**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD**

**Periodo: 01 al 30 de abril de 2023**

**Bogotá D.C., 17 de mayo de 2023**

TABLA DE CONTENIDO

[INTRODUCCIÓN 3](#_bookmark0)

1. [OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_bookmark1)
2. [METODOLOGÍA 4](#_bookmark2)
3. [GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN ABRIL 5](#_bookmark3)
   1. [Número de PQRSD recibidas y registradas 5](#_bookmark4)
   2. [Canales de Interacción 5-6](#_bookmark5)
   3. [Tipologías 6-7](#_bookmark6)
   4. [Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia 7-8](#_bookmark7)
   5. [Subtema Veedurías Ciudadanas 8](#_bookmark8)
   6. [Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos 8](#_bookmark9)
   7. [Participación por Estrato Socioeconómico 9](#_bookmark10)
   8. [Tipo de Requirente 10](#_TOC_250000)
   9. [Calidad del Requirente 10](#_bookmark11)
4. [OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD 10](#_bookmark12)
   1. [PQRSD cerradas en el período 10](#_bookmark13)
   2. [Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología 11](#_bookmark14)
5. [RESPUESTAS CON CIERRE INOPORTUNO ENERO, FEBRERO Y MARZO](#_bookmark15) [2023 12-13-14](#_bookmark15)
6. [CONCLUSIONES](#_bookmark15) 14-15

# 1. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se realiza el análisis a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que fueron registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante abril de 2023 a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

Así mismo este informe incluye la información de las PQRSD, a las cuales se les dio respuesta de manera inoportuna en enero, febrero y marzo del 2023.

De igual manera se identifican las tipologías interpuestas, las dependencias receptoras y emisoras de las PQRSD y los tiempos promedios de respuestas en días hábiles, con el fin de determinar el indicador de eficacia relacionado con la oportunidad a las respuestas a las PQRSD recibidas y registradas en Bogotá te escucha.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio de los términos de Ley, el día siguiente al que las PQRSD quedaron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha [(www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)), atendiendo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

# OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo es analizar la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en la Caja de la Vivienda Popular en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, para abril del 2023 y las respuestas inoportunas en enero, febrero y marzo del 2023.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en abril del 2023, en relación con determinar el tiempo promedio empleado para registrar la respuesta definitiva en Bogotá te escucha, por las diferentes dependencias responsables de la solución a las PQRSD, canales de interacción, tipologías, número de PQRSD trasladadas por no competencia, subtema Veedurías ciudadanas, participación por localidad, participación por estrato socioeconómico, tipo de requirente y calidad del requirente.

De igual manera se incluirá la información de las PQRSD que fueron contestadas inoportunamente durante enero, febrero y marzo del 2023.

# METODOLOGÍA

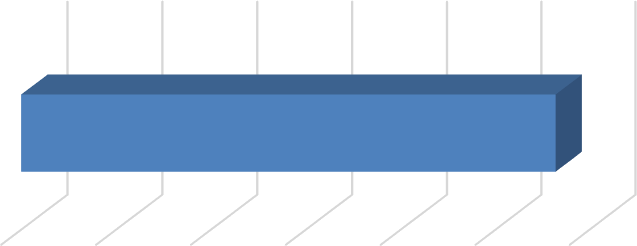
Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en abril del 2023.

La información del reporte del mes es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha de radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición y asunto. Al reporte generado, se le incorpora columnas para el cálculo de tiempo de Ley (días hábiles), el cálculo en días hábiles de respuesta y la columna que indica si la respuesta fue oportuna o inoportuna.

# GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN ABRIL DE 2023

* 1. **Número de PQRSD registradas yrecibidas**

Durante abril del 2023 se registraron y recibieron 564 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”



**Gráfica No. 1 - PQRSD abril**

Total

564

Total

0

100

200

300

400

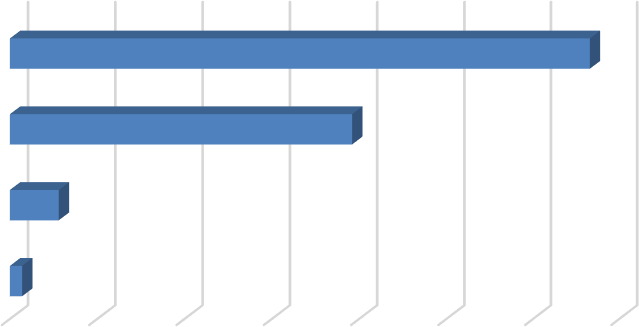
500

600

Fuente: Bogotá te escucha

# Canales de Interacción en Bogotá te escucha

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 59,04% (333), el canal e-mail con 34,75% (196), el canal web con un 4,96% (28) y el presencial con un 1,24% (7).



**Gráfica No. 2 - PQRSD por Canales de**

**Interacción**

ESCRITO

333

E-MAIL

196

Total

WEB

28

PRESENCIAL

7

0

50 100 150 200 250 300 350

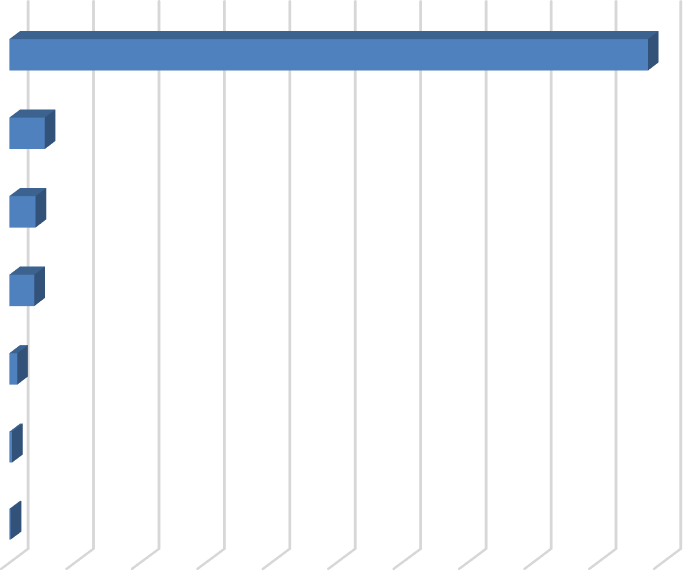
Fuente: Bogotá te escucha

# Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 564 PQRSD registradas y recibidas en abril, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 86,70% (489), seguido de la Solicitud de Copia con un 4,79% (27), el Reclamo con 3,55% (20), el Derecho de Petición de Interés General con un 3,37% (19), la Solicitud de Acceso a la Información con el 1,06% (6), la Queja con 0,35% (2) y la Consulta con un 0,18% (1).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR |  | |
| SOLICITUD DE COPIA |  | 27 |
| RECLAMO |  | 20 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL |  | 19 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 6 |  |
| QUEJA | 2 |  |
| CONSULTA | 1 |  |

Fuente: Bogotá te escucha



**Gráfica No. 3 - Tipologías**

489

Total

0 50 100 150 200 250 300 350 400 450 500

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, las siguientes son las solicitudes de acceso a la información que fueron registradas y recibidas por la Entidad:

* + - Número de solicitudes de información recibidas 6
    - Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
    - Se negó la información 0

# Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante abril, 16 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

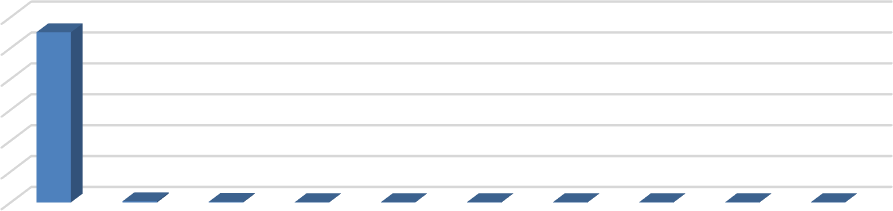
|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 2 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA** |  |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** |
| Secretaría del Hábitat | 6 |
| Entidad Nacional | 2 |
| Vanti | 2 |
| Secretaría de Salud | 1 |
| Secretaría de Integración Social | 1 |
| Defensoría del Espacio Público | 1 |
| Catastro | 1 |
| IDIGER | 1 |
| Secretaría de Hacienda | 1 |
| **Total** | **16** |

Fuente: Bogotá te escucha

# Subtema Veedurías Ciudadanas

En abril del 2023 no hubo peticiones con Subtema de Veedurías Ciudadanas.

# Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos



**Gráfica N. 4 - PQRSD por Localidad**

551

Total

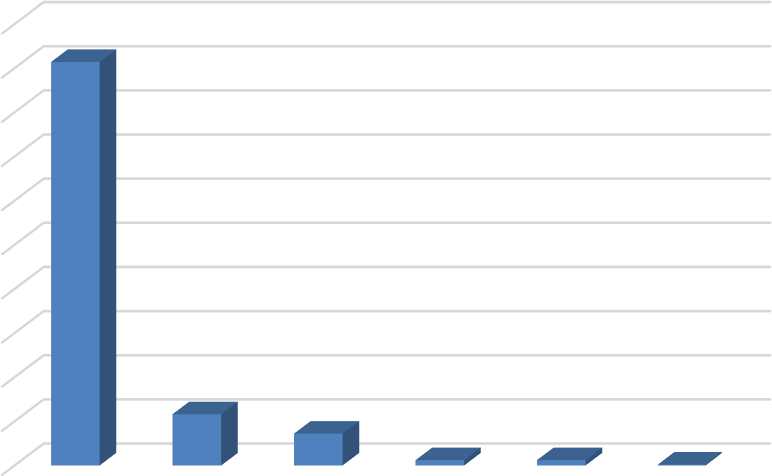
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 600 |  | | | | | | | | |
| 500 |
| 400 |
| 300 |
| 200 |
| 100 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Fuente: Bogotá te escucha

Nota: los requerimientos denominados en blanco corresponden a que la ciudadanía se abstiene de suministrar la información al momento de interponer las PQRSD.

# Participación por Estrato Socioeconómico

De las 564 PQRSD registradas y recibidas en abril prevalecen los estratos socioeconómicos 1 y 2, los cuales corresponde al grupo objetivo de la Entidad.



500

450

400

350

300

250

200

150

100

50

0

457

**Gráfica N. 5 participación por estrato**

Total

58

36

6

6

1

(en

blanco)

1

2

4

3

5

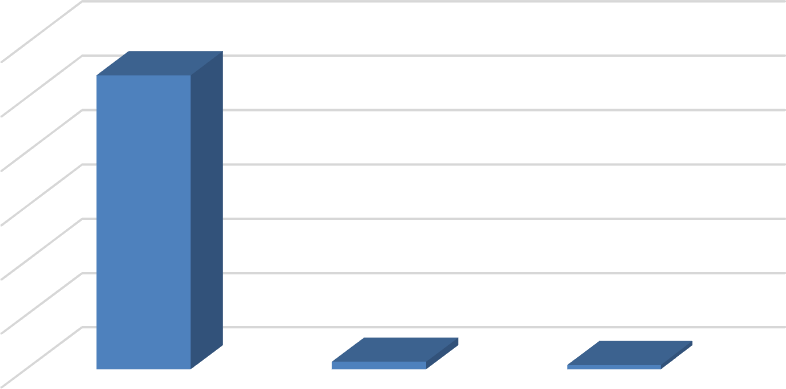
Fuente: Bogotá te escucha

Nota: los requerimientos denominados en blanco corresponden a que la ciudadanía se abstiene de suministrar la información al momento de interponer las PQRSD.



# Tipo de Requirente

De las 564 PQRSD registradas y recibidas en abril, el 96,10% (542) son personas naturales.



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Gráfica N. 6 - PQRSD por Tipo de Requirente**  542 | | |
| 600 |  |  |  |
| 500 |  |  |  |
| 400 |  |  |  |
| 300 |  |  | Total |
| 200 |  |  |  |
| 100 |  | 14 | 8 |
| 0 | Natural | Juridica | (en blanco) |
| Fuente: Bogotá te escucha |  |  |  |

# Calidad del Requirente

Las normas colombianas permiten que cualquier persona, natural o jurídica, presente peticiones respetuosas a las autoridades, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TABLA No. 3 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE** | | |
| **PETICIONARIO** | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 556 | 98,58% |
| Anónimo | 8 | 1,42% |
| **TOTAL** | **564** | **100,00%** |

Fuente: Bogotá te escucha

# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

# PQRSD cerradas en el período

De las 564 PQSD registradas y recibidas durante abril del 2023, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 17 de mayo del 2023, se encuentran cerradas un total de 498 peticiones y 66 se encuentran en trámite.



# Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia abril 2023

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES** | | | | | | | | | | | | |
| **TIPOLOGÍA** | | | | | | | | | | | | |
| **DEPENDENCIA** |  | **DENUNCIA POR**  **ACTOS DE CORRUPCIÓN** | **CONSULTA** | **DERECHO DE**  **PETICIÓN DE INTERES GENERAL** | **DERECHO DE**  **PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR** |  |  | **SOLICITUD DE**  **ACCESO A LA INFORMACIÓN** | **SOLICITUD DE COPIA** | **SUGERENCIA** | **FELICITACIÓN** | **TOTAL, GENERAL** |
|  | **RECLAMO** | **QUEJA** |
| Dirección de Gestión Corporativa | |  |  |  | 4,46 |  |  |  |  |  |  | 4,46 |
| Dirección Mejoramiento Barrios | de de |  | 13 | 13 | 15 |  |  | 9 |  |  |  | 12,67 |
| Dirección Mejoramiento Vivienda | de de | 15 | 29 |  | 14,28 |  |  |  | 20 |  |  | 14,79 |
| Dirección Reasentamiento s | de |  | 9 | 14,6 | 14,19 | 13,75 |  | 10 | 10 |  |  | 14,15 |
| Dirección Urbanizaciones Titulación | de y |  |  | 9 | 10,28 | 15 |  | 10 | 7,32 |  |  | 9,76 |
| Dirección General | |  |  | 3 | 9 |  |  |  |  |  |  | 6 |
| Dirección Jurídica | |  |  | 9 | 16 |  |  |  |  |  |  | 12,5 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | |  |  |  | 9 |  | 10 |  | 1 |  |  | 6,67 |
| Subdirección Administrativa | |  | 9 |  | 12,78 | 1 |  |  |  |  |  | 11,36 |
| Subdirección Financiera | |  |  |  | 6,46 | 8 |  |  | 5 |  |  | 6,47 |
| **Total** | | **15** | **15** | **11,27** | **12,59** | **11,29** | **10** | **9,67** | **7,58** |  |  | **12,28** |

Fuente: Bogotá te escucha

# Respuestas con cierre inoportuno – enero, febrero y marzo del 2023

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO Y MARZO DEL 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo de respues**  **-ta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 1 | 10/01/2023 | 80442023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés General | 15 | 01/02/2023 | 16 |
| 2 | 13/01/2023 | 163052023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 08/02/2023 | 18 |
| 3 | 13/01/2023 | 165112023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 06/02/2023 | 16 |
| 4 | 13/01/2023 | 165842023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 06/02/2023 | 16 |
| 5 | 16/01/2023 | 205662023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 07/02/2023 | 16 |
| 6 | 16/01/2023 | 206252023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 08/02/2023 | 17 |
| 7 | 02/02/2023 | 556492023 | Subdirección Administrativa | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | Respuesta parcial 22/02/2023  Respuesta Definitiva  17/03/2023 | 14-31 |
| 8 | 1/03/2023 | 1119212023 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIEN TOS | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 24/03/2023 | 16 |
| 9 | 2/03/2023 | 1138552023 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIEN TOS | SOLICITUD DE COPIA | 10 | 17/03/2023 | 11 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO Y MARZO DEL 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo de respues**  **-ta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 10 | 2/03/2023 | 1151022023 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIEN TOS | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 28/03/2023 | 17 |
| 11 | 7/03/2023 | 1223272023 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIEN TOS | SOLICITUD DE COPIA | 10 | 24/03/2023 | 12 |
| 12 | 8/03/2023 | 1253162023 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIEN TOS | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 31/03/2023 | 16 |
| 13 | 8/03/2023 | 1252872023 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIEN TOS | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 31/03/2023 | 16 |
| 14 | 8/03/2023 | 1252362023 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIEN TOS | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 31/03/2023 | 16 |
| 15 | 8/03/2023 | 1247572023 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIEN TOS | DERECHO DE PETICION DE  INTERES PARTICULAR | 15 | 31/03/2023 | 16 |
| 16 | 9/03/2023 | 1280542023 | DIRECCIÓN DE MEJORAMIENT O DE VIVIENDA | SOLICITUD DE ACCESO A LA  INFORMACION | 10 | 27/03/2023 | 11 |
| 17 | 22/03/2023 | 1467952023 | DIRECCIÓN JURÍDICA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 17/04/2023 | 16 |
| 18 | 28/03/2023 | 1533232023 | DIRECCIÓN DE MEJORAMIENT O DE BARRIOS | DERECHO DE PETICION DE INTERES  GENERAL | 15 | 21/04/2023 | 16 |
| 19 | 28/03/2023 | 1583572023 | SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIV A | DERECHO DE PETICION DE  INTERES PARTICULAR | 15 | 21/04/2023 | 16 |
| 20 | 28/03/2023 | 1582512023 | SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIV A | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 21/04/2023 | 16 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO Y MARZO DEL 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo de respues**  **-ta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 21 | 28/03/2023 | 1580242023 | SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIV A | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 21/04/2023 | 16 |
| 22 | 28/03/2023 | 1573822023 | SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIV A | DERECHO DE PETICION DE  INTERES PARTICULAR | 15 | Respuesta parcial 21/04/2023-  Respuesta  Definitiva- 28/04/2023 | 16-21 |
| 23 | 30/03/2023 | 1631022023 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIEN TOS | DERECHO DE PETICION DE  INTERES PARTICULAR | 15 | 25/04/2023 | 16 |

Fuente: Bogotá te escucha

# CONCLUSIONES

De acuerdo con las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en abril de 2023 ante la Caja de la Vivienda Popular - CVP, se puede concluir que:

* En relación con las tipologías, la Entidad utilizo 12,28 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD.
* De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 59,04% (333), el canal e-mail con 34,75% (196), el canal web con un 4,96% (28) y el presencial con un 1,24% (7).
* De las 564 PQRSD registradas y recibidas en abril, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 86,70% (489), seguido de la Solicitud de Copia con un 4,79% (27), el Reclamo con 3,55% (20), el Derecho de Petición de Interés General con un 3,37% (19), la Solicitud de Acceso a la Información con el 1,06% (6), la Queja con 0,35% (2) y la Consulta con un 0,18% (1).
* Por último y no obstante la responsabilidad de cada una de las dependencias de la CVP, de dar respuesta oportuna a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, es importante tener en cuenta el seguimiento que realiza la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano, a las PQRSD por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reportan todos los requerimientos que tienen las dependencias de la CVP, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada una de las dependencias de la Entidad, con el fin de que se efectué su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.

CRISTINA SANCHEZ HERRERA

**Directora de Gestión Corporativa**

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista DGC