

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

En el mes de junio del presente año, se recibieron doscientos noventa y nueve (**299**) 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. | 322          |
| Redes Sociales                   | Página Web, Facebook e Instagram   | 70           |
|                                  | <b>CONTROL PQRS-DF</b>   | <b>TOTAL</b> |
| 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.     | 299          |
|                                  | RESPONDIDAS  | 131          |
|                                  | ENTERADO Y ARCHIVADO   | 76           |
|                                  | EN TRÁMITES  | 92           |
| <b>ESPECÍFICO</b>                |  |              |

Se adjunta, cuadro de PQRS-DF con corte a 30 de junio 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 JUNIO

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 |             |
| JUNIO | 166                        | 24                   | 0        | 2        | 0        | 0     | 21   | 47          | 39   | 299         |

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

| HECHO GENERADOR   | CANTIDAD   |
|---|------------|
| Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)                                | 72         |
| Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes  | 1          |
| Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)   | 0          |
| Solicitudes Informativas, Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.                        | 1          |
| Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades                                 | 0          |
| PMIB  | 0          |
| Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad) | 21         |
| Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)   | 0          |
| Certificaciones   | 0          |
| Trámites administrativos  | 0          |
| Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)  | 4          |
| Otro  | 200        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>299</b> |

**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 (30) de junio; 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          | 166        | 90         | 22        | 54         |
| Consultas            | 2          | 2          | 0         | 0          |
| Derechos de Petición | 24         | 12         | 3         | 9          |
| Quejas               | 0          | 0          | 0         | 0          |
| Reclamos             | 0          | 0          | 0         | 0          |
| Informativas         | 47         | 11         | 24        | 12         |
| Denuncias            | 0          | 0          | 0         | 0          |
| Otros                | 60         | 16         | 27        | 17         |
| <b>Total</b>         | <b>299</b> | <b>131</b> | <b>76</b> | <b>92</b>  |

**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                          | 51         | 35         | 0         | 16         |
| Mejoramiento de vivienda                | 21         | 17         | 2         | 2          |
| Escrituración o Legalización de predios | 1          | 0          | 0         | 1          |
| Renuncia de Subsidio                    | 4          | 3          | 1         | 0          |
| Certificaciones                         | 0          | 0          | 0         | 0          |
| Otros                                   | 222        | 76         | 73        | 73         |
| <b>Total</b>                            | <b>299</b> | <b>131</b> | <b>76</b> | <b>92</b>  |

**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 | 0          | 3   | 0          |

| Entidades Públicas | #          | Tramitadas | EYA       | En trámite |
|--------------------|------------|------------|-----------|------------|
| Procuraduría       | 3          | 3          | 0         | 0          |
| Alcaldía           | 53         | 15         | 16        | 22         |
| Defensoría         | 4          | 3          | 1         | 0          |
| Personería         | 8          | 3          | 3         | 2          |
| Otros              | 228        | 107        | 53        | 68         |
| <b>Total</b>       | <b>299</b> | <b>131</b> | <b>76</b> | <b>92</b>  |

### PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **92** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 40 % 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 JUNIO 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 |
|--------------|---|-------|
| <b>TOTAL</b> | Usuarios atendidos presencialmente por el equipo de atención al usuario y PQRS-DF | 322   |
| <b>OAC</b>   | Oficina Atención al ciudadano   | 292   |
| <b>CLP</b>   | Ciudadela la Paz  | 30    |

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

| ED-GÉNERO     | ENTIDAD | CLP |
|---------------|---------|-----|
| <b>HOMBRE</b> | 97      | 9   |
| <b>MUJER</b>  | 169     | 21  |

| ED-GÉNERO    | ENTIDAD    | CLP       |
|--------------|------------|-----------|
| No Registra  | 26         | 0         |
| <b>Total</b> | <b>292</b> | <b>30</b> |

| ED- Grupo Poblacional         | ENTIDAD    | CLP       |
|-------------------------------|------------|-----------|
| CLASE TRABAJADORA             | 44         | 0         |
| DAMNIFICADOS                  | 16         | 7         |
| POBREZA EXTREMA               | 46         | 7         |
| VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO | 20         | 16        |
| NO INFORMA                    | 166        | 0         |
| <b>Total</b>                  | <b>292</b> | <b>30</b> |

| ED- DISCAPACIDAD     | ENTIDAD    | CLP       |
|----------------------|------------|-----------|
| FÍSICA               | 4          | 0         |
| AUDITIVA             | 0          | 0         |
| VISUAL               | 3          | 0         |
| PSICOSOCIAL (MENTAL) | 1          | 0         |
| NO APLICA            | 284        | 30        |
| <b>Total</b>         | <b>292</b> | <b>30</b> |

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 EN EL MES DE JUNIO**

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 setenta (70) usuarios, de los cuales en su gran mayoría hacen referencia a solicitudes de vivienda nueva, seguidos por el sorteo de mejoramiento de conformidad al proyecto "MI CASA AVANZA" para ello dejamos constancia de los enlaces de las actuaciones que hemos adelantado:

#### **PQRS-DF REDES SOCIALES - CORVIVIENDA JUNIO**

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1oVfVuVWp\\_5khcNJpW5xgrnFR4ABzGm1o/e/dit?usp=sharing&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1oVfVuVWp_5khcNJpW5xgrnFR4ABzGm1o/e/dit?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