

**GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRS-DF  
AÑO 2024**

Con el objetivo de mantener actualizada a la entidad de los asuntos a tratar en el marco de la atención al ciudadano y PQRS- DF se proyecta el presente informe donde se evidencia de forma práctica y gráfica análisis estadístico y de gestión adelantada en el transcurso del primero (01) de enero al veintisiete (27) de marzo del año 2024; desarrollado en los siguientes ítems:

**1. NORMATIVIDAD**

Atención al ciudadano y/o PQRS-DF es un proceso o sistema de Gestión que se encuentra adscrita a la Oficina Asesora Jurídica de esta entidad CORVIVIENDA, fundamentado en el Artículo 23 de la Constitución Política 1991, el Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437/2011), la ley 1755 de 2015, el Decreto Legislativo 491 interpuesto el 28 de marzo 2020 modificado por la ley 2207 del 17 de mayo de 2022 y el Acuerdo de Consejo Directivo 02 de 2015 "Manual de PQRS", y la actualización del manual aprobado mediante comité de gestión y desempeño del 16 de Marzo 2022.

**2. ORGANIZACIÓN DE EQUIPO**

2.1. Con el propósito de coordinar estrategias para la construcción, elaboración y materialización de actividades que buscan robustecer la atención al usuario y el ABC de las PQRS-DF que ingresan a la entidad; se estableció un equipo sólido que ha trabajado en sinergia y constancia conformado por contratistas y funcionarios de planta adscritos a la entidad en las distintas oficinas para que se consolide desde todos los ángulos un objetivo común que busca una entidad sólida, sostenible y eficaz en referencia a estos asuntos.

<b>NOMBRE</b>	<b>FUNCIONARIO ( PLANTA / CONTRATISTA)</b>	<b>CARGO</b>
<b>JAIRO ANDRES BELEÑO BELLIO</b>	Jefe de la Oficina	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
<b>ELVIA PAEZ</b>	Funcionaria Planta	Secretaria adscrita a la dirección Administración y financiera / Recepción de PQRS-DF Virtual y físico
<b>MARÍA TERESA HERAZO MAYA</b>	Funcionaria de Planta	Asesora Externa / Apoyo en la coordinación de Atención al usuario
<b>SANDRA RAMIREZ</b>	Funcionaria de Planta	Secretaria de Gerencia / Recepción de los oficios de salida y envío al remitente. / SIGOB Jurídica.
<b>PATRICIA ROMERO</b>	Contratista	Secretaria de Gerencia / Recepción de los oficios ingresados por SIGOB Gerencia.
<b>ZARAY TAFUR TATIS</b>	Contratista	Asesora Externa / Apoyo en la coordinación Atención al usuario / PQRS-DF

<b>MARIANELLA BALLESTEROS</b>	Contratista	Asesora Externa / Apoyo Atención al usuario / PQRS-DF
<b>ANGELICA MARTÍNEZ</b>	Contratista	Asesora Externa / Digitalización Matriz de recepción PQRS-DF 2024/ Atención Telefónica
<b>MARIEDYS GUZMÁN</b>	Contratista	Asesora Externa / Archivo PQRS-DF 2024/ Atención presencial y Telefónica.
<b>ANA LÚZ ACOSTA</b>	Contratista	Asesora Externa /SIGOB / Archivo PQRS-DF 2024 / Atención Telefónica
<b>ILEANA GÓMEZ SEÑA</b>	Contratista	Asesora Externa / Apoyo Enlace Dirección Técnica.
<b>CINDY JULIO</b>	Contratista	Asesor Externo / Apoyo Enlace Dirección Administrativa y Financiera.
<b>GUILLERMO LUIS ENRIQUE SALAS</b>	Contratista	Asesor Externo / Apoyo Sistemas
<b>NATALY ANDREA OLMOS DE AGUAS</b>	Contratista	Asesora Externa / Apoyo Comunicaciones
<b>DANIELA MARGARITA OCHOA MUÑOZ</b>	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
<b>EDGAR VALLEJO JULIO</b>	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
<b>JOSÉ VICENTE GUZMÁN</b>	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
<b>JORGE LUIS MENDOZA JIMÉNEZ</b>	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
<b>MIRTHA MORALES</b>	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención presencial / PQRS-DF
<b>ANGELICA MARTÍNEZ</b>	Contratista	Asesor Externo / Apoyo atención Telefónica
<b>GUIGUIOLA HURTADO</b>	Contratista	Apoyo a la Gestión/ Atención al Usuario y PQRS-DF /Archivo
<b>CINDY PAOLA ORTIZ</b>	Contratista	Apoyo a la Gestión/ Atención al Usuario y PQRS-DF /Archivo
<b>CARLOS CARRILLO</b>	Contratista	Apoyo a la Gestión/ Atención al Usuario y PQRS-DF /Archivo

2.2. Con el propósito de coordinar estrategias para la construcción, elaboración y materialización de actividades que buscan robustecer la atención al usuario y el ABC de

las PQRS-DF que ingresan a la entidad, se consolidó sinergia entre la Oficina Asesora Jurídica y Oficina Dirección Técnica, para que con sus subprocesos tales como equipo de Atención al Ciudadano y Trabajo social trabajen inmaculadamente y consoliden una atención sólida para los usuarios que tanto dentro y fuera de la entidad se encuentren interesados en nuestros proyectos y programas misionales.

El horario de atención programada para el primer trimestre del año 2024 es el siguiente:

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
<b>Atención Presencial</b>	<b>Daniela Margarita Ochoa Muñoz</b> Dani8_a@hotmail.com 3014374108	<b>Mariledys Guzmán</b> gmariledys@gmail.com 3114417708	<b>Edgar Vallejo Julio</b> edgarvallejo900@hotmail.com 304 3773725	<b>Jorge Mendoza</b> jomelar@hotmail.com 3023022420	<b>José Vicente Guzman</b> jose_guz89@yahoo.es 3006835725
<b>Atención Telefónica</b>	Jornada de la mañana: <b>Angélica María Martínez Barreto</b> - Angiewant@hotmail.com - 3023737138				
<b>Atención CLP</b>	Jornada de la tarde: <b>ANA LUZ ACOSTA</b> - 3147993273				
<b>Recepción Inicial</b>	<b>YASMIN MOLINA</b> / <a href="mailto:Yasminymolina2021@gmail.com">Yasminymolina2021@gmail.com</a> / 312 6111845				
	<b>BETTY CARDONA</b> / 3003853579				

### 3. MATRICES OPLAN

#### 3.1. FORMATO PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN CORVIVIENDA:

En el cual se puede visualizar el plan de acción de atención al ciudadano y PQRS-DF, para la presente anualidad.

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1\\_teoOjJnJ4uR4GFVwg\\_v1SP5pRJmgWX7/edt?usp=drive\\_link&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_teoOjJnJ4uR4GFVwg_v1SP5pRJmgWX7/edt?usp=drive_link&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true)

<b>ACTIVIDADES - PLAN DE ACCIÓN 2024</b>
<p>Construcción de Matriz para la recepción de todas las PQRS-DF que ingresan por los distintos canales de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2024- ORIGINAL - MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRS-DF CORVIVIENDA</li> </ul> <p><a href="#">2024- ORIGINAL - MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRSDF CORVIVIENDA.xlsx</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ORIGINAL- 2023- MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA</li> </ul> <p><a href="#">MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA - 2024.xlsx</a></p>
<p><b>OBJETIVO:</b> Desarrollar una gestión óptima en el trámite de las PQRS-DF y la Atención al ciudadano que se reciben en CORVIVIENDA, para brindar información confiable y oportuna, buscamos garantizar de una manera fácil, asequible y diligente la participación de los grupos de valor entregando respuestas efectivas a sus necesidades, expectativas y requerimientos sobre cada uno de los programas misionales que se ejecutan en la Entidad.</p>

**PRIMERA ACTIVIDAD:** Creación de la ventanilla única de atención al ciudadano (vuac), que tiene como propósito unificar las PQRS-DF que se allegan a la entidad por los distintos canales de atención, y con ello logramos facilitar la recepción de las peticiones verbales que se presenten de manera presencial por el interesado en las instalaciones de la entidad.

**SEGUNDA ACTIVIDAD:** Consolidar la oficina de atención al ciudadano (OAC) Unificando trabajo social, jurídica y psicosocial, en el cual se brinde una atención compacta para todas las necesidades que los grupos de valor puedan presentar. Lo anterior desde un enfoque diferencial y trabajando siempre en pro de un servicio al ciudadano, vivencial por todos y cada uno de los servidores y contratistas adscritos a CORVIVIENDA, que evidencie un trabajo colaborativo y en equipo de las diferentes áreas velando por una gestión y atención integral orientada a la satisfacción de nuestros ciudadanos.

**TERCER ACTIVIDAD:** Solicitar el diseño o emulación de un Software para la recepción de PQRS-DF en la VUAC, que facilite la ubicación de las mismas al ser requeridas por los grupos de valor donde se pueda identificar de forma clara y precisa sus inquietudes; y de igual forma recibir de manera inmediata su respectiva respuesta a través del mismo canal.

**CUARTA ACTIVIDAD:** Aprobar las mejoras impartidas y promover la aplicación del Manual de Atención al Ciudadano y PQRS-DF del Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena "CORVIVIENDA" de conformidad con lo establecido en la ley.

**QUINTA ACTIVIDAD:** Presentar ante OPLAN las actualizaciones pertinentes que se deben desarrollar en la página Web permitiendo que los usuarios tengan fácil acceso al contenido general.

**SEXTA ACTIVIDAD:** Optimización de PQRS designando responsables para atender oportunamente y de fondo cada petición, queja, reclamo y sugerencia de conformidad al tiempo legalmente establecido según la Constitución Política Artículo 23, la ley 1437 del 2011, la Ley 1755 de 2015, y del mismo modo, estableciendo el seguimiento y control respectivo a través de la matriz de recepción.

**SEPTIMA ACTIVIDAD:** Capacitaciones al personal de planta y contratistas de la entidad CORVIVIENDA, referente al Manual de Atención al Ciudadano y PQRS-DF, programas y proyectos de la entidad y los enfoques diferenciales.

**3.2. Plan de Mejoramiento Servicio al Ciudadano;** mediante la cual se establecen estrategias que permiten el seguimiento y control permitiendo la transparencia del proceso y evitando trámites de corrupción.

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SpwgkiZtxFsn1OUy3XfoR6XS\\_Q8eFMY3/edit?usp=sharing&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SpwgkiZtxFsn1OUy3XfoR6XS_Q8eFMY3/edit?usp=sharing&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true)

**3.3. INFORME CONTRALORÍA 2023-** Remisión de informe para el control y seguimiento de la contraloría.

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1oSi\\_Zx\\_8Mb3KonnFlatpCaCzocQMp4D/edit?usp=drive\\_link&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1oSi_Zx_8Mb3KonnFlatpCaCzocQMp4D/edit?usp=drive_link&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true)

#### **4. ACTUACIONES ADELANTADAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Gestiones adelantadas en el transcurso del primer semestre año 2024 para el fortalecimiento del proceso en la recepción y trámite de las PQRS-DF y el servicio de atención al ciudadano

##### **4.1. CONSOLIDACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

En consonancia con la política **TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN** del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el equipo de Atención al Ciudadano con el apoyo del equipo de comunicaciones adelanta acciones que permiten el fácil acceso a la información a los grupos de valores, internos y externos, divulgando los siguientes canales de atención:



- A. Canal Presencial:** Se reciben solicitudes presentadas personalmente de forma verbal, y se diligencian en un formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano, para la trazabilidad, seguimiento y respuesta.
- B. Canal Escrito:** Se reciben las peticiones presentadas a través de la ventanilla única de atención al ciudadano; también por medio del buzón de solicitudes y felicitaciones localizado en el VUAC.
- C. Canal Virtual:** A través de los siguientes medios: - Correo atencionalusuario@corvivienda.gov.co, para PQRSDF. - En la página Web: <https://www.corvivienda.gov.co/>. y El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-
- D. Canal Telefónico:** Se reciben peticiones presentadas por las dos líneas telefónicas de atención al usuario, el cual cuenta con un protocolo y formato establecido por el Grupo de Atención al Ciudadano.

#### 4.2. CONSTRUCCIÓN DEL ESQUEMA PARA LA Atención al usuario en la entidad:

<b>RECEPCION Y RADICACIÓN</b>	Las peticiones verbales se presentarán presencialmente por el interesado en las instalaciones de CORVIVIENDA y en los distintos puntos de atención habilitados por la entidad para tal fin y se recibirán por la <b>VUAC (Ventanilla Única de Atención al Ciudadano)</b>
<b>Atención Presencial</b>	Se remite al <b>equipo de atención al Ciudadano</b> para que recepcione la petición verbal y si el caso lo amerita sea resuelto de inmediato (carácter excepcional)
<b>Recepción digital</b>	La petición verbal será atendida por el funcionario encargado y se <b>radicará inmediatamente en la matriz virtual</b> donde se hará el respectivo seguimiento: <b>A.</b> se archivarán de haberse resuelto o <b>B.</b> se elevará a petición escrita de ser lo contrario.
<b>Satisfacción</b>	Una vez atendido al usuario se le compartirá el enlace o link para que lleve a cabo la encuesta de satisfacción y atención brindada.

### 4.3. ABC DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRS-DF

Todos los ciudadanos podrán acercarse al Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Cartagena “CORVIVIENDA” para ser escuchados y resolver las dudas, consultas o presentar sugerencias y felicitaciones de manera presencial. Para acceder a la entidad el usuario deberá tener consigo cédula de ciudadanía y carnet de vacunación covid-19.

Todo ciudadano deberá cumplir con el siguiente protocolo de acceso:

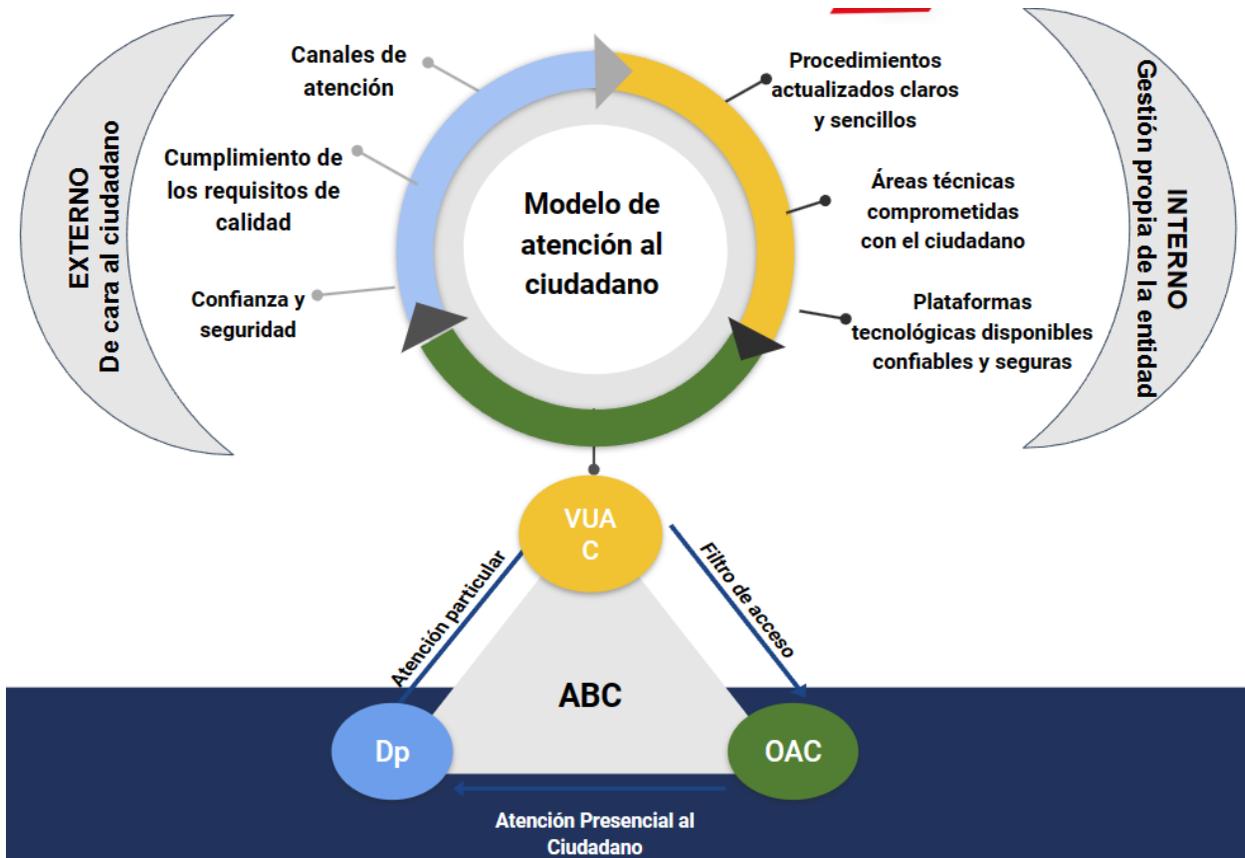


Al acercarse a la entidad deberá identificarse con el celador o personal de acceso y manifestar su interés.

- Si su interés es presentar algún documento será direccionado a la VUAC, donde se recepciona y radica para posteriormente continuar con lo señalado en el capítulo V de este manual.
- Si su Interés es presentar una solicitud verbal, será direccionado al OAC (Centro de Atención al ciudadano) se ubicará en la sala de espera y se le entregará un turno para ser atendido por alguno de nuestros asesores.
- Una vez llegue su turno deberá presentar cédula al funcionario que está brindando el servicio de atención y le explicara de forma clara y pausada su petición.
- El funcionario encargado de brindar la atención, tomará su petición y la radicará inmediatamente en la matriz virtual donde se hará el respectivo seguimiento: 1. se archivarán de haberse resuelto o 2. se elevará a petición escrita de ser lo contrario; lo cual seguirá la ruta descrita en el capítulo III de este manual.
- Una vez finalizada la atención al Ciudadano se le compartirá enlace o link para que lleve a cabo la encuesta de satisfacción y atención brindada. <https://ee.kobotoolbox.org/x/kpcfLDol>

### 4.4 ACTUALIZACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de brindar una mejor atención al usuario se elaboró un esquema en el cual se identifican el modelo externo e interno de atención en la entidad, donde se garantice la protección de los derechos fundamentales, la ley de transparencia y anticorrupción, garantizando a los usuarios el acceso a los servicios, programas y proyectos que brinda la entidad, por medio de los distintos canales de atención.



En el periodo que se rinde informe se dio apertura a la atención presencial, continuando con los de protocolos de bioseguridad en virtud, transparencia y celeridad que tuvimos años anteriores, para lograrlo, este inicio de año se planificó un cronograma de atención y así garantizar al usuario un apoyo por parte de los funcionarios de manera eficaz y cordial para resolver las diversas consultas que puedan tener.

En el transcurso descrito se atendieron mil noventa y ocho (1098) solicitudes presencialmente y telefónicas a través de nuestro recurso humano adscrito al Equipo de Atención al Usuario, el cual cuenta con el horario de atención y en distintos puestos de la ciudad con fácil acceso y movilidad de nuestros grupos de valores.

Todas las atenciones de carácter presencial y telefónicas recibidas tanto en la sede principal de la entidad como en el proyecto ciudadela la paz, son anexadas en la matriz de recepción y atención.

Punto de Atención	Total de ingresos
CORVIVIENDA	811
CLP	287

Enlace de recepción atención presencial y telefónica: [MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO CORVIVIENDA - 2024.xlsx](#)

## ESPACIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

ENTIDAD



OAU



CLP



### 4.5. ENLACE COMUNICACIONES:

Con el equipo de comunicaciones año 2024 se logra una sinergia por la cual nos remiten una atención en redes de ciento veinticuatro (124) usuarios, de los cuales en su gran mayoría hacen referencia a solicitudes de vivienda nueva, para ello dejamos constancia de los enlaces de las actuaciones que hemos adelantado:

RECEPCIÓN DE - [PQRS REDES SOCIALES - CORVIVIENDA ENERO - FEBRERO.xlsx](#)

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1o9Y5u1zCRXMT1SldbpTSVOqnzRzrouHM/edit?usp=sharing&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true>

PQRS REDES SOCIALES MARZO

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1o9Y5u1zCRXMT1SldbpTSVOqnzRzrouHM/edit?usp=sharing&oid=117233746166865642191&rtpof=true&sd=true>

MEMO 021 presentado a OPLAN dirigido a su equipo de Comunicaciones el pasado 31/01/24:

[https://drive.google.com/file/d/1m5IFzrtWSw8CoAy003YmAwhT1\\_EJUewB/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1m5IFzrtWSw8CoAy003YmAwhT1_EJUewB/view?usp=drive_link)

En las redes sociales se logrará visualizar los videos de interacción que se han solicitado y las piezas enfocadas en los programas y proyectos actualizados en diseño e imagen de esta nueva administración:

INSTAGRAM:

[https://www.instagram.com/corviviendacartagena?utm\\_source=ig\\_web\\_button\\_share\\_sheet&igsh=ZDNlZDc0MzIxNw==](https://www.instagram.com/corviviendacartagena?utm_source=ig_web_button_share_sheet&igsh=ZDNlZDc0MzIxNw==)

PÁGINA WEB: <https://www.corvivienda.gov.co/web/>

[4. codigo qr.pdf](#)

[3. cubiculos .pdf](#)

[2. PENDON VUAC.pdf](#)

[1. BANNER VENTANILLA UNICA.pdf](#)

**4.6. CONSTRUCCIÓN DEL ESQUEMA PQRS-DF:** A continuación, se evidencia el paso a paso de las PQRS-DF desde su recepción hasta el envío de la respuesta al usuario receptor de la información, recibidas por los diferentes canales de atención.



#### 4.6. ELABORACIÓN DE LA TRAZABILIDAD PARA LA RECEPCIÓN ASIGNACIÓN, PROYECCIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y EFECTIVO ENVÍO DE LAS PQRS-DF

Es el proceso interno realizado por el equipo de Atención al Ciudadano y PQRS-DF, donde se establecen las estrategias de control y vigilancia para emitir las respuestas oportunamente por parte de los contratistas o funcionarios de planta. Tiene como objetivo principal la disminución de las acciones constitucionales interpuestas en contra de la entidad.



#### 5. INGRESO TOTAL DE PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entre el primero (01) de enero al veintisiete (27) de marzo del 2024, se recibieron mil ciento siete (1107) 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 identifica 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: Se adjunta, cuadro de PQRS-DF con corte a 27 de marzo del 2024



[2024- ORIGINAL - MATRIZ DE RECEPCIÓN PQRSDF CORVIVIENDA.xlsx](#)

TOTAL	TRAMITADAS	ENTERADO Y ARCHIVADO	EN TRÁMITE
1107	751	310	46

**RELACIÓN DE LAS PETICIONES INGRESADAS POR CORREO INSTITUCIONAL Y/O PRESENCIAL DESDE EL 1 DE ENERO HASTA 27 DE MARZO DE 2024**

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 AÑO 2024									Total x Mes
	SOLI CITU D	PETICION INFORMATIVA	RECLAMOS	CONSULTA	DENUNCIAS	QUEJAS	A.J.	INFORMATIVA	Otro	
ENERO	262	32	3	39	0	2	16	46	21	421
FEBRERO	233	28	0	4	0	6	14	57	7	349
MARZO	195	49	0	1	1	1	17	63	10	337

**MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS DESDE EL 1 DE ENERO HASTA 27 DE MARZO DE 2024**

TIEMPO	MATRIZ DE RETRASOS E INCIDENCIAS								
	ALCALDÍA	PERSONE RÍA	CONT RALO RÍA	PROC URAD URÍA	DEFEN SORÍA DEL PUEBL O	ICBF	DPS	MESA DE VÍCTIM A	MIN VIVIEND A
15 - 30 DÍAS	10	7	10	8	8	1	0	0	1
31 - 45 DIAS	20	0	3	6	0	0	0	0	8
45 DIAS O MAS	3	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTA LES</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

**PRINCIPALES HECHOS GENERADORES DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

HECHO GENERADOR	CANTIDAD
Contratos, convenios, licitaciones	2
Subsidios de Vivienda (Construcción, Mejoramiento, Vivienda Nueva)	394
Legalización de Predios, Escrituración, Gravámenes	58
Damnificados (Ola Invernal, San Francisco, Reubicación)	14
Solicitudes Informativas , Solicitud de Información, Solicitudes de Copias.	280
Denuncias, Querellas y Quejas disciplinarias diferentes entidades	11
PMIB	0
Acciones Judiciales (Acciones de Tutelas, Incidentes de Desacatos, Acciones de Grupo, de Nulidad, medidas cautelares)	48
Comunicaciones (Citación, Notificación, Invitación)	89
Certificaciones	48

Desistimientos (Renuncias a los Subsidios)	5
CERTIVIS	0
Trámites administrativos (cuentas de cobro, extractos, libranzas, devoluciones, sssg)	11
OTRO	147
<b>TOTALES</b>	<b>1107</b>

#### 4. PQRS-DF POR CONTESTAR

Se evidencian **46** PQRS-DF pendientes por contestar, es decir un 4,2 % del 100% o total de peticiones que han ingresado en el período descrito; 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, las cuales han sido:

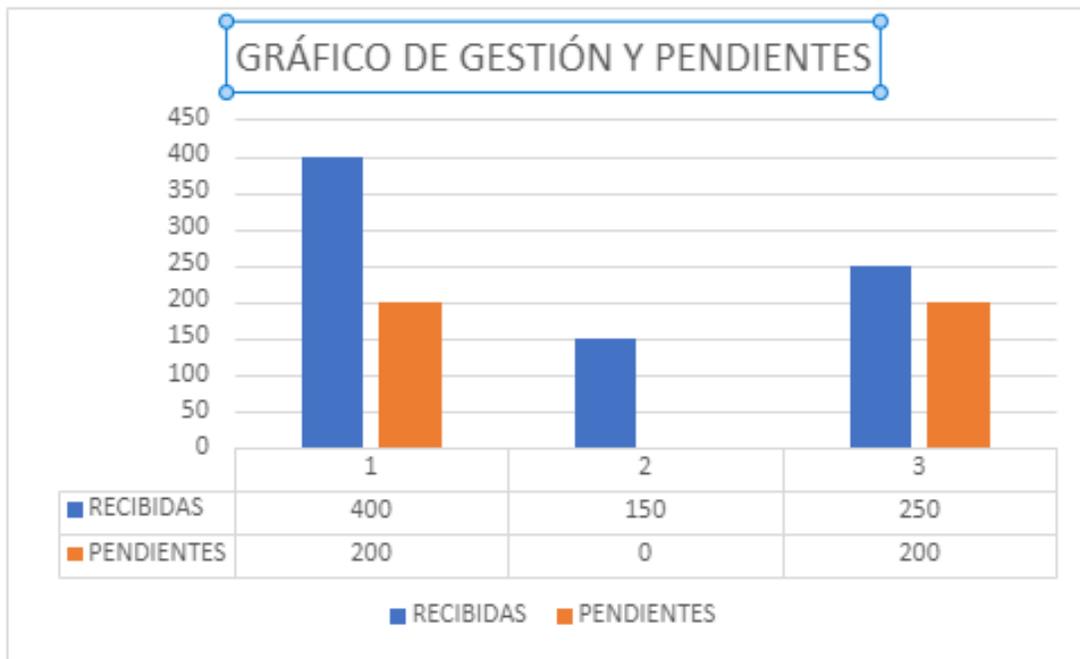
ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Radicación y Asignación inmediata de las PQRS-DF	Diario
Control y seguimiento de las respuestas al responsable	Semanal
Revisión y emisión de respuestas al peticionario	Diario
Ejecución y exportación de informe dirigido a gerencia	Quincenal

#### 6. RECEPCIÓN AÑO 2024:

Al inicio de año se presenta el empalme en el cual se evidencia que esta gestión de atención al usuario y PQRS-DF se encontraban pendientes por respuesta 400 del año 2023 y del primero (1) al doce (12) de enero se encontraban pendientes por asignar 200 PQRS-DF, así como la atención presencial no se había activado hasta esa fecha.

por ello junto con el equipo descrito se realizaron las actuaciones pertinentes y a la fecha de las 400 pendientes por respuesta año 2023 nos hacen falta 80, las 200 del año 2024 todas se encuentran asignadas y en gestión.

Tal y como se evidencia en el cuadro siguiente.



También 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 PQRS-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 PQRS-DF asignadas.
- D.** Se remite este informe para la elaboración de plantillas y publicación en nuestras redes sociales.

Con el respeto acostumbrado,

  
**JAIRO ANDRES BEÑEÑO BELLIO**  
Jefe Oficina Asesora de Jurídica  
CORVIVIENDA

Proyectó: Zaray Tafur Tatis  Asesor Externo OAJ

  
Revisó: Pablo Olier Martínez  
Asesor Jurídico Externo - OAJ