

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

En el mes de marzo del presente año, se recibieron trescientas treinta y siete **(337)** 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. | 476 |
| | 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. | 337 |
| | RESPONDIDAS | 189 |
| | ENTERADO Y ARCHIVADO | 119 |
| | EN TRÁMITES | 29 |
| ESPECÍFICO | | |

Se adjunta, cuadro de PQRS-DF con corte a 27 de marzo 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 MARZO

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 | |
| MARZO | 195 | 49 | 0 | 1 | 1 | 1 | 17 | 63 | 10 | 337 |

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) | 73 |
| Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes | 16 |
| Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación) | 2 |
| Solicitudes Informativas, Solicitud de Información, Solicitudes de Copias. | 75 |
| Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades | 7 |
| PMIB | 0 |
| Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad) | 24 |
| Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación) | 44 |
| Certificaciones | 20 |
| Trámites administrativos | 0 |
| Desistimientos (Renuncias a los Subsidios) | 1 |
| CERTIVIS | 0 |
| Otro | 75 |
| TOTALES | 337 |

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 veintisiete (27) de marzo; 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 | 195 | 135 | 36 | 24 |
| Consultas | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Derechos de Petición | 49 | 36 | 11 | 2 |
| Quejas | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Informativas | 66 | 11 | 52 | 3 |
| Denuncias | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Requerimientos Judiciales (admisiones, fallos, impugnaciones, ect) | 17 | 4 | 13 | 0 |
| Otros | 7 | 1 | 6 | 0 |
| Total | 337 | 189 | 119 | 29 |

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 | 56 | 45 | 0 | 11 |
| Mejoramiento de vivienda | 17 | 14 | 2 | 1 |
| Escrituración o Legalización de predios | 16 | 14 | 2 | 0 |
| CERTIVIS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Renuncia de Subsidio | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Certificaciones | 20 | 12 | 3 | 5 |
| Otros | 227 | 103 | 112 | 12 |
| Total | 337 | 189 | 119 | 29 |

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 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Procuraduría | 3 | 0 | 3 | 0 |
| Alcaldía | 8 | 2 | 6 | 0 |
| Defensoría | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Personería | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 322 | 185 | 108 | 29 |
| Total | 337 | 189 | 119 | 29 |

PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **29** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 8,9 % 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 MARZO 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 identifican 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 | 476 |

| GENERAL | CONTROL ATENCIÓN AL CIUDADANO | TOTAL |
|---------|-------------------------------|-------|
| OAC | Oficina Atención al ciudadano | 389 |
| CLP | Ciudadela la Paz | 87 |

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 | 121 | 41 |
| MUJER | 264 | 46 |
| No Registra | 4 | 1 |
| Total | 389 | 87 |

| ED- Grupo Poblacional | ENTIDAD | CLP |
|-------------------------------|------------|-----------|
| CLASE TRABAJADORA | 37 | 1 |
| DAMNIFICADOS | 17 | 27 |
| POBREZA EXTREMA | 66 | 19 |
| VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO | 35 | 40 |
| NO INFORMA | 234 | 3 |
| Total | 389 | 87 |

| ED- DISCAPACIDAD | ENTIDAD | CLP |
|----------------------|------------|-----------|
| FÍSICA | 5 | 0 |
| AUDITIVA | 0 | 0 |
| VISUAL | 0 | 0 |
| PSICOSOCIAL (MENTAL) | 0 | 0 |
| NO APLICA | 384 | 87 |
| Total | 389 | 87 |

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

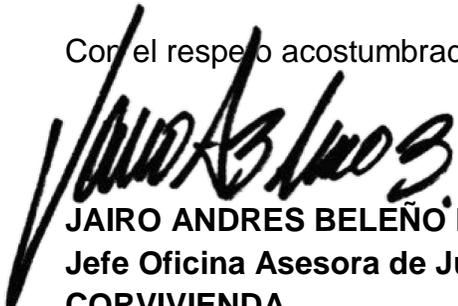
se busca atender a los grupos de valor, llevando hacia ellos una atención congruente con su solicitud.

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
Jefe Oficina Asesora de Jurídica
CORVIVIENDA

Proyectó: Zaray Tafur Tatis  Asesor Externo OAJ


Revisó: Pablo Olier Martínez
Asesor Jurídico Externo - OAJ