

REPORTE ESTADÍSTICO DE LAS PQRS-DF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MES DE ABRIL AÑO 2024

En el mes de abril del presente año, se recibieron trescientas doce (**312**) 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 identificará 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:

GENERAL	CONTROL ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL
OAC /CLP/	Usuarios atendidos presencialmente por el equipo de atención al usuario y PQRS-DF, en los puntos de atención programados dentro y fuera de la entidad.	487
Redes Sociales	Página Web, Facebook e Instagram	931
	CONTROL PQRS-DF	TOTAL
canales verbal, físico y virtual	Aquí encontramos detalladamente toda la correspondencia externa allegada a la entidad y recibida por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.	312
	RESPONDIDAS	204
	ENTERADO Y ARCHIVADO	60
	EN TRÁMITES	48
ESPECÍFICO		

Se adjunta, cuadro de PQRS-DF con corte a 30 de abril de 2024; [2024- ORIGINAL - MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRSDF CORVIVIENDA.xlsx](#)

RELACIÓN DE LAS PETICIONES INGRESADAS POR LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN Y/O PRESENCIAL EN EL MES DE ABRIL

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 INFORMACION	RECLAMOS	CONSULTA	DENUNCIA	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
ABRIL	249	15	0	0	0	2	9	28	9	312

PRINCIPALES HECHOS GENERADORES DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DESDE EL MES DE ABRIL

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	118
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	21
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	1
Solicitudes Informativas, Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	32
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	8
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	12
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	22
Certificaciones	5
Trámites administrativos	1
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	4
CERTIVIS	0
Otro	88
TOTALES	312

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CARÁCTER ESPECÍFICO

Se desarrollará este análisis estadístico con base en distintos campos referente a la cuantificación de las PQRS-DF que llegaron a la entidad, en el periodo comprendido entre el primero (01) al treinta (30) de abril; los campos utilizados son: A. Tipos de PQRS-DF; B. Programas Misionales y/o Servicios; C. Entidades Públicas:

- A.** Tipos de PQRS-DF; Hace referencia a cuantos asuntos ingresaron individualmente como Petición, Queja, Reclamo, Solicitudes, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones; siendo así las cosas exponemos el siguiente cuadro:

TIPOS DE PQRS-DF	#	Tramitadas	EYA	En trámite
Solicitudes	249	184	28	37
Consultas	0	0	0	0
Derechos de Petición	15	11	0	4
Quejas	2	1	0	1
Reclamos	0	0	0	0
Informativas	28	5	17	5
Denuncias	0	0	0	0
Requerimientos Judiciales (admisiones, fallos, impugnaciones, entre otros).	9	2	7	0
Otros	9	1	8	1
Total	312	204	60	48

B. Programas Misionales y/o Servicios: Hace referencia puntualmente aquellas PQRS-DF que tienen como fundamento conocer, esclarecer y tramitar en sus asuntos alguno de nuestros Objetivos y Funciones Institucionales conocidos como: Vivienda nueva, Mejoramiento de vivienda, Escrituración o Legalización de predios, CERTIVIS, Renuncia de Subsidio, Certificaciones; siendo así las cosas presentamos el siguiente cuadro:

Funciones Institucionales	#	Tramitadas	EYA	En trámite
Vivienda nueva	105	97	1	7
Mejoramiento de vivienda	11	11	0	0
Escrituración o Legalización de predios	21	18	0	3
CERTIVIS	0	0	0	0
Renuncia de Subsidio	4	3	1	0
Certificaciones	5	3	0	2
Otros	166	72	58	36
Total	312	204	60	48

C. Por Entidades Públicas: En el siguiente cuadro, identificamos cuantas PQRS-DF han ingresado por los distintos entes de control tales como, Contraloría y

Procuraduría; Como también otros Entes públicos que por el asunto nos remiten a nosotros tales como: Alcaldía, Defensoría, Gestión de Riesgo.

Entidades Públicas	#	Tramitadas	EYA	En trámite
Contraloría	3	2	1	0
Procuraduría	0	0	0	0
Alcaldía	15	9	3	3
Defensoría	5	2	0	3
Personería	1	1	0	0
Otros	288	190	59	42
Total	312	204	60	48

PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **48** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 15.4 % del total de peticiones que han ingresado en el período objeto de estudio; 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

ESTADÍSTICAS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MES DE ABRIL AÑO 2024

En el transcurso del periodo objeto de estudio se continuó con la atención presencial en las instalaciones de la entidad y en el proyecto ciudadela la paz, a continuación se identifica en cifras cuál fue la atención brindada:

GENERAL	CONTROL ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL
TOTAL	Usuarios atendidos presencialmente por el equipo de atención al usuario y PQRS-DF	594
OAC	Oficina Atención al ciudadano	487
CLP	Ciudadela la Paz	107

Con el objetivo de identificar la población que es atendida por nuestros servidores públicos se realizaron los siguientes enfoques diferenciales:

ED-GÉNERO	ENTIDAD	CLP
HOMBRE	132	5
MUJER	313	102
No Registra	42	
Total	487	107

ED- Grupo Poblacional	ENTIDAD	CLP
CLASE TRABAJADORA	43	1
DAMNIFICADOS	13	17
POBREZA EXTREMA	66	10
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	30	79
NO INFORMA	335	0
Total	487	107

ED- DISCAPACIDAD	ENTIDAD	CLP
FÍSICA	8	0
AUDITIVA	1	0
VISUAL	0	0
PSICOSOCIAL (MENTAL)	4	0
NO APLICA	474	107
Total	487	107

La Acogida que la ciudadanía ha tenido se realiza bajo las características principales de la intención que encontramos en el manual de atención al ciudadano y PQRS-DF enfocados en un lenguaje claro, atención directa de escucha y habla activa; en el cual se busca atender a los grupos de valor, llevando hacia ellos una atención congruente con su solicitud.

CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR REDES SOCIALES

ENLACE COMUNICACIONES: Con el equipo de comunicaciones año 2024 se logra una sinergia por la cual nos remiten una atención en redes de novecientas treinta y un (931) 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&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true>

CONCLUSIONES.

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
Jefe Oficina Asesora de Jurídica

Proyectó: Zaray Tafur Tatis  Asesor Externo OAJ

Revisó: Pablo Olier  Abogado Asesor Externo OAJ