



Corvivienda
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital
CARTAGENA - SOCIEDAD Y AMBIENTE
www.corvivienda.gov.co


Salvemos Juntos
a Cartagena



**FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL
CORVIVIENDA**

**INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2022**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

CLAUDIA ROCIO GUERRERO GUTIERREZ
Jefe Oficina Asesora Control Interno

EQUIPO AUDITOR

CRISTIAN DAVID MARRUGO GLORIA

Cartagena de Indias DT y C, julio 28 de 2022

CONTENIDO

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

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 enero a junio de 2022.

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 30 junio de 2022, 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 enero y el 30 de junio del año 2022.

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 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, tomo como fuente de información la reportada por el responsable del proceso que contiene 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 primer semestre de 2022.

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, objetividad, confidencialidad, competencia y conflicto de intereses. Aún cuando la información que sirve de insumo al presente informe se solicitó desde el día 5 de julio de 2022, la misma sólo fue entregada el día lunes 25 de julio de 2022. Atendiendo a que se trata de un informe que por Ley debe presentarse a más tardar el 31 de julio de 2022 y que, en realidad, por ser el 31 domingo, la fecha de vencimiento es el 29 de julio, no es posible una verificación que incluya una muestra de la trazabilidad de las peticiones, su trámite al interior de la entidad y las constancias de su efectiva publicidad a los ciudadanos.

Es por lo anterior que el presente informe, toma de buena fé, el insumo presentado por la Oficina responsable del proceso.

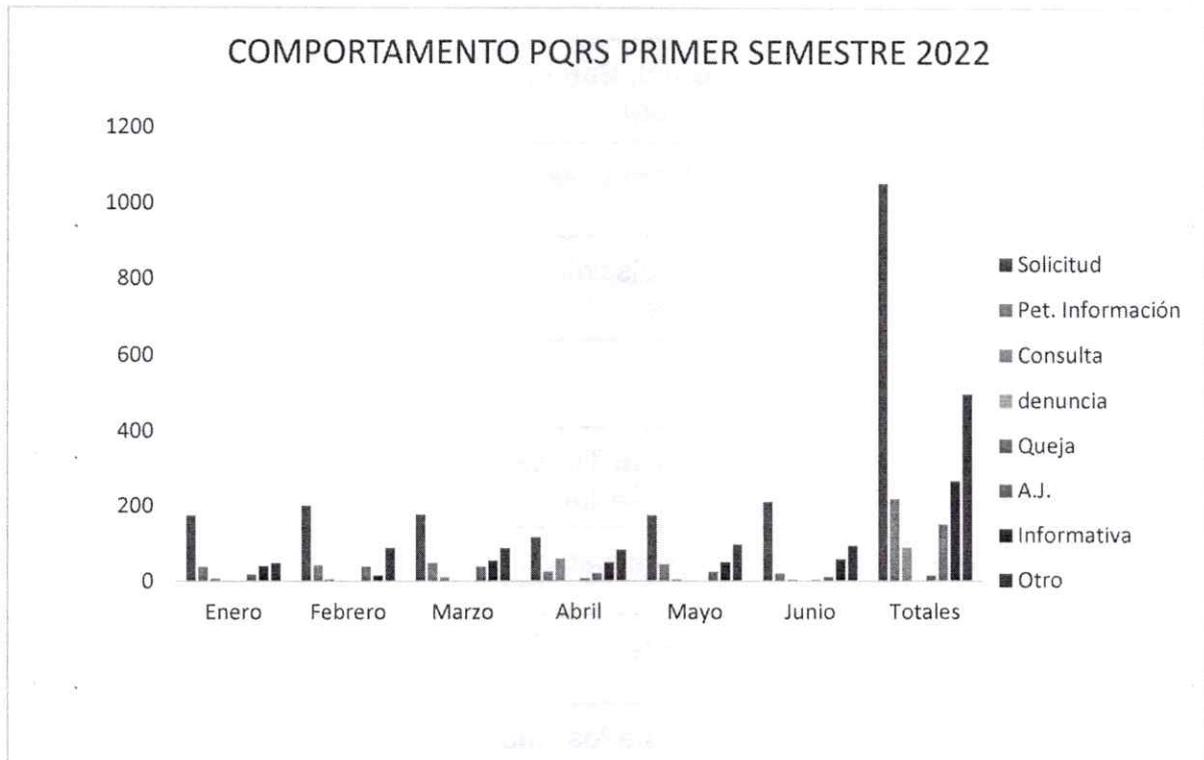
8. RESULTADOS GENERALES

8.1 Clasificación PQRS recibidas

Relación PQRS desde el 01 de enero al 30 de junio de 2022, 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
Enero	175	38	7	0	1	18	40	48	327
Febrero	200	43	6	0	2	39	15	88	393
Marzo	176	49	10	0	0	38	54	87	414
Abril	116	25	58	0	7	20	49	83	358
Mayo	175	44	5	2	1	25	50	97	399
Junio	210	20	4	0	3	11	58	94	400
Totales	1052	219	90	2	14	151	266	497	2291

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA¹



Es importante acotar que, durante el primer semestre del año 2022 hubo un total de 2.291 PQRS recibidas por la entidad, es decir que en el primer semestre del año 2022 hubo una disminución de 1.301 PQRS realizadas a la entidad respecto a la PQRS realizadas en el segundo semestre de 2021.

Se pudo analizar que los meses en los que más requerimientos se presentaron fueron los meses de junio y marzo de 2022, con un total de 400 y 414 solicitudes respectivamente, así mismo, el mes que presentó menos requerimientos fue el mes de enero de 2022, en el que se radicaron un total de 327 solicitudes.

¹ Documento del 8 de julio de 2022 GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF

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 enero y junio del año 2022.

CAUSAS	SUB-TOTAL
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	859
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	137
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	27
Solicitudes Informativas	231
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	7
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	151
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	85
Certificaciones	44
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	7
CERTIVIS	5
Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	252
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	257
Entes de Control (contraloría, procuraduría)	32

Otro	197
TOTAL	2.291

FUENTE: OFICINA ASESORA JURÍDICA²

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

- Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva), con 859
- Entidades Públicas con 257.
- Proyectos de vivienda con un total de 252

8.3. Medios de recepción

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

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

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. Así mismo es importante contar con el correo anticorrupción para presentar las quejas o denuncias a posibles hechos de corrupción de servidores públicos, así como publicar la carta de trato digno al ciudadano establecida en la ley 1437 de 2011 y la ley 1474 de 2011 en la página web institucional.

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.

Se resalta que, en el primer semestre de 2022, más exactamente el 16 de marzo de 2022, se aprobó el Manual de Atención al Ciudadano y PQRSDF por parte de la Entidad, mismo que contiene la política de Atención al Ciudadano.

Así mismo se elaboró un esquema en el que se identifican los modelos internos y externos de atención de la entidad, con miras a garantizar la protección de los derechos fundamentales, la Ley de Transparencia y Anticorrupción, brindando

² Documento del 8 de julio de 2022 GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF

acceso a los servicios, programas y proyectos que brinda la entidad por medio de los distintos canales de atención.

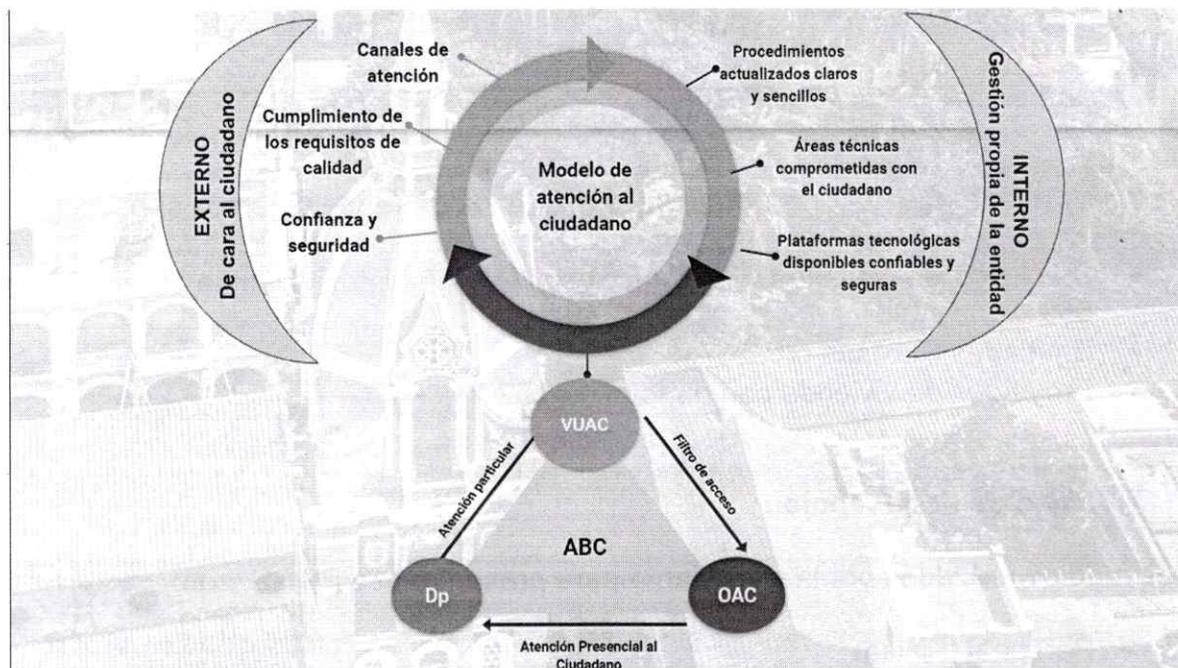


Imagen tomada del Documento del 8 de julio de 2022 GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF Oficina Asesora Jurídica.

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 primer semestre de 2022, 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
15-30 DIAS	40	14	17	8	8	2	0	8	4
31-45 DIAS	8	10	5	2	4	0	0	0	0
45 DIAS O MAS	13	12	0	0	3	0	0	0	0
TOTALES	61	36	22	10	15	2	0	8	4

FUENTE: OFICINA ASESORA JURIDICA³

³ Documento del 8 de julio de 2022 GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF

Así las cosas, durante el periodo comprendido del 01 de enero a 30 de junio de 2022, la oficina asesora jurídica a través de su matriz de retrasos, evidencia que 57 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 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 97,52% 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 (97,52%) a las PQRS, sin embargo, los tiempos de respuesta de las peticiones deben cumplirse como lo exige la normatividad vigente, por lo que el mejoramiento y evolución debe seguir implementándose, tal como se evidenció de la implementación de las políticas de atención al ciudadano.
3. Se observa que la Entidad a través de su Oficina Asesora Jurídica, es la encargada de darle trámite a las peticiones radicadas en CORVIVIENDA y que en la actualidad debe fortalecer su proceso en aras de dar cumplimiento total de 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 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 (desde el 17 de mayo de 2022, son 15 días como se establece en el CPACA), contados desde la recepción de la solicitud (Esta norma y su término estuvieron vigentes hasta el 17 de mayo de 2022, cuando fue derogada por la Ley 2207 de 2022). 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”.

5. Se tuvo en cuenta la recomendación del informe del semestre II de 2021 en el sentido de 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, no obstante se presentó demora en el traslado de algunas peticiones a los responsables de las respuestas.

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.

6. Se tuvo en cuenta la recomendación del informe del semestre II de 2021 en el sentido de 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, no obstante, al verificar el servicio no se encontraba activo.
7. Se tuvo en cuenta la recomendación del informe del semestre II de 2021 en el sentido de 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, no obstante, al verificar el servicio no se encontraba activo.

Es forzoso entonces concluir que se está en un alto porcentaje de cumplimiento, que se debe seguir mejorando, y que se evidencia el esfuerzo de la entidad en la modernización de su sistema de atención al ciudadano, situación esta que debe verse reflejada en los resultados del próximo

semestre, aun cuando los términos volvieron a reducirse con ocasión de la derogación del Decreto 491 de 2020, que los había ampliado con ocasión de la Pandemia Covid 19.

8. Así mismo es importante disponer en la entidad de un correo anticorrupción para presentar las quejas o denuncias a posibles hechos de corrupción de servidores públicos, igualmente publicar la carta de trato digno al ciudadano establecida en la ley 1437 de 2011 en la página web institucional.

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.
- Socializar la implementación de 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.
- Revisar el funcionamiento de la 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.
- Revisar el funcionamiento en la plataforma institucional de la 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.
- Revisar el funcionamiento de la 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 para después de su análisis se establezcan las oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio.
- Como valor agregado para mejorar la atención se propone articular todas las dependencias con la ventanilla única y/o PQRS para llevar la trazabilidad y la oportuna respuesta según sea la responsabilidad interna de acuerdo a la estructura organizacional.



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

**Salvemos Juntos
a Cartagena**



- Realizar las gestiones internas para disponer en la entidad de un correo anticorrupción para presentar las quejas o denuncias a posibles hechos de corrupción de servidores públicos establecida en la ley 1474 de 2011, igualmente publicar la carta de trato digno al ciudadano establecida en la ley 1437 de 2011 y actualizar la información del componente 4 (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano) en la página web institucional.

De acuerdo a las oportunidades de mejora se requiere la suscripción del plan de mejoramiento por parte de los responsables de los procesos y/o actividades.

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 ROCÍO GUERRERO GUTIERREZ
Jefe de Oficina de Control Interno

Auditor

NOMBRE		FIRMA
Cristian David Marrugo Gloria 88 de 2022	Contrato	