

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

En el mes de mayo del presente año, se recibieron cuatrocientas treinta y nueve **(439)** 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.	445
Redes Sociales	Pagina Web, Facebook e Instagram	63
	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.	439
	RESPONDIDAS	247
	ENTERADO Y ARCHIVADO	106
	EN TRÁMITES	86
ESPECÍFICO		

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

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

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	
MAYO	326	22	0	2	1	3	16	44	25	439

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

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	107
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	17
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	1
Solicitudes Informativas, Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	86
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	16
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	12
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	18
Certificaciones	7
Trámites administrativos	0
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	5
Otro	170
TOTALES	439

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) treinta y uno (31) de mayo; 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	326	217	44	65
Consultas	2	2	0	0
Derechos de Petición	22	11	2	9
Quejas	3	1	0	2
Reclamos	0	0	0	0
Informativas	44	7	35	2
Denuncias	1	0	0	1
Otros	41	9	25	7
Total	439	247	106	86

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, Renuncia de Subsidio, Certificaciones; siendo así las cosas presentamos el siguiente cuadro:

Funciones Institucionales	#	Tramitadas	EYA	En trámite
Vivienda nueva	63	58	1	4
Mejoramiento de vivienda	44	37	1	6
Escrituración o Legalización de predios	17	12	1	4
Renuncia de Subsidio	5	3	0	2
Certificaciones	7	1	3	3
Otros	303	136	100	67
Total	439	247	106	86

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	15	2	7	6
Procuraduría	9	6	3	0
Alcaldía	20	7	9	4

Entidades Públicas	#	Tramitadas	EYA	En trámite
Defensoría	2	1	0	1
Personería	5	3	0	2
Otros	388	228	87	73
Total	439	247	106	86

PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **86** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 19,6 % 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 MAYO 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	445
OAC	Oficina Atención al ciudadano	383
CLP	Ciudadela la Paz	62

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	124	14

MUJER	241	45
No Registra	18	3
Total	383	62

ED- Grupo Poblacional	ENTIDAD	CLP
CLASE TRABAJADORA	41	0
DAMNIFICADOS	22	23
POBREZA EXTREMA	62	12
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	38	27
NO INFORMA	220	0
Total	383	62

ED- DISCAPACIDAD	ENTIDAD	CLP
FÍSICA	6	0
AUDITIVA	1	0
VISUAL	4	0
PSICOSOCIAL (MENTAL)	1	0
NO APLICA	371	62
Total	383	62

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 en el mes en curso se logra una sinergia por la cual nos remiten una atención en redes de sesenta y tres (63) usuarios, de los cuales en su gran mayoría hacen referencia a solicitudes de vivienda nueva, seguidos por el sorteo de mejoramiento para ello dejamos constancia de los enlaces de las actuaciones que hemos adelantado:

PQRS-DF REDES SOCIALES - CORVIVIENDA MAYO

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TuiU0IX1abS-QP15QPQRsOwv2ZHdEn3F/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
Jefa Oficina Asesora de Jurídica

Proyectó: Zaray Tafur Tatis  Asesor Externo OAJ

Revisó: Pablo Olier  Abogado Asesor Externo OAJ