

## GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRS-DF AÑO 2024

Con el objetivo de mantener actualizada a la entidad de los asuntos a tratar en el marco de la atención al ciudadano y PQRS- DF se proyecta el presente informe donde se evidencia de forma práctica y gráfica análisis estadístico y de gestión adelantada en el transcurso del primero (01) de abril al treinta (30) de junio del año 2024; desarrollado en los siguientes ítems:

### 1. NORMATIVIDAD

Atención al ciudadano y/o PQRS-DF es un proceso o sistema de Gestión que se encuentra adscrita a la Oficina Asesora Jurídica de esta entidad CORVIVIENDA, fundamentado en el Artículo 23 de la Constitución Política 1991, el Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437/2011), la ley 1755 de 2015, el Decreto Legislativo 491 interpuesto el 28 de marzo 2020 modificado por la ley 2207 del 17 de mayo de 2022 y el Acuerdo de Consejo Directivo 02 de 2015 "Manual de PQRS", y la actualización del manual aprobado mediante comité de gestión y desempeño del 16 de Marzo 2022.

### 2. ORGANIZACIÓN DE EQUIPO

2.1. Con el propósito de coordinar estrategias para la construcción, elaboración y materialización de actividades que buscan robustecer la atención al usuario y el ABC de las PQRS-DF que ingresan a la entidad; se estableció un equipo sólido que ha trabajado en sinergia y constancia conformado por contratistas y funcionarios de planta adscritos a la entidad en las distintas oficinas para que se consolide desde todos los ángulos un objetivo común que busca una entidad sólida, sostenible y eficaz en referencia a estos asuntos.

NOMBRE	FUNCIONARIO ( PLANTA / CONTRATISTA)	CARGO
JAIRO ANDRES BELEÑO BELLIO	Jefe de la Oficina	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
ELVIA PAEZ	Funcionaria Planta	Secretaria adscrita a la dirección Administración y financiera / Recepción de PQRS-DF Virtual y físico
MARIO ALFONSO NIEVES CARRASQUILLA	Funcionaria de Planta	Asesor/ Apoyo en la coordinación de PQRS-DF
SANDRA RAMIREZ	Contratista	Apoyo secretaría jurídica / Recepción de los oficios de salida y envío al remitente. / SIGOB Jurídica.
PATRICIA ROMERO	Contratista	Secretaria de Gerencia / Recepción de los oficios ingresados por SIGOB Gerencia.
ZARAY TAFUR TATIS	Contratista	Asesora Externa / Apoyo en la coordinación Atención al usuario / PQRS-DF
MARIANELLA BALLESTEROS	Contratista	Asesora Externa / Apoyo Atención al usuario / PQRS-DF
PABLO OLIER	Contratista	Asesor Externa / Apoyo verificación salidas

NOMBRE	FUNCIONARIO ( PLANTA / CONTRATISTA)	CARGO
ANTONIO MENESES	Contratista	Asesora Externa / Apoyo verificación salidas
<b>ENLACES OTRAS DEPENDENCIAS</b>		
TANIA RUIZ	Personal de planta	Secretaría / Apoyo Enlace Dirección Técnica.
CINDY JULIO	Contratista	Asesor Externo / Apoyo Enlace Dirección Administrativa y Financiera.
GUILLERMO LUIS ENRIQUE SALAS	Contratista	Asesor Externo / Apoyo Sistemas
NATALY ANDREA OLMOS DE AGUAS	Contratista	Asesora Externa / Apoyo Comunicaciones
<b>ARCHIVO</b>		
JAQUELÍN ORTEGA	Contratista	Asesora Externa / Archivo Matriz de recepción PQRS-DF 2024/ Digitalización de ingreso
ANGELICA MARTÍNEZ	Contratista	Asesora Externa / Archivo Matriz de recepción PQRS-DF 2024/ Verificación salidas / Atención Telefónica
MARILEDYS GUZMÁN	Contratista	Asesora Externa / Archivo Matriz de recepción PQRS-DF 2024 / Envío de alertas/ Atención Telefónica
ANA LÚZ ACOSTA	Contratista	Asesora Externa / Archivo Matriz de recepción PQRS-DF 2024 / /SIGOB / Atención Telefónica
GUIGUIOLA HURTADO	Contratista	Apoyo a la Gestión/ Atención al Usuario y PQRS-DF / Archivo
CINDY PAOLA ORTIZ	Contratista	Apoyo a la Gestión/ Atención al Usuario y PQRS-DF / Archivo
CARLOS CARRILLO	Contratista	Apoyo a la Gestión/ Atención al Usuario y PQRS-DF / Archivo

- 2.2. Con el propósito de coordinar estrategias para la construcción, elaboración y materialización de actividades que buscan robustecer la atención al usuario y el ABC de las PQRS-DF que ingresan a la entidad, se consolidó sinergia entre la Oficina Asesora Jurídica y Oficina Dirección Técnica, para que con sus subprocesos tales como equipo de Atención al Ciudadano y Trabajo social trabajen inmaculadamente y consoliden una atención sólida para los usuarios que tanto dentro y fuera de la entidad se encuentren interesados en nuestros proyectos y programas misionales.

NOMBRE	FUNCIONARIO ( PLANTA / CONTRATISTA)	CARGO
DANIELA MARGARITA OCHOA MUÑOZ	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / PQRS-DF

NOMBRE	FUNCIONARIO ( PLANTA / CONTRATISTA)	CARGO
JESEPTH MANOTAS	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
JORGE MARIO RUIZ	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
JORGE LUIS MENDOZA JIMÉNEZ	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
EDGARDO OROZCO	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
MIRTHA MORALES	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
AHNEYENZY CARRILLO	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
KELLY MARYURI SIERRA	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
BETTY CARDONA	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / Corvivienda
YASMIN MOLINA	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / CLP
VICTOR MANUEL GONZALEZ	Contratista	Asesora Externa / Apoyo atención presencial / CLP

- 2.3. Teniendo en cuenta el aumento de la correspondencia externa en este segundo trimestre del año 2024 se vio en la necesidad por parte del Dr. Jairo Beleño, Jefe de la oficina asesora jurídica, de aumentar el número de los integrantes para la proyección de las respuestas, por lo cual se constituyó listado de responsables por asuntos el cual se puede visualizar en el siguiente enlace que actualiza los cambios para que sean verificados en tiempo real.

Listado de Responsables PQRS-DF y atención al Ciudadano 2024:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aLGooDk8vPewNw9OjGjznS3ED6vJv\\_1PcUpHOTwWes/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aLGooDk8vPewNw9OjGjznS3ED6vJv_1PcUpHOTwWes/edit?usp=sharing)

### 3. MATRICES PQRS-DF y Atención al Usuario:

#### 3.1. FORMATO PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN CORVIVIENDA:

En el cual se puede visualizar el plan de acción de atención al ciudadano y PQRS-DF, para la presente anualidad.

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1\\_teoOijnJ4uR4GFVwg\\_v1SP5pRJmgWX7/edit?usp=drive\\_link&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_teoOijnJ4uR4GFVwg_v1SP5pRJmgWX7/edit?usp=drive_link&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true)

#### 3.2. MATRICES DE RECEPCIÓN- ARCHIVO DIGITAL-

Construcción de Matriz para la recepción de todas las PQRS-DF que ingresan por los distintos canales de atención.

- 2024- ORIGINAL - MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRS-DF CORVIVIENDA

[2024- ORIGINAL - MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRSDF CORVIVIENDA.xlsx](#)

- ORIGINAL- 2023- MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA

[MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA - 2024.xlsx](#)

- 3.3. **PLAN DE MEJORAMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO;** Mediante la cual se establecen estrategias que permiten el seguimiento y control permitiendo la transparencia del proceso y evitando trámites de corrupción.

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SpwgkiZtxFsn1OUy3XfoR6XS\\_Q8eFMY3/edit?usp=sharing&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SpwgkiZtxFsn1OUy3XfoR6XS_Q8eFMY3/edit?usp=sharing&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true)

- 3.4. **PLAN ANTICORRUPCIÓN 2024;** Donde se debe identificar cuales son aquellas actividades que se desarrollan para mantener la transparencia y la gestión anticorrupción en la entidad.

#### EVIDENCIAS 2024

- 3.5. **SEGUIMIENTO AL PLAN INSTITUCIONAL PRIMER SEMESTRE 2024;** Matriz de seguimiento del plan de acción que se consagra de carácter trimestral, semestral y anual.

[Seq Plan Inst PAAC 2024 1ER TRIM.xlsx](#)

#### 4. REPORTE ATENCIÓN AL USUARIO:

En el periodo que se rinde informe se dio continuidad a la atención presencial, manteniendo los protocolos de bioseguridad en virtud, transparencia y celeridad que tuvimos años anteriores.

Teniendo en cuenta que se aumentó el personal para la atención presencial en la entidad, se establecieron cronogramas de atención por mes y se le otorgó la calidad de dos días al mes a cada responsable para que asistieron de carácter presencial a la atención en la entidad. Así como también se mantuvo, la atención presencial en las instalaciones del proyecto ciudadela la paz. Teniendo como objetivo final garantizar al usuario un apoyo por parte de los funcionarios de manera eficaz y cordial para resolver las diversas consultas que puedan tener.

El horario de atención programado en segundo trimestre del año 2024 fue el siguiente:

## CRONOGRAMA MAYO

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
				03- Edgardo Orozco
06 - Daniela O	07 - Zaray T	08- Jorge M	09- Antonio M	10- Jeseph M
13 -	14 - Jorge Mario R	15 - Kelly Maryori	16 - Ahneyenzy	17 - Marianella B
20 - Daniela O	21- Edgardo O	22 - Antonio M	23- Zaray T	24 - Jorge M
27 - Jeseph M	28- Marianella B	29- Kelly Maryori	30-Ahneyenzy	31 - Jorge Mario R

#### HORARIO ATENCIÓN JUNIO 2024

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
			13- Jorge Mario R	14- Mirtha Morales
17 - Antonio M	18 - Marianella B	19 - Edgardo Orozco	20 - Jorge Mendoza	21 - Daniela O
24 - Jeseph M	25- Edgardo Orozco	26 - Mirtha Morales	27- Daniela O	28 - Jorge Mario R

#### HORARIO ATENCIÓN JULIO 2024

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
	02- Ahneyenzy C	03- Antonio M	04- Kelly Maryury	05- Jorge Mario Ruiz
08- Marianella B	09- Edgardo Orozco	10- Jorge Mendoza	11- Mirtha Morales	12- Daniela Ochoa
15- Ahneyenzy C	16- Zaray Tafur	17- Antonio M	18- Kelly Maryury	19- Jorge Mario Ruiz
22- Marianella B	23- Edgardo Orozco	24- Jorge Mendoza	25- Mirtha Morales	26- Daniela Ochoa
29- Jorge Mendoza	30- Zaray Tafur	31- Kelly Maryury		

Todas las atenciones de carácter presencial y telefónico recibidas tanto en la sede principal de la entidad como en el proyecto ciudadela la paz, son anexadas en la matriz de recepción y atención.

Punto de Atención	Total de ingresos
CORVIVIENDA	2.319
CLP	488
<b>Total</b>	<b>2.807</b>

Enlace de recepción atención presencial y telefónica:  
[MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA - 2024 - Copia.xlsx](#)

### Evidencias fotográficas

#### A. Sala de espera atención presencial corvivienda:



#### B. Oficina de Atención al Usuario- Sede Entidad-



#### C. Oficina de Atención al Usuario- Sede CLP-



## 5. ENLACE COMUNICACIONES:

Con el equipo de comunicaciones año 2024 se logra una sinergia por la cual nos remiten una atención en redes de mil sesenta y cuatro (1.064) usuarios, de los cuales en su gran mayoría hacen referencia a solicitudes de vivienda nueva, para ello dejamos constancia de los enlaces de las actuaciones que hemos adelantado:

PQRS-DF REDES SOCIALES - CORVIVIENDA ABRIL

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gJBf6VKtxE8C47hv1VgDhOY2ucCUEFyT/edit?usp=sharing&ouid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true>

PQRS-DF REDES SOCIALES - CORVIVIENDA MAYO

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TuiU0IX1abS-QP15QPQRsOvw2ZHdEn3F/edit?usp=sharing&ouid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true>

PQRS-DF REDES SOCIALES - CORVIVIENDA JUNIO

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1oVfVuVWp\\_5khcNjPw5xgrnFR4ABzGm1o/edit?usp=sharing&ouid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1oVfVuVWp_5khcNjPw5xgrnFR4ABzGm1o/edit?usp=sharing&ouid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true)

A Construcción presentamos los diseños entregados por el equipo de comunicaciones y solicitados por nosotros como herramientas para el mejoramiento de la atención presencial en la entidad:

[4. codigo qr.pdf](#)

[3. cubiculos .pdf](#)

[2. PENDON VUAC.pdf](#)

[1. BANNER VENTANILLA UNICA.pdf](#)

En las redes sociales se logrará visualizar los videos de interacción que se han solicitado y las piezas enfocadas en los programas y proyectos actualizados en diseño e imagen de esta nueva administración:

INSTAGRAM:

[https://www.instagram.com/corviviendacartagena?utm\\_source=ig\\_web\\_button\\_share\\_sheet&igsh=ZDNIZDc0MzlxNw==](https://www.instagram.com/corviviendacartagena?utm_source=ig_web_button_share_sheet&igsh=ZDNIZDc0MzlxNw==)

PÁGINA WEB: <https://www.corvivienda.gov.co/web/>

## 6. CAPACITACIONES: Socialización con el equipo de Atención al Usuario y PQRS-DF realizadas en el año 2024:

En el periodo descrito en este informe se aperturaron las socializaciones para todo el personal de planta y contratistas adscrito a la entidad en los cuales se dictan capacitaciones en los diversos enfoques diferenciales para una atención diligente, clara y eficiente dirigida a toda la población que lo necesite.

**Segunda socialización:** El pasado 08/05/2024 en el auditorio de la entidad ubicado en el tercer piso se adelantó la INDUCCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO 2024; fue presentada por los capacitadores Zaray Tafur, Marianella Ballesteros y Antonio Meneses.



El desarrollo y contenido de esta reunión se encuentra descrito en el acta #10

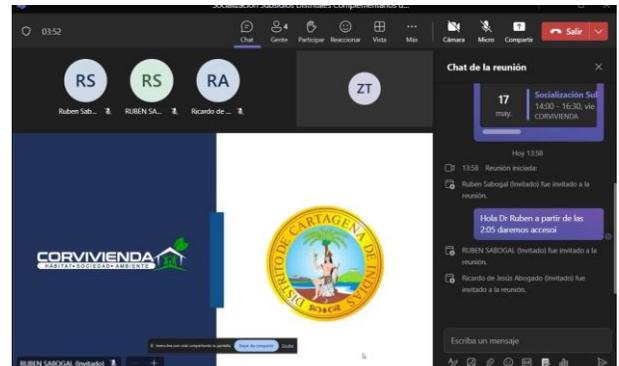
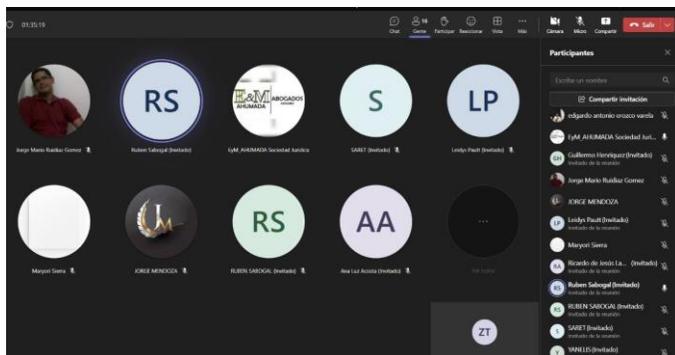
### Tercera socialización:

Tema: SOCIALIZACIÓN SUBSIDIO COMPLEMENTARIO

Día: 17/05/2024

Expositores: Asesores externos adscritos a la oficina de planeación de la entidad.

- Ruben Sabogal / Asesor Externo
- Edson Ahumada / Asesor Externo
- Evidencia Fotográfica



El desarrollo y contenido de esta reunión se encuentra descrito en el acta #12

### Cuarta socialización:

Tema: Directrices para el seguimiento de los entes de control

Día: 28/05/2024

Expositores: Asesores externos adscritos a la oficina Asesora jurídica de la entidad.

- Zaray Tafur/ Asesor Externo
- Jorge Mendoza/ Asesor Externo

Evidencia Fotográfica



reunión se encuentra descrito en el acta #13

El desarrollo y contenido de esta

### Quinta socialización:

Tema: SOLICITUD DE CAPACITACIÓN EN LA ATENCIÓN A COMUNIDAD EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD ASENTADAS EN EL DISTRITO DE CARTAGENA

Día: 06/06/2024

Expositores: De la secretaría de participación y desarrollo social

- ALEXIS MONTT (abogado).
- YULEDIS CASTILLA (psicóloga).
- GILMA IDARRAGA (intérprete en lengua de señas)

Evidencia Fotográfica



El desarrollo y contenido de esta reunión se encuentra descrito en el acta #14.

## 7. INGRESO TOTAL DE PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entre el primero (01) de abril al treinta (30) de junio del 2024, se recibieron mil cincuenta y nueve (1.059) PQRS-DF a través de los canales de atención establecidos en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena "CORVIVIENDA".

En el siguiente cuadro se identifica la totalidad de las peticiones ingresadas por los canales físicos, presenciales y virtuales, cuantas fueron tramitadas y enviadas satisfactoriamente al ciudadano y cuántas se encuentran en trámite de gestión debido a su complejidad: Se adjunta, cuadro de PQRS-DF con corte a 28 de junio del 2024



[2024- ORIGINAL- MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRS-DF CORVIVIENDA.xlsx](#)

TOTAL	TRAMITADAS	ENTERADO Y ARCHIVADO	EN TRÁMITE
1.059	592	242	215

**7.1. RELACIÓN DE LAS PETICIONES INGRESADAS POR CORREO INSTITUCIONAL Y/O PRESENCIAL DESDE EL 1 DE ABRIL HASTA 30 DE JUNIO DE 2024.**

En el siguiente cuadro informativo, discriminamos la respectiva información en los siguientes ítems:

- Número de peticiones recibidas
- Número de peticiones Informativas recibidas
- Número de Consultas
- Número de Quejas recibidas
- Número de actuaciones judiciales recibidas. (Autos admisorios, sentencias de primera y segunda instancia, pronunciamientos jurisprudenciales etc.)
- Otros asuntos.

MES	PQRS-DF RECIBIDAS AÑO 2024									Total x Mes
	SOLICITUD	PETICION INFORMATIVA	RECLAMOS	CONSULTA	DENUNCIA	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
ABRIL	249	15	0	0	0	2	9	28	9	312
MAYO	326	22	0	2	1	3	16	44	25	439
JUNIO	166	24	0	2	0	0	21	47	48	308
<b>TOTAL</b>										1.059

**7.2. MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS DESDE EL 1 DE ABRIL HASTA 30 DE JUNIO DE 2024.**

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS								
	ALCALDÍA	PERSONERÍA	CONTRALORÍA	PROCURADURÍA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	ICBF	DP S	MESA DE VÍCTIMA	MIN VIVIENDA
15 - 30 DÍAS	61	13	14	13	8	1	0	1	9

31 - 45 DIAS	31	4	7	0	4	0	0	0	0
45 DIAS O MAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	92	17	21	13	12	1	0	1	9

**7.3. PRINCIPALES HECHOS GENERADORES DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL 1 DE ABRIL HASTA 30 DE JUNIO DE 2024**

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Contratos, convenios, licitaciones	1
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	345
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	39
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	2
Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	126
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	9
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad, medidas cautelares)	50
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	40
Certificaciones	12
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	20
CERTIVIS	0
Trámites administrativos (cuentas de cobro, extractos, libranzas, devoluciones, sssg)	1
OTRO	414
<b>TOTAL</b>	<b>1059</b>

**8. PQRS-DF POR CONTESTAR**

Se evidencian **215** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 20.3 % del 100% o total de peticiones que han ingresado en el período descrito; este porcentaje se ha logrado al haber mantenido diversas estrategias fortaleciendo el trabajo en sinergia que nos permitió llegar a la efectividad de las respuestas oportunas y la disminución de acciones constitucionales en contra de la Entidad, las cuales han sido:

ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN
-----------	---------------------

Radicación y Asignación inmediata de las PQRS-DF	Diario
Control y seguimiento de las respuestas al responsable	Semanal
Revisión y emisión de respuestas al peticionario	Diario
Ejecución y exportación de informe dirigido a gerencia	Quincenal

También construimos estrategias enfocadas para el conocimiento, integración y trabajo en sinergia, entre el equipo de Atención al usuario y PQRS-DF con todo el personal responsable para la tramitación de respuestas, estrategias de socialización de la labor de Atención al Usuario al interior del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital Corvivienda en aras de obtener los siguientes resultados:

- A.** Divulgar información acerca del trámite de PQRS-DF para el conocimiento de la gestión y apropiación del proceso al interior de la Entidad.
- B.** Conocimiento del Proceso de Atención al Usuario de cara al cliente interno de Corvivienda para su conocimiento y debida gestión
- C.** Socialización de las sanciones disciplinarias en aras de la disminución de la mora en los tiempos de respuesta de las PQRS-DF asignadas.
- D.** Se remite este informe para la elaboración de plantillas y publicación en nuestras redes sociales.

Con el respeto acostumbrado,

  
**JAIRO ANDRES BELEÑO BELLIO**  
Jefa Oficina Asesora de Jurídica

Proyectó: Zaray Tafur Tatis  Asesor Externo OAJ

Revisó: Pablo Olier  Abogado Asesor Externo OAJ