



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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

Página 1 de 17

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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 Trasladas 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	12
5. CONCLUSIONES	17





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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 identificaron 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 analizaron 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 la cual las PQRSD quedaron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha (www.bogota.gov.co/sdqs), atendiendo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

1. 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.

2. 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.

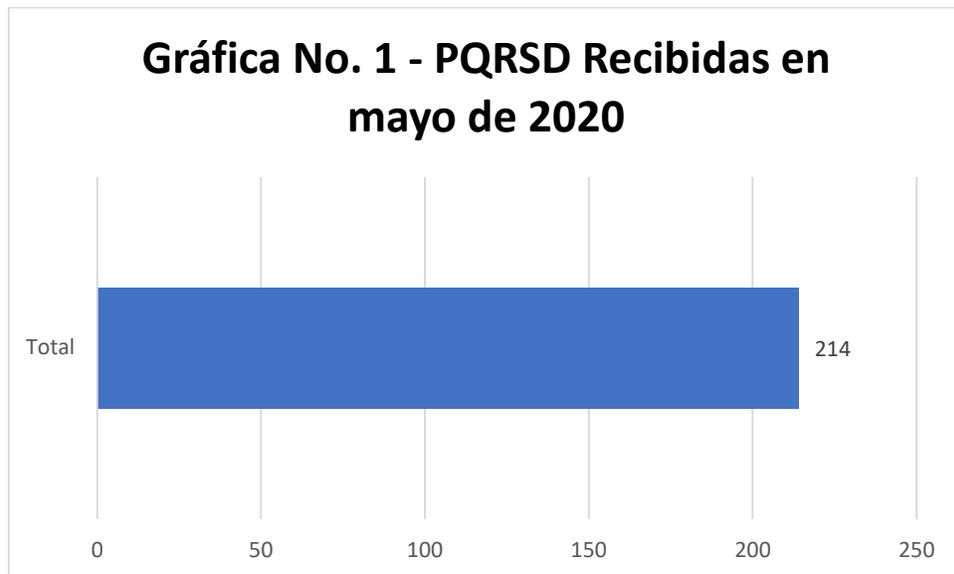
La información del reporte del mes es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición, asunto y nombre del peticionario. Al reporte generado, se le incorpora columnas para el cálculo de Tiempo 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.

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN MAYO

3.1. Número de PQRSD recibidas

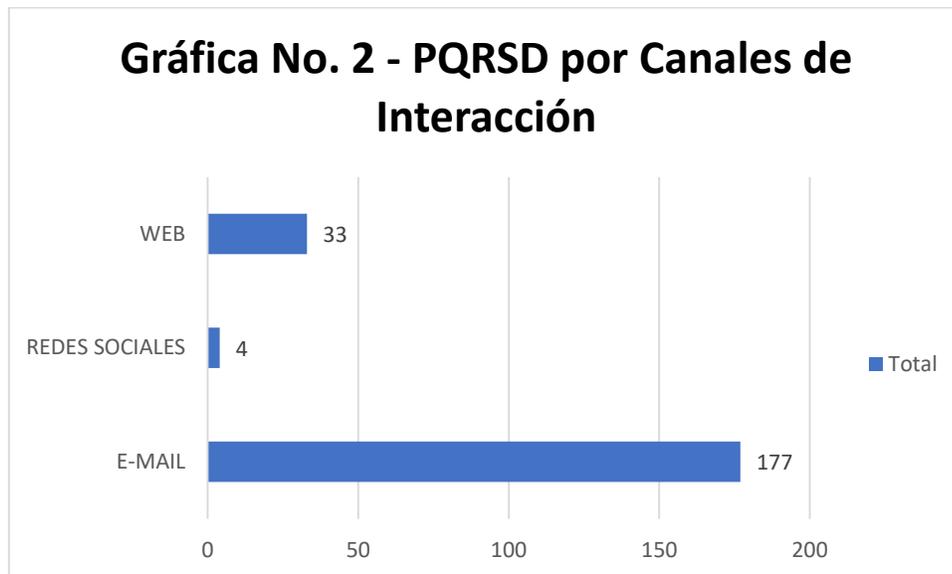
Durante mayo del 2020 se recibieron 214 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010. Hubo un aumento en la recepción de PQRSD del 50,9% en relación al mes anterior (en abril del 2020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



Fuente: SDQS

3.2. 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).



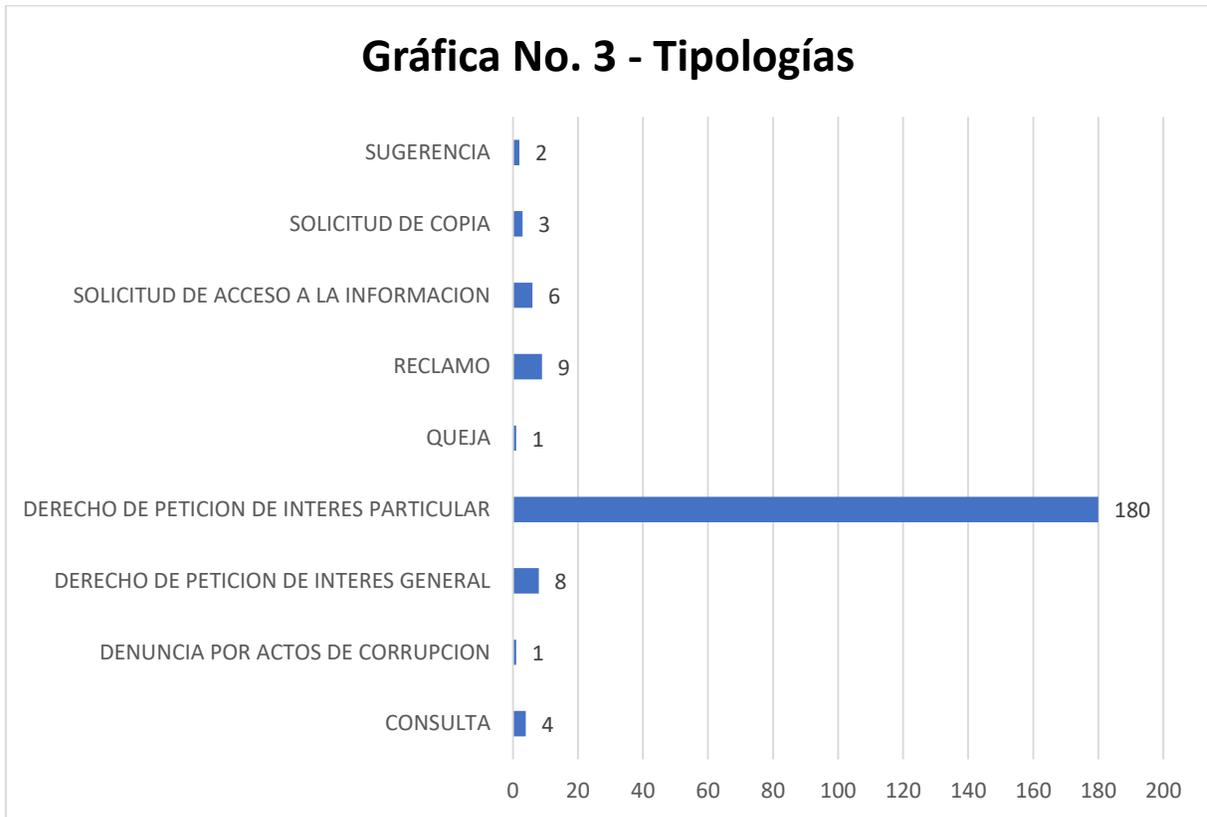
Fuente: SDQS

3.3. 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).



Gráfica No. 3 - Tipologías



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

3.4. 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

3.5. Número de PQRSD Trasladas 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

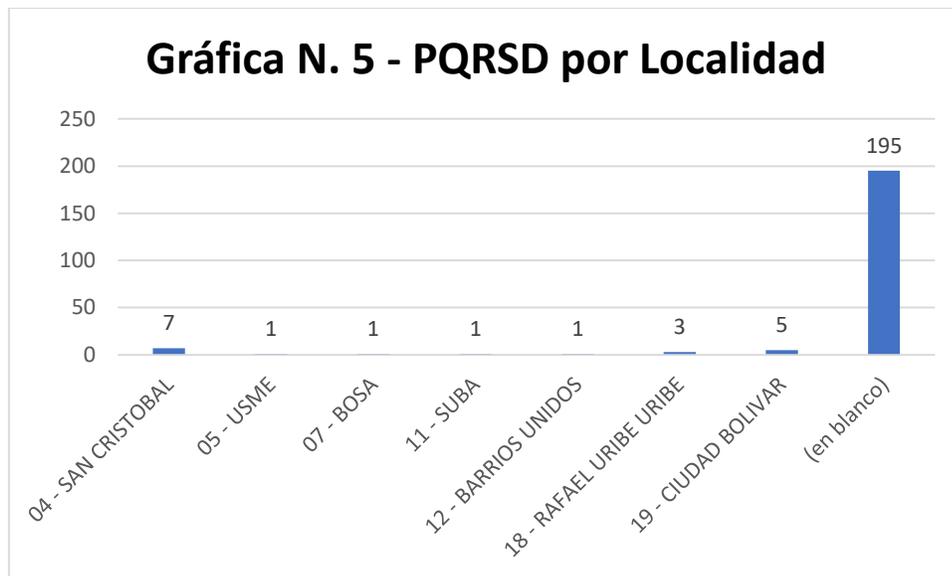
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

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



3.7. 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

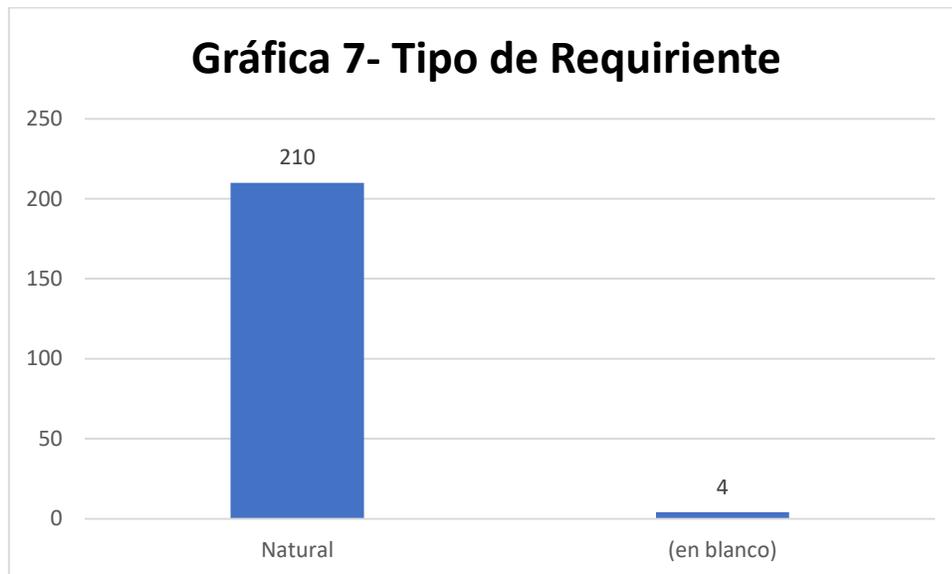
3.8. Participación por Estrato Socioeconómico

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

3.9. Tipo de Requiriente

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



Fuente: SDQS

3.10. Calidad del Requiriente

Las normas colombianas permiten que cualquier persona, natural o jurídica, presente peticiones respetuosas a las autoridades, de acuerdo a lo contemplado en el artículo 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

3.11. Recomendaciones y observaciones de la ciudadanía

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

R/ta: para mayo la Entidad no generó recomendaciones sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas o reclamos.



- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN MAYO

4.1. 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



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

TABLA No. 6 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES											
DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	TIPOLOGIA							SUGERENCIA	PROMEDIO
			DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA			
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

4.3. 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	20/01/2020	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



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
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 DE	15	11/03/20	18



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
				INTERES PARTICULAR			
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



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
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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

- 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.

5. 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 Reclamo con 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)

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

