

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

Periodo: 01 al 31 de agosto de 2020

Bogotá D.C., 22 de septiembre de 2020

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA.....	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN AGOSTO.....	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.....	10
3.10. Calidad del Requiriente.....	11
3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía	11
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN AGOSTO.....	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	13
5. CONCLUSIONES	27

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 agosto de 2020 a través de sus diferentes canales de atención.

Se identificarán 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 analizarán 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/sdq), 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, interpuestas en agosto de 2020.

2. METODOLOGÍA

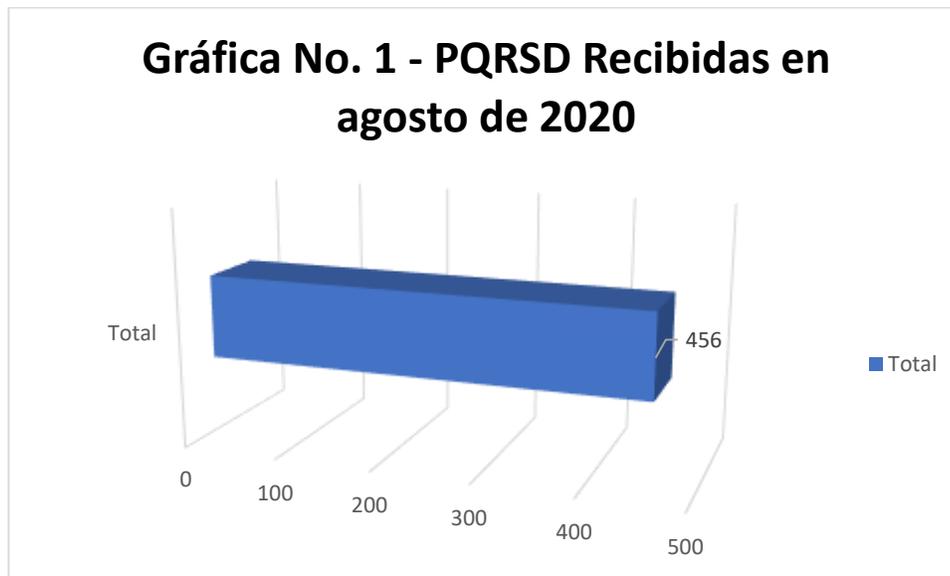
Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD interpuestas en agosto de 2020.

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.

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN AGOSTO

3.1. Número de PQRSD recibidas

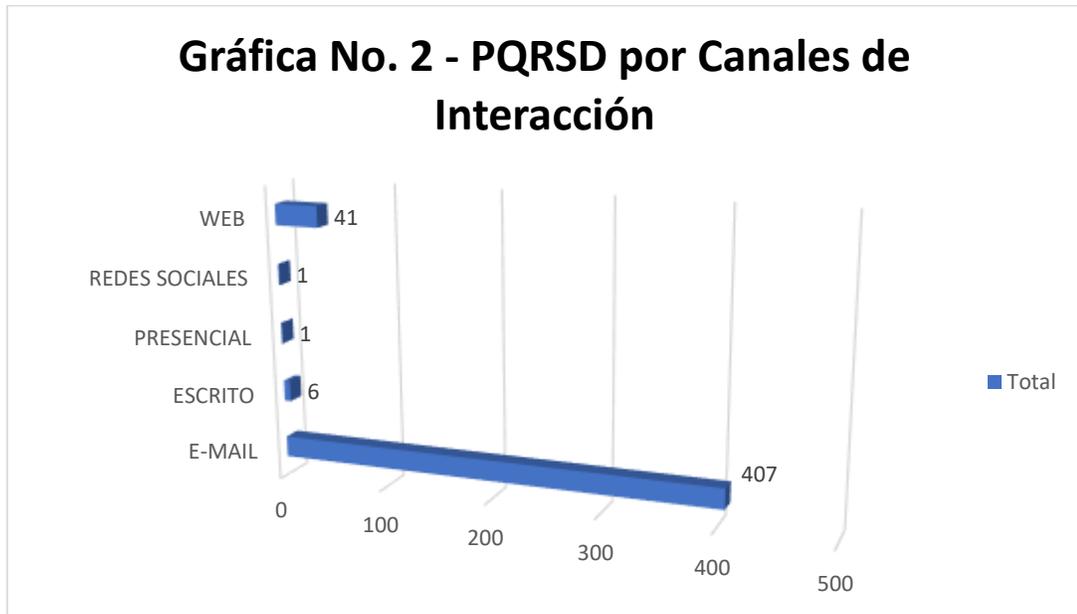
Durante agosto del 2020 se recibieron 456 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010. Hubo un aumento en la recepción de PQRSD del 9,35% en relación al mes anterior (en julio del 2020 se registraron 417).



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 89,25% (407), Web 8,99% (41), el Escrito con 1,32% (6), el presencial y las redes sociales cada una con el 0,22% (1).

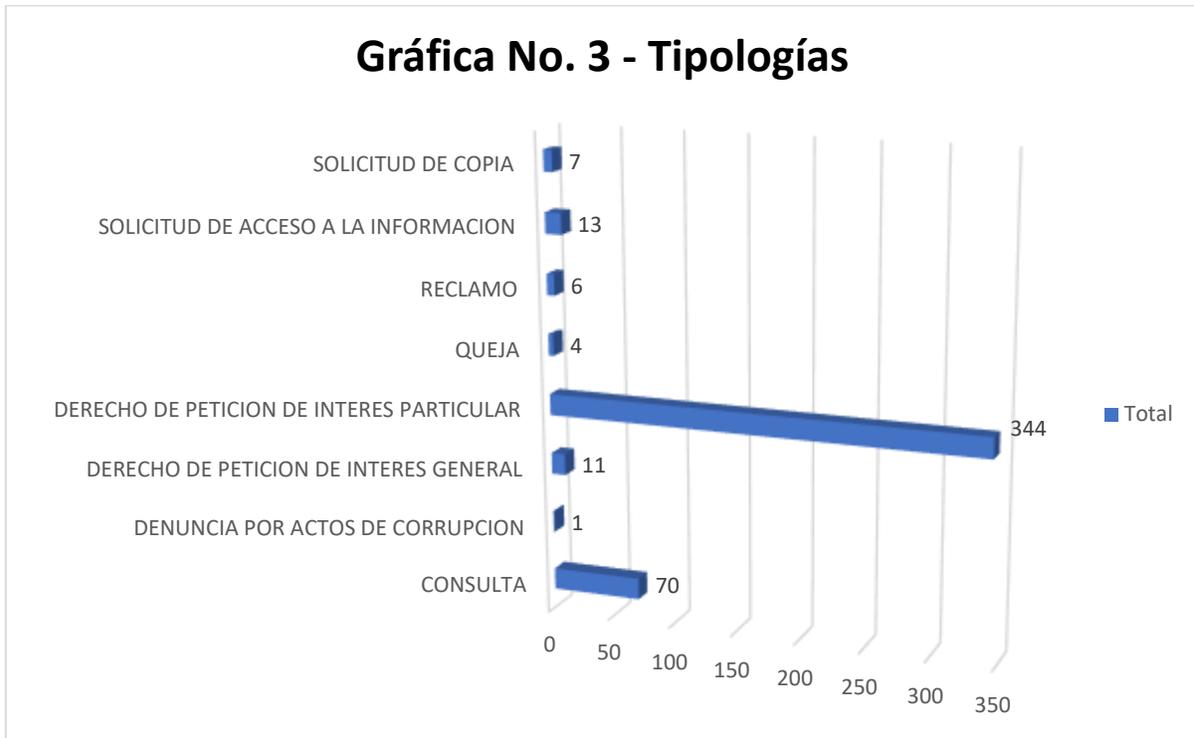


Fuente: SDQS

3.3. Tipologías

De las 456 PQRSD recibidas en agosto, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 75,44% (344), seguido de la Consulta con 15,36% (70) y la Solicitud de Acceso a la Información con un 2,86% (13).

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 13
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

3.4. Subtemas Más Reiterados

Los subtemas más reiterados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos con un 56,61% (201), Relocalización Transitoria de Familias Evacuadas por el IDIGER con el 12,39% (44) y Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con 10,70% (38)

TABLA No. 2 – PQRSD SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Programa de Reasentamientos Humanos	201	56,61%
Titulación predial en estratos 1 y 2	38	10,70%
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	44	12,39%
Subsidio para Mejoramiento de Vivienda	31	8,73%
Atención y Servicio a la Ciudadanía	13	3,66%
Asistencia técnica para Licencia de Construcción	10	2,81%
Temas de Contratación Personal / Recursos Físicos	6	1,70%
Servicios o Trámites de la Entidad	4	1,12%
Disponibilidad del Servicio	1	0,28%
Obras de Intervención en Mejoras de Barrios	6	1,70%
Página Web y Sistemas de Información	1	0,28%
TOTAL	355	100,00%

Fuente: SDQS

3.5. Número de PQRSD Trasladas por No Competencia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante agosto, 41 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaría del Hábitat	22	70,97%
Secretaría de Integración Social	8	25,80%
ERU- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	3,23%
Total	31	100,00%

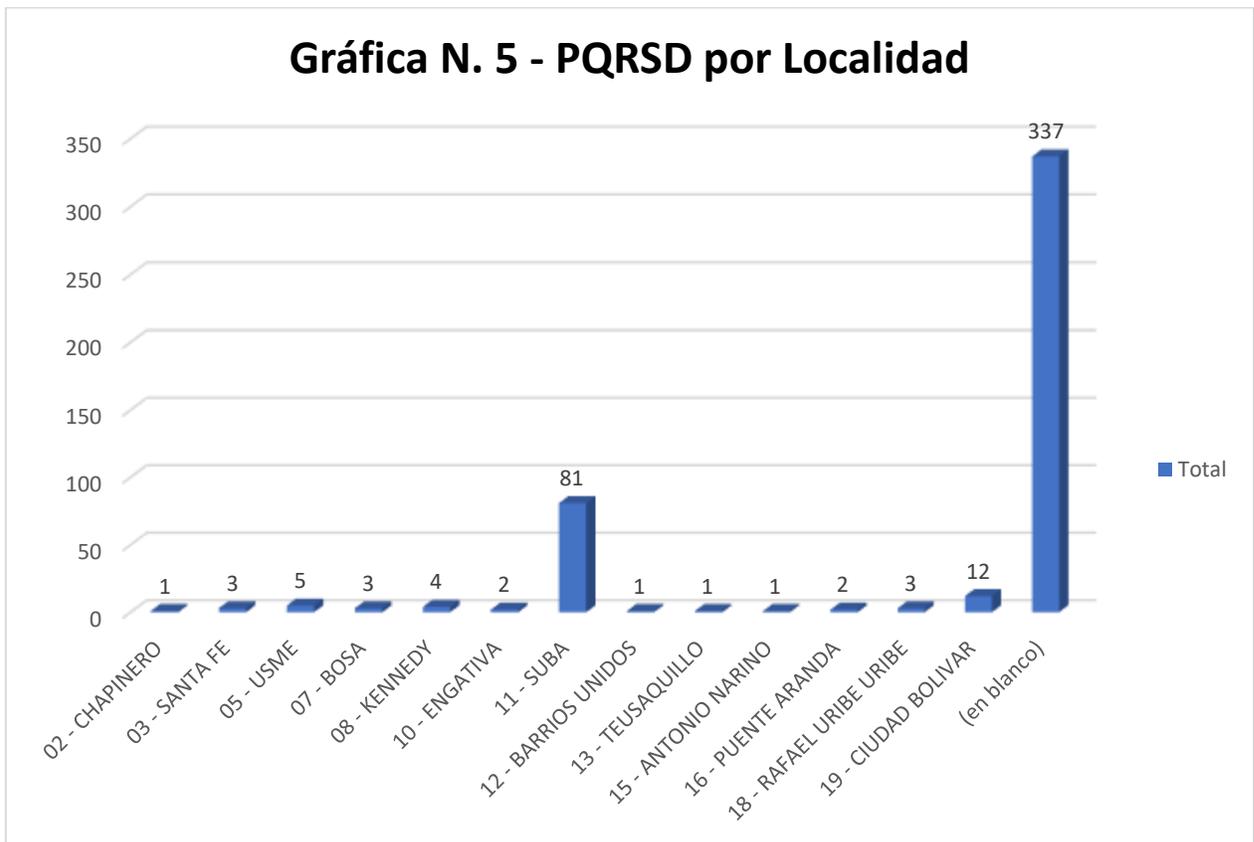
Fuente: SDQS

3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

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

3.7. Participación por Localidad

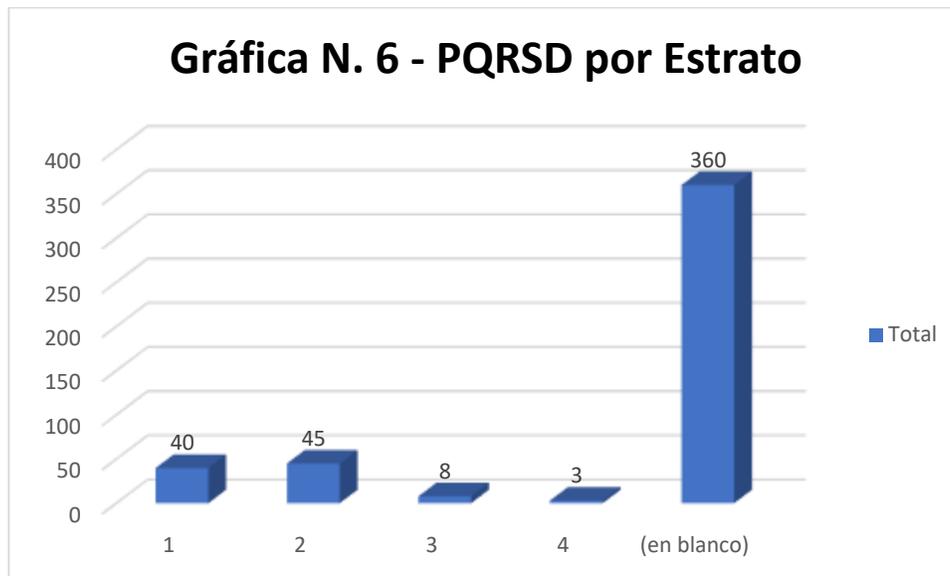
De acuerdo con la información proporcionada, se encontró que 81 PQRSD fueron interpuestas por ciudadanos de la localidad de Suba.



Fuente: SDQS

3.8. Participación por Estrato Socioeconómico

De las 456 PQRSD interpuestas en agosto prevalecen los estratos socioeconómicos 2 con una participación del 9,87% (45) y el estrato 1 con 8,77% (40), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.



Fuente: SDQS

3.9. Tipo de Requiriente

De las 456 PQRSD interpuestas, el 98,03% (447) 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	449	98,46%
Anónimo	7	1,53%
TOTAL	456	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 agosto 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 agosto no se recibieron peticiones con referencia a mejorar del servicio que se presta en la entidad.

- c) Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

R/ta: la Entidad no recibió PQRSD en agosto 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 agosto 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 AGOSTO

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	30	14	44
Dirección de Reasentamientos Humanos	9	230	239
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	1	40	41
Dirección Jurídica	3	2	5
Dirección de Mejoramiento de Barrios		7	7
Dirección de Gestión Corporativa y CID	1	4	5
Subdirección Administrativa	2	3	5
Subdirección Financiera	1	7	8
Oficina Asesora de Comunicaciones		1	1
Total	47	308	355

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					SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
			DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA	DE LA INFORMACIÓN				
Dirección de Gestión Corporativa y CID	18		6	17							15
Dirección de Mejoramiento de Barrios			28,5	28,75			20				27,42

TABLA No. 6 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES											
DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	TIPOLOGIA								TOTAL GENERAL
			DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA		
Dirección de Mejoramiento de Vivienda		24		25,18	24	24	17,2				24,09
Dirección de Reasentamientos Humanos	31	15,66	29,66	24,37	19	33,5	20,2	22			23,92
Dirección de Urbanizaciones y Titulación		6,66	27,5	11,18			5,5	12,75			11,5
Dirección Jurídica			11	15			11				12,6
Dirección General											
Oficina Asesora de Comunicaciones			23								23
Servicio al Ciudadano											
Subdirección Administrativa				22,5	6						19,2
Subdirección Financiera				12,62							12,62
Total	24,5	15,05	25,38	22,53	17,4	30,33	17,05	14,6			21,86

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, mayo, junio, julio y agosto en la actual vigencia.

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

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

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

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

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
22	13/02/20	243402020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	15	6/03/20	16
23	21/02/20	314262020	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	15	11/03/20	18
24	28/02/20	385472020	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	DERECHO DE PETICIÓN 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

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

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
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
37	29/05/2020	1235022020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	23/07/2020	35
38	28/05/2020	1219842020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	30	16/07/2020	32
39	28/05/2020	1218982020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	16/07/2020	32
40	28/05/2020	1216432020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	16/07/2020	32
41	28/05/2020	1216242020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	16/07/2020	32

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

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
42	28/05/2020	1213742020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	16/07/2020	32
43	27/05/2020	1198362020	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	30/06/2020	21
44	26/05/2020	1186182020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	30	13/07/2020	31
45	26/05/2020	1176492020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	17/07/2020	35
46	24/05/2020	1169802020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	13/07/2020	32
47	24/05/2020	1169612020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	13/07/2020	32
48	24/05/2020	1167752020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	13/07/2020	32
49	24/05/2020	1167372020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETECIÓN INTERES PARTICULAR	30	10/07/2020	31
50	22/05/2020	1158982020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	30/06/2020	23
51	22/05/2020	1158752020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	30/06/2020	23

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

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
52	22/05/2020	1158572020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	30/06/2020	23
53	22/05/2020	1160302020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	13/07/2020	32
54	22/05/2020	1155472020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	14/07/2020	33
55	22/05/2020	1154702020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	10/07/2020	31
56	22/05/2020	1155352020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	10/07/2020	31
57	21/05/2020	1147872020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	22/07/2020	39
58	21/05/2020	1137312020	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	09/07/2020	31
59	20/05/2020	1131742020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	08/07/2020	31
60	20/05/2020	1117522020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	08/07/2020	31
61	20/05/2020	1117482020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	08/07/2020	31

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

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
62	20/05/2020	1117382020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	08/07/2020	31
63	20/05/2020	1117312020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	08/07/2020	31
64	16/05/2020	1084522020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	QUEJA	30	03/07/2020	31
65	14/05/2020	1067892020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	02/07/2020	31
66	14/05/2020	1066052020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	03/07/2020	32
67	14/05/2020	1065902020	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	31	En trámite - Por respuesta parcial 02/7/2020 - Respuesta definitiva 31 de julio del 2020	31
68	13/05/2020	1053622020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	03/07/2020	32
69	05/05/2020	964392020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	23/06/2020	32
70	05/05/2020	961232020	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	25/06/2020	34

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

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
71	01/06/2020	1257312020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	20/07/2020	31
72	01/06/2020	1249982020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	20/07/2020	31
73	01/06/2020	1248412020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	24/07/2020	35
74	02/06/2020	1279102020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	22/07/2020	32
75	03/06/2020	1298912020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	23/07/2020	32
76	03/06/2020	1298852020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	22/07/2020	31
77	03/06/2020	1298802020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	22/07/2020	31
78	03/06/2020	1296222020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	29/07/2020	36
79	03/06/2020	1295562020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	28/07/2020	35
80	04/06/2020	1312262020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	24/07/2020	32

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

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
81	04/06/2020	1311842020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	23/07/2020	31
82	05/06/2020	1324052020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	30/07/2020	35
83	05/06/2020	1323952020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	28/07/2020	33
84	05/06/2020	1322912020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	30	24/07/2020	31
85	08/06/2020	1340482020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	28/07/2020	32
86	08/06/2020	1339712020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	28/07/2020	32
87	08/06/2020	1337392020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	28/07/2020	32
88	09/06/2020	1356722020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	30/07/2020	33
89	09/06/2020	1353302020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	03/08/2020	35
90	11/06/2020	1390302020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	30/07/2020	31

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

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
91	11/06/2020	1389682020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	05/08/2020	35
92	12/06/2020	1403862020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	05/08/2020	34
93	16/06/2020	1426672020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	05/08/2020	33
94	16/06/2020	1433382020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SOLICITUD DE COPIA	20	23/07/2020	24
95	16/06/2020	1425012020	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	30	05/08/2020	33
96	17/06/2020	1456842020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	30	05/08/2020	32
97	17/06/2020	1452372020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SOLICITUD DE COPIA	20	21/07/2020	21
98	17/06/2020	1451912020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	05/08/2020	32
99	17/06/2020	1450842020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	05/08/2020	32
100	18/06/2020	1461922020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	30	05/08/2020	31

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

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
101	18/06/2020	1464692020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	28/07/2020	25
102	31/07/2020	1961582020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	17/09/2020	32
103	31/07/2020	1961222020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	CONSULTA	35	17/09/2020	32
104	31/07/2020	1960892020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	17/09/2020	32
105	31/07/2020	1953932020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	17/09/2020	31
106	30/07/2020	1949782020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	16/09/2020	31
107	30/07/2020	1943792020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	CONSULTA	35	15/09/2020	32
108	27/07/2020	1900022020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	16/09/2020	32
109	22/07/2020	1848892020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	26/08/2020	32
110	22/07/2020	1847872020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	27/08/2020	23

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

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
111	21/07/2020	1831692020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	27/08/2020	25
112	21/07/2020	1831162020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	30/08/2020	25
113	17/07/2020	1791122020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	20/08/2020	27
114	13/07/2020	1732322020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	26/08/2020	25
115	9/07/2020	1694182020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	26/08/2020	31
116	9/07/2020	1691512020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	26/08/2020	31
117	9/07/2020	1689272020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	26/08/2020	31
118	9/07/2020	1688822020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	26/08/2020	31
119	8/07/2020	1673542020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	26/08/2020	32
120	6/07/2020	1651122020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	21/08/2020	31

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

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
121	6/07/2020	1638572020	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	21/08/2020	31
122	3/07/2020	1626592020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	20/08/2020	31
123	3/07/2020	1625942020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	20/08/2020	31
124	3/07/2020	1624862020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	20/08/2020	31
125	2/07/2020	1614472020	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	20/08/2020	32
126	1/07/2020	1589712020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	24/08/2020	35

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, mayo, junio, julio y agosto del 2020.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo a las PQRSD interpuestas por los ciudadanos en agosto de 2020 ante la CVP, se puede indicar: En relación a las tipologías, la entidad utilizó 21,86 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD gestionadas.

De las (456) PQRSD recibidas en agosto, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 75,44% (344), seguido de la Consulta con 15,36% (70) y la Solicitud de Acceso a la Información con un 2,86% (13).

El canal e-mail fue el más utilizado durante agosto con una participación del 89,25% (407), seguido del Web 8,99% (41), el Escrito con 1,32% (6), el presencial y las redes sociales cada una con el 0,22% (1).

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 (600 de 2020)
Cesar Combata Cáceres – Profesional Especializado Grado 222-05