**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

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

**Bogotá D.C., 26 de junio de 2020**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

1. OBJETIVO Y ALCANCE 4

2. METODOLOGÍA 4

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE MAYO 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 9

3.9. Tipo de Requiriente 9

3.10. Calidad del Requiriente 10

3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía 10

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN MAYO 11

4.1. PQRSD cerradas en el período 11

4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia 12

4.3. Respuestas con Cierre Inoportuno Vigencia 2020 14

5. CONCLUSIONES 18

### 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 mayo de 2020 a través de sus diferentes canales de atención.

Se identificaran 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 analizaran las PQRSD que no fueron contestadas en el tiempo que determina la Ley.

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, interpuestas en mayo de 2020, las cuales tienen vencimiento de Ley en este mes.

# METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD interpuestas en mayo de 2020.

La información del reporte del mes 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 a realizar los análisis pertinentes.

# GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN MAYO

## Número de PQRSD recibidas

Durante mayo del 2020 se recibieron 214 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010. ‬ ‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬Hubo un aumento en la recepción de PQRSD del 50,9% en relación al mes anterior (en abril del 2020 se registraron 109).

Fuente: SDQS

## Canales de Interacción

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal e-mail con una participación del 82,71% (177), el Web con una 15,42% (33) y Redes Sociales aporta el 1,86% (4).

­

Fuente: SDQS

## Tipologías

De las 214 PQRSD recibidas en mayo, el *Derecho de Petición de Interés Particular* fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 84,11% (180), seguido de los *Reclamos* con 4,20% (9) y las *Derecho de Petición de Interés General* con un 3,73% (8).

Fuente: SDQS

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 reiterados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos con un 43,20% (35) y Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 18,51% (15).

| TABLA No. 2 – PQRSD SUBTEMAS MÁS REITERADOS |
| --- |
| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE |
| Programa de Reasentamientos Humanos | 35 | 43,20% |
| Titulación predial en estratos 1 y 2  | 15 | 18,51% |
| Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER  | 10 | 12,34% |
| Subsidio para Mejoramiento de Vivienda | 7 | 8,64% |
| Atención y Servicio a la Ciudadanía  | 5 | 6,17% |
| Temas de Contratación Personal / Recursos Físicos | 4 | 4,93% |
| Asistencia técnica para Licencia de Construcción | 4 | 4,93% |
| Obras de Intervención en Mejoras de Barrios | 1 | 1,23% |
| TOTAL | **81** | **100,00%** |

Fuente: SDQS

## Número de PQRSD Trasladadas por No Competencia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante mayo, 17 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

| **TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA** |
| --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Secretaria del Hábitat | 7 | 41,17% |
| Secretaria de Integración Social  | 5 | 29,41% |
| Catastro | 1 | 5,88% |
| Acueducto - EAB | 1 | 5,88% |
| Codensa | 1 | 5,88% |
| Secretaria de Planeación | 1 | 5,88% |
| Secretaria de Movilidad | 1 | 5,88% |
| **TOTAL** | 17 | 100,00% |

Fuente: SDQS

## Subtema Veedurías Ciudadanas

En mayo del 2020 no hubo ninguna petición con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

## Participación por Localidad

De acuerdo con la información proporcionada, se encontró que 7 PQRSD fueron interpuestas por ciudadanos de la localidad de San Cristóbal.

Fuente: SDQS

## Participación por Estrato Socioeconómico

De las 214 PQRSD interpuestas en mayo prevalecen los estratos socioeconómicos 2 con una participación del 13,08% (28) y el estrato 1 con 9,81% (21), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.

Fuente: SDQS

## Tipo de Requiriente

De las 214 PQRSD interpuestas, el 98,13% (210) son personas naturales.

Fuente: SDQS

## Calidad del Requiriente

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

|  |
| --- |
| **TABLA No. 4 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE** |
| **PETICIONARIO** | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 210 | 98,13% |
| Anónimo  | 4 | 1,87% |
| **TOTAL** | **214** | **100,00** |

Fuente: SDQS

## 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 mayo 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: en mayo la Entidad no recibió PQRSD relacionadas 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: la Entidad no recibió PQRSD en mayo relacionadas 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 mayo la Entidad no recibió PQRSD relacionadas con recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN MAYO

## 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 | 13 | 5 | 18 |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 10 | 35 | 45 |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 2 | 6 | 8 |
| Dirección Jurídica |  | 1 | 1 |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  | 1 | 1 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones |  | 1 | 1 |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 2 | 2 | 4 |
| Subdirección Administrativa |  | 2 | 2 |
| Subdirección Financiera |  | 1 | 1 |
| **Total** | 27 | 54 | 81 |

Fuente: SDQS

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

|  |  |  | TABLA No. 6 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES |
| --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA |  |  | TIPOLOGIA |  | PROMEDIO |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | CONSULTA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR | RECLAMO | QUEJA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 2 |  | 10 |  |  |  | 13 | 17 |  | 10,5 |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  |  |  | 29 |  |  |  |  |  | 29 |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda  |  | 8 | 4 | 16 |  | 29 |  |  |  | 15,12 |
| Dirección de Reasentamientos Humanos |  | 13 | 15 | 17,79 |  |  |  |  |  | 17,37 |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación |  | 9,5 | 1 | 9,90 | 10 |  | 13,5 |  | 4 | 9,44 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones  |  |  |  | 30 |  |  |  |  |  | 30 |
| Dirección Jurídica |  |  |  | 14 |  |  |  |  |  | 14 |
| Subdirección Administrativa |  |  |  | 28 |  |  | 20 |  |  | 24 |
| Subdirección Financiera |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  | 5 |
| Total | 2 | 10 | 11,25 | 16,48 | 10 | 29 | 15 | 17 | 4 | 15,32 |

Fuente: SDQS

## Respuestas con cierre inoportuno - Vigencia 2020

En la siguiente tabla (No. 8 - Cierre Inoportuno De Las PQRSD) se identifican las PQRSD resueltas de manera inoportuna en enero, febrero, marzo, abril y mayo en la actual vigencia.

| TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL Y MAYO 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 INFORMACIÓN | 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 INFORMACIÓN | 10 | 29/01/20 | 11 |
| 6 | 15/01/20 | 80372020 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL | 10 | 6/02/20 | 16 |
| 7 | 17/01/20 | 94302020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | DERECHO DE PETICIÓN 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 PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR | 15 | 24/02/20 | 25 |
| 11 | 20/01/20 | 103562020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR | 15 | 24/02/20 | 25 |
| 12 | 24/01/20 | 126922020 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICIÓN 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 INFORMACIÓN | 10 | 14/02/20 | 15 |
| 15 | 28/01/20 | 136132020 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR | 15 | 24/02/20 | 23 |
| 16 | 29/01/20 | 144362020 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 10 | 19/02/20 | 15 |
| 17 | 30/01/20 | 153042020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 10 | 19/02/19 | 14 |
| 18 | 30/01/20 | 152982020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 10 | 19/02/19 | 14 |
| 19 | 1/02/20 | 166292020 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA  | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL | 15 | 24/02/20 | 16 |
| 20 | 7/02/20 | 208832020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION  | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL | 15 | 5/03/20 | 19 |
| 21 | 10/02/20 | 213962020 | DIRECCION DE REASENTAMIENTOS  | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL | 15 | 3/03/20 | 16 |
| 22 | 13/02/20 | 243402020 | DIRECCION DE REASENTAMIENTOS  | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR | 15 | 6/03/20 | 16 |
| 23 | 21/02/20 | 314262020 | SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR | 15 | 11/03/20 | 18 |
| 24 | 28/02/20 | 385472020 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION | DERECHO DE PETICIÓN 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 |
| 26 | 11/03/20 | 478402020 | DIRECCIÓN JURÍDICA | DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR | 30 | 29/04/20 | 32 |
| 27 | 10/03/20 | 472492020 | DIRECCIÓN JURÍDICA | DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR | 30 | 29/04/20 | 33 |
| 28 | 29/4/2020 | 915092020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS  | DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR | 30 | 17/06/2020 | 32 |
| 29 | 23/4/2020 | 855152020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS  | RECLAMO | 30 | 11/6/2020 | 33 |
| 30 | 22/4/2020 | 834362020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS  | DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR | 30 | 8/6/2020 | 31 |
| 31 | 21/4/2020 | 828202020 | SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 20 | 16/6/2020 | 37 |
| 32 | 03/04/20 | 681862020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR | 30 | 21/05/20 | 31 |
| 33 | 03/04/20 | 680822020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 20 | 11/05/20 | 23 |
| 34 | 03/04/20 | 680772020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR | 30 | 22/05/20 | 32 |
| 35 | 02/04/20 | 663912020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR | 30 | 21/05/20 | 32 |
| 36 | 02/04/20 | 663792020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR | 30 | 21/05/20 | 32 |

Fuente: SDQS

NOTA:

Conforme al Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, la Dirección Jurídica emitió un memorando en donde se establecen los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones, a la luz del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, dentro de los cuales se establecen los tiempos de respuesta 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 se tomaron para calcular los tiempos de respuesta para las peticiones del mes de marzo, abril y mayo.

# CONCLUSIONES

De acuerdo a las PQRSD interpuestas por los ciudadanos en mayo de 2020 ante la CVP, se puede indicar:

En relación a las tipologías, la entidad utilizo 15,32 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD gestionadas.

De las PQRSD (214) recibidas en mayo, el *Derecho de Petición de Interés Particular* fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 84,11% (180), seguido el Reclamocon una participación de 4,20% (9) y los *Derecho de Petición de Interés General* con un 3,73% (8).

El canal e-mail fue el más utilizado durante mayo con una participación del 82,71% (177), seguido del Web con una participación del 15,42% (33) y por último las Redes Sociales con una participación del 1,86% (4).

Por último, es de resaltar la importancia del seguimiento que realiza el 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 dependencia de la Entidad.

**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**

Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (501 de 2020)