



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

En el mes de MAYO del presente año, se recibieron cuatrocientas sesenta y tres **(463)** 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-	82
VUAC	PQRS-DF INGRESADAS por los canales verbal, físico y virtual	381
TOTAL ESCRITAS:		463
	PQRSDF RESPONDIDAS	404
	PQRS-DF EN TRÁMITES	59
ESPECÍFICO		

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

RELACIÓN DE LAS PETICIONES INGRESADAS POR LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN Y/O PRESENCIAL MES DE MAYO 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 EN MAYO 2023								Total x Mes
	SOLICITUD	PETICION INFORMATIVA	CONSULTA	DENUNCIACION	QUEJA	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
ABRIL	222	12	23	0	2	28	115	61	463

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)	140
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	30
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	6



Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	139
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	0
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad)	28
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	4
Certificaciones	0
Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	0
CERTIVIS	3
Proyectos de Vivienda (Ciudadela La Paz, Torres Flor de la Esperanza, Caminos del Cerro Bahía San Carlos. Ciudad Bicentenario-Mza 72).	39
Entidades Públicas (Alcaldía Mayor -Otras dependencias Defensoría, Oficina de Gestión del Riesgo)	116
Entes de Control (Contraloría, Procuraduría)	7
TOTALES	463

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 Mayo; 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	222	184	38
Consultas	23	19	4
Derechos de Petición	12	9	3
Quejas	1	0	1
Reclamos	0	0	0
Informativas	115	104	11
Denuncias	0	0	0
Requerimientos Judiciales (admisiones, fallos, impugnaciones, ect)	28	28	0
<u>Otros</u>	62	60	2
Total	463	404	59



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	86	85	1
Mejoramiento de vivienda	52	38	14
Escrituración o Legalización de predios	30	22	8
CERTIVIS	3	2	1
Renuncia de Subsidio	0	0	0
Certificaciones	0	0	0
Otros	292	257	36
Total	463	404	59

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	29	13	6
Torres flor de la esperanza	1	1	0
Caminos del Cerro	0	0	0
Bahía San Carlos	3	2	1
Ciudad Bicentenario	0	0	0
Otros	430	388	52
Total	463	404	59



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	6	5	1
Alcaldía	26	16	10
Defensoría	2	2	0
Gestión de Riesgo	55	42	13
Personería	2	2	0
Otros	371	336	35
Total	463	404	59

PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **59** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 12.7 % 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:

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 MAYO 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	551

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	97	30	40
MUJER	217	76	87
No registra	2	1	0

ED- Grupo Poblacional	ENTIDAD	CLP	CARVS
CLASE TRABAJADORA	27	0	0
DAMNIFICADOS	27	44	0
POBREZA EXTREMA	135	37	0
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	14	7	128
NO INFORMA	113	19	0

ED- DISCAPACIDAD	ENTIDAD	CLP	CARVS
FÍSICA	1	0	9
AUDITIVA	0	0	0
VISUAL	0	0	0
PSICOSOCIAL (MENTAL)	0	0	0
NO CUENTA CON DISCAPACIDAD	315	107	119

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



Corvivienda
COMISIÓN DE CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN CÍVICA
www.corvivienda.gov.co

**Salvemos Juntos
a Cartagena**

