



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

En el mes de enero del presente año, se recibieron trescientos diez mil **(310)** 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/CARVS | 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. | 111 |
| | CONTROL GENERAL | TOTAL |
| SIGOB | Las PQRS-DF presentadas por medio del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB- | 48 |
| canales verbal, físico y virtual | PQRS-DF INGRESADAS | 262 |
| TOTAL ESCRITAS: | | 310 |
| | PQRSDF RESPONDIDAS | 299 |
| | PQRS-DF EN TRÁMITES | 11 |
| ESPECÍFICO | | |

Se adjunta, cuadro de PQRS-DF con corte a 31 de enero de 2023

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

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 ENERO AÑO 2023 | | | | | | | | Total x Mes |
|-------|----------------------------------|----------------------|----------|----------|-------|------|-------------|------|-------------|
| | SOLICITUD | PETICION INFORMATIVA | CONSULTA | DENUNCIA | QUEJA | A.J. | INFORMATIVA | Otro | |
| ENERO | 131 | 19 | 44 | 2 | 2 | 13 | 66 | 36 | 310 |

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) | 15 |
| Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes | 16 |
| Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación) | 0 |
| Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias. | 72 |
| Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades | 5 |
| PMIB | 0 |
| Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad) | 7 |
| Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación) | 4 |
| Certificaciones | 2 |
| Desistimientos (Renuncias a los Subsidios) | 0 |
| CERTIVIS | 1 |
| Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72). | 41 |
| Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo) | 48 |
| Entes de Control (Contraloría, Procuraduría) | 13 |
| Otro | 134 |
| TOTALES | 310 |

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 treinta y uno (31) de Enero; los campos utilizados son: A. Tipos de PQRS-DF; B. Programas Misionales y/o Servicios; C. Proyectos.

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 | En trámite |
|----------------------|-----|------------|------------|
| Solicitudes | 131 | 121 | 10 |
| Consultas | 41 | 41 | 0 |
| Derechos de Petición | 19 | 18 | 0 |
| Quejas | 2 | 2 | 0 |
| Reclamos | 2 | 2 | 0 |
| Informativas | 66 | 66 | 0 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 |



| | | | |
|--|------------|------------|-----------|
| Requerimientos Judiciales (admisiones, fallos, impugnaciones, ect) | 13 | 13 | 0 |
| Otros | 36 | 36 | 1 |
| Total | 310 | 299 | 11 |

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 | En trámite |
|---|------------|-------------------|-------------------|
| Vivienda nueva | 98 | 98 | 0 |
| Mejoramiento de vivienda | 47 | 40 | 7 |
| Escrituración o Legalización de predios | 8 | 8 | 0 |
| CERTIVIS | 1 | 0 | 1 |
| Renuncia de Subsidio | 0 | 0 | 0 |
| Certificaciones | 2 | 2 | 0 |
| Otros | 154 | 151 | 3 |
| Total | 310 | 299 | 11 |

C. Por Proyectos: Estos hace referencia aquellas peticiones donde puntualmente nuestros usuarios nos preguntan el estado actual de sus subsidios, asignados con base a nuestro programa misional Juntos por una Vivienda Digna, los cuales son: Ciudadela la paz en sus distintas etapas, Torres flor de la esperanza, Caminos del Cerro, Bahía San Carlos y Ciudad Bicentenario; siendo así las cosas presentamos el siguiente cuadro:

| Proyectos Actuales | # | Tramitadas | En trámite |
|-----------------------------|----------|-------------------|-------------------|
| Ciudadela la paz | 37 | 37 | 0 |
| Torres flor de la esperanza | 0 | 0 | 0 |
| Caminos del Cerro | 0 | 0 | 0 |



| | | | |
|---------------------|------------|------------|-----------|
| Bahía San Carlos | 4 | 4 | 0 |
| Ciudad Bicentenario | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 269 | 188 | 11 |
| | | | |
| Total | 310 | 229 | 11 |

D. 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 | En trámite |
|--------------------|------------|------------|------------|
| Contraloría | 1 | 1 | 0 |
| Procuraduría | 7 | 7 | 0 |
| Alcaldía | 11 | 10 | 1 |
| Defensoría | 1 | 1 | 0 |
| Gestión de Riesgo | 15 | 14 | 1 |
| Personería | 5 | 5 | 0 |
| Otros | 285 | 261 | 9 |
| Total | 310 | 299 | 11 |

PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **10** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 1 % 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, 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 |

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



Corvivienda
CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
www.corviviendacartagena.gov.co

**Salvemos Juntos
a Cartagena**



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:

Zaray Tafur Tatis