



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

En el mes de marzo del presente año, se recibieron cuatrocientos cuatro (**404**) 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 identifican 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
<b>SIGOB</b>	Las PQRS-DF presentadas por medio del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-	100
<b>canales verbal, físico y virtual</b>	PQRS-DF INGRESADAS	304
<b>TOTAL ESCRITAS:</b>		<b>404</b>
	PQRS-DF RESPONDIDAS	354
	PQRS-DF EN TRÁMITES	50
<b>ESPECÍFICO</b>		

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

### RELACIÓN DE LAS PETICIONES INGRESADAS POR LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN Y/O PRESENCIAL MES DE MARZO 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 MARZO AÑO 2023								Total x Mes
	SOLICITUD	PETICION INFORMATIVA	CONSULTA	DENUNCIA	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
<b>MARZO</b>	197	22	12	0	1	22	72	78	404

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

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	108



Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	14
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	5
Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	115
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	2
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	20
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	13
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).	15
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	100
Entes de Control (Contraloría, Procuraduría)	11
<b>TOTALES</b>	<b>404</b>

### 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 Marzo; 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	197	176	21
Consultas	12	11	1
Derechos de Petición	15	13	2
Quejas	1	0	1
Reclamos	0	0	0
Informativas	72	64	8
Denuncias	0	0	0
Requerimientos Judiciales (admisiones, fallos, impugnaciones, ect)	22	22	0



Otros	85	68	17
<b>Total</b>	<b>404</b>	<b>354</b>	<b>50</b>

**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:

<b>Funciones Institucionales</b>	<b>#</b>	<b>Tramitadas</b>	<b>En trámite</b>
Vivienda nueva	83	80	3
Mejoramiento de vivienda	28	26	3
Escrituración o Legalización de predios	7	6	1
CERTIVIS	1	1	0
Renuncia de Subsidio	0	0	0
Certificaciones	0	0	0
Otros	285	241	43
<b>Total</b>	<b>404</b>	<b>354</b>	<b>50</b>

**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:

<b>Proyectos Actuales</b>	<b>#</b>	<b>Tramitadas</b>	<b>En trámite</b>
Ciudadela la paz	13	12	1
Torres flor de la esperanza	0	0	0
Caminos del Cerro	0	0	0
Bahía San Carlos	0	0	0
Ciudad Bicentenario	0	0	0



Otros	391	342	59
<b>Total</b>	<b>404</b>	<b>354</b>	<b>50</b>

**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.

<b>Entidades Públicas</b>	<b>#</b>	<b>Tramitadas</b>	<b>En trámite</b>
Contraloría	7	7	0
Procuraduría	2	2	0
Alcaldía	15	12	3
Defensoría	2	2	0
Gestión de Riesgo	68	52	16
Personería	3	2	1
Otros	309	275	30
<b>Total</b>	<b>404</b>	<b>354</b>	<b>50</b>

#### **PQRS-DF POR CONTESTAR**

Se evidencian **50** PQRSDF pendientes por contestar, es decir un **28,7 %** 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:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b>
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 MARZO AÑO 2023**

En el transcurso del mes de marzo año 2023, se abrió el punto de atención ubicado en el centro regional de atención y reparación a las víctimas las cuales en su mayoría son de conflicto armado, para ello se concretó acuerdo con la unidad para la atención y reparación integral para las víctimas en el cual una funcionaria se dirige hasta este punto para atender a todas las personas que requieran información referente a la entidad.

De igual forma se continuó con el punto de atención en el proyecto ciudadela la paz el cual tiene como objetivo identificar de primera instancia cuales son las inquietudes que se presentan por parte de los grupos de valor, es por ello que a continuación se identifican cuantas fueron las personas atendidas en el transcurso de ese periodo en la entidad y ciudadela la paz.



GENERAL	CONTROL ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL
OAC /CLP/ CARV	Usuarios atendidos presencialmente por el equipo de atención al usuario y PQRSDF	783

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	121	43	24
MUJER	376	136	77

ED- Grupo Poblacional	ENTIDAD	CLP	CARVS
CLASE TRABAJADORA	51	7	0
DAMNIFICADOS	46	43	0
POBREZA EXTREMA	289	51	0
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	44	9	101
NO INFORMA	73	69	0

ED- DISCAPACIDAD	ENTIDAD	CLP	CARVS
FÍSICA	0	0	0
AUDITIVA	2	0	0
VISUAL	0	0	0
PSICOSOCIAL (MENTAL)	1	0	0
NO APLICA	500	179	101

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 PQRSDF 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 PQRSDF construimos estrategias enfocadas para el conocimiento, integración y trabajo en sinergia, entre el equipo de Atención al usuario y PQRSDF 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



**Corvivienda**  
CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
[www.corvivienda.gov.co](http://www.corvivienda.gov.co)

**Salvemos Juntos  
a Cartagena**



**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