



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

En el mes de Septiembre del presente año, se recibieron Mil treinta y siete **(1.037)** 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
9.036	8.416	620

REPORTE MES SEPTIEMBRE: 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-	148
VUAC	PQRS-DF INGRESADAS por los canales verbal, físico y virtual	889
TOTAL ESCRITAS:		1.037
	PQRSDF RESPONDIDAS	834
	PQRS-DF EN TRÁMITES	302
ESPECÍFICO		

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

De las 302 pendientes por respuesta 48 se encuentran en busca de su destino y/o archivo, ya que no fueron reportadas en la matriz digital, por ello se entiende que 254 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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE AÑO 2023



	SOLICITUD	PETICION INFORMACION	CONSULTA	DENUN CIA	QUEJA	A.J.	INFORM ATIVA	Otro	Total x Mes
SEPTIEMBRE	657	32	89	1	9	23	52	174	1.037

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

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	637
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	4
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	0
Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	95
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	11
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	23
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	3
Certificaciones	0
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	1
CERTIVIS	1
Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	10
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	183
Entes de Control (Contraloría, Procuraduría)	3
Otro	69
TOTALES	1.039

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 (30) de Septiembre; 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	657	502	154	1,01%
Consultas	89	70	19	17%
Derechos de Petición	32	20	12	3,8%
Quejas	9	1	8	72%
Reclamos	19	10	9	50%
Informativas	52	30	22	11,44%
Denuncias	1	1	0	0%
Requerimientos Judiciales (admisiones, fallos, impugnaciones, ect)	23	23	0	0%
<u>Otros</u>	174	177	78	-/-
<u>Total</u>	1.037	834	302	3,1%

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	603	482	119	10%
Mejoramiento de vivienda	34	18	16	5,4%
Escrituración o Legalización de predios	4	3	1	10%
CERTIVIS	1	1	0	0%
Renuncia de Subsidio	1	1	0	0%
Certificaciones	0	0	0	0%
Otros	394	329	166	-/-
Total	1.037	834	302	3,1%

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	1	1	0	0%
Procuraduría	2	2	0	0%
Alcaldía	43	13	10	4,3
Defensoría	1	1	0	0%
Gestión de Riesgo	55	42	13	7,1%
Personería	7	3	4	60%
Otros	928	772	275	-/-
Total	1.037	834	302	3,1%

PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **302** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 3,1 % 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, 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 SEPTIEMBRE 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	468

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	68	15	27
MUJER	193	67	97
No registra	1	0	0
Total	262	82	124



ED- Grupo Poblacional	ENTIDAD	CLP	CARVS
CLASE TRABAJADORA	38	0	0
DAMNIFICADOS	10	16	0
POBREZA EXTREMA	24	20	0
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	57	10	124
NO INFORMA	262	82	124

ED- DISCAPACIDAD	ENTIDAD	CLP	CARVS
FÍSICA	1	0	2
AUDITIVA	0	0	0
VISUAL	0	0	0
PSICOSOCIAL (MENTAL)	0	0	0
NO CUENTA CON DISCAPACIDAD	261	82	122

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 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,

BORYS SIERRA TAMARA
Jefa Oficina Asesora de Jurídica

Proyectó:
Zaray Tafur Tatis