



Corvivienda
Oficina de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital
www.corvivienda.gov.co



INFORME DE CONTROL INTERNO AUDITORIA P.Q.R.S

Periodo: Febrero de 2020

CORVIVIENDA

ERNESTO CAMACHO
Jefe Oficina de Control Interno

Auditor
SOCORRO ASMUS DE LAVALLE
Abogado Externo

Cartagena de Indias D.T. y C. 30 de marzo de 2020



Corvivienda
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana
www.corvivienda.gov.co



INTRODUCCIÓN

El presente informe presenta las observaciones sobre el desarrollo y operación del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que ingresaron al fondo de vivienda de interés social y reforma urbana de Cartagena, CORVIVIENDA, durante el periodo de 1 Febrero a 29 de Febrero del año 2020.

En aras de realizar el análisis pertinente al comportamiento del sistema, se realizaron tablas que las clasifican, considerando la tipología de cada una de ellas, la calidad del solicitante o quejoso y las dependencias encargadas de otorgar una respuesta oportuna y de fondo, a fin de establecer tanto su efectividad y aspectos factibles de mejorar pro de potenciar su desempeño.

Se relacionan recomendaciones para mejorar el proceso.



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRICTAL
www.corvivienda.gov.co



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En ejercicio de las facultades legales conferidas a la Oficina de control Interno y a lo estimado en el ejercicio Auditor vigencia 2020 del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital – CORVIVIENDA, se realiza el ejercicio de Auditoria al proceso de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias (P.Q.R.S) de la vigencia en curso.

Lo anterior se fundamenta en la Ley 1474 de 2011, en su Artículo 76. **OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS** que señala, "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." Así como el cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del orden Nacional y Territorial.

MECÁNICA DE PRESENTACIÓN

En cumplimiento de todo lo anterior, se da reporte a lo observado durante el ejercicio de auditoria realizado al proceso de atención y respuestas de peticiones de la entidad.

FASES DE SU DESARROLLO:

Se solicitó a la oficina Jurídica una relación completa de las solicitudes, quejas, reclamos, peticiones etc, que se recibieron durante el periodo de 1 al 29 de Febrero de 2020.

Dicha solicitud fue recibida en nuestro correo de forma detallada.



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL
www.corvivienda.gov.co



**Salvemos Juntos
a Cartagena**

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A efectos de identificar el tipo de consultas recibidas por la entidad, se realizó la consulta en la oficina jurídica, a efectos de poder construir en adelante los indicadores correspondientes a tiempos de reparto y atención de casos.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de Febrero y 29 de Febrero 2020, en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital de Cartagena, CORVIVIENDA, fueron recibidas doscientas cuarenta y tres (243) solicitudes, discriminadas de la siguiente manera:

RELACION PQRS DESDE EL 01 DE FEBRERO HASTA EL 29 DE FEBRERO DE 2020								
MES	PQRS RECIBIDAS FEBRERO DE 2020	PETICION INFORMACION	CONSULTA	OTROS	QUEJA	INFORMATIVA	DENUNCIAS	TOTAL
	SOLICITUD							
FEBRERO	90	99	0	3	1	50	0	243
TOTALES								243

Fuente: Diligenciamiento Herramienta Auditoria, Oficina Asesora Jurídica, 2020

Se recibieron 243 solicitudes, 99 petición de Información, 90 solicitudes, 0 consultas, 3 otros (tutelas, denuncias), 1 queja y 50 Informativa, los cuales han sido debidamente atendidos por las diferentes dependencias de la entidad.

SOLICITUDES QUE FUERON TRALADADAS A OTRA ENTIDADES

- Radicado Interno No. 229 de Febrero 6 de de 2020. Remitida por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 al Jefe de Oficina Gestión de Riesgos y desastres, porque es la Entidad encargada de remitir la información que obtenga en campo, en cumplimiento de sus acciones de supervisión.



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL
HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE
www.corvivienda.gov.co



- Radicado Interno No. 236 de 9 de Febrero de 2020. Causal: Remitida por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 mediante oficio EXT-AMC-0-0006565.
- REMISION OFICIO AMC-OFI-0005796-2020de 2020. Remiten petición para ser incluida en planes de vivienda como respuesta al oficio COR-OFI-000272-2019.
- Radicado Interno. No. 267 del 12 de Febrero de 2020. Radicado Interno 298 del 17 de Febrero de 2020 del 12 de Febrero de 2020. Causal: Petición remitida por competencia en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Remitente: Fundación Mario SantoDomingo.
- Radicado interno No. 268 del 12 de Febrero de 2020. Causal: Petición remitida por competencia en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Remitente: Fundación Mario santo Domingo.
- Radicado Interno No. 269 del 12 de Febrero de 2020. Petición remitida por competencia en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Remitente: Fundación Mario santo Domingo.
- Radicado Interno No 270 del 12 de Febrero de 2020. Causal: Petición remitida por competencia en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Remitente: Fundación Mario santo Domingo.
- Radicado Interno 298 del 17 de Febrero de 2020 causal: Petición remitida por competencia en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Remitente: Fundación Mario santo Domingo.
- Radicado Interno 299 del 17 de Febrero de 2020. Causal: Petición remitida por competencia en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Remitente: Fundación Mario santo Domingo.
- Mediante oficio EDURBE-OFI.0014-2020, con fecha del 18 de Febrero de 2020, remiten por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Asunto: Viviendas en alto riesgo. Remitente: EDURBE.
- Mediante Radicado Interno 246 del 10 de Febrero de 2020.remiten Petición presentada por la Señora Carmen Cecilia Campo Castro. Causal: Petición remitida por competencia en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Remitente: Fundación Mario santo Domingo.
- Petición Sigob AMC-OFI-0013956-2020 de Febrero 19 de 2020. Remisión Informe Técnico. Remitida por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 al Jefe de Oficina Gestión de Riesgos y desastres, porque es



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRICTAL
www.corvivienda.gov.co



la Entidad encargada de remitir la información que obtenga en campo, en cumplimiento de sus acciones de supervisión.

- Petición Sigob AMC-OFI-0013116-2020 de Febrero 19 de 2020. Remisión Informe Técnico. Remitida por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 al Jefe de Oficina Gestión de Riesgos y desastres, porque es la Entidad encargada de remitir la información que obtenga en campo, en cumplimiento de sus acciones de supervisión.
- Petición Sigob AMC-OFI-001687-2020 de Febrero 19 de 2020. Remisión Informe Técnico. Remitida por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 al Jefe de Oficina Gestión de Riesgos y desastres, porque es la Entidad encargada de remitir la información que obtenga en campo, en cumplimiento de sus acciones de supervisión.
- Petición Sigob AMC-OFI-0010289-2020 de Febrero 19 de 2020. Remisión petición EXT-AMC-20-8853. Remitida por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 al Jefe de Oficina Gestión de Riesgos y desastres, porque es la Entidad encargada de remitir la información que obtenga en campo, en cumplimiento de sus acciones de supervisión.
- Rad. Interno 319 Febrero 19 de 2020. Remisión oficio EXT-AMC-20-22-005239 por la Señora RITA LOPEZ OROZCO, en la cual solicitan mejoramiento de vivienda por la querellante ROSA NUÑEZ. Remitida por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 al Jefe de Oficina Gestión de Riesgos y desastres, porque es la Entidad encargada de remitir la información que obtenga en campo, en cumplimiento de sus acciones de supervisión.
- Rad. Interno 307 Febrero 18 de 2020. Remisión oficio AMC-0013133-2020 Remitida por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 al Jefe de Oficina Gestión de Riesgos y desastres, porque es la Entidad encargada de remitir la información que obtenga en campo, en cumplimiento de sus acciones de supervisión. Asunto: Mejoramiento de Vivienda del señor Carlos Castellón Gamarra que se encuentra en condición especial por su Discapacidad.
- Rad. Interno 326 Febrero 19 de 2020. Personería Distrital Remite QUEJA de la señora UNILDA MARTINEZ por ser damnificada desde el año 2007. Remitida por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 en cumplimiento de sus acciones de supervisión.
- Rad. Interno 337 Febrero 21 de 2020. FIDUCIARIA DE BOGOTA Remite Petición Radicada en la ciudad de Bogotá por las señora KIANA CASTELAR VELASQUEZ y ANGELICA BARRIOS; apoderadas de las Señora HORTENSIA DE JESUS RAMIREZ. Remitida por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 en cumplimiento de sus acciones de supervisión.



Corvivienda
CORPORACIÓN DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRICTAL
www.corvivienda.gov.co



- Rad. Interno 338 Febrero 21 de 2020. FIDUCIARIA DE BOGOTA Remite Petición Radicada en la ciudad de Bogotá por las señora KIANA CASTELAR VELASQUEZ y ANGELICA BARRIOS; apoderadas de las Señora MARIA DEL PILAR PEREZ. Remitida por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 en cumplimiento de sus acciones de supervisión.
- Rad. Interno 339 Febrero 21 de 2020. FIDUCIARIA DE BOGOTA Remite Petición Radicada en la ciudad de Bogotá por las señoras KIANA CASTELAR VELASQUEZ y ANGELICA BARRIOS; apoderadas de las Señoras INES ALVAREZ y ALEIBA ANAYA. Remitida por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 en cumplimiento de sus acciones de supervisión.
- Oficio COR-OFI-000072-2020 de 26 de febrero de 2020. Remisión por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 a la Oficina Asesora Gestión del Riesgo.
- Oficio COR-OFI-000034-2020 DEL 10 de febrero de 2020. Traslado petición EXT-AMC-20-0007113.
- Remisión petición RAD. Interno 0482 de fecha 11 de marzo de 2020. Mediante Oficio COR-OFI-000128-2020, Se Remite por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 la petición del Señor Ángel María Carrillo Salgado, para que la Secretaria de Educación Distrital se pronuncie en su respuesta al punto No. 7; toda vez que es de su competencia este asunto.
- Remisión petición RAD. Interno 0482 de fecha 11 de marzo de 2020. Mediante Oficio COR-OFI-000127-2020, Se Remite por competencia en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 la petición del Señor Ángel María Carrillo Salgado, para que la Secretaria de Educación Distrital se pronuncie en su respuesta al punto No. 3,5,8 y 10; toda vez que es de su competencia este asunto.

En el mes de Febrero de 2020 fueron 25 solicitudes trasladadas a otras entidades por competencia.

Fuente: Diligenciamiento Herramienta Auditoria, Oficina Asesora Jurídica. 2020



PRINCIPALES CAUSAS DE LOS CDP

La principal causa de los Derechos de Petición fueron las solicitudes de información durante el segundo mes de Febrero de 2020.

TIEMPOS DE RESPUESTA Y RIESGOS

Al indagar sobre el tema, se evidencio que en la matriz de captura empleada contiene o se diligencio los campos que permiten construir los indicadores de calidad tiempo o actividad / tramite, a fin de diseñar los indicadores de eficiencia y efectividad.

Mediante el siguiente cuadro se identifican los tiempos de respuesta a las siguientes entidades y Órganos de Control:

- Alcaldía.
- Personería.
- Contraloría.
- Procuraduría.
- Defensoría del pueblo
- Instituto Colombiano de Bienestar familiar.
- Mesa de víctimas.
- Ministerio de vivienda.
- DPS.

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS								
	ALCALDIA	PERSONERIA	CONTRALORIA	PROCURADURIA	DEFENSORIA DEL PUEBLO	ICBF	DPS	MESA DE VICTIMA	MIN VIVIENDA
15 - 30 DIAS	12	3	0	2	2	1	1	0	1
31 - 45 DIAS	3	1	0	1	1	0	0	0	1
45 DIAS O MAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	15	4	0	3	3	0	1	0	2
ACCIONES LEGALES GENERADAS	Ninguna								

Fuente: Diligenciamiento Herramienta Auditoria, Oficina Asesora Jurídica. Febrero 2020



Corvivienda
FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL
HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE
www.corvivienda.gov.co



AVANCES INSTITUCIONALES DEL ESQUEMA PQRS.

De acuerdo a la información recibida por parte de la oficina Jurídica de la institución se puede establecer que existe un avance en materia de mejoramiento continuo del sistema y su evolución.

Encontramos lo siguiente:

- Los procesos de radicación (ingreso de información), son susceptibles de mejorar empleando una herramienta tecnológica (software) que permita la comunicación de los actores implicados en el sistema PQRS, la captura de sus tiempos (ya fuera por entrada virtual, por correo electrónico, página institucional o por bandeja física), para que se generen las alertas necesarias durante el seguimiento y se perfeccionen los canales de comunicación, servicios institucionales; al igual que facilitar la construcción de indicadores que puedan medir la efectividad de nuestro sistema de atención al cliente, permitiendo de esta manera el mejoramiento continuo institucional.

ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS

Con el fin de fortalecer aquellos frentes sujetos de observación, durante el desarrollo de la auditoría, la oficina de control interno hace mención de las siguientes acciones correctivas:

- Institucionalizar lista de características y requerimientos mínimos para que un documento externo sea clasificado como admitido por la entidad; esta lista de chequeo será de obligatorio cumplimiento para que un documento sea admitido por la entidad para validarlo como PQRS.
- Realizar socialización del proceso y manual PQRS para que los sujetos activos en los puntos generadores puedan garantizar su cumplimiento, velar por que exista coherencia entre lo institucionalizado y los esquemas operativos; esto es asegurar la adopción del proceso ya validado y garantizar que se institucionalice la ruta PQRS en el Fondo de Vivienda CORVIVIENDA.
- Implementar herramientas sistemáticas que permita realizar un seguimiento efectivo en términos de tiempos de respuesta a las solicitudes, evaluar la agilidad y precisión de la atención y documentación generada durante las atenciones; realizar una medición de la efectividad del sistema tanto para el cliente interno (disminución de riesgo jurídico, efectividad de los funcionarios encargados de cada caso en especial, construcción de indicadores de efectividad).
- Identificar el tipo de documentos que se catalogan como PQRS, o como comunicados, de tal suerte que podamos establecer quienes deben cumplir cada ruta.

Comentarios del Área Jurídica:

Es de vital importancia tener al día la información para los informes solicitados periódicamente por los entes de control, como son: Contraloría, Procuraduría,



Corvivienda
Oficina de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital
www.corvivienda.gov.co



Personería, Defensoría del Pueblo y Concejo Distrital, pero desafortunadamente, se nos dificulta el Teletrabajo porque nos encontramos frente a una situación de carácter excepcional dada las circunstancias.

Acciones Correctivas propuesta por el Área de Control Interno:

Se debe implementar un software especializado con un operador estadístico para llevar generación de porcentajes, aproximaciones, estadísticas de la información y tiempos de respuestas en un tiempo real.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

1. Existe avances en la entidad frente al cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, Título II, Art. 13, sustituida por la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” en su Artículo 13 en cuanto al objeto y modalidades del derecho de petición, ya que se encontró respuestas de las solicitudes dentro de los tiempos.
2. Los procesos, procedimientos y ruta institucional para el sistema PQRS, deben socializarse y ser sujetos de una reinducción suficiente para lograr su institucionalización. Debe trabajarse en la adopción de tales instrumentos y oficializar su adopción a través del correspondiente acto administrativo.
3. Los medios tecnológicos vinculados al sistema PQRS deben ser suficientes y específicos para apoyar a los funcionarios responsables del sistema, para lograr trazabilidad de las solicitudes en sus recorridos internos. Esto impide la construcción de indicadores que midan la efectividad, eficiencia y eficacia del sistema en la entidad.

RECOMENDACIONES

Con base en las observaciones realizadas durante el proceso auditor, la oficina de control interno se permite presentar las siguientes recomendaciones:

- Establecer seguidores e indicadores que permitan atender dentro del término los PQRS, en atención y coordinación de la Oficina Responsable del proceso.
- Vigilar y realizar seguimiento a fin de asegurar la trazabilidad por parte de los servidores públicos con responsabilidades en la ventanilla de radicación de correspondencia, esto impide que los tiempos de respuesta se conozcan con exactitud
- Diseñar una herramienta tecnológica que permitan en tiempo real conocer al usuario sobre el estado de su PQRS., realizar su seguimiento y evaluación en tiempo y resultados.
- Iniciar registros sobre actuaciones por responsabilidad disciplinaria en el incumplimiento del deber de oportuna resolución a PQRS



Corvivienda

FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRICTAL
HABITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE
www.corvivienda.gov.co



- Implementar medidas que permitan atender en forma eficiente y plena con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011, Título II, Art. 13, sustituida por la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Así como se ha solicitado en las anteriores auditorias se debe establecer, documentar e implementar las medidas de mejoramiento y controles necesarios a la solución de las debilidades halladas en el sistema de las P.Q.R.S.
- Implementar medidas tecnológicas que nos ayuden a tener la información actualizada en este estado de emergencia que actualmente padecemos.

Atentamente;

ERNESTO CAMACHO DIAZ
Jefe Oficina de Control Interno
Auditor: Socorro Asmus De la Valle