



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

En el mes de octubre del presente año, se recibieron quinientos noventa y ocho **(598)** 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 30 DE SEPTIEMBRE 2023		
INGRESO TOTAL	FINALIZADO	EN GESTIÓN
8,083	7,651	432

REPORTE MES OCTUBRE : 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-	110
VUAC	PQRS-DF INGRESADAS por los canales verbal, físico y virtual	488
TOTAL ESCRITAS:		598
	PQRSDF RESPONDIDAS	458
	PQRS-DF EN TRÁMITES	140
ESPECÍFICO		

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

De las 140 pendientes por respuesta 20 se encuentran en busca de su destino y/o archivo, ya que no fueron reportadas en la matriz digital, por ello se entiende que 120 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 OCTUBRE 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 OCTUBRE AÑO 2023



	SOLICITUD	Derechos de información	RECLAMOS	CONSULTA	DENUNCIA	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	Total x Mes
OCTUBRE	331	35	1	45	0	0	14	73	99	598

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

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	220
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	21
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	4
Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	175
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	8
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	14
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	4
Certificaciones	0
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	2
CERTIVIS	0
Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	28
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	110
Entes de Control (Contraloría, Procuraduría)	3
Otro	9
TOTALES	598

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 Octubre; 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	#	Finalizada	En Gestión	%
------------------	---	------------	------------	---



Solicitudes	331	269	62	19%
Consultas	44	35	9	2%
Derechos de Petición	35	28	7	2%
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	1	1	0	-/-
Informativas	73	58	15	21%
Denuncias	0	0	0	0
Requerimientos Judiciales (admisiones, fallos, impugnaciones, ect)	14	14	0	-/-
<u>Otros</u>	100	53	47	
<u>Total</u>	598	458	140	100%

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	177	129	48	40,5%
Mejoramiento de vivienda	43	36	7	16,3%
Escrituración o Legalización de predios	17	11	6	35,3%
CERTIVIS	0	0	0	0
Renuncia de Subsidio	2	2	0	0
Certificaciones	1	1	0	0
Otros				
Total	598	458	140	100%

C. 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	2	2	0	0
Procuraduría	1	1	0	0
Alcaldía	43	28	15	35%
Defensoría	0	0	0	0
Gestión de Riesgo	58	49	9	16,7
Personería	5	3	2	40%
Otros				
Total	598	458	140	100%

PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **120** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 20,2 % 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 OCTUBRE AÑO 2023

En el transcurso del año 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	351

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	67	27	12
MUJER	137	66	42
No registra	0	0	0
Total	204	93	54



ED- Grupo Poblacional	ENTIDAD	CLP	CARVS
CLASE TRABAJADORA	20	3	0
DAMNIFICADOS	8	12	0
POBREZA EXTREMA	53	29	0
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	12	7	54
NO INFORMA	111	42	0
Total	204	93	54

ED- DISCAPACIDAD	ENTIDAD	CLP	CARVS
FÍSICA	0	0	0
AUDITIVA	0	0	0
VISUAL	0	0	0
PSICOSOCIAL (MENTAL)	0	0	0
NO CUENTA CON DISCAPACIDAD	203	93	54

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 Corivienda 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 Corivienda 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



Corivienda
Unidad de Vivienda de Interés Social y Sistema Único Central
www.corivienda.gov.co

**Salvemos Juntos
a Cartagena**

