

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

En el mes de febrero del presente año, se recibieron trescientos cuarenta y nueve **(349)** 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.	599
	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.	349
	RESPONDIDAS	243
	ENTERADO Y ARCHIVADO	94
	EN TRÁMITES	12
ESPECÍFICO		

Se adjunta, cuadro de PQRS-DF con corte a 29 de febrero 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 FEBRERO

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	
FEBRERO	233	28	0	4	0	6	14	57	7	349

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)	98
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	22
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	1
Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	116
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	4
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	11
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	27
Certificaciones	14
Trámites administrativos	4
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	2
CERTIVIS	0
Otro	50
TOTALES	349

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 veintinueve (29) de febrero; 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	233	197	28	8
Consultas	4	3	1	0
Derechos de Petición	28	20	4	4
Quejas	6	6	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Informativas	57	13	44	0
Denuncias	0	0	0	0
Requerimientos Judiciales (admisiones, fallos, impugnaciones, ect)	14	0	14	0
Otros	7	4	3co	0
Total	349	243	94	12

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	87	83	1	3
Mejoramiento de vivienda	11	11	0	0
Escrituración o Legalización de predios	22	19	1	2
CERTIVIS	0	0	0	0
Renuncia de Subsidio	2	2	0	0
Certificaciones	14	13	1	0
Otros	213	115	91	7
Total	349	243	94	12

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	6	2	4	0
Procuraduría	6	4	1	1
Alcaldía	6	2	4	0
Defensoría	2	2	0	0
Personería	1	1	0	0
Otros	328	232	85	11
Total	349	243	94	12

PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **12** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 3.5 % 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 FEBRERO AÑO 2024

En el transcurso del período objeto de estudio, se abrió el punto de atención ubicado en el proyecto ciudadela la paz el cual tiene como objetivo identificar de primera instancia cuales son las inquietudes que se presentan por parte de los grupos de valor acreedores de ese subsidio, es por ello que a continuación se identifican cuantas fueron las personas atendidas en el transcurso de ese periodo en la entidad y ciudadela la paz.

GENERAL	CONTROL ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL
TOTAL	Usuarios atendidos presencialmente por el equipo de atención al usuario y PQRS-DF	599

OAC	Oficina Atención al ciudadano	399
CLP	Ciudadela la Paz	200

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	137	149
MUJER	258	49
No Registra	4	2
Total	399	200

ED- Grupo Poblacional	ENTIDAD	CLP
CLASE TRABAJADORA	15	1
DAMNIFICADOS	15	34
POBREZA EXTREMA	39	40
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	37	114
NO INFORMA	293	11
Total	399	200

ED- DISCAPACIDAD	ENTIDAD	CLP
FÍSICA	1	1
AUDITIVA	3	0
VISUAL	0	0
PSICOSOCIAL (MENTAL)	0	0
NO APLICA	395	199
Total	399	200

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.

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
Jefa Oficina Asesora de Jurídica

Proyectó: Zaray Tafur Tatis  Asesor Externo OAJ


Revisó: Pablo Olier Martínez
Asesor Jurídico Externo - OAJ