**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**OCTUBRE 2018**

En cumplimiento de lo dispuesto en las normas, Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, Estatuto Orgánico de Bogotá, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010, nos permitirnos presentar el presente Informe de Gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que la Caja de la Vivienda Popular (CVP) recibió durante el mes de octubre del 2018

1. **NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

Durante octubre de 2018, se recibió un total de 395 PQRSD, las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

Grafica 1. PQRSD recibidas en octubre

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **CANALES DE INTERACCIÓN**

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 88,10% (348), canal Web con un 5,06% (20) y E-mail con una participación del 4,05% (16).

Grafica 2. PQRSD recibidas por los canales de atención

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **TIPOLOGÍAS**

Del total de PQRSD (395) recibidas en octubre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,11% (352), seguido del Derecho de Petición de Interés General con una participación del 3,54% (14) y la Solicitud de Copia con un 2,27% (9).

Grafica 3. PQRSD por tipología

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las solicitudes de información recibidas por la Entidad:

* Número de solicitudes de información recibidas 5
* Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
* Se negó la información 0

1. **SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Para este periodo, al igual que el anterior, lo más sobresaliente fueron tres (3) subtemas solicitados: Programa de Reasentamientos Humanos siendo el más relevante con una participación del 30,63%; seguido por Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 36,45%; y Subsidio para Mejoramiento de Vivienda con el 14,17%.

| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE (%) |
| --- | --- | --- |
| Programa de Reasentamientos Humanos | 121 | 30,63 |
| Titulación predial en estratos 1 y 2 | 144 | 36,45 |
| Subsidio para Mejoramiento de Vivienda | 56 | 14,17 |
| Obras de intervención en Mejoras de Barrios | 24 | 6,08 |
| Atención y servicio a la ciudadanía | 24 | 6,08 |
| Total 5 subtemas | 369 | 93,42 |
| Otros Subtemas | 26 | 6,58 |
| TOTAL | **395** | **100,00** |

Tabla 1. PQRSD interpuestas por subtemas

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **NUMERO DE PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA**

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante el mes de octubre, una (1) fue trasladada por no competencia; como se plasma a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ENTIDAD | TOTAL | PORCENTAJE (%) |
| Secretaría Distrital del Hábitat | 1 | 100,00 |
| TOTAL | **1** | **100,00** |

Tabla 2. PQRSD trasladadas por no competencia

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

En el mes de octubre del 2018 no existieron subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

1. **PQRSD CERRADAS DEL PERÍODO ACTUAL**

De las 395 (100%) PQRSD recibidas en octubre, el 31,65% (125) deben responderse antes de finalizar el mismo periodo. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 100,00% de ellas.

Para este periodo de análisis se solucionaron 431 (100%) PQRSD, de las cuales 278 (64,50%) pertenecen a las que se recibieron en octubre y 153 (35,50%) PQRSD viene de los meses anteriores, las cuales se analizarán en el siguiente punto.

De las que se presentaron y solucionaron en octubre, 118 (42,45%) PQRSD se solucionaron de manera oportuna, 7 (2,52%) de manera inoportuna y 153 (55,03%) se solucionaron de manera anticipada ya que ellas tenían vencimiento en el(los) siguiente(s) mes(es).

| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1) | NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2) | PORCENTAJE  ((2) / (1)\*100) |
| --- | --- | --- | --- |
| dirección de Urbanizaciones y Titulación | 146 | 97 | 66,44% |
| dirección de Reasentamientos Humanos | 120 | 82 | 68,33% |
| dirección de Mejoramiento de Vivienda | 62 | 51 | 82,26% |
| dirección de Mejoramiento de Barrios | 25 | 17 | 68,00% |
| Sub Dirección Financiera | 20 | 13 | 65,00% |
| Área de Servicio a la Ciudadanía | 8 | 8 | 100,00% |
| Sub Dirección Administrativa | 5 | 3 | 60,0% |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 4 | 3 | 75,00% |
| Dirección Jurídica | 3 | 2 | 66,67% |
| Dirección General | 1 | 1 | 100,00% |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | 1 | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **395** | **278** | **70,38%** |

Tabla 3. PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En la tabla No. 3, podemos observar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la dependencia que más PQRSD soluciono, con 97 (100%); de las cuales 39 (40,21%) se respondieron cumpliendo los tiempos que determina la ley y 2 (2,06%) se solucionaron por fuera de los tiempos máximos que establece la Ley. Y, por último, 56 (57,73%) fueron solucionadas de manera anticipada ya que tenían vencimiento en el mes de noviembre de 2018.

1. **PQRSD CERRADAS PERÍODO(S) ANTERIOR(ES)**

En el mes de octubre se solucionaron 153 (100,00%) PQRSD, las cuales 5 (3,27%) vienen de agosto y 148 (96,73%) que vienen de septiembre. De las 5 (100%) PQRSD que vienen del mes de agosto, 1 (20,00%) fue solucionada de manera oportuna y 4 (80,00%) por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En cuanto a las 148 (100,00%) PQRSD que vienen de septiembre, 117 (79,05%) se solucionaron de manera oportuna y 31 (20,95%) PQRSD excedieron el tiempo de respuesta en promedio de 120,63%, ya que se tenía un estimado de 15,32 días hábiles promedio.

| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES | NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL REQ. CERRADO POR DEPENDENCIA / TOTAL GENERAL |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 65 | 65 | 100,00% |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 48 | 48 | 100,00% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 21 | 21 | 100,00% |
| Área de Servicio a la Ciudadanía | 4 | 4 | 100,00% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 5 | 5 | 100,00% |
| Dirección Jurídica | 5 | 5 | 100,00% |
| Sub-Dirección Administrativa | 3 | 3 | 100,00% |
| Sub-Dirección Financiera | 2 | 2 | 100,00% |
| TOTAL | **153** | **153** | **100,00%** |

Tabla 4. PQRSD cerradas del periodo anterior en el periodo actual

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA**

En la siguiente tabla, se puede observar los tiempos promedios para las respuestas generadas y cerradas en el SDQS para el mes de octubre de 2018. Para el presente mes se encontraron solo una (1) tipología con tiempos promedios inoportunos.

La entidad para dar respuesta a las 431 PQRSD en el mes de octubre tenía en promedio 15,63 días hábiles. Y el resultado fue solo la utilización de 9,17 días hábiles, lo que representa una eficiencia del 41,32%, permitiendo un ahorro de 6,46 días hábiles.

La tipología con mayor eficiencia en sus respuestas son los Derechos de Petición de Interés General, con un promedio de 46,02%. Y la dependencia que mejor gestiono las respuestas a las PQRSD fue la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con un promedio de 7,53 días hábiles.

| DEPENDENCIA | TIPOLOGIA | | | | | | | | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CONSULTA  (30 días hábiles) | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN  (15 días hábiles) | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL  (15 días hábiles) | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR  (15 días hábiles) | QUEJA  (15 días hábiles) | RECLAMO  (15 días hábiles) | SOLICITUD DE ACCESO  A LA INFORMACIÓN  (10 días hábiles) | SOLICITUD DE COPIA  (10 días hábiles) |
| Área de servicio a la ciudadanía |  |  | 4,00 | 9,22 | 8,50 |  |  |  | **7,24** |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 10,00 |  |  | 11,00 |  |  | 10,00 |  | **10,33** |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  |  | 8,25 | 10,38 |  | 12,00 | 1,00 |  | **7,91** |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda |  |  | 7,40 | 7,66 |  |  |  |  | **7,53** |
| Dirección de Reasentamientos Humanos |  | 11,00 | 5,50 | 8,88 | 14,75 |  | 10,50 | 10,50 | **10,19** |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | **30,33** |  | 15,33 | 10,56 | 9,00 | 4,00 |  | 5,38 | **12,43** |
| Oficina Asesora de Comunicaciones |  |  |  | 9,00 |  |  |  |  | **9,00** |
| Sub Dirección Administrativa |  |  |  | 7,33 | 9,00 | 13,00 | 4,00 |  | **8,33** |
| Sub Dirección Financiera |  |  |  | 4,93 |  |  |  |  | **4,93** |
| Dirección General |  |  |  | 4,00 |  |  |  |  | **4,00** |
| Dirección Jurídica |  |  |  | 7,00 |  |  |  |  | **7,00** |
| TOTAL | **20,17** | **11,00** | **8,10** | **8,18** | **10,31** | **9,67** | **6,38** | **7,94** | **9,17** |

Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta de la dependencia por tipología

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD**

Durante el mes de octubre y de acuerdo a la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 395 PQRSD, demuestran que el 13,42% (53) provienen de la localidad de Ciudad Bolivar, el 5,57% (22) vienen de San Cristóbal y el 5,32% (21) habitan la localidad de Usme.

Grafica 4. PQRSD por Estrato

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO**

Dentro de la informacion reportada en las 395 PQRSD interpuestas en el mes de octubre, la gran mayoria de los ciudadanos registraron su estrato socioeconomico donde prevalece el 1 y 2 con una participacion del 21,77% y 45,82% respectivamente, los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.

Grafica 5. PQRSD por Estrato

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **TIPO DE REQUIRIENTE**

De las 395 (100%) PQRSD interpuestas ante la CVP, el 95,44% son personas naturales, el 2,78% son personas juridicas y el 1,77% no suministraron esta información.

Grafica 6 PQRSD interpuestas por tipo de requiriente

Fuente: SDQS

1. **CLASIFICACIÓN DEL PETICIONARIO**

Las normas colombianas permiten que cualquier persona natural o judirica presente peticiones respetuosas a las autoridades, como esta contemplado en el articulo 23 de la Constitución Politica de Colombia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PETICIONARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Anónimo | 7 | 1,77% |
| Identificado | 388 | 98,23% |
| TOTAL | **395** | **100,0%** |

Tabla 6. PQRSD interpuesta por tipo de peticionario

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

En el mes de octubre se recibieron 395 PQRSD, lo que representa un incremento del 127,42% frente al mes anterior. Igual que en los meses anteriores, el canal escrito es el más utilizado con un total de 348 (88,10%) PQRSD. Y la tipología denominada como Derechos de Petición de Interés Particular fue la más interpuestas, con un total de 352 (89,11%) PQRSD.

Es de resaltar la importancia del seguimiento que realiza Servicio al Ciudadano a las PQRSD, por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reporta de manera semanal todos los requerimientos que tienen todas las dependencias de CVP, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada dependencia y área de la entidad.

**CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA**

Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (047 de 2018)

Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado grado 222-05

Reviso: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (281 de 2018)