



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

(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

**CLAUDIA ROCIO GUERRERO GUTIERREZ**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

**Cartagena de Indias D.T. y C. 28 de enero de 2022**

## CONTENIDO

1	INTRODUCCION	3
2	OBJETIVO GENERAL	3
3	OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
4	ALCANCE	4-5
5	METODOLOGIA	5
6	FUENTES DE INFORMACION	5
	CUMPLIMIENTO PRINCIPIOS AUDITORIA	
7	Y LIMITACIONES	5
8	RESULTADOS GENERALES	5
8.1	Clasificación PQRS recibidas	5
8.2	Aspectos Generadores	6
8.3	Medios de recepción	7
8.4	Atención a las PQRS	8
8.5	Satisfacción de los usuarios	9
9	CONCLUSIONES	9-11
10	RECOMENDACIONES	12-13

## 1. 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 julio a diciembre 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.

## 2. 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 31 diciembre de 2021, hayan sido tramitadas conforme a los términos de ley establecidos por la normativa vigente.

## 3. 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.

#### **4. 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 julio de 2021 y el 31 de diciembre del año 2021.

#### **5. METODOLOGIA**

La metodología utilizada para el respectivo seguimiento y análisis a la gestión adelantada por las dependencias que hacen parte de la entidad, con respecto a la atención que debe proporcionarse a las PQRS presentadas por la comunidad a través de los diferentes canales dispuestos y la comprobación general y selectiva realizada al proceso de recepción y respuesta a los PQRS operante en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena de Indias – Covivienda

Por lo anterior, la Oficina Asesora de Control Interno, como tercera línea de defensa, realizó el seguimiento de las actividades ejecutadas en la recepción y respuesta a los PQRS.

#### **6. FUENTES DE INFORMACION**

La información para el desarrollo del presente informe, fue suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, enviada a la oficina de Control interno de la entidad del segundo semestre de 2021.

#### **7. CUMPLIMIENTO PRINCIPIOS DE AUDITORIA Y LIMITANTES**

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas teniendo en cuenta las pruebas realizadas mediante muestreo selectivo, por consiguiente, se aplicaron los principios de integridad,



**Corvivienda**  
UNIDAD DE PROMOCIÓN DEL INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL  
HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE  
[www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co)



objetividad, confidencialidad, competencia y conflicto de intereses, en el desarrollo de este no se presentó ningún tipo de limitación

## 8. RESULTADOS GENERALES

### 8.1 Clasificación PQRS recibidas

Relación PQRS desde el 01 de julio a 31 de diciembre de 2021, a través de los medios de recepción física, ventanilla virtual correos electrónicos y SIGOB en la entidad.

Mes	Solicitud	Pet. Información	Consulta	denuncia	Queja	A.J.	Informativa	Otro	Total x Mes
Julio	623	24	34	1	1	21	36	20	760
Agosto	416	62	139	0	2	19	71	65	774
Septiembre	527	64	107	0	0	13	50	21	782
Octubre	230	47	52	0	1	19	49	20	418
Noviembre	235	56	48	1	0	11	32	21	404
Diciembre	200	53	64	1	1	11	119	5	454
Totales	2.231	306	444	3	5	94	357	152	3592

**FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA**



Es importante acotar que, durante el primer semestre del año 2021 hubo un total de 3.397 PQRS recibidas por la entidad, es decir que en el segundo semestre del año 2021 hubo una disminución de 405 PQRS realizadas a la la entidad.

Se pudo analizar que los meses en los que más requerimientos se presentaron fueron los meses de agosto y septiembre de 2021, con un total de 774 y 782

Página 3/13

solicitudes respectivamente, así mismo, el mes que presento menos requerimientos fue el mes de noviembre de 2021, en el que se radicaron un total de 404 solicitudes.

## 8.2. Aspectos Generadores.

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 julio y diciembre del año 2021.

CAUSAS	SUB-TOTAL
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	3.540
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	308
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	158
Solicitudes Informativas	1.141
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	11
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	100
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	248
Certificaciones	51
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	13



**Corvivienda**  
Fundación del Estado de Vivienda Social y Reforma Urbana Distrital  
www.corvivienda.gov.co

**Salvemos Juntos  
a Cartagena**



CERTIVIS	20
Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	1.185
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	122
Entes de Control (contraloría, procuraduría)	111
Otro	743
<b>TOTAL</b>	<b>7.593</b>

**FUENTE: OFICINA ASESORA JURÍDICA**

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

- Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva), con un 3540
- Solicitudes Informativas con 713.
- Proyectos de vivienda con un total de 1.185.

En este punto se deja constancia de que el cuadro de los hechos generadores que contiene los motivos por los cuales se radican PQRS en la entidad, tienen valores que parecen no corresponder con las PQRS totales reportadas en el cuadro del numeral 1 en el que se totalizaron por meses, ya que el mencionado cuadro de hechos generadores, por lo menos duplica el total presentado en la discriminación por meses.

Sin embargo, el cuadro de hechos generadores se plasma y analiza, por contener tendencias históricas de los motivos a los que se refiere el mismo.

### **8.3. Medios de recepción**

Los medios utilizados 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 también es de vital importancia mantener la recepción de las PQRS de manera presencial en el **FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE CARTAGENA – CORVIVIENDA**, para garantizar que quienes no tienen acceso a los medios digitales, sigan teniendo la posibilidad de la radicación de sus PQRS de la manera tradicional.

#### 8.4. 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 segundo 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	DPS	MESA DE VICTIMA	MIN VIVIENDA
31-45 DIAS	8	20	1	2	8	0	0	1	0
45 DIAS O MAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	8	20	1	2	8	0	0	1	0

**FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA**

Así las cosas, durante el periodo comprendido del 01 de julio a 31 de diciembre de 2021, la oficina asesora jurídica a través de su matriz de retrasos, evidencia que 40 peticiones en total fueron respondidas extemporáneamente, siendo la personería Distrital la que más presentó retrasos en sus respuestas.

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.”*

### **8.5. 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.

## **9. 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 Asesora 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 (99,102%) 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 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



**Corvivienda**  
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital  
CARTAGENA - COLOMBIA  
www.corvivienda.gov.co

  
Salvemos Juntos  
a Cartagena



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 5° 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 99,102%, se debe seguir el proceso de implementación de

medidas que reduzcan aún más los márgenes de no cumplimiento de los términos.

## 10. 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 dirigidos 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.



**Corvivienda**  
Centro de Atención al Usuario Social y Reforma Urbana Distrital  
CABEZA - SOCIEDAD - AMBIENTE  
www.corvivienda.gov.co

  
Salvemos Juntos  
a Cartagena



- 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.

Es preciso manifestar finalmente, que la Oficina Asesora de Control Interno se encuentra constantemente en proceso de exploración, ampliación de su cobertura y competencia funcional, con el fin de acrecentar sus índices de efectividad, lo cual redundara simultáneamente en el mejoramiento de la gestión institucional.

  
**CLAUDIA ROCIO GUERRERO GUTIERREZ**  
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Cmarrugo