**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**JULIO 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 julio del 2018

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

Durante julio de 2018, se recibió un total de 288 PQRSD, las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010. En comparación con el mes anterior (junio), existió una reducción del 13,54% de PQRSD recibidas.

Grafica 1. PQRSD recibidas en julio

Fuente: SDQS

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 92,36% (266) y el canal Virtual (E-Mail y Web) con una participación del 6,60% (19) del total de peticiones registradas. Proporcionalmente frente al mes anterior, existió una reducción del 12,78% frente al canal Escrito.

Grafica 2. PQRSD recibidas por los canales de atención

Fuente: SDQS

1. **TIPOLOGÍAS**

Del total de PQRSD (288) recibidas en julio, el Derecho de Petición de Interés Particular (DPIP) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 90,97% (262). Algo lejos se ubica la Solicitud de Copia (SC) con una participación del 4,17% (12) y el Derecho de Petición de Interés General (DPIG) con una participación de 3,47% (10).

En lo transcurrido del año 2018, de enero a julio, la tipología DPIP, posee un promedio acumulado de 88,94% de aceptación y usabilidad por parte de la ciudadanía.

Grafica 3. PQRSD por tipología

Fuente: SDQS

Para el presente mes, no existieron Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) interpuestas ante la entidad.

1. **SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Para este periodo, al igual que el anterior, lo más sobresaliente fueron tres (3) subtemas solicitados: Titulación Predial en Estratos 1 y 2 siendo el más relevante con una participación del 3,47; seguido por Programa de Reasentamientos Humanos, con el 3,13%; y Obras de Intervención en Mejoras de Barrios, con el 2,43%.

| SUBTEMA | TOTAL | % |
| --- | --- | --- |
| (en blanco) | 253 | 87,85 |
| Titulación predial en estratos 1 y 2 | 10 | 3,47 |
| Programa de reasentamientos humanos | 9 | 3,13 |
| Obras de intervención en mejoras de barrios | 7 | 2,43 |
| Atención y servicio a la ciudadanía | 4 | 1,39 |
| Total 5 subtemas | 283 | 98,26% |
| Otros Subtemas | 5 | 1,74% |
| TOTAL GENERAL | **288** | 100,00% |

Tabla 1. PQRSD interpuestas por subtemas

Fuente: SDQS

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

Del total de PQRSD recibidas en la entidad ninguna fue trasladada por no competencia.

1. **SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

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

1. **PQRSD CERRADAS DEL PERÍODO ACTUAL**

De las 288 (100%) PQRSD recibidas en julio, el 26,74% (77) deben responderse antes de finalizar el mismo periodo. De estas últimas, se logró generar y entregar respuestas al 96,10% (74) de ellas.

Ahora bien, en julio se solucionaron y cerraron 298 (100%) PQRSD. De las anteriores, 74 (24,83%) se solucionaron dentro del mismo mes de recepción, atendiendo los tiempos de ley. De manera anticipada se solucionaron 64 (21,48%) PQRSD, así ellas tuvieran vencimiento en el(los) siguiente(s) mes(es). Por último, 160 (53,69%) que vienen de otros meses, ya sea que tenían fecha límite de respuesta en julio o no se les dio respuesta oportuna; se les dio respuesta en este mes.

| 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 Reasentamientos Humanos | 108 | 56 | 51,85% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 96 | 33 | 34,38% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 31 | 17 | 54,84% |
| Sub Dirección Financiera | 20 | 15 | 75,00% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 17 | 7 | 41,18% |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 5 | 4 | 80,00% |
| Sub Dirección Administrativa | 4 | 2 | 50,00% |
| Dirección General | 4 | 1 | 25,00% |
| Dirección Jurídica | 2 | 2 | 100,00% |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **288** | **138** | **47,92%** |

Tabla 2. PQRSD cerradas en el mismo periodo

Fuente: SDQS

En la tabla No. 2, podemos observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos fue la dependencia que más PQRSD soluciono, con 56 (100%); de las cuales 32 (57,14%) se respondieron cumpliendo los tiempos que determina la ley y 24 (42,86%) fueron solucionadas de manera anticipada ya que tenían vencimiento en el mes de agosto de 2018.

1. **PQRSD CERRADAS PERÍODOS ANTERIORES**

De los meses de mayo y junio llegan 161 (100%) PQRSD que no fueron solucionadas en los mencionados meses, 1 (0,62%) de mayo y 160 (99,38%) corresponden a junio.

De estas 161 (100%) PQRSD, en julio se solucionaron 159 (98,76%), de las cuales 143 (89,94%) se respondieron de manera oportuna y 16 (10,06%) se solucionaron por fuera de los tiempos que establece la Ley. Por último, 2 (1,24%) PQRSD no fueron solucionadas en el presente mes de análisis.

| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES (1) | NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES (2) | PORCENTAJE  ((2) / (1)\*100) |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 61 | 59 | 96,72% |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 54 | 54 | 100,00% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 29 | 29 | 100,00% |
| Subdirección Financiera | 8 | 8 | 100,00% |
| Dirección de Gestión Corporativa y Cid | 4 | 4 | 100,00% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 2 | 2 | 100,00% |
| Sub Dirección Administrativa | 1 | 1 | 100,00% |
| Dirección Jurídica | 1 | 1 | 100,00% |
| Oficina TIC | 1 | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **161** | **159** | **98,76%** |

Tabla 3. PQRSD cerradas del periodo anterior en el periodo actual

Fuente: SDQS

En la tabla No. 3, podemos observar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la dependencia que más PQRSD soluciono. De estas el 84,75% (50) PQRSD fueron solucionadas de manera oportuna y tan solo 15,25% (9) fueron solucionadas por fuera de los tiempos que establece la Ley.

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 julio de 2018. En la tabla se resaltan en color rojo las casillas con tiempos de respuesta inoportunos. Que para este mes se encuentran en dos (2) dependencias y una (1) tipología.

Podemos determinar que las 9 dependencias o áreas de la entidad que dieron respuesta a las 298 PQRSD, emplearon 9,80 días hábiles, de los 17,00 días hábiles promedio máximo que tienen para dar soluciona a las mismas. Lo anterior indica que existió un ahorro promedio del 42,36%, en el tiempo de respuesta.

En términos generales las dependencias que poseen respuestas inoportunas (resaltadas en color rojo) excedieron el límite de respuestas en un 107,80% promedio.

| DEPENDENCIA | TIPOLOGIA | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CONSULTA | DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | SOLICITUD DE COPIA | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| Dirección de gestión corporativa y cid |  | 9,00 |  | **15,33** |  | **12,17** |
| Dirección de mejoramiento de barrios |  |  |  | 10,50 |  | **10,50** |
| Dirección de mejoramiento de vivienda | 8,00 |  | 4,00 | 8,00 |  | **6,67** |
| Dirección de reasentamientos humanos |  |  | 10,00 | 9,45 | **7,50** | **8,98** |
| Dirección de urbanizaciones y titulación |  |  | 11,00 | 11,90 | 8,83 | **10,58** |
| Oficina Tic |  |  |  | 9,00 |  | **9,00** |
| Sub dirección administrativa |  |  |  | **17,00** |  | **17,00** |
| Sub dirección financiera |  |  |  | 7,25 |  | **7,25** |
| Dirección jurídica |  |  |  |  | 10,00 | **10,00** |
| TOTAL | **8,00** | **9,00** | **8,33** | **11,05** | **8,78** | **9,80** |

Tabla 4. Tiempo promedio de respuesta de la dependencia por tipología

Fuente: SDQS

1. **PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO**

Dentro de la informacion reportada la gran mayoria de los ciudadanos no registraron su estrato socioeconomico en las PQRSD. Sin embargo, la personas que consignaron la información, pertenecen al estrato 1 y 2. Algo que es acorde a la misionalidad de la entidad.

Grafica 4. PQRSD por Estrato

Fuente: SDQS

1. **TIPO DE REQUIRIENTE**

De las 288 PQRSD interpuestas ante la CVP, el 96,88% (279) son personas naturales, el 2,43% (7) tienen personalidad juridica y tan solo 0,69% (2) no suministraron esta información.

Grafica 5. 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 | 2 | 0,69% |
| Identificado | 286 | 99,31% |
| TOTAL | **288** | **100,0%** |

Tabla 5. PQRSD interpuesta por tipo de peticionario

Fuente: SDQS

Para el mes de julio, de las dos (2) PQRSD interpuestas por peticionarios anónimos, se dio respuesta a una de ellas atendiendo los tiempos que determina la Ley. La otra, todavía se encuentra dentro de los términos que establece la ley y debe darse respuesta antes del 16 de agosto del presente año.

1. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

288 fueron las PQRSD recibidas en julio, lo que representa una disminución del 13,54% frente al mes anterior. Igual que en los meses anteriores, el canal escrito es el más utilizado con un total de 266 (92,36%) PQRSD. Y la tipología denominada como Derechos de Petición de Interés Particular (DPIP) fue la más interpuestas, con un 90,97% (262). Del mismo modo el Programa de Reasentamientos Humanos es la dependencia más requerida en las PQRSD, con un 37,50% (108). Y dependiendo del número de PQRSD que se presenten en el mes, se puede disminuir o incrementar los tiempos de respuesta; que para el mes de julio se ubicó en 9,80 días hábiles promedio de los 17,00 días hábiles máximo promedio permitidos por la ley. Lo que representa un ahorro promedio de 42,36%.

Es de resaltar la importancia del seguimiento a cada una de las PQRSD en el aplicativo SDQS, que permita continuar mejorando los tiempos de respuesta, que eleven los indicadores en cuanto a oportunidad.

**CAMILO ERNESTO CHACÓN OROZCO**

Director de Gestión Corporativa y CID

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

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