



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

En el mes de noviembre del presente año, se recibieron quinientos ochenta y cinco **(585)** PQRS-DF a través de los canales de atención establecidos en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena "CORVIVIENDA".

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

REPORTE ANUAL: Con el objetivo de informar la continuidad de todos los ingresos en lo que va corrido del año hasta el mes objeto de este reporte a continuación presentamos el siguiente cuadro:

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE 2023		
INGRESO TOTAL	FINALIZADO	EN GESTIÓN
8,672	8,104	568

REPORTE MES NOVIEMBRE: 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
SIGOB	Las PQRS-DF presentadas por medio del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-	106
VUAC	PQRS-DF INGRESADAS por los canales verbal, físico y virtual	479
TOTAL ESCRITAS:		585
	PQRSDF RESPONDIDAS	301
	PQRS-DF EN TRÁMITES	284
ESPECÍFICO		

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

De las 284 pendientes por respuesta 50 se encuentran en busca de su destino y/o archivo, ya que no fueron reportadas en la matriz digital, por ello se entiende que 234 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 NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE AÑO 2023
-----	--------------------------------------



	SOLICITUD	Derechos de información	RECLAMOS	CONSULTA	DENUNCIA	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	Total x Mes
NOVIEMBRE	389	10	1	9	2	0	21	44	109	585

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

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	234
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	5
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	2
Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	156
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	6
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	21
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	2
Certificaciones	0
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	4
CERTIVIS	0
Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	4
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	149
Entes de Control (Contraloría, Procuraduría)	3
TOTALES	585

PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **234** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 40 % 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 NOVIEMBRE AÑO 2023

En el transcurso del periodo en curso 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
OAC /CLP/ CARV	Usuarios atendidos presencialmente por el equipo de atención al usuario y PQRS-DF	282

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	114	38	4
MUJER	42	74	10
No registra	0	0	0
Total	156	112	14

ED- Grupo Poblacional	ENTIDAD	CLP	CARVS
CLASE TRABAJADORA	20	10	0
DAMNIFICADOS	50	45	0
POBREZA EXTREMA	60	20	0
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	26	30	14
NO INFORMA	0	7	
Total	156	112	14

ED- DISCAPACIDAD	ENTIDAD	CLP	CARVS
FÍSICA	0	0	1
AUDITIVA	0	0	0
VISUAL	0	0	0
PSICOSOCIAL (MENTAL)	0	0	0
NO CUENTA CON DISCAPACIDAD	156	112	13

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



Corvivienda
Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital
www.corvivienda.gov.co

**Salvemos Juntos
a Cartagena**



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 PQRSDF 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 PQRSDF asignadas.
- D.** Se remite este informe para la elaboración de plantillas y publicación en nuestras redes sociales.

Con el respeto acostumbrado,

Cordialmente,

BORIS SIERRA TAMARA
JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

Proyectó:
Zaray Tafur Tatis