



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 marzo de 2020

Bogotá D.C., 22 de abril 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





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 Trasladas 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



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





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 marzo 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 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 el 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.

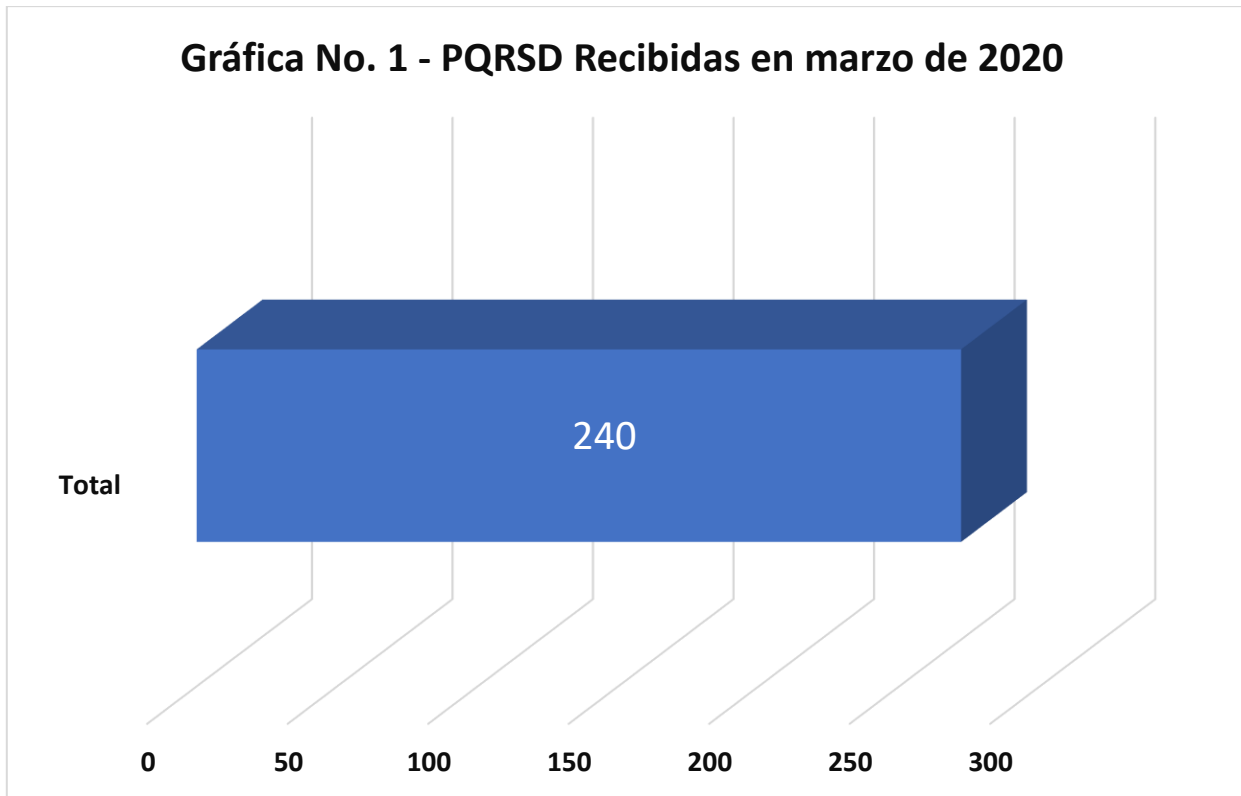
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO

3.1. 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.



Gráfica No. 1 - PQRSD Recibidas en marzo de 2020



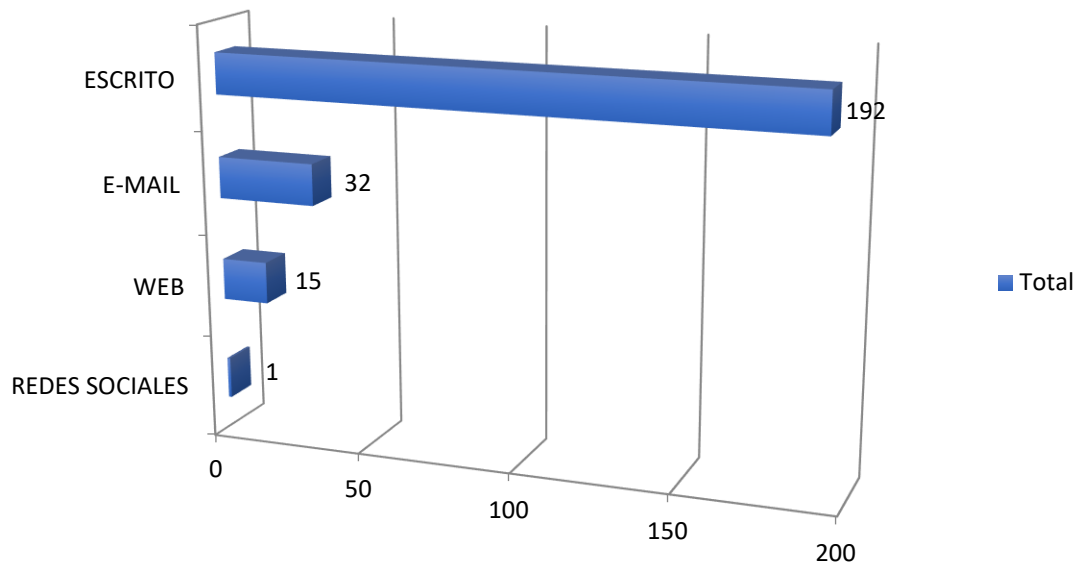
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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 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).



Gráfica No. 2 - PQRSD por Canales de Interacción



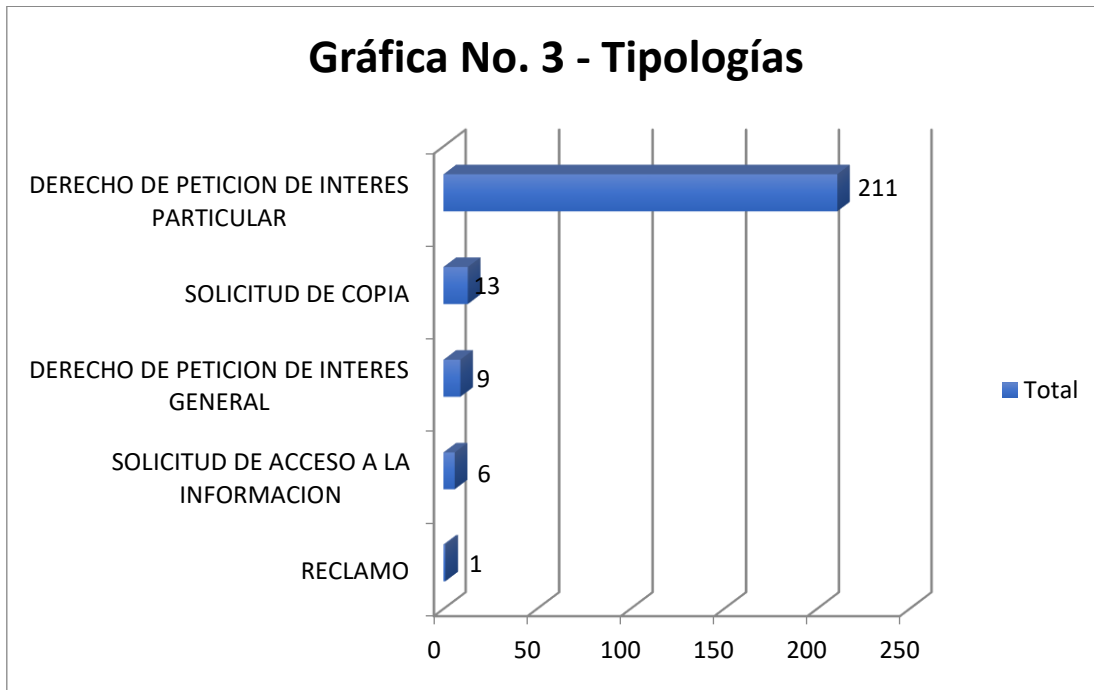
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.3. 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).



Gráfica No. 3 - Tipologías



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

3.4. 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%



TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS		
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Subsidio para Mejoramiento de Vivienda	29	9,48%
Asistencia Técnica 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

3.5. Número de PQRSD Trasladas 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

3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

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

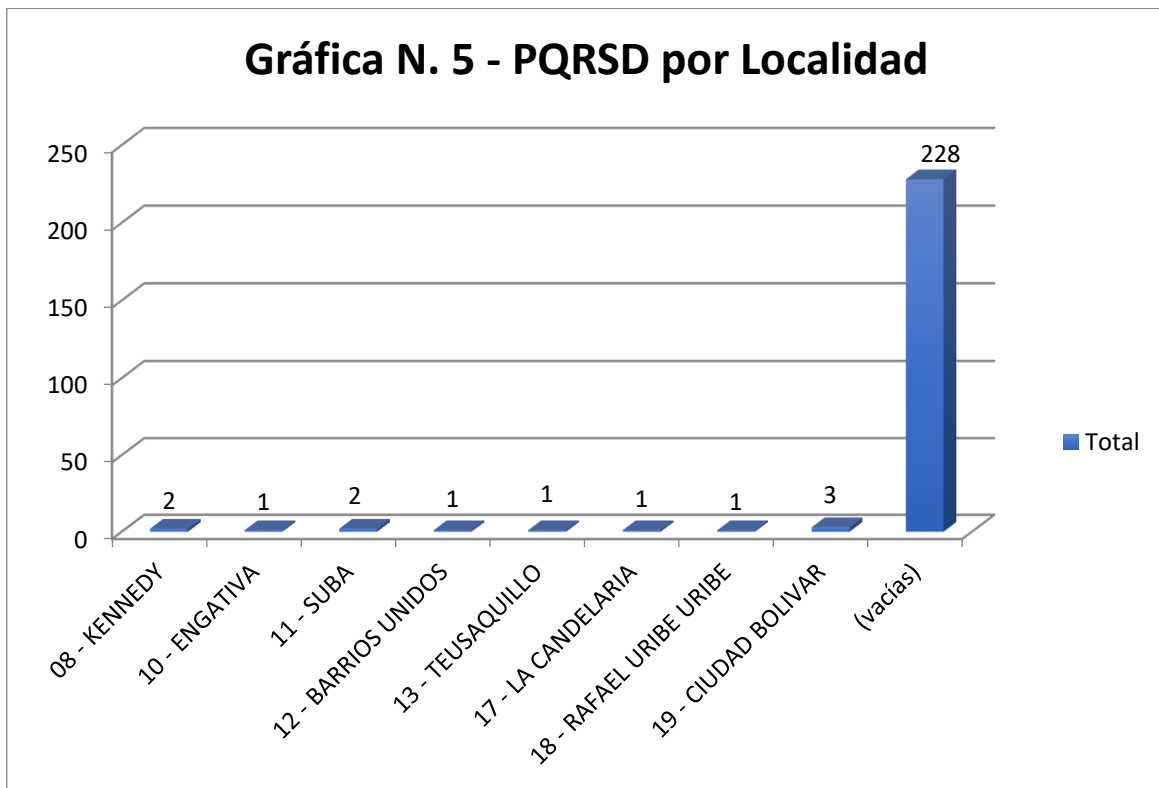


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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

3.7. Participación por Localidad

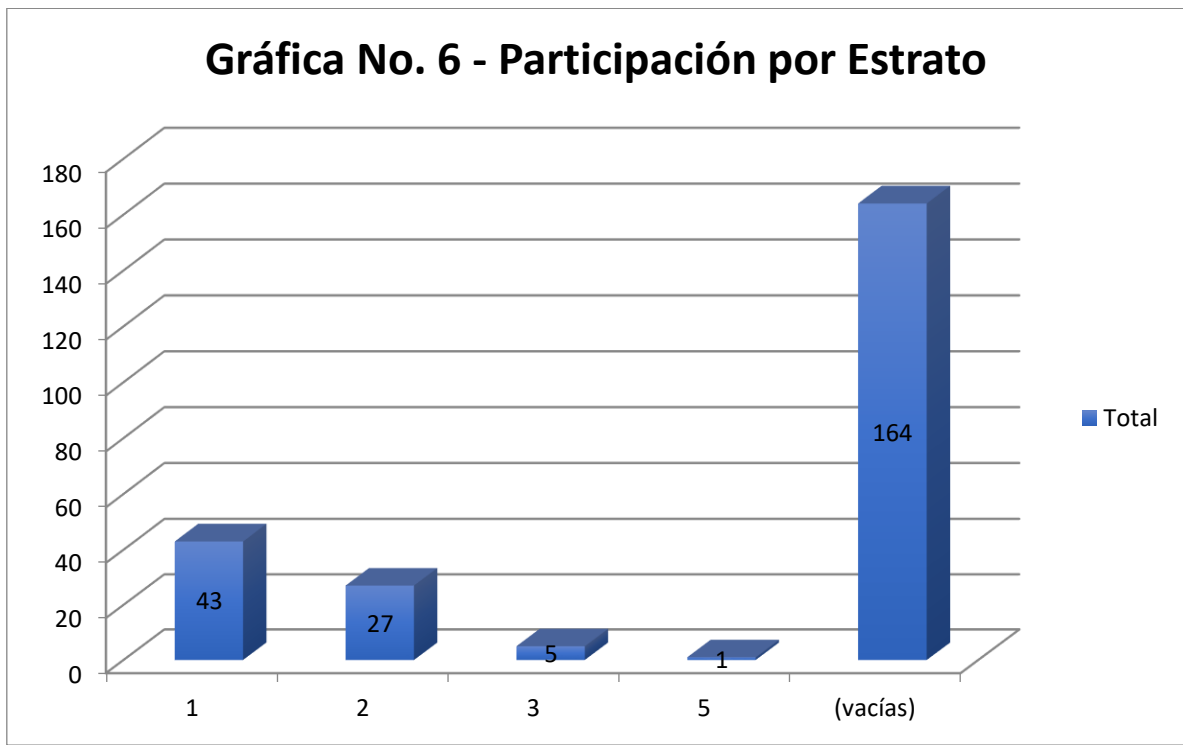
Durante marzo, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 240 PQRSD, demuestran que 3 provienen de la localidad de Ciudad Bolívar.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.8. 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.



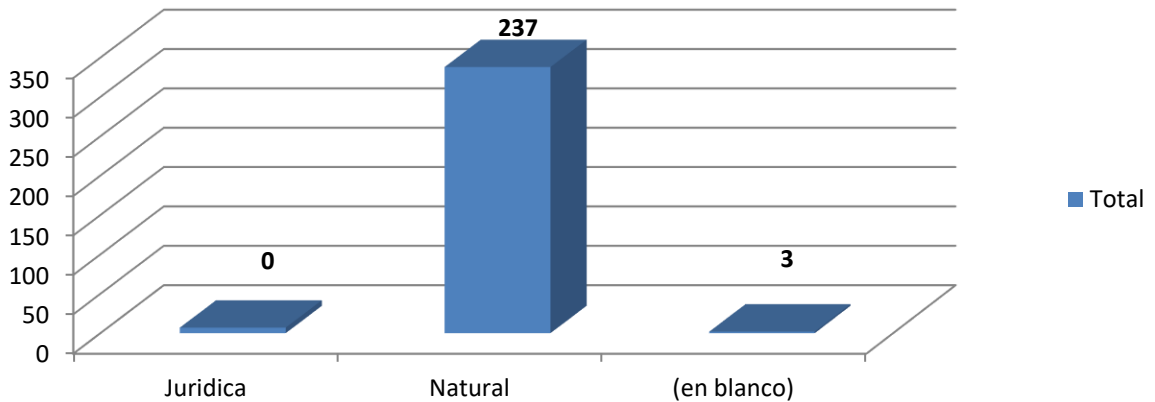
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.9. Tipo de Requiriente

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



Gráfica 7- Tipo de Requiriente



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.10. Calidad del Requiriente

Las normas colombianas permiten que cualquier persona natural o jurídica presente peticiones respetuosas a las autoridades, como esta contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política 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

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 marzo 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.



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

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.

c) 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.

d) 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.

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN MARZO

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	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





TABLA No. 5 – PQRSD CERRADAS EN EL PERÍODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
Oficina Asesora de Control Interno	2	1	3
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1
TOTAL	175	131	306

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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	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





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 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	20/01/20	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



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

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
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





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
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



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

- 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.

5. 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)
Revisó: 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

