**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

**Periodo: 01 al 28 de febrero de 2021**

**Bogotá D.C., 11 de marzo de 2021**

TABLA DE CONTENIDO

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc53673880)

[1. OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_Toc53673881)

[2. METODOLOGÍA 4](#_Toc53673882)

[3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN FEBRERO 4](#_Toc53673883)

[3.1. Número de PQRSD recibidas 4](#_Toc53673884)

[3.2. Canales de Interacción 5](#_Toc53673885)

[3.3. Tipologías 6](#_Toc53673886)

[3.4. Subtemas Más Reiterados 7](#_Toc53673887)

[3.5. Número de PQRSD Trasladadas por No Competencia 8](#_Toc53673888)

[3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas 8](#_Toc53673889)

[3.7. Participación por Localidad 9](#_Toc53673890)

[3.8. Participación por Estrato Socioeconómico 9](#_Toc53673891)

[3.9. Tipo de Requiriente 10](#_Toc53673892)

[3.10. Calidad del Requiriente 11](#_Toc53673893)

[3.11. Recomendaciones y observaciones de la ciudadanía 11](#_Toc53673894)

[4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN FEBRERO 11](#_Toc53673895)

[4.1. PQRSD cerradas en el período 11](#_Toc53673896)

[4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia 12](#_Toc53673897)

[4.3. Respuestas con cierre inoportuno - Vigencia 2021 13](#_Toc53673898)

[5. CONCLUSIONES 33](#_Toc53673899)

### 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 febrero de 2021 a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

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, el día siguiente 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 Bogotá te escucha, 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 febrero de 2021.

# METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD interpuestas en febrero de 2021.

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.

# GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN FEBRERO

## Número de PQRSD recibidas

Durante febrero del 2021 se recibieron 575 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 41% en relación al mes anterior (en enero del 2021 se recibieron 408).

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 51,48% (296), el escrito con 43,13% (248), el web 5,22% (30) y el canal telefónico con un 0,17% (1).

Fuente: SDQS

## Tipologías

De las 575 PQRSD recibidas en febrero, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 85,57% (492), seguido de la Solicitud de Copia con un 4,35% (25), Derecho de Petición de Interés General con 4,17% (24), la Solicitud de Acceso a la Información 2,78% (16), Reclamo y consulta con un 1,22 (7), Queja con un 0,52% (3) y la Felicitación con 0,17% (1).

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 16
* Número de solicitudes trasladadas a otra institución 2
* Se negó la información 0

## Subtemas Más Reiterados

Los subtemas más reiterados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos con un 32,80% (123), Titulación predial en estratos 1 y 2 con el 23,20% (87) y Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER con 20,27% (76).

| TABLA No. 2 – PQRSD SUBTEMAS MÁS REITERADOS | |
| --- | --- |
| SUBTEMA | TOTAL |
| Programa de Reasentamientos Humanos | 123 |
| Titulación predial en estratos 1 y 2 | 87 |
| Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER | 76 |
| Subsidio para mejoramiento de vivienda | 41 |
| Asistencia técnica para licencia de construcción | 16 |
| Atención y servicio a la ciudadanía | 13 |
| Obras de intervención en mejoras de barrios | 7 |
| Temas de contratación personal / recursos físicos | 4 |
| Servicios o trámites de la entidad | 4 |
| Trámites administrativos | 2 |
| Disponibilidad del servicio | 1 |
| Trámites financieros | 1 |
| TOTAL | **375** |

Fuente: SDQS

## Número de PQRSD Trasladadas por No Competencia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante febrero, 22 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

| **TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA** | |
| --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** |
| Secretaría del Hábitat | 18 |
| Secretaría de Integración Social | 3 |
| Secretaría de Gobierno | 1 |
| **Total** | **22** |

Fuente: SDQS

## Subtema Veedurías Ciudadanas

En febrero del 2021 no hubo ninguna petición con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

## Participación por Localidad de los requerimientos registrados

De acuerdo con la información proporcionada, se encontró que 13 PQRSD fueron de la localidad de Ciudad Bolívar.

Fuente: SDQS

## Participación por Estrato Socioeconómico

De las 408 PQRSD interpuestas en febrero prevalecen los estratos socioeconómicos 1 y el estrato 2, los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.

Fuente: SDQS

## Tipo de Requiriente

De las 575 PQRSD interpuestas, el 98,43% (566) 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 | 569 | 98,96% |
| Anónimo | 6 | 1,04% |
| **TOTAL** | **575** | **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 febrero la Entidad no generó 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 febrero se recibieron peticiones con referencia a mejorar del servicio que se presta en la entidad.

1. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

R/ta: la Entidad no recibió PQRSD en febrero 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 febrero 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 FEBRERO

## 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 | 46 | 49 | 95 |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 50 | 147 | 197 |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda |  | 59 | 59 |
| Subdirección Administrativa | 2 | 2 | 4 |
| Subdirección Financiera |  | 8 | 8 |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 2 | 2 | 4 |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  | 6 | 6 |
| Dirección Jurídica | 1 |  | 1 |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 |  | 1 |
| **Total** | **102** | **273** | **375** |

Fuente: SDQS

## Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología

|  |  |  | | TABLA No. 6 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | | |  | |  | TIPOLOGIA | | | | | |  | TOTAL GENERAL |
| 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 | FELICITACIÓN |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | | |  | |  |  | 11 |  |  | 2 |  |  | 8,75 |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | | |  | | 26 | 22 | 25,67 |  |  |  |  |  | 24,50 |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | | |  | | 36 | 33,50 | 29,60 |  | 1 |  |  |  | 29,36 |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | | | 17 | | 18 | 17,91 | 21,26 | 12,50 | 45 | 8,50 | 13,67 |  | 20,74 |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | | |  | |  | 9,18 | 10,23 |  |  | 6,50 | 9,36 |  | 9,82 |
| Dirección Jurídica | | |  | | 5 |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| Oficina Asesora de Planeación | | |  | |  |  |  |  |  | 12 |  |  | 12 |
| Subdirección Administrativa | | |  | |  | 9 | 15 |  |  |  |  |  | 13,50 |
| Subdirección Financiera | | |  | |  |  | 22,63 |  |  |  |  |  | 22,63 |
| Total | | | **17** | | **21,25** | **15,48** | **20,32** | **12,50** | **23** | **7,13** | **10,12** |  | **19,16** |

Fuente: SDQS

## Respuestas con cierre inoportuno - Vigencia 2021

En la siguiente tabla (No. 8 - Cierre Inoportuno De Las PQRSD) se identifican las PQRSD resueltas de manera inoportuna en enero y febrero del 2021.

| TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO Y FEBRERO DEL 2021 | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Fecha ingreso | Número petición SDQS | Dependencia | Tipo de Petición | Tiempo de respuesta | Fecha radicado de respuesta | Gestión en días hábiles |
| 1 | 28/01/2021 | 274162021 | DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | SOLICITUD DE COPIA | 20 | 2/03/2021 | 23 |
| 2 | 28/01/2021 | 271962021 | DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | SOLICITUD DE COPIA | 20 | 1/03/2021 | 22 |
| 3 | 14/01/2021 | 104992021 | DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 2/03/2021 | 33 |
| 4 | 13/01/2021 | 98882021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 2/03/2021 | 34 |
| 5 | 13/01/2021 | 95862021 | DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 30 | 25/02/2021 | 31 |
| 6 | 12/01/2021 | 84022021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 2/03/2021 | 35 |
| 7 | 12/01/2021 | 83712021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 26/02/2021 | 33 |
| 8 | 12/01/2021 | 82522021 | DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 1/03/2021 | 34 |
| 9 | 12/01/2021 | 82362021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 2/03/2021 | 35 |
| 10 | 12/01/2021 | 82202021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 26/02/2021 | 33 |
| 11 | 12/01/2021 | 71962021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 25/02/2021 | 32 |
| 12 | 9/01/2021 | 62452021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 2/03/2021 | 36 |
| 13 | 8/01/2021 | 58652021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 2/03/2021 | 36 |
| 14 | 8/01/2021 | 53512021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 2/03/2021 | 36 |
| 15 | 7/01/2021 | 50232021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 22/02/2021 | 31 |
| 16 | 6/01/2021 | 34432021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 26/02/2021 | 36 |
| 17 | 6/01/2021 | 28222021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 21/02/2021 | 31 |
| 18 | 6/01/2021 | 28152021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 25/02/2021 | 35 |
| 19 | 5/01/2021 | 17492021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 21/02/2021 | 32 |
| 20 | 4/01/2021 | 4602021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 22/02/2021 | 34 |
| 21 | 4/01/2021 | 4322021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 22/02/2021 | 34 |
| 22 | 4/01/2021 | 4242021 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 21/02/2021 | 33 |

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 que llegaron a la entidad en marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre del 2020, enero y febrero del 2021.

# CONCLUSIONES

De acuerdo a las PQRSD interpuestas por los ciudadanos en febrero de 2021 ante la CVP, se puede indicar:

En relación a las tipologías, la entidad utilizo 19,16 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD gestionadas.

De las 575 PQRSD recibidas en febrero, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 85,57% (492), seguido de la Solicitud de Copia con un 4,35% (25), Derecho de Petición de Interés General con 4,17% (24), la Solicitud de Acceso a la Información 2,78% (16), Reclamo y consulta con un 1,22 (7), Queja con un 0,52% (3) y la Felicitación con 0,17% (1).

El canal más utilizado durante febrero por la ciudadanía fue el canal e-mail con una participación del 51,48% (296), el escrito con 43,13% (248), el web 5,22% (30) y el canal telefónico con un 0,17% (1).

Por último, es de resaltar la importancia del seguimiento que realiza la Dirección de Gestión Corporativa y CID - 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 (08 de 2021)