**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**INFORME DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD, PRIMER SEMESTRE 2020**

**Periodo: 01 de enero al 30 de junio de 2020**

**Bogotá D.C., 27 de agosto de 2020**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

1. OBJETIVO Y ALCANCE 4

2. METODOLOGÍA 4

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2020 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 EL PRIMER SEMESTRE 2020 11

4.1. PQRSD cerradas en el período 11

4.2. Respuestas con Cierre Inoportuno primer semestre 2020 12

5. CONCLUSIONES 18

### 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 primer semestre de 2020 a través de sus diferentes canales de atención.

Se identificarán las tipologías interpuestas, las dependencias receptoras y emisoras de las PQRSD. 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/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 la oportunidad para resolver y el registro de la respuesta definitiva en el SDQS, por parte de 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 el primer semestre del 2020.

# METODOLOGÍA

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

# GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2020

## Número de PQRSD recibidas

Durante el primer semestre del 2020 se recibieron 1508 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. ‬ ‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬‬

Fuente: Bogotá te escucha

## 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 54,97% (829), el e-mail con 36,40% (549) y el web 8,02% (121).

Fuente: Bogotá te escucha

## Tipologías

De las 1508 PQRSD recibidas en en el primer semestre del 2020, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 83,48% (1259), seguido de las Solicitudes de Copia 4,50% (68) y las Solicitudes de Acceso a la Información con un 3,84% (58).

Fuente: Bogotá te escucha

## Subtemas Más Reiterados

Los subtemas más reiterados fueron: Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con 34,88% (518), Programa de Reasentamientos Humanos con un 30,70% (456) y Subsidio para Mejoramiento de Vivienda con el 7,81% (116).

| TABLA No. 2 – PQRSD SUBTEMAS MÁS REITERADOS | | |
| --- | --- | --- |
| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE |
| TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2 | 518 | 34,88% |
| PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | 456 | 30,70% |
| SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | 116 | 7,81% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 115 | 7,74% |
| RELOCALIZACION TRANSITORIA DE FAMILIAS EVACUADAS POR EL IDIGER | 95 | 6,39% |
| ASISTENCIA TECNICA PARA LICENCIA DE CONSTRUCCION | 57 | 3,83% |
| TEMAS DE CONTRATACION PERSONAL/RECURSOS FISICOS | 48 | 3,23% |
| OBRAS DE INTERVENCION EN MEJORAS DE BARRIOS | 28 | 1,88% |
| TRAMITES ADMINISTRATIVOS | 22 | 1,48% |
| DISPONIBILIDAD DE SERVICIO | 15 | 1,01% |
| PETICIONES - ENTES DE CONTROL | 4 | 0,26% |
| PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION | 3 | 0,20% |
| SERVICIOS O TRAMITES DE LA ENTIDAD | 3 | 0,20% |
| TRAMITES FINANCIEROS | 2 | 0,13% |
| INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION | 1 | 0,06% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 1 | 0,06% |
| VEEDURIAS CIUDADANAS | 1 | 0,06% |
| Total general | **1485** | **100,00%** |

Fuente: Bogotá te escucha

## Número de PQRSD Trasladadas por No Competencia

Del total de PQRSD recibidas en la Entidad durante el primer semestre del 2020, 104 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

| **TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA** | | |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| SECRETARIA DEL HABITAT | 67 | 64,62% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 18 | 17,30% |
| CATASTRO | 3 | 2,88% |
| ETB - EMPRESA DE TELEFONOS | 2 | 1,92% |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 2 | 1,92% |
| ACUEDUCTO – EAB | 1 | 0,96% |
| CODENSA | 1 | 0,96% |
| ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO | 1 | 0,96% |
| IDU | 1 | 0,96% |
| IPES | 1 | 0,96% |
| PERSONERIA DE BOGOTA | 1 | 0,96% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1 | 0,96% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 1 | 0,96% |
| SECRETARIA DE LA MUJER | 1 | 0,96% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | 0,96% |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 0,96% |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 1 | 0,96% |
| **Total general** | **104** | **100,00%** |

Fuente: Bogotá te escucha

## Subtema Veedurías Ciudadanas

Durante el primer semestre del 2020 tan solo hubo una petición con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular, la cual fue registrada con el número 443352020 en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha.

## Participación por Localidad

De acuerdo con la información proporcionada, se encontró que 40 PQRSD fueron interpuestas por ciudadanos de la localidad de Ciudad Bolívar.

Fuente: Bogotá te escucha

## Participación por Estrato Socioeconómico

De las 1508 PQRSD interpuestas en el primer semestre del 2020 prevalecen los estratos socioeconómicos 1 con una participación del 14,38% (217) y el estrato 2 con 14,45% (218), los cuales corresponde al grupo objetivo de la Entidad.

Fuente: Bogotá te escucha

## Tipo de Requiriente

De las 1508 PQRSD interpuestas, el 97,74% (1474) son personas naturales.

Fuente: Bogotá te escucha

## 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 | 1487 | 98,60% |
| Anónimo | 21 | 1,39% |
| **TOTAL** | **1508** | **100,00%** |

Fuente: Bogotá te escucha

## 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 el primer semestre del 2020 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 el primer semestre del 2020 la Entidad no recibió peticiones con referencia a mejorar el servicio que prestó la Entidad.

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

R/ta: la Entidad no recibió PQRSD en el primer semestre del 2020 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 el primer semestre del 2020 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, PRIMER SEMESTRE DEL 2020

## PQRSD cerradas en el periodo

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** |
| DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | 504 | 43 | 547 |
| DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION | 471 | 58 | 529 |
| DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | 141 | 30 | 171 |
| DIRECCION JURIDICA | 57 | 3 | 60 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA | 47 | 4 | 51 |
| DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 32 | 4 | 36 |
| DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS | 28 | 4 | 32 |
| SUBDIRECCION FINANCIERA | 16 |  | 16 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 12 | 2 | 14 |
| OFICINA TIC | 11 |  | 11 |
| OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO | 8 |  | 8 |
| OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA | 7 |  | 7 |
| DIRECCION GENERAL | 2 |  | 2 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 1 |  | 1 |
| **Total general** | **1337** | **148** | **1485** |

Fuente: Bogotá te escucha

## 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 y junio en la actual vigencia.

| TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO 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 |
| 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 |
| 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 | 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |
| 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 PETIC DE INTERES PARTICULAR | 30 | 13/07/2020 | 32 |
| 54 | 22/05/2020 | 1155472020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETIC DE INTERES PARTICULAR | 30 | 14/07/2020 | 33 |
| 55 | 22/05/2020 | 1154702020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETIC DE INTERES PARTICULAR | 30 | 10/07/2020 | 31 |
| 56 | 22/05/2020 | 1155352020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETIC DE INTERES PARTICULAR | 30 | 10/07/2020 | 31 |
| 57 | 21/05/2020 | 1147872020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETIC DE INTERES PARTICULAR | 30 | 22/07/2020 | 39 |
| 58 | 21/05/2020 | 1137312020 | DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETIC DE INTERES PARTICULAR | 30 | 09/07/2020 | 31 |
| 59 | 20/05/2020 | 1131742020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETIC DE INTERES PARTICULAR | 30 | 08/07/2020 | 31 |
| 60 | 20/05/2020 | 1117522020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETIC DE INTERES PARTICULAR | 30 | 08/07/2020 | 31 |
| 61 | 20/05/2020 | 1117482020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETIC DE INTERES PARTICULAR | 30 | 08/07/2020 | 31 |
| 62 | 20/05/2020 | 1117382020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETIC DE INTERES PARTICULAR | 30 | 08/07/2020 | 31 |
| 63 | 20/05/2020 | 1117312020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | DERECHO DE PETIC 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 PETIC 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 101 | 18/06/2020 | 1464692020 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 20 | 28/07/2020 | 25 |

Fuente: Bogotá te escucha

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 y junio del 2020.

# CONCLUSIONES

De acuerdo a las PQRSD interpuestas por los ciudadanos en el primer semestre del 2020 ante la CVP, se puede indicar:

De las PQRSD (1508) recibidas en el semestre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 83,48% (1259), seguido de las Solicitudes de Copia con 4,50% (68) y las Solicitudes de Acceso a la Información con un 3,84% (58).

El canal escrito fue el más utilizado durante el primer semestre con una participación del 54,97% (829), seguido del e-mail con 36,40% (549) y el web 8,02% (121).

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 Combita Cáceres – Profesional Especializado Grado 222-05