

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

En el mes de enero del presente año, se recibieron cuatrocientos veintiuno (**421**) 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.	24
	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 Unica de Atención al Ciudadano.	421
	RESPONDIDAS	319
	ENTERADO Y ARCHIVADO	97
	EN TRÁMITES	5
ESPECÍFICO		

Se adjunta, cuadro de PQRS-DF con corte a 31 de enero de 2024; [2024- ORIGINAL - MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRSDF CORVIVIENDA.xlsx](#)

RECEPCIÓN DE PETICIONES VERBALES ATENDIDOS EN EL MES DE ENERO

Cabe resaltar que debido a la contingencia del nuevo gobierno la atención presencial se habilitó para el 29 de enero a finales del mes, y solo en la entidad es por ello que se recibió veinticuatro solicitudes por el canal presencial.

Las cuales fueron recepcionadas en la matriz atención al ciudadano 2024; [MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA - 2024.xlsx](#)

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

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	QUEJAS	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
ENERO	262	32	3	39	0	2	16	46	21	421

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

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	223
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	6
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	11
Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	89
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	0
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	13
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	18
Certificaciones	14
Trámites administrativos	9
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	2
CERTIVIS	0
Otro	36
TOTALES	421

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 y uno (31) de Enero; 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	262	237	21	4
Consultas	39	33	5	1
Derechos de Petición	32	26	6	0
Quejas	2	2	0	0
Reclamos	3	3	0	0
Informativas	46	5	41	0
Denuncias	0	0	0	0
Requerimientos Judiciales (admisiones, fallos, impugnaciones, ect)	16	0	16	0
Otros	21	13	8	0
Total	421	319	97	5

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	208	207	0	1
Mejoramiento de vivienda	13	12	1	0
Escrituración o Legalización de predios	20	18	2	0
CERTIVIS	0	0	0	0
Renuncia de Subsidio	2	1	1	0
Certificaciones	14	4	6	4

Funciones Institucionales	#	Tramitadas	EYA	En trámite
Otros	164	77	87	0
Total	421	319	97	5

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	5	2	3	0
Procuraduría	5	3	2	0
Alcaldía	9	4	5	0
Defensoría	4	3	1	0
Personería	6	3	3	0
Otros	392	304	83	5
Total	421	319	97	5

PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **5** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 1 % 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

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 Martínez
Asesor Jurídico Externo - OAJ