



## REPORTE ESTADÍSTICO DE LAS PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MES DE FEBRERO AÑO 2023

En el mes de febrero del presente año, se recibieron cuatrocientos veintiuno **(421)** PQRSDF 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 identifican 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:

	CONTROL GENERAL	TOTAL
<b>SIGOB</b>	Las PQRS-DF presentadas por medio del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-	117
<b>canales verbal, físico y virtual</b>	PQRS-DF INGRESADAS	304
<b>TOTAL ESCRITAS:</b>		<b>421</b>
	PQRS-DF RESPONDIDAS	398
	PQRS-DF EN TRÁMITES	23
<b>ESPECÍFICO</b>		

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

### RELACIÓN DE LAS PETICIONES INGRESADAS POR LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN Y/O PRESENCIAL MES DE FEBRERO 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 FEBRERO AÑO 2023								Total x Mes
	SOLICITUD	PETICION INFORMATIVA	CONSULTA	DENUNCIAS	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
<b>FEBRERO</b>	218	20	22	1	4	23	51	82	421

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

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	56
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	26
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	57



Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	87
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	9
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	23
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	6
Certificaciones	6
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	0
CERTIVIS	2
Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	27
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	101
Entes de Control (Contraloría, Procuraduría)	12
Otro	9
<b>TOTALES</b>	<b>421</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) al veintiocho (31) de Febrero; 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	238	227	11
Consultas	22	22	0
Derechos de Petición	20	19	1
Quejas	1	0	1
Reclamos	0	0	0
Informativas	2	2	0
Denuncias	0	0	0
Requerimientos Judiciales (admisiones, fallos, impugnaciones, ect)	17	17	0



Otros	121	111	10
<b>Total</b>	<b>421</b>	<b>398</b>	<b>23</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, CERTIVIS, Renuncia de Subsidio, Certificaciones; siendo así las cosas presentamos el siguiente cuadro:

<b>Funciones Institucionales</b>	<b>#</b>	<b>Tramitadas</b>	<b>En trámite</b>
Vivienda nueva	96	96	0
Mejoramiento de vivienda	17	15	2
Escrituración o Legalización de predios	16	14	2
CERTIVIS	2	2	0
Renuncia de Subsidio	0	0	0
Certificaciones	0	0	0
Otros	290	281	19
<b>Total</b>	<b>421</b>	<b>398</b>	<b>23</b>

**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:

<b>Proyectos Actuales</b>	<b>#</b>	<b>Tramitadas</b>	<b>En trámite</b>
Ciudadela la paz	23	22	1
Torres flor de la esperanza	0	0	0
Caminos del Cerro	0	0	0
Bahía San Carlos	4	3	1
Ciudad Bicentenario	0	0	0
Otros	394	373	21



Total	<b>421</b>	<b>398</b>	<b>23</b>

**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	5	5	0
Alcaldía	36	31	5
Defensoría	4	4	0
Gestión de Riesgo	99	93	6
Personería	5	5	0
Otros	271	259	12
Total	<b>421</b>	<b>398</b>	<b>23</b>

#### PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **23** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un ,23 % 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

#### ESTADÍSTICAS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MES DE FEBRERO AÑO 2023

En el transcurso del mes de febrero año 2023, se abrió el punto de atención ubicado en el proyecto ciudadela la paz el cual tiene como objetivo identificar de primera instancia cuales son las inquietudes que se presentan por parte de los grupos de valor, es por ello que a continuación se identifican cuantas fueron las personas atendidas en el transcurso de ese periodo en la entidad y ciudadela la paz.

GENERAL	CONTROL ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL
OAC /CLP	Usuarios atendidos presencialmente por el equipo de atención al usuario y PQRS-DF	509



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	99	18
MUJER	279	78

ED- Grupo Poblacional	ENTIDAD	CLP
CLASE TRABAJADORA	28	4
DAMNIFICADOS	44	18
POBREZA EXTREMA	112	39
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	35	5
NO INFORMA	194	31

ED- DISCAPACIDAD	ENTIDAD	CLP
FÍSICA	4	2
AUDITIVA	1	0
VISUAL	1	0
PSICOSOCIAL (MENTAL)	0	0
NO APLICA	407	94

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,

#### 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:  
Zaray Tafur Tatis



**Corvivienda**  
COMISIÓN DE CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN CÍVICA  
[www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co)

**Salvemos Juntos  
a Cartagena**

