**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

**Periodo: 01 al 31 de marzo de 2020**

**Bogotá D.C., 22 de abril de 2020**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION

1. OBJETIVO Y ALCANCE 4

2. METODOLOGÍA 4

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO 4

3.1. Número de PQRSD Recibidas 4

3.2. Canales de Interacción 5

3.3. Tipologías 6

3.4. Subtemas Más Reiterados 7

3.5. Número de PQRSD Trasladadas por No Competencia 8

3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas 8

3.7. Participación por Localidad 9

3.8. Participación por Estrato Socioeconomico 10

3.9. Tipo de Requiriente 11

3.10. Calidad del Requiriente 12

3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía 12

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN MARZO 13

4.1. PQRSD cerradas en el período 13

4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia 14

 4.3. Respuestas con Cierre Inoportuno vigencia 2020……………………………………………………………………….15

5. CONCLUSIONES 19

**INTRODUCCIÓN**

En el presente informe se realiza el análisis a la oportunidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que fueron interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante el mes de marzo.

En este documento se analizarán 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 de las respuestas a las PQRSD generadas. De igual forma se realiza un análisis a las PQRSD que no fueron contestadas en el tiempo que determina la Ley.

La base para este análisis es todo el universo de PQRSD que recibió la CVP a través de sus diferentes canales de atención durante el mes de marzo de 2020.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio de los términos de Ley, la fecha en el cual 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 principal es determinar el tiempo promedio empleado para resolver y registrar la respuesta definitiva en el SDQS, por las diferentes dependencias responsables de la solución a las PQRSD

Para ello se realizará un análisis por dependencia y por tipología de PQRSD, lo que permitirá conocer la gestión y oportunidad a las respuestas tanto por dependencia como por la CVP.

El análisis que se realiza es a las PQRSD interpuestas en marzo de 2020, las cuales tienen vencimiento de ley en este mes de análisis.

# METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en marzo de 2020. Esto por medio de un reporte que se genera mediante la plataforma del SDQS; el cual es descargado, plasmado en una hoja de cálculo (Excel) y revisando petición por petición.

La información que podemos identificar en él reporte es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición, asunto y nombre del peticionario. 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.

Con esta información ya depurada procedemos a plasmar los resultados y realizar los análisis pertinentes.

# GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO

## Número de PQRSD Recibidas

Durante marzo del 2020 se recibieron 240 (100%) PQRSD (ver Gráfica No. 1), Existió una reducción en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (febrero con 272), las 240 PQRSD en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.‬ ‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## 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 80,00% (192), el E-Mail con una participación del 13,33% (32) y canal Web con una participación del 6,25% (15).

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Tipologías

Del total de PQRSD (240) recibidas en marzo, el *Derecho de Petición de Interés Particular* fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 87,92% (211), seguido de las *Solicitud de Copia* con una participación de 5,42% (13) y las *Derecho de Petición de Interés General* con un 3,75% (9).

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 6
* Número de solicitudes trasladadas a otra institución 1
* Se negó la información 0

## Subtemas Más Reiterados

Los subtemas más solicitados fueron: Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 49,03% (176) y Programa de Reasentamientos Humanos con un 26,46% (95)

| TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS |
| --- |
| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE |
| Titulación predial en estratos 1 y 2 | 126 | 41,18% |
| Programa de Reasentamientos Humanos | 67 | 21,90% |
| Atención y Servicio a la Ciudadanía  | 35 | 11,44% |
| Subsidio para Mejoramiento de Vivienda | 29 | 9,48% |
| Asistencia Tecnica para Licencia de Construcción | 13 | 4,25% |
| Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER | 12 | 3,92% |
| Obras de Intervención en Mejoras de Barrios | 10 | 3,27% |
| Temas de contratación personal/recursos físicos | 7 | 2,29% |
| Disponibilidad de Servicio | 3 | 0,98% |
| Servicios o trámites de la entidad | 1 | 0,33% |
| Trámites Administrativos | 1 | 0,33% |
| Traslado a Entidades Distritales | 1 | 0,33% |
| Veedurías Ciudadanas  | 1 | 0,33% |
| TOTAL | **306** | **100,00%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Número de PQRSD Trasladadas por No Competencia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante marzo, doce (12) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

| **TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA** |
| --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Secretaria del Hábitat  | 5 | 41,50% |
| Secretaria de Integración Social | 2 | 17,00% |
| Catastro | 1 | 8,30% |
| Eru – Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano | 1 | 8,30% |
| IDU | 1 | 8,30% |
| Secretaria de Ambiente | 1 | 8,30% |
| Secretaria de Salud | 1 | 8,30% |
| **TOTAL** | 12 | 8,30% |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Subtema Veedurías Ciudadanas

En maezo del 2020 existió una petición con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

| **TABLA No. 4 - VEEDURÍAS CIUDADANAS** |
| --- |
| **# Petición** | **Cuenta de Numero petición** |
| **443352020** | **1** |
| TRASLADO VEEDURÍA DISTRITAL- SEGÚN SU COMPETENCIA - -VEEDURÍA NACIONAL DE LA PARTICIPACIÓN DE ACCIÓN COMUNAL VENACON- SOLICITA VARIOS TEMAS SEÑOR CARLOS ALBERTO ACUNA COMO REALIZACION DE UNA MESA DE TRABAJO ENTRE ENTIDADES PUBLICAS | 1 |
| **Total** | **1** |

## Participación por Localidad

Durante marzo, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 240 PQRSD, demuestran que 3 provienen de la localidad de Ciudad Bolivar.

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Participación por Estrato Socioeconomico

En las 240 PQRSD interpuestas en marzo, los estratos socioeconomico donde prevalecen el estrato 1 con un 17,92% (43) y el estrato 2 con un 11,25% (27), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Tipo de Requiriente

De las 240 (100%) PQRSD interpuestas, el 98,75% (237) son personas naturales.

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Calidad del Requiriente

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.

|  |
| --- |
| **TABLA No. 4 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE** |
| **PETICIONARIO** | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 237 | 98,75% |
| Anónimo  | 3 | 1,25% |
| **TOTAL** | **240** | **100,00** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía

1. Recomendaciones de la Entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.

**R/ta:** Para marzo la Entidad no genero recomendaciones sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas o reclamos.

1. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

**R/ta:** Para marzo, la Entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Caja de Vivienda Popular.

1. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

**R/ta:** Para marzo la Entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

1. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

**R/ta:** Para marzo la Entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN MARZO

## PQRSD cerradas en el período

En esta sección se presenta el total de **respuestas definitivas de la entidad,** discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

| **TABLA No. 5 – PQRSD CERRADAS EN EL PERÍODO** |
| --- |
| **DEPENDENCIA** | **PERIODO ACTUAL**  | **PERIODO ANTERIOR** | **TOTAL GENERAL** |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 76 | 49 | 125 |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 37 | 46 | 83 |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 18 | 25 | 43 |
| Dirección Jurídica | 25 | 1 | 26 |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 8 | 4 | 12 |
| Subdirección Financiera | 2 | 3 | 5 |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 3 | 1 | 4 |
| Subdirección Administrativa | 3 | 1 | 4 |
| Oficina Asesora de Control Interno | 2 | 1 | 3 |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 | 0 | 1 |
| **TOTAL** | **175** | **131** | **306** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

|  | TABLA No. 6 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES |
| --- | --- |
| DEPENDENCIA |  | TIPOLOGIA | TOTAL |
| CONSULTA | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | RECLAMO | QUEJA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA |
| Servicio al Ciudadano  |  | 1,0 | 1,08 | 1 |  | 1 | 1 | 1,07 |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID |  |  | 4 |  |  | 8 | 5,00 | 4,75 |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  | 12,2 | 10,37 |  |  |  |  | 10,80 |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda  |  | 10,05 | 11,09 |  |  |  | 8 | 11,00 |
| Dirección de Reasentamientos Humanos |  | 10,27 | 10,84 | 11,00 | 13,00 | 8,5 | 11 | 10,75 |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 10 | 8,66 | 6,51 | 3 |  | 13 | 4,85 | 6,49 |
| Dirección General |  | 1 | 1,70 |  |  |  |  | 1,63 |
| Dirección Jurídica | 22 | 13 | 11,52 |  |  |  |  | 11,82 |
| Oficina Asesora de Control Interno |  |  | 5,25 |  |  |  | 8 | 5,8 |
| Oficina Asesora de Planeación |  | 3 | 10 |  |  |  |  | 6,5 |
| Oficina TIC |  |  | 10 |  |  |  |  | 10 |
| Subdirección Administrativa |  |  | 10,22 |  |  |  | 7 | 9,9 |
| Subdirección Financiera |  |  | 9 |  |  |  |  | 9 |
| Total | 16 | 5,67 | 4,72 | 4,66 | 13 | 3,88 | 3,12 | 4,71 |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Respuestas con Cierre Inoportuno Vigencia 2020

La siguiente tabla (No. 8 - Cierre Inoportuno De Las PQRSD) podemos identificar cuales fueron resueltas de manera inoportuna en enero, febrero y marzo en la actual vigencia.

| TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020 |
| --- |
| No | Fecha ingreso | Número petición SDQS | Dependencia | Tipo de Petición | Tiempo de respuesta | Fecha radicado de respuesta | Gestión en días hábiles |
| 1 | 2/01/20 | 712020 | DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 15 | 20/01/220 | 11 |
| 2 | 9/01/20 | 40912020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | SOLICITUD DE COPIA | 10 | 24/01/20 | 11 |
| 3 | 9/01/20 | 40902020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | SOLICITUD DE COPIA | 15 | 24/01/20 | 11 |
| 4 | 14/01/20 | 73002020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | SOLICITUD DE COPIA | 15 | 11/02/20 | 20 |
| 5 | 14/01/20 | 68312020 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 10 | 29/01/20 | 11 |
| 6 | 15/01/20 | 80372020 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 10 | 6/02/20 | 16 |
| 7 | 17/01/20 | 94302020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 21/02/20 | 25 |
| 8 | 17/01/20 | 94132020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | SOLICITUD DE COPIA | 15 | 6/02/20 | 14 |
| 9 | 17/01/20 | 94112020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | SOLICITUD DE COPIA | 15 | 6/02/20 | 14 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 20/01/20 | 103572020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 24/02/20 | 25 |
| 11 | 20/01/20 | 103562020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 24/02/20 | 25 |
| 12 | 24/01/20 | 126922020 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 15/02/20 | 16 |
| 13 | 24/01/20 | 126732020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | SOLICITUD DE COPIA | 10 | 28/02/20 | 23 |
| 14 | 24/01/20 | 126142020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 10 | 14/02/20 | 15 |
| 15 | 28/01/20 | 136132020 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 24/02/20 | 23 |
| 16 | 29/01/20 | 144362020 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 10 | 19/02/20 | 15 |
| 17 | 30/01/20 | 153042020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 10 | 19/02/19 | 14 |
| 18 | 30/01/20 | 152982020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 10 | 19/02/19 | 14 |
| 19 | 1/02/20 | 166292020 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA  | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 15 | 24/02/20 | 16 |
| 20 | 7/02/20 | 208832020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 15 | 5/03/20 | 19 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | 10/02/20 | 213962020 | DIRECCION DE REASENTAMIENTOS  | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 15 | 3/03/20 | 16 |
| 22 | 13/02/20 | 243402020 | DIRECCION DE REASENTAMIENTOS  | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 6/03/20 | 16 |
| 23 | 21/02/20 | 314262020 | SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 11/03/20 | 18 |
| 24 | 28/02/20 | 385472020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 26/03/20 | 18 |
| 25 | 4/03/20 | 420672020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION | SOLICITUD DE COPIA | 10 | 16/03/20 | 12 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

NOTA:

Conforme al Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo la Dirección Jurídica emitió un memorando donde se establecen los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones, a la luz del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica los tiempos establecidos son los siguientes para  las diferentes tipologías:

 - Derecho de Petición de Interés Particular 30 días

 - Derecho de Petición de Interés General 30 días

 - Felicitaciones 30 días

 - Sugerencias 30 días

 - Denuncias por actos de Corrupción 30 días

 - Quejas 30 días

 - Reclamos 30 días

 - Solicitudes de Copia 20 días

 - Solicitudes de Acceso a la Información 20 días

 - Consultas 35 días

Estos cambios de tomaron para calcular los tiempos de respuesta para las peticiones del mes de marzo.

# CONCLUSIONES

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para marzo la entidad utilizo 4,71 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD gestionadas durante el primer trimestre.

 De las PQRSD (240) recibidas en marzo, el *Derecho de Petición de Interés Particular* fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 87,92% (211), seguido de las *Solicitud de Copia* con una participación de 5,42% (13) y las *Derecho de Petición de Interés General* con un 3,75% (9).

El canal Escrito fue el mas utilizado durante el mes de marzo con una participación del 80,00% (192), seguido del E-Mail con una participación del 13,33% (32) y por último canal Web con una participación del 6,25% (15).

Por último, 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 la CVP., como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada dependencia de la entidad.

**MARIA MERCEDES MEDINA OROZCO**

Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)

Reviso: Cesar Combita Caceres – Profesional Especializado 222-05