



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

En el mes de Abril del presente año, se recibieron trescientas treinta y cinco **(335)** 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:

	CONTROL GENERAL	TOTAL
SIGOB	Las PQRS-DF presentadas por medio del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-	59
VUAC	PQRS-DF INGRESADAS por los canales verbal, físico y virtual	276
TOTAL ESCRITAS:		335
	PQRSDF RESPONDIDAS	284
	PQRS-DF EN TRÁMITES	51
ESPECÍFICO		

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

RELACIÓN DE LAS PETICIONES INGRESADAS POR LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN Y/O PRESENCIAL MES DE ABRIL 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 ABRIL AÑO 2023								Total x Mes
	SOLICITUD	PETICION INFORMATIVO	CONSULTA	DENUNCIAS	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
ABRIL	162	9	11	0	1	0	4	74	335

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

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	64
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	15



Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	0
Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	60
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	1
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	3
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	0
Certificaciones	0
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	0
CERTIVIS	1
Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	19
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	82
Entes de Control (Contraloría, Procuraduría)	6
Otro	84
TOTALES	335

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 Abril; 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	162	141	21
Consultas	11	10	1
Derechos de Petición	9	9	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Informativas	75	65	10
Denuncias	1	1	0
Requerimientos Judiciales (admisiones, fallos, impugnaciones, ect)	4	4	0



Otros	73	54	19
Total	335	284	51

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	29	25	4
Mejoramiento de vivienda	35	23	12
Escrituración o Legalización de predios	15	13	2
CERTIVIS	1	0	1
Renuncia de Subsidio	0	0	0
Certificaciones	0	0	0
Otros	255	223	32
Total	335	284	51

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:

Proyectos Actuales	#	Tramitadas	En trámite
Ciudadela la paz	14	14	0
Torres flor de la esperanza	1	1	0
Caminos del Cerro	0	0	0
Bahía San Carlos	2	1	1
Ciudad Bicentenario	0	0	0
Otros	318	268	50



Total	335	284	51

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	14	12	2
Defensoría	2	2	2
Gestión de Riesgo	57	42	15
Personería	9	4	5
Otros	249	218	27
Total	335	284	51

PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **51** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 15.2 % 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 PQRSDF	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 ABRIL 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
	Usuarios atendidos presencialmente por el equipo de atención al usuario y PQRS-DF	565



OAC /CLP/ CARV		
-------------------	--	--

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	88	27	22
MUJER	295	76	53
No registra	4	0	0

ED- Grupo Poblacional	ENTIDAD	CLP	CARVS
CLASE TRABAJADORA	24	4	0
DAMNIFICADOS	14	25	0
POBREZA EXTREMA	252	50	0
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	30	11	75
NO INFORMA	67	13	0

ED- DISCAPACIDAD	ENTIDAD	CLP	CARVS
FÍSICA	0	1	3
AUDITIVA	1	0	0
VISUAL	0	0	0
PSICOSOCIAL (MENTAL)	0	0	0
NO CUENTA CON DISCAPACIDAD	386	102	72

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.



Corvivienda
CORPORACIÓN AUTÓNOMA DE VIVIENDA
www.corvivienda.gov.co

**Salvemos Juntos
a Cartagena**



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