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 30 de abril de 2020

Bogotá D.C., 28 de mayo 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

CERTIFIED IQNet QUALITY SYSTEM
ISO 9001 icontec
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN....3
1. OBJETIVO Y ALCANCE 4
2. METODOLOGÍA 4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL 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 ABRIL 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

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

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 abril.

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 abril 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), atendiendo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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

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.

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

2. METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en abril 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.

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL

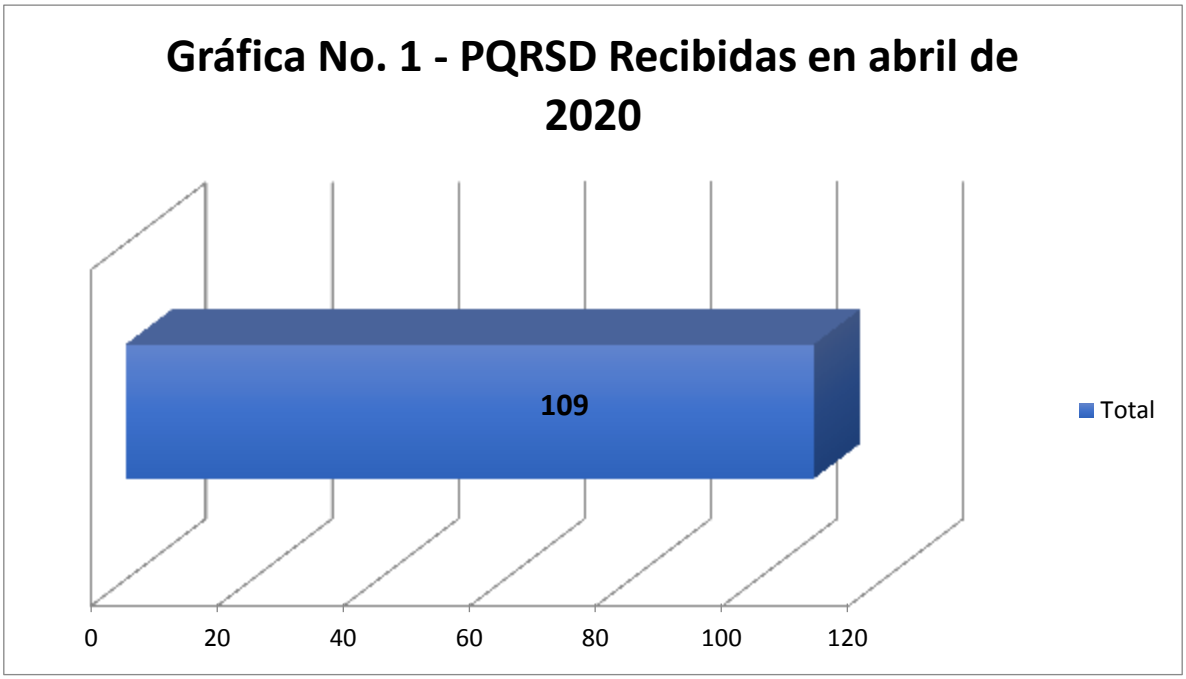
3.1. Número de PQRSD Recibidas

Durante abril del 2020 se recibieron 109 (100%) PQRSD (ver Gráfica No. 1), Existió una reducción en la recepción de PQRSD del 54,6% frente al mes anterior (marzo del 2020 con 240), las 109 PQRSD en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

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.



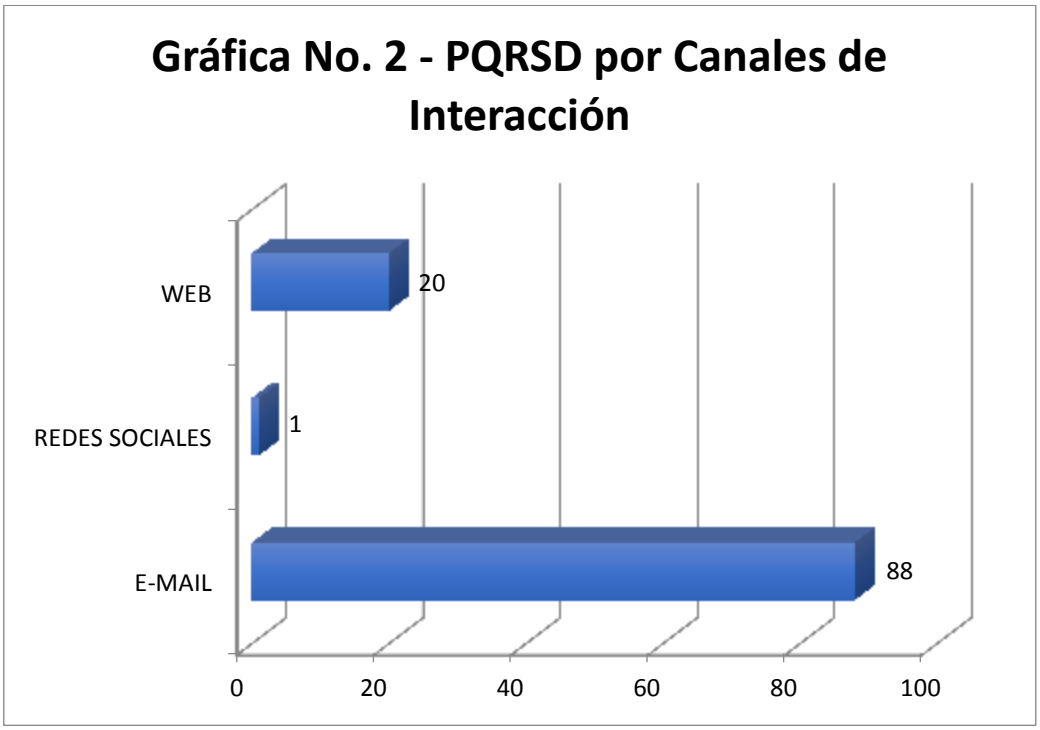
Fuente: SDQS

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 80,73% (88), el Web con una participación del 18,35% (20) y Redes Sociales con una participación del 0,92% (1).

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



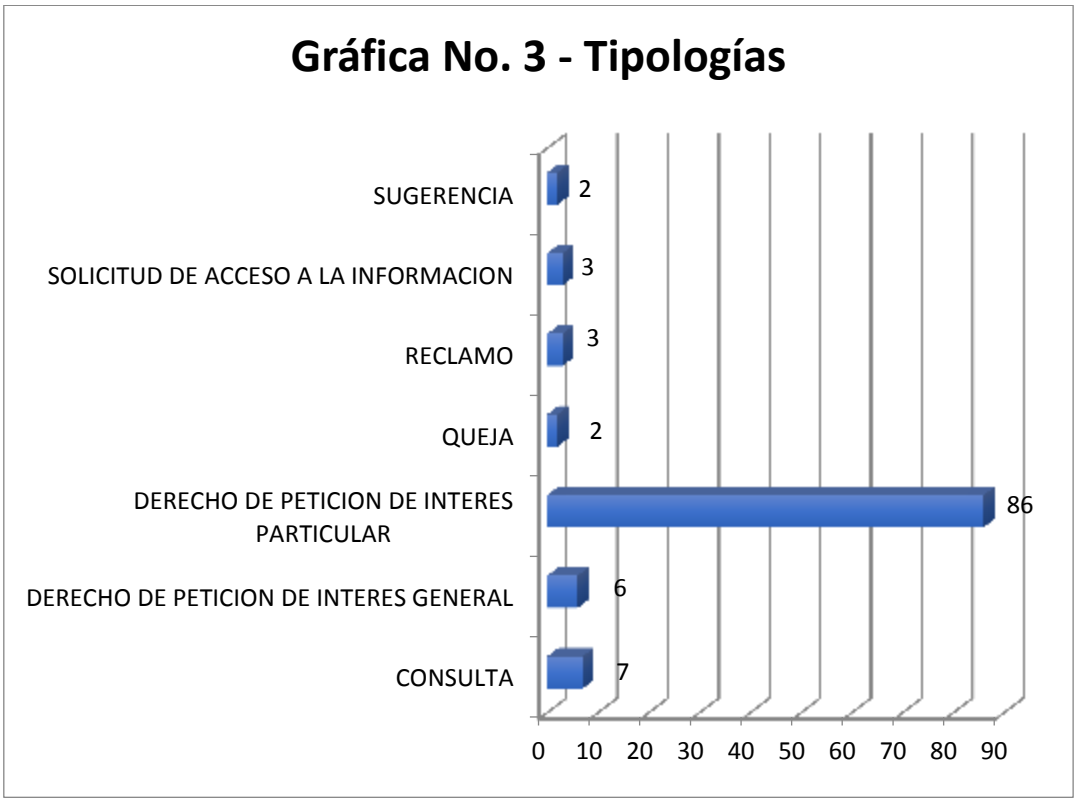
Fuente: SDQS

3.3. Tipologías

Del total de PQRSD (109) recibidas en abril, el *Derecho de Petición de Interés Particular* fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 78,90% (86), seguido de las *Consulta* con una participación de 6,42% (7) y las *Derecho de Petición de Interés General* con un 5,50% (6).

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



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 3
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

3.4. Subtemas Más Reiterados

Los subtemas más solicitados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos con un 25,48% (40) y Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER con el 22,29% (35).

TABLA No. 2 – PQRSD SUBTEMAS MÁS REITERADOS		
SUBTEMA	**TOTAL**	**PORCENTAJE**
Programa de Reasentamientos Humanos	40	25,48%

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

TABLA No. 2 – PQRSD SUBTEMAS MÁS REITERADOS		
SUBTEMA	**TOTAL**	**PORCENTAJE**
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	35	22,29%
Titulación predial en estratos 1 y 2	32	20,38%
Atención y Servicio a la Ciudadanía	23	14,65%
Temas de contratación personal/recursos físicos	9	5,73%
Subsidio para Mejoramiento de Vivienda	7	4,46%
Obras de Intervención en Mejoras de Barrios	4	2,55%
Asistencia técnica para Licencia de Construcción	4	2,55%
Trámites Administrativos	3	1,91%
TOTAL	**157**	**100,00%**

Fuente: SDQS

3.5. Número de PQRSD Trasladadas por No Competencia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante abril, doce (15) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	**TOTAL**	**PORCENTAJE**
Secretaria de Integración Social	6	40,00%
Secretaria del Hábitat	4	26,67%
Catastro	1	6,67%
IPES	1	6,67%
Secretaria General	1	6,67%
Secretaria de Gobierno	1	6,67%
Secretaria de la Mujer	1	6,67%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: SDQS

3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

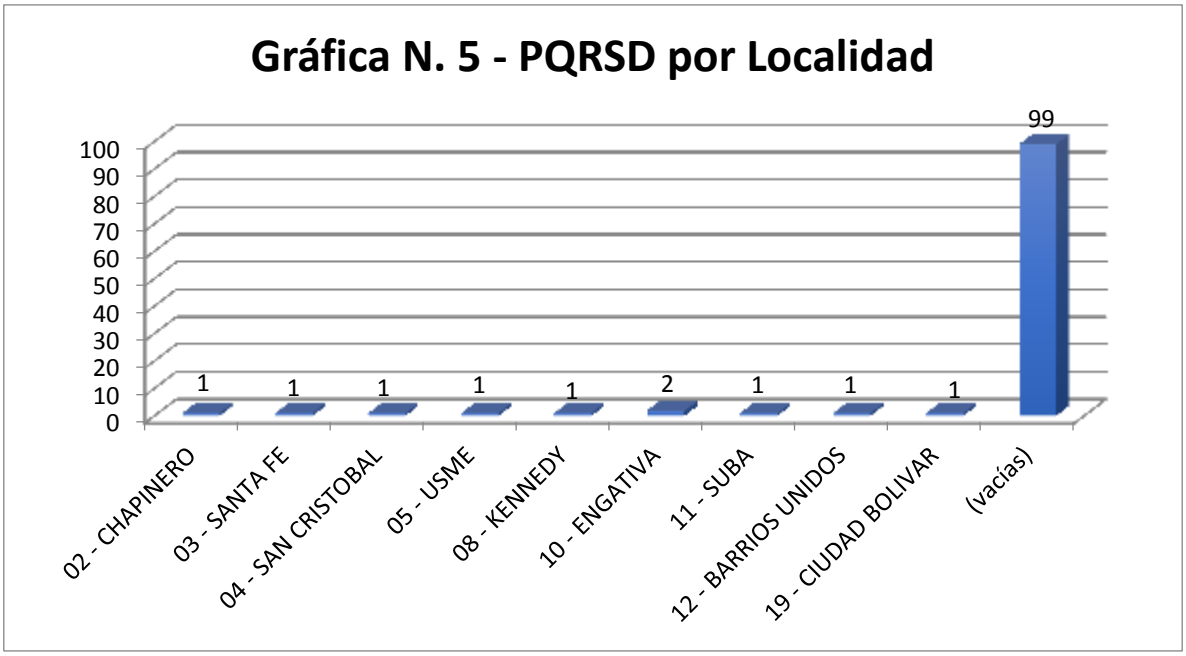
En abril del 2020 no existió ninguna petición con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

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

3.7. Participación por Localidad

Durante abril, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 109 PQRSD, demuestran que 2 provienen de la localidad de Engativa.



Fuente: SDQS

3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

En las 109 PQRSD interpuestas en abril, los estratos socioeconomico donde prevalecen el estrato 1 con un 9,17% (10) y el estrato 2 con un 5,50% (6), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.

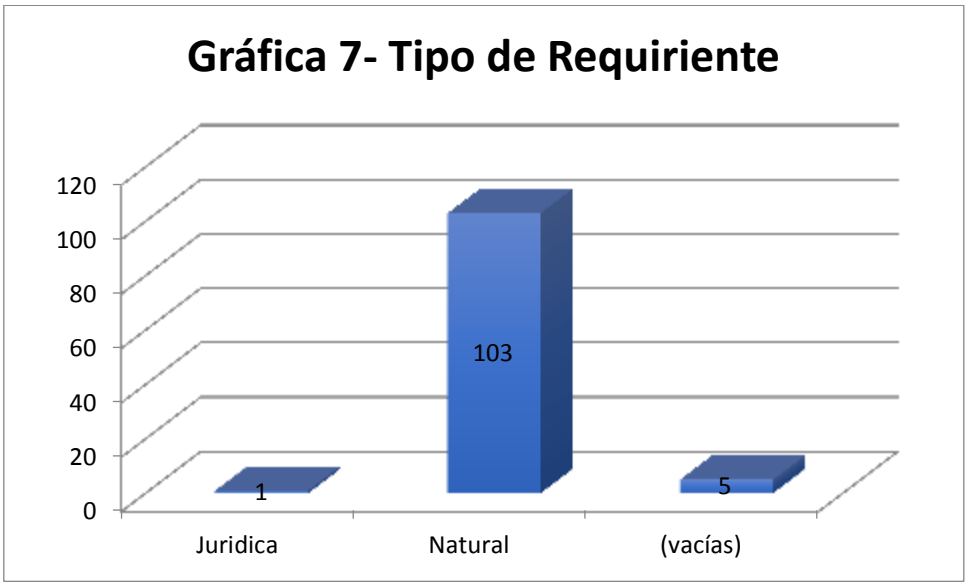
Fuente: SDQS

3.9. Tipo de Requiriente

De las 109 (100%) PQRSD interpuestas, el 94,50% (103) son personas naturales.

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



Fuente: SDQS

3.10. 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	104	95,41%
Anónimo	5	4,59%
TOTAL	**109**	**100,00**

Fuente: SDQS

3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía

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

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

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

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

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

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN ABRIL

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	4	26	30
Dirección de Reasentamientos Humanos	23	52	75
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	1	10	11
Dirección Jurídica	1	15	16
Dirección de Mejoramiento de Barrios	0	5	5
Dirección General	1	0	1
Dirección de Gestión Corporativa y CID	1	4	5
Subdirección Administrativa	1	5	6

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

TABLA No. 5 – PQRSD CERRADAS EN EL PERÍODO			
DEPENDENCIA	**PERIODO ACTUAL**	**PERIODO ANTERIOR**	**TOTAL GENERAL**
Oficina Asesora de Control Interno	0	3	3
Oficina Asesora de Planeación	0	3	3
Servicio al Ciudadano	1	1	2
Total	**33**	**124**	**157**

Fuente: SDQS

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

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

TABLA No. 6 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES									
DEPENDENCIA	TIPOLOGIA								TOTAL
	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	
Servicio al Ciudadano	1,0		16						8,5
Dirección de Gestión Corporativa y CID		11	10,5						10,6
Dirección de Mejoramiento de Barrios		9	10,75						10,4
Dirección de Mejoramiento de Vivienda		13	11,8						11,90
Dirección de Reasentamientos Humanos		11,66	11,95	12,5		11,5		6	11,84
Dirección de Urbanizaciones y Titulación		1	12,88				13,5		12,53
Dirección General			7						7
Dirección Jurídica	36	12	20,53						20,43
Oficina Asesora de Control Interno			12						12
Oficina Asesora de Planeación			9			10			9,33
Subdirección Administrativa			15						15
Total	18,5	10,66	12,97	12,1 12,5		11,2	13,5	6	12,77

Fuente: SDQS

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

4.3. 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, marzo y abril en la actual vigencia.

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 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

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

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2020

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
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

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.

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2020							
No	**Fecha ingreso**	**Número petición SDQS**	**Dependencia**	**Tipo de Petición**	**Tiempo de respuesta**	**Fecha radicado de respuesta**	**Gestión en días hábiles**
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	03/04/20	681862020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	21/05/20	31
29	03/04/20	680822020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	20	11/05/20	23
30	03/04/20	680772020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	22/05/20	32

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

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2020							
No	**Fecha ingreso**	**Número petición SDQS**	**Dependencia**	**Tipo de Petición**	**Tiempo de respuesta**	**Fecha radicado de respuesta**	**Gestión en días hábiles**
31	02/04/20	663912020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	21/05/20	32
32	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 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

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

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

5. CONCLUSIONES

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para abril la entidad utilizo 12,77 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD gestionadas durante el primer trimestre.

De las PQRSD (109) recibidas en abril, el *Derecho de Petición de Interés Particular* fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 78,90% (86), seguido de la Consulta con una participación de 6,42% (7) y los *Derecho de Petición de Interés General* con un 5,50% (6).

El canal E-Mail fue el más utilizado durante el mes de abril con una participación del 80,73% (88), seguido del Web con una participación del 18,35% (20) y por último las Redes Sociales con una participación del 0,92% (1).

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.

María Mercedes Medina O.

MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO

Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (501 de 2020)
Reviso: Cesar Combita Caceres – Profesional Especializado 222-05

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