



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.corvivienda.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