDF, por tramitar.

Manifiesta la Oficina Asesora Jurídica que actualmente se encuentra en un proceso de depuración de las bandejas SIGOB de la Entidad, en las cuales se observan activas solicitudes o comunicaciones que fueron tramitadas oportunamente pero

que cuya gestión no fue finalizada en la plataforma en la fecha establecida, por lo cual el equipo ha adelantado las acciones tendientes a la ubicación física de las respuestas para proceder a la descarga efectiva de la misma, atendiendo las directrices emitidas desde la Alcaldía Mayor de Cartagena para el trámite de las PQRSDF.

3. Atención a las PQRS

Resulta necesario, cumplir con los tiempos de atención y respuestas a los requerimientos presentados. Por este motivo, la oficina de control interno realiza un análisis de las respuestas extemporáneas presentadas durante el primer semestre de 2021, y de esta manera identificar las debilidades en esta área que requieren ser fortalecidas para satisfacer de manera oportuna las inquietudes y necesidades de la comunidad, previo cumplimiento de las normas que regulan esta materia.

En el cuadro a continuación relacionado, se indican los tiempos de respuesta que dio la entidad a las PQRS:

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS								
	ALCALDIA	PERSONERIA	CONTRALORIA	PROCURADURIA	DEFENSORIA DEL PUEBLO	ICBF	DP	MESA DE VICTIMAS	MIN VIVIENDA
31-45 DIAS	9	4	1	1	4	1	0	1	2
45 DIAS O MAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ES	9	4	1	1	4	1	0	1	2

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA

Así las cosas, durante el periodo comprendido del 01 de enero a 30 de junio de 2021, la oficina asesora jurídica a través de su matriz de retrasos, evidencia que 23 peticiones en total fueron respondidas extemporáneamente, siendo la Alcaldía Distrital la que más presentó retrasos en sus respuestas, de 3433 PQRS recibidas.

Con fundamento en lo anterior, la entidad no estaría cumpliendo en la atención oportuna a las peticiones presentadas, ya que estas deberían cumplirse dentro de los términos establecidos en un 100%, lo que contraviene con lo previsto en la Ley LEY 1755 DE 2015, *Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* y 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.”

4. Aspectos Generadores de PQRS

Al verificar la información reportada por la Oficina asesora Jurídica, se puede inferir que los servicios que más generan PQRS en CORVIVIENDA son:

CAUSAS	SUB-TOTAL
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	1.753
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	172
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	82
Solicitudes Informativas	400
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	7
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	39
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	22
Certificaciones	37
Solicitud de copias	38
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	12
CERTIVIS	16

Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	667
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	48
Entes de Control (contraloría, procuraduría)	16
Otro	713
TOTAL	4.022

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA

Como se puede observar los porcentajes mas altos de requerimientos son:

- Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva), con un 1753
- Otro con 713.
- Proyectos de vivienda con n total de 667.

5. ACCIONES DE TUTELA

En el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021 CORVIVIENDA ha sido vinculada en veintinueve (29) Acciones de Tutelas, que han sido falladas en primera instancia de la siguiente forma:

	FALLOS A FAVOR	FALLOS EN CONTRA	PENDIENTES POR NOTIFICAR
No. Tutelas	25	3	1

De los (3) fallos proferidos en contra de la entidad, a dos (2) se les dio cumplimiento y se puso en conocimiento al Juez de conocimiento, y respecto del otro fallo se presentó impugnación y en segunda instancia fue revocado resultando a los intereses del Fondo.

Los Derechos Fundamentales que se relacionan a continuación son los principales derechos alegados por los accionantes:

	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO A VIVIENDA DIGNA	TRABAJO/ MÍNIMO VITAL	DEBIDO PROCESO	VIDA/SAL UD
No. Tutelas	14	9	2	1	1

A la fecha han sido impugnados catorce (14) fallos y han sido notificados ocho (08) fallos de segunda instancia que han sido favorables, por lo cual la entidad se encuentra a la espera de la notificación.

6. Satisfacción de los usuarios

Como se puede observar, la entidad dio respuesta en un 99,33% de los requerimientos radicados en la entidad, lo que permite generar satisfacción parcial en la atención prestada por el Fondo de Interés Social y Reforma Urbana – CORVIVIENDA.

Es importante resaltar que no se cuenta con información suficiente que nos permita verificar la satisfacción obtenida por los peticionarios respecto de los motivos de fondo que generaron sus PQRS.

IV. CONCLUSIONES

1. La Ley 1474 de 2011 en el artículo 76 establece que en todas las entidades públicas debe 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 un informe semestral sobre el particular.

2. La entidad está cerca de lograr el ideal de respuesta en tiempos oportunos (99,33%) a las PQRS, sin embargo, los tiempos de respuesta de las peticiones deben cumplirse como lo exige el Artículo 5º Decreto 491/2020, que amplió los términos para responder, por lo que el mejoramiento y evolución debe seguir implementandose.
3. Se observa que la Entidad a través de su Oficina Asesora Jurídica, es la encargada de darle tramite a las peticiones radicadas en CORVIVIENDA y que en la actualidad debe fortalecer su proceso en aras de dar cumplimiento total den las respuestas de las peticiones realizadas.
4. La Oficina de Control Interno, a través de oficio **Radicado No. OCI -118-0707-2021** , solicitó informe del estado de las peticiones, quejas y reclamos que han sido radicadas en la bandeja de correspondencia, así mismo, requirió reportar los requerimientos que no obtuvieron respuesta y las razones que lo generaron. También solicito la relación de las peticiones no respondidas.
5. La entidad no puede dejar de realizar las actuaciones administrativas necesarias para dar respuesta oportuna a las peticiones realizadas, puesto que de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, se le confiere a toda persona la posibilidad de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) *dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado*”. En esa dirección también ha

sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: *“(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”*.

El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que *“los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”*.

El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: *“(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”*. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido *“que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”*

El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, el artículo 5º del Decreto 491 de 2020 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones.

De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 30 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación

del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”.

Es forzoso entonces concluir que ante el aumento de los términos para responder los derechos de petición en general, aún cuando hay un cumplimiento del 99,33%, se debe seguir el proceso de implementación de medidas que reduzcan aún más los márgenes de no cumplimiento de los términos.

V. RECOMENDACIONES

- Realizar capacitación al personal que permita conocer de primera mano la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual adoptó la Política de Atención al Ciudadano con la cual se debe garantizar al ciudadano la atención oportuna a sus PQRS y derechos de petición, independiente de la forma de recepción.
- Implementar una herramienta de trámites y servicios que permita brindar mejor información y sea para el usuario más fácil tener acceso a los requerimientos que se presenten en la entidad, con el fin de contar con mayor información y facilitar los trámites a realizar en el Fondo de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena – CORVIVIENDA.
- Implementar una herramienta de alertas que permita realizar seguimiento constante a la oportunidad de respuesta a las PQRS y derechos de petición, generando reportes por correo electrónico y otros medios dirigido a los Jefes Inmediatos de los responsables de dar respuesta, sobre la atención de los mismos.

Es importante resaltar que. 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 constituyen falta disciplinaria para el servidor público responsable y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

- Implementar en la plataforma institucional una herramienta que le permita al usuario verificar el estado de su PQRS, con el fin de conocer de primera mano la respuesta a su solicitud.
- Implementar una herramienta que le permita al usuario, calificar el servicio prestado, conforme a la respuesta obtenida y de esta manera conocer el nivel de satisfacción del usuario.

ORIGINAL FIRMADO
ERNESTO CAMACHO DIAZ
Jefe de Oficina de Control Interno
Proyectó Cmarrugo