**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD**

**FEBRERO 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 que se presentaron durante el mes de febrero del 2018.

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

Grafica 1. PQRSD recibidas en febrero

Fuente: SDQS

Durante el mes de febrero se recibieron un total de 394 PQRSD y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% del Decreto 371 de 2010.

1. **CANALES DE INTERACCIÓN**

Grafica 2. PQRSD recibidas por los canales de atención

Fuente: SDQS

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los principales canales que utilizó la ciudadanía para presentar sus solicitudes ante la entidad fueron: El Canal escrito, con una participación del 90,35% y el virtual (E-mail y Web) con una participación del 8,15% del total de PQRSD registradas.

1. **TIPOLOGÍAS:**

Grafica 3. PQRSD por tipología

Fuente: SDQS

Al observar la clasificación se evidencia que, del total de requerimientos, el derecho de petición de interés particular con una participación del 89,34%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus PQRSD, seguida de las solicitudes de copia con 3,6%, los derechos de petición de interés general con 1,8% a igual que los reclamos y las solicitudes de acceso a la información, las quejas 0,8%, las consultas con 0,5%, El resto de tipologías: denuncias por actos de corrupción y felicitaciones representan el 0,3% cada una.

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

* Número Total de solicitudes de información recibidas 7 (100,00%)
* Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0 (0,00%)
* Se negó la información 0 (0,00%)
1. **SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SUBTEMAS | TOTAL | PORCENTAJE |
| Programa de Reasentamientos Humanos  | 167 | 42% |
| Titulación Predial en estratos 1 y 2 | 102 | 26% |
| Subsidio para Mejoramiento de Vivienda  | 59 | 15% |
| Tramites Financieros  | 31 | 8% |
| Atención y Servicio a la Ciudadanía | 10 | 3% |
| TOTAL 5 SUBTEMAS | **369** | **94%** |
| Otros subtemas | 25 | 6% |
| TOTAL | 394 | 100% |

Tabla 1. PQRSD más interpuestas por subtemas

Fuente: SDQS

Para este período, los principales subtemas fueron: Programa de reasentamientos humanos, siendo el más relevante con una participación del 42%; seguido Titulación predial en estratos 1 y 2, con el 26%; Subsidio para mejoramiento de vivienda, con el 15%; Tramites financieros con el 8%, atención y servicio a la ciudadanía, con el 3%.

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

|  |  |
| --- | --- |
| ENTIDAD | TOTAL |
| IPES | 1 |
| Secretaria del Hábitat | 3 |
| Secretaria General | 2 |
| TOTAL | **6** |

Tabla 2. PQRSD trasladadas a otras entidades

Fuente: Propia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad tan solo seis (6) fueron trasladadas por no competencia tres (3) a la Secretaria de Hábitat, dos (2) a Secretaria General y una (1) a IPES.

1. **SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS**

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

1. **PQRSD CERRADAS PERÍODOS ANTERIORES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | NUMERO DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODO ANTERIOR (1) | NUMERO DE REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES (2) | TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS POR DEPENDENCIA (((2)\*100)/(1)) |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 71 | 71 | 100% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 54 | 48 | 89% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 29 | 29 | 100% |
| Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario | 5 | 5 | 100% |
| Área de Servicio a la Ciudadanía | 30 | 3 | 10% |
| Otras Dependencias | 8 | 5 | 63% |
| TOTAL | 197 | 161 | 77% |

Tabla 3. PQRSD cerradas en febrero

Fuente: SDQS

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

Se observan promedios de respuesta alto, en una (1) de las siete (7) dependencias. Sin embargo, se debe resaltar que en promedio a los Derechos de Petición de Interés Particular se les está dando respuesta en once puntos cero cinco (11,05) días. Evidenciando que se encuentran dentro de los términos estipulados por la Ley.

|  |  |
| --- | --- |
| DEPENDENCIA | TIPOLOGIA |
| **CONSULTA** | **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL** | **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR** | **FELICITACIÓN** | **QUEJA** | **RECLAMO** | **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN** | **SOLICITUD DE COPIA** | **PROMEDIO X DEPENDENCIA** |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  |  | 10 |  |  |  |  |  | **10,00** |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 10 |  | 10,26 |  | 14 |  |  |  | **11,42** |
| Dirección de Reasentamientos Humanos |  | 13 | 13,76 |  |  | 14 |  | 11 | **12,94** |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación |  | 11,33 | 13,17 |  |  |  | 14 | 8,67 | **11,79** |
| Dirección General |  |  | 11 |  |  |  |  |  | **11,00** |
| Área Servicio a la Ciudadanía |  |  | 9,5 | 10 |  |  | 1 |  | **6,83** |
| Subdirección Financiera |  |  | 9,67 |  |  |  |  |  | **9,67** |
| TOTAL | **10** | **12,17** | **11,05** | **10** | **14** | **14** | **7,5** | **9,84** |  |

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

Fuente: Propia

1. **PARTICIPACIÓN POR ESTRATO**

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 teniendo en cuenta que la misionalidad de la entidad es Ejecutar las politicas de la Secretaría del Hábitat en los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos.

1. **TIPO DE REQUIRIENTE**

Grafica 4. PQRSD interpuestas por tipo de requiriente

Fuente: SDQS

1. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

De las 394 PQRSD interpuesta en febrero, un poco más del 90% fueron por el canal escrito. En casi igual proporción al canal escrito, se encuentran los derechos de petición de interés particular. Como en el mes inmediatamente anterior, el Programa de Reasentamientos Humanos fue el subtema al que más se accedió. Y este programa, al igual que otros dos (2), dieron respuesta a todas las PQRSD que tenían abiertas en los periodos anteriores. Se debe resaltar que a los Derechos de Petición de Interés Particular se les está dando respuesta dentro de los términos estipulados por la Ley.

Sin embargo, se recomienda continuar mejorando los tiempos de respuesta, que eleven los indicadores en cuanto a oportunidad de la respuesta; esto mediante el continuo monitoreo y atención a las alertas tempranas generadas por el aplicativo SDQS y los profesionales del área de Servicio de Atención al Ciudadano.

**CAMILO ERNESTO CHACON OROZCO**

Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboro: Roberto Carlos Narvaez Cortes – Contrato # 47 de 2018

Reviso: Darryn Calderón Trujillo – Contrato #281 de 2018