



Corvivienda
www.corvivienda.gov.co

**Salvemos Juntos
a Cartagena**



REPORTE ESTADÍSTICO DE LAS PQRS-DF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MES DE JULIO 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 julio año 2023:

1.1. CONSTRUCCIÓN DE PROYECTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VUAC:

la Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano tiene como objetivo agilizar y simplificar los flujos de información entre los grupos de valor y grupos de interés con la entidad, con ella se pretende organizar toda la documentación que ingresa por los diversos canales de atención establecidos, controlar y vigilar que su tramitación se realice en el tiempo de ley, lo que le permitirá al usuario mayor transparencia, agilidad y comunicación efectiva con la entidad.

En el transcurso del mes enunciado se concretó con el equipo de comunicaciones diversas piezas que permitirán el dinamismo de la oficina física para poder llegar a concretar parte de las necesidades que se requieren para la implementación adecuada de la VUAC, tales piezas son las siguientes:

- La presente imagen hace referencia al afiche que se imprimirá y se colocará en la VUAC.

CORVIVIENDA
TRANSFORMACIÓN SOCIAL AL SERVIDICIO

**BIENVENIDOS A LA OFICINA DE
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano**

Nuestros canales de Atención:

Líneas telefónicas:
301-4793336 - 3014793290

Página web:
www.corvivienda.gov.co

Correo institucional:
atencionalusuario@corvivienda.gov.co

#SoyCorvivienda

Su impresión se hará con las siguientes medidas proporcionadas previamente por el equipo de atención [ventanilla unica VUA 2.pdf](#) 150x70 cm



Corvivienda
www.corvivienda.gov.co

**Salvemos Juntos
a Cartagena**



**ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Si necesitas comunicarte con **CORVIVIENDA** puedes hacerlo a través de nuestros canales virtuales y líneas telefónicas.

Correo institucional:
atencionalusuario@corvivienda.gov.co

Líneas telefónicas:
301-4793336 - 3014793290

Página web:
www.corvivienda.gov.co

Redes Sociales:
@corviviendacartagena

Horarios: Lunes a Viernes:
8:00 AM a 1:00 PM y 2:00 PM a 5:00 PM

- El presente Post será impreso y colocado en distintas zonas de la entidad los cuales permitirán mayor visualización tanto para los servidores como para los usuarios, así como también será publicado en las distintas redes sociales habilitadas.

CORVIVIENDA
HÁBITAT • SOCIEDAD • AMBIENTE

Escaneando éste código puedes:

- ✓ Calificar nuestra atención.
- ✓ Realizar tu PQRSDF.

Tú eres la razón de ser de nuestra entidad, por eso tu opinión es muy importante para nosotros.

#CorviviendaContigo

Código QR PQRS 1.pdf 14x21 cm

Página web: www.corvivienda.gov.co **Dir:** Manga 3ª Avenida, Calle 28 #21-62
Líneas telefónicas: 301-4793336 - 3014793290 **Redes Sociales:**
Email: atencionalusuario@corvivienda.gov.co **@corviviendacartagena**

- Esta Imagen hace referencia al Código QR, que será impreso y puesto en lugares visibles de la entidad lo que servirá como guía para que el usuario tenga acceso directo a los canales y servicios habilitados por la entidad.



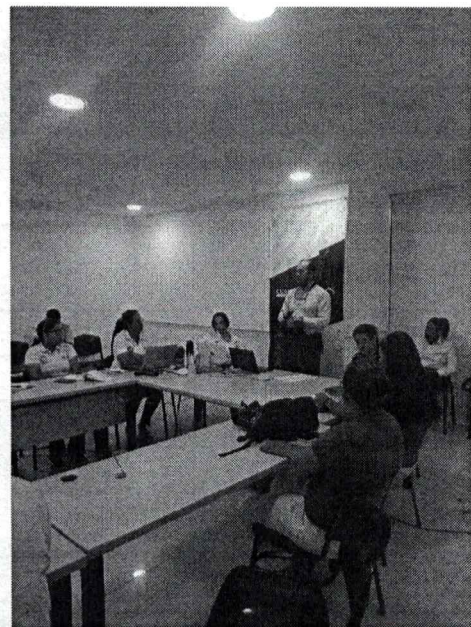
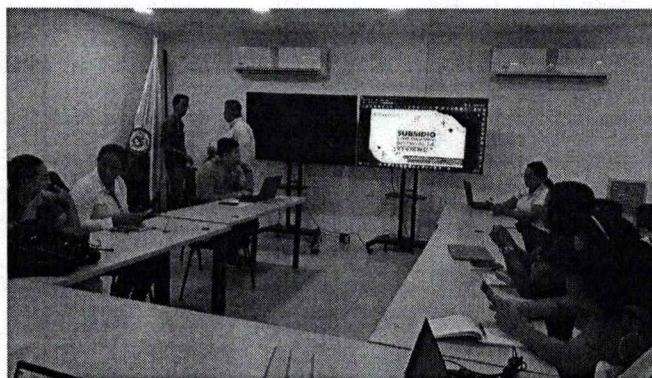
Corvivienda
CORPORACIÓN DE VIVIENDA Y SERVICIOS URBANOS
www.corvivienda.gov.co

**Salvemos Juntos
a Cartagena**



1.2. REUNIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE AVANCES:

Con el propósito de prepararnos para la apertura de la oferta al subsidio complementario mi casa YA se coordinó el día 12/07/2023, socialización con el equipo de Oferta para que presentará todo el proyecto a equipo de atención y así tener todo el conocimiento respectivo, para el momento de atender al ciudadano.



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

Socialización SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA COMPLEMENTARIA (SFVC).

Miércoles, 12 julio · 10:00am – 12:00pm

Zona horaria: America/Bogota

Información para unirse a la reunión de Google Meet

Vínculo a la videollamada: <https://meet.google.com/mnc-rrba-jrr>

Enlace de asistencia

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdl7fgaYatETCNqvdQt15zb3C3sqAORA5UB_Y1tp7efhywHmrA/viewform?usp=sf_link

1.3. Construcción de documentos legibles.

Teniendo en cuenta la necesidad de construir herramientas que nos permitan una comprensión más ágil y práctica del trámite para las PQRS-DF se presenta para la respectiva socialización los siguientes documentos:

- A. Circular en la que se evidencian las DIRECTRICES PARA EL SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DE LAS PQRS-DF; la cual se encuentra en trámite para la respectiva firma y aprobación de Gerencia.
<https://docs.google.com/document/d/1qjWxS8zVcjl3K2RQTu9eEuvEUY8cG5e/edit>
- B. Actualización deL Manual PQRS-DF; siguiendo las sugerencias impartidas por parte del equipo de MIPG y FURAG, lo cual nos encontramos realizando los respectivos ajustes de forma.
<https://docs.google.com/document/d/1bnF3kT6x3aBDbCawN650QNbS63YYIa78/edit>



2. ANÁLISIS

2.1. Sincronización de gestión

Con el objetivo de mantener actualizada a la entidad en el marco de la atención al ciudadano y PQRS-DF se proyecta el presente reporte donde se evidencia de forma práctica y gráfica análisis estadístico y de gestión del periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Julio del 2023.

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:

	CONTROL GENERAL	TOTAL
VUAC - PQRS-DF INGRESADAS por los canales verbal, físico y telefónico	OAC	2293
	CLP	254
	CRVS	454
TOTAL verbal:		3.001
PQRS-DF	Canales físico, pagina web o correo electrónico	2.599
SIGOB	Las PQRS-DF presentadas por medio del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-	595
TOTAL escritas		3.194
	PQRSDF RESPONDIDAS	3030
	PQRS-DF EN TRÁMITES	164

Se adjunta matriz de recepción PQRS-DF del 01 de Enero al 31 de Julio.

- Cabe resaltar que en el informe del primer semestre periodo comprendido entre el primero(1) de enero al treinta (30) de junio se identificaron cuatrocientos setenta (470) PQRS-DF pendientes por respuesta.
- En el presente informe se anexa a los meses del primer semestre el ingreso de JULIO y arroja un total de ciento sesenta y cuatro (164) peticiones que se encuentran pendiente por respuesta de las cuales cuarenta y nueve (49) no se identifican en la matriz ya que fueron remitidas en físico a las respectivas dependencias las cuales ya se solicitaron para su debido barrido y ciento quince (115) se encuentran todas remitidas, asignadas pero debido a su complejidad están en estudio para dar respuestas de fondo.
- Para ello se logra identificar que se surtió más del 50% de los ingresos que se tenían pendientes del primer semestre

2.2. REPORTE JULIO 2023

ANÁLISIS DETALLADO DEL INGRESO TOTAL DE PQRS-DF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MES DE JULIO

En el mes de julio del presente año, se recibieron quinientos cuarenta y nueve (**549**) 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:



Corvivienda
www.corvivienda.gov.co

Salvemos Juntos
a Cartagena



	CONTROL GENERAL	TOTAL
SIGOB	Las PQRS-DF presentadas por medio del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-	77
VUAC	PQRS-DF INGRESADAS por los canales verbal, físico y virtual	472
TOTAL ESCRITAS:		549
	PQRSDF RESPONDIDAS	503
	PQRS-DF EN TRÁMITES	45
ESPECÍFICO		

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

- De las 45 pendientes por respuesta 9 se encuentran en busca de su destino y/o archivo, ya que no fueron reportadas por la matriz digital, por ello se entiende que 36 son las ejecutadas, asignadas empero debido a su complejidad pendientes por respuesta.

RELACIÓN DE LAS PETICIONES INGRESADAS POR LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN Y/O PRESENCIAL MES DE JULIO 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 JUNIO 2023								Total x Mes
	SOLICITUD	PETICION INFORMATIVA	CONSULTA	DENUNCIAS	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
JULIO	346	54	5	0	0	3	43	98	549

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

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	217
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	36
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	21
Solicitudes Informativas, Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	54



Corvivienda
www.corvivienda.gov.co

**Salvemos Juntos
a Cartagena**



Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	0
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	3
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	3
Certificaciones	1
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	0
CERTIVIS	0
Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	30
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	114
Entes de Control (Contraloría, Procuraduría)	1
OTROS	100
TOTALES	549

PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **45** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 10,5 % 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 JULIO 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 periodo

GENERAL	CONTROL ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL
---------	-------------------------------	-------



Corvivienda
www.corvivienda.gov.co

Salvemos Juntos
a Cartagena



OAC /CLP/ CARV	Usuarios atendidos presencialmente por el equipo de atención al usuario y PQRS-DF	403
---------------------------	---	-----

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	56	30	5
MUJER	196	72	35
No registra	0	0	7

ED- Grupo Poblacional	ENTIDAD	CLP	CARVS
CLASE TRABAJADORA	27	3	0
DAMNIFICADOS	20	16	0
POBREZA EXTREMA	101	20	0
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	30	8	33
NO INFORMA	76	55	14

ED- DISCAPACIDAD	ENTIDAD	CLP	CARVS
FÍSICA	1	0	1
AUDITIVA	0	0	0
VISUAL	0	0	0
PSICOSOCIAL (MENTAL)	0	0	0
NO CUENTA CON DISCAPACIDAD	251	102	46

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:



Corvivienda
www.corvivienda.gov.co

**Salvemos Juntos
a Cartagena**



- 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