



## REPORTE ESTADÍSTICO DE LAS PQRS-DF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MES DE AGOSTO AÑO 2023

Con el objetivo de mantener actualizada a la entidad de los asuntos a tratar en el marco de la atención al ciudadano y PQRS-DF se proyecta el presente informe donde se evidencia de forma práctica y gráfica análisis estadístico y de gestión adelantada en el transcurso del tiempo enunciado en el presente título; desarrollado en los siguientes ítems:

### 1. GESTIÓN Y AVANCES:

Gestiones adelantadas en el transcurso del mes de agosto año 2023:

En el mes objeto de este informe se dio apertura a la **Oferta de Subsidios Distritales Totales de Vivienda POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO POR DESPLAZAMIENTO FORZADO**, y es por ello vital presentar a continuación; cuales han sido las gestiones adelantadas por parte del equipo de Atención al Ciudadano y PQRS-DF para contrarrestar la alta demanda que se ha venido presentando.

Así como el ABC de esta oferta que se encuentra publicada en la página web ([https://corvivienda.gov.co/repositorio/2023/oferta\\_victimas/ABC\\_Conflicto\\_Armado\\_03\\_ad.pdf](https://corvivienda.gov.co/repositorio/2023/oferta_victimas/ABC_Conflicto_Armado_03_ad.pdf)); cuenta con unas etapas y fechas de ejecución; de la misma forma nos hemos estado organizando para poder cubrir los distintos frentes que ameritan gestiones, oportunas y diligentes para el adecuado funcionamiento de la operativa ya señalada en el manual de atención al ciudadano y PQRS-DF.

Antes de mencionar las diversas estrategias que se han venido implementando es importante volver a señalar cuál es el ABC y/o canales de atención implementados en CORVIVIENDA; así:

- A. Canal Presencial:** Se reciben solicitudes presentadas personalmente de forma verbal, y se diligencian en un formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano, para la trazabilidad, seguimiento y respuesta.
- B. Canal Escrito:** Se reciben las peticiones presentadas a través de la ventanilla única de atención al ciudadano; también por medio del buzón de solicitudes y felicitaciones localizado en el VUAC.
- C. Canal Virtual:** A través de los siguientes medios: - Correo atencionalusuario@corvivienda.gov.co, para PQRS-DF. - En la página Web: <https://www.corvivienda.gov.co/>. y El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-
- D. Canal Telefónico:** Se reciben peticiones presentadas por las dos líneas telefónicas de atención al usuario, el cual cuenta con un protocolo y formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano.

El siguiente cuadro identifica los niveles de servicio con los que cuenta la entidad; Tales como:

NIVEL 1	RECEPCIÓN Y RADICACIÓN	Las PQRS-DF que se allegan por los diversos canales de atención ya sean escritas o verbales serán atendidos en la <b>VUAC (Ventanilla Única de Atención al Ciudadano)</b> mediante el cual se recibe y radica respectivamente.
NIVEL 2	ESTUDIO Y ASIGNACIÓN	<b>Atención Escrita</b> Se asigna la comunicación externa teniendo en cuenta el responsable por auto, el cual tendrá el término de ley respectivo para surtir la respectiva respuesta.
		<b>Atención Verbal</b> Se remite al <b>equipo de atención al Ciudadano</b> para que recepcione la petición verbal y si el caso lo amerita sea resuelto de inmediato (carácter excepcional)
NIVEL 3	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Todo lo digitalizado en las matrices de recepción se verifica y controla de carácter semanal, que hayan sido tramitadas en el tiempo de ley, de esa forma se realiza control y seguimiento de aquellas que se encuentren pendiente por respuesta.
NIVEL 4	REMISIÓN EFECTIVA DE LA RESPUESTA	Cuando el responsable del asunto haya tramitado la respectiva solicitud y esta sea aprobado por gerencia o por el jefe de la oficina asesora jurídica se remitirá al usuario la respuesta efectiva al usuario
NIVEL 5	Satisfacción	Una vez atendido al usuario ya sea de carácter verbal o escrito se le compartirá el enlace o link para que lleve a cabo la encuesta de satisfacción y atención brindada. <a href="https://corvivienda.gov.co/web/index.php/encuesta-satisfaccion">https://corvivienda.gov.co/web/index.php/encuesta-satisfaccion</a>



**Tiempos de respuesta:** De conformidad con lo establecido en el manual de Atención y PQRS-DF, se ha identificado el tiempo que por ley tiene la entidad para responder y el tiempo dado a los responsables por asuntos para proyectar la respectiva respuesta; así:

Tipo de PQRS-DF	DEFINICIÓN	TÉRMINO LEGAL	TÉRMINO para los servidores públicos
<b>Peticiones de información</b>	Las peticiones de carácter informativo son aquellas tendientes a conocer los actos o actuaciones administrativas.	10 días	05 días
<b>Peticiones de documentos</b>	Las peticiones de Documento son las tendientes a solicitar copias tendientes a conocer los actos o actuaciones administrativas.	10 días	05 días
<b>Peticiones de Consulta</b>	Las peticiones de consulta son las tendientes a aquellas que buscan conocer asuntos referentes a las materias a su cargo.	30 días	10 días
<b>Peticiones incompletas y desistimiento tácito</b>	Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, se deberá requerir al usuario la información que sea necesaria para dar respuesta de fondo.	a los 10 días solicita la ampliación de la información para tramitar en 30 días.	05 días solicita la ampliación de la información para tramitar en 20 días.

Debido a la contingencia enunciado por la apertura **Oferta de Subsidios Distritales Totales de vivienda POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO POR DESPLAZAMIENTO FORZADO;** nos vimos en la necesidad de construir estrategias que fueran enfocadas a resolver en un tiempo menor al establecido por ley, las PQRS-DF que ingresaran por los canales de atención ya mencionados y que hicieran referencia a subsidio de vivienda enfocados propiamente en la oferta; así las cosas, las estrategias aplicadas fueron:

**PRIMERA ETAPA:** El inicio de la oferta para la inscripción se dio entre el 14 al 18 de agosto y el periodo de preselección se dio entre el 19 y 21 de agosto.

- A. Estrategias previas: El día 1 de agosto de la presente anualidad fue convocado mediante memorando N° 555 al equipo base de Atención al usuario y PQRS-DF, con el objetivo de dejar definido los roles y alertas para la apertura de la oferta dejando constancia de la misma mediante Acta N° 17. Anexo 1 y 2.
  - B. Plan de choque: Debido a la gran acogida que tuvo la apertura de la oferta y teniendo en cuenta que por minuto ingresaba por los canales de atención una PQRS-DF de usuarios queriendo inscribirse al subsidio nos vimos en la necesidad de crear plan de choque y colocar en contingencia al equipo base, para no descuidar los niveles de atención y así evitar colapsar mediante memorando N° 581. Anexo 3.
  - C. Respuestas automáticas: con el objetivo de dar respuestas de carácter inmediato a las distintas solicitudes y consultas, como estrategia se construyeron respuestas automáticas en las que se comunicó a los usuarios cuáles eran los requisitos para inscripción y por qué medio podría hacerlo. Para ello se proyecta el memorando N° 582. Anexo 4 y 5.
  - D. Enlaces: PQRS-DF y Atención al Ciudadano, es una labor transversal indistintamente a que oficina pertenezca de la entidad, todos somos uno, todos somos corvivienda, y la interacción con la ciudadanía es nuestro principal componente, para ello en compañía de los enlaces de COMUNICACIONES y SISTEMAS, logramos crear estrategias dinámicas que ayudarán a contrarrestar la contingencia. tales como:
    - Comunicación directa con la ciudadanía mediante redes sociales.
    - Publicación en periódico de circulación distrital, redes sociales y página web de la respuesta automática que ya nos encontrábamos divulgando por nuestra sede electrónica.
    - Extracción y consolidación mediante el correo de [atencionalusuario@corvivienda.gov.co](mailto:atencionalusuario@corvivienda.gov.co) de todas las solicitudes y consultas recibidas por la ciudadanía entre el 14 y el 22 de Agosto.
- Anexo N°6
- E. Recepción y Trámite: Entre los días 14 al 22 de agosto se lograron identificar 3.100 correos los cuales solicitaron inscripción e información de la oferta que nos encontrábamos divulgando; para ello y con el objetivo de separar los asuntos de oferta del resto de trámites que recibimos creamos las siguientes estrategia de equipo en el mes de agosto así:

Servicio	Actuación	Ejecución	Monto de gestión	tiempo
----------	-----------	-----------	------------------	--------



<b>RECEPCIÓN Y RADICACIÓN</b>	Entre este período exclusivamente se radicaron los autos que no hacían parte de OFERTA, ya que estos se radicarán posteriormente cuando finalizara la contingencia.	Envía Paez Yeimi Bru	494	14 al 22 de agosto
<b>ESTUDIO Y ASIGNACIÓN</b>	Todos los asuntos distintos a la oferta eran estudiados y remitidos o asignados al responsable respectivamente	Marianella Ballesteros	494	01 al 22 de agosto
	Todo lo que hacía alusión a OFERTA se organizaba en una carpeta llamada de la misma manera ubicada en el correo de atención.	Zaray Tafur	3.100	14 al 22 de agosto
<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Se diligencia en la matriz todas las PQRS-DF que han venido ingresando hasta el 13 de agosto momento previo a la apertura de la oferta.	Marielys Guzman	494	01 al 13 de agosto
	Revisión, control y cobro de las PQRS-DF que se encontraban pendiente momento previo de la apertura de la oferta.	Zaray Tafur	300	01 de enero al 31 de julio
	Selección de las Solicitudes específicamente de OFERTA las cuales fueron contestadas de manera automática directamente por el correo de atención sin radicado de ingreso ni de salida.	Zaray Tafur	3.100	14 al 22 de agosto
<b>REMISIÓN EFECTIVA DE LA RESPUESTA</b>	Todos los asuntos que no hacían alusión a la OFERTA se estudiaron y revisaron para su salida efectiva.	Marianela Ballesteros	400	01 al 30 de agosto
		Sandra Ramirez		

Anexo N° 7 Matriz de recepción PQRS-DF

**SEGUNDA ETAPA:** la reclamación va entre el 22 al 29 de agosto y la publicación del Listado definitivo de hogares postulantes preseleccionados, se realizará el 01 de septiembre.

- A. Enlace con el equipo de oferta: Para iniciar esta etapa al equipo de PQRS-DF nos presentan la necesidad de construir estrategias para la recepción, radicación y trámite de las solicitudes exclusivamente que ingresaron presentando una reclamación, para ello se realizaron las siguientes actuaciones:
- La contratista Judith Vargas abanderará el correo de [ofertavictimas2023@corvivienda.gov.co](mailto:ofertavictimas2023@corvivienda.gov.co) que ha sido el designado para la recepción de las reclamaciones exclusivamente.
  - Previo requerimiento de radicados a la VUAC, mediante este correo se radicarán respectivamente y se remitirán a los abogados designados para tramitar los asuntos de reclamación, quienes contarán con un tiempo no superior a dos días para contestar .
  - Al finalizar esta jornada la contratista Judith Vargas entregará al equipo de PQRS-DF matriz en la cual se identificarán todas las solicitudes recepcionadas identificando, radicado, usuario, asunto y asignación de responsable.

Anexo N° 8

- B. Respuesta automática: Para aquellas solicitudes de vivienda nueva mediante la cual no se habla de reclamación, se construyó respuesta automática con el objetivo de dar trámite a los usuarios en tiempo real y que tuvieran conocimiento del Subsidio Distrital Complementario de vivienda mi casa ya y respecto a la etapa en la cual se encontraba la oferta de víctimas. respuesta que se difundió entre las fechas del 22 al 29. Anexo N° 9.
- C. Radicación de las solicitudes pendientes de la primera etapa; posterior a la entrega del excel por parte del equipo de sistemas en el cual se logra visualizar el total de las solicitudes encontradas en el periodo comprendido entre el 14 al 22 de agosto y ya habiendo enviado la respuesta automática a 3100 correos se procedió a su análisis, revisión y tramitación así:

Análisis	Entregable	Registro e Identificación	Ejecutó
Exportación de correos ubicados en la carpeta llamada OFERTA del correo Atencionalusuario@corvivienda.gov.co	Excel de recepción	Se identificaron 2.734 solicitudes por vivienda nueva	Ever Zambrano Zaray Tafur
Identificación por nombre, fecha y correo electrónico	Excel de tramitación	- Se identificaron 3.100 Solicitudes	Tania Sossa Zaray Tafur



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- no identificaron el asunto 366</li> <li>- por lo tanto quedaron 2.346.</li> <li>- de los cuales se identificaron 388 repetitivas por lo tanto se eliminaron</li> </ul>	
Ajustar en la Matriz de recepción de PQRS-DF	Excel de Archivo o Matriz	se debieron ajustar 2.734	Mariledys Guzman

Anexo N° 7 Matriz de recepción PQRS-DF

D. Modelo de respuesta vivienda nueva: A partir del 29 se proyecta modelo de respuesta de vivienda nueva mediante la cual se vuelve a contestar de manera individual a la ciudadanía. Anexo. N° 9.

### TERCERA ETAPA: septiembre y octubre

Desde el equipo de atención seguimos realizando las estrategias anteriormente plasmadas de conformidad al periodo de cada etapa que se desarrolla en la oferta de víctimas, para ello hemos estado en plena disposición para la creación de estrategias, planes de gestión y/o Choque en caso de necesitar.

### 1.2. REUNIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE AVANCES:

En el transcurso del presente mes se generó espacio dirigido al personal de planta y contratistas referente a los enfoques diferenciales con el objetivo de construir estrategias en busca de una atención integral, en la cual permita a toda la ciudadanía tener acceso a la entidad con personal capacitado e idóneo para atender sus necesidades.

#### PRIMERA SOCIALIZACIÓN:



Asunto: capacitación en la atención a comunidad en condición de discapacidad asentadas en el distrito de cartagena.

Días: 01 de Septiembre

Hora: 9:00 Am a 10:30Am

Exponentes: DENNYS ARROYO MATO; Coordinadora Programa de Discapacidad Secretaria de Participación y Desarrollo Social

Dirigido A: Todos los contratistas y personal de planta.

Convocado Por: Borys Sierra Jefe OAJ y Zaray Tafur T. Contratista OAJ



Para la presente Socialización se habilitó enlace virtual bajo el objetivo que pudiera participar la mayor cantidad de servidores, así como también enlace de asistencias:

Enlace Virtual Meet: [https://teams.microsoft.com//meetup-join/19%3ameeting\\_MzlyZjg3NWEtYTZmMy00NWU4LWJnNjAtZWNjZicwZTUwZDg1%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%2240f84aab-3e38-4769-b140-79fd2b67ec42%22%2c%22oid%22%3a%22307f0e5d-82bb-46bf-9d5b-b3d388814c83%22%7d](https://teams.microsoft.com//meetup-join/19%3ameeting_MzlyZjg3NWEtYTZmMy00NWU4LWJnNjAtZWNjZicwZTUwZDg1%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%2240f84aab-3e38-4769-b140-79fd2b67ec42%22%2c%22oid%22%3a%22307f0e5d-82bb-46bf-9d5b-b3d388814c83%22%7d)







<b>VUAC</b>	PQRS-DF INGRESADAS por los canales verbal, físico y virtual	3717
<b>TOTAL ESCRITAS:</b>		<b>3.811</b>
	PQRSDF RESPONDIDAS	3.658
	PQRS-DF EN TRÁMITES	153
<b>ESPECÍFICO</b>		

Se adjunta, cuadro de PQRS-DF mes de AGOSTO de 2023

- De las 153 pendientes por respuesta 70 se encuentran en busca de su destino y/o archivo, ya que no fueron reportadas en la matriz digital, por ello se entiende que 83 son las ejecutadas, asignadas empero debido a su complejidad se encuentran pendientes por respuesta.

### RELACIÓN DE LAS PETICIONES INGRESADAS POR LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN Y/O PRESENCIAL MES DE AGOSTO DE 2023

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 EN AGOSTO 2023									Total x Mes
	SOLICITUD	PETICION INFORMATIVA	RECLAMOS	CONSULTA	DENUNCIAS	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
<b>JULIO</b>	3176	28	6	368	0	0	16	42	181	3.811

### PRINCIPALES HECHOS GENERADORES DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES MES DE AGOSTO DE 2023

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	3442
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	24
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	8
Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	50
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	6
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	17
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	6
Certificaciones	4
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	2



CERTIVIS	4
Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	52
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	129
Entes de Control (Contraloría, Procuraduría)	11
OTROS	64
<b>TOTALES</b>	<b>3.811</b>

### PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **153** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 4.01 % del total de peticiones que han ingresado en el semestre; 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, Cabe resaltar por ser el último mes de este trimestre, el porcentaje de pendientes es más alto que en los anteriores, ya que aún hay muchas dentro del tiempo para emitir respuestas, las estrategias antes mencionadas 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 AGOSTO AÑO 2023

En el transcurso del tiempo descrito se han habilitado tres puntos de atención presenciales ubicados en la entidad, en el proyecto Ciudadela la Paz y en el centro de atención a víctimas, puntos que están habilitados de lunes a viernes para la recepción de los grupos de valor y de interés, conformados por personal idóneo y capacitado para brindar una atención integral al usuario. A continuación se identifican cuántas personas fueron atendidas en el transcurso de ese período

Punto de Atención	Total de ingresos por puntos
CORVIVIENDA	272
CLP	106
CRVS	32
TOTAL GENERAL	378

Cabe resaltar siendo el espacio para ello que la atención presencial en la entidad se vio sesgada en la semana del 14 al 18 de agosto, debido a la apertura Oferta de Subsidios Distritales Totales de Vivienda POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO POR DESPLAZAMIENTO FORZADO, por lo cual tanto el personal de la entidad como la mayoría de los usuarios estuvieron enfocados en esa gestión.

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





ED-GÉNERO	ENTIDAD	CLP	CRVS
HOMBRE	65	21	9
MUJER	204	83	23
No registra	3	2	0

ED- Grupo Poblacional	ENTIDAD	CLP	CARVS
CLASE TRABAJADORA	25	1	32
DAMNIFICADOS	5	29	0
POBREZA EXTREMA	29	31	0
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	41	19	0
NO INFORMA	160	26	0

ED- DISCAPACIDAD	ENTIDAD	CLP	CARVS
FÍSICA	1	0	0
AUDITIVA	1	0	0
VISUAL	0	0	0
PSICOSOCIAL (MENTAL)	0	0	0
NO CUENTA CON DISCAPACIDAD	270	102	32

La Acogida que la ciudadanía ha tenido se realiza bajo las características principales de interacción 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.

El equipo de atención al ciudadano y PQRS-DF 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,

**BORYS SIERRA TAMARA**  
Jefa Oficina Asesora de Jurídica  
Proyectó:



**Corivienda**  
Unidad de Vivienda de Interés Social y Sistema Único Central  
www.corivienda.gov.co

**Salvemos Juntos  
a Cartagena**



Zaray Tafur Tatis