

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

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



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 Trasladas por No Competencia	8
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas	9
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 EL PRIMER SEMESTRE 2020 ...	13
4.1. PQRSD cerradas en el período	13
4.2. Respuestas con Cierre Inoportuno primer semestre 2020.....	14
5. CONCLUSIONES	25

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

1. 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.

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 el primer semestre del 2020.

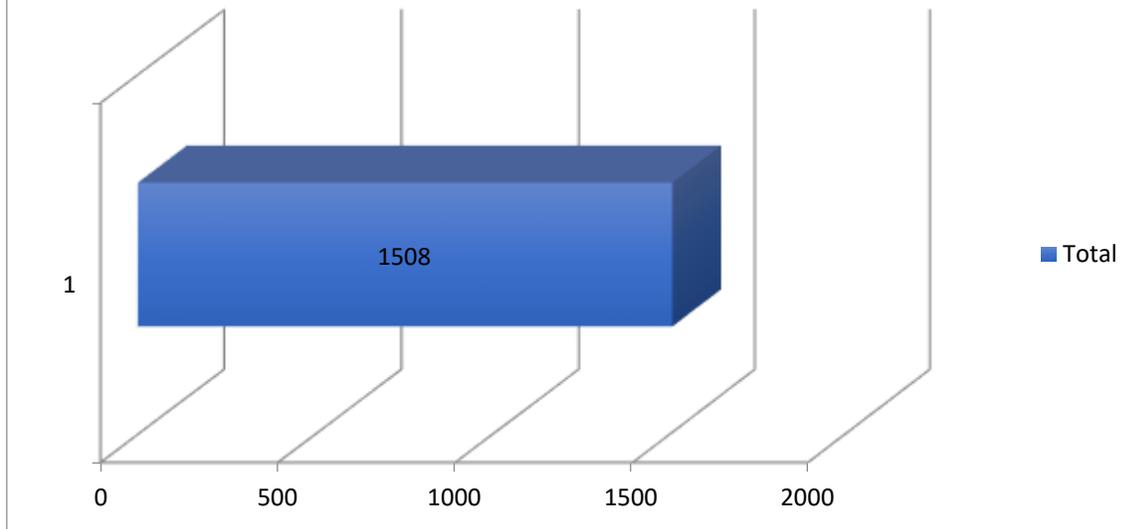
La información del reporte del mes es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición, asunto y nombre del peticionario. Al reporte generado, se le incorpora columnas para el cálculo de Tiempo de Ley (días hábiles), el cálculo en días hábiles de respuesta y la columna que indica si la respuesta fue Oportuna o Inoportuna.

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

3.1. 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.

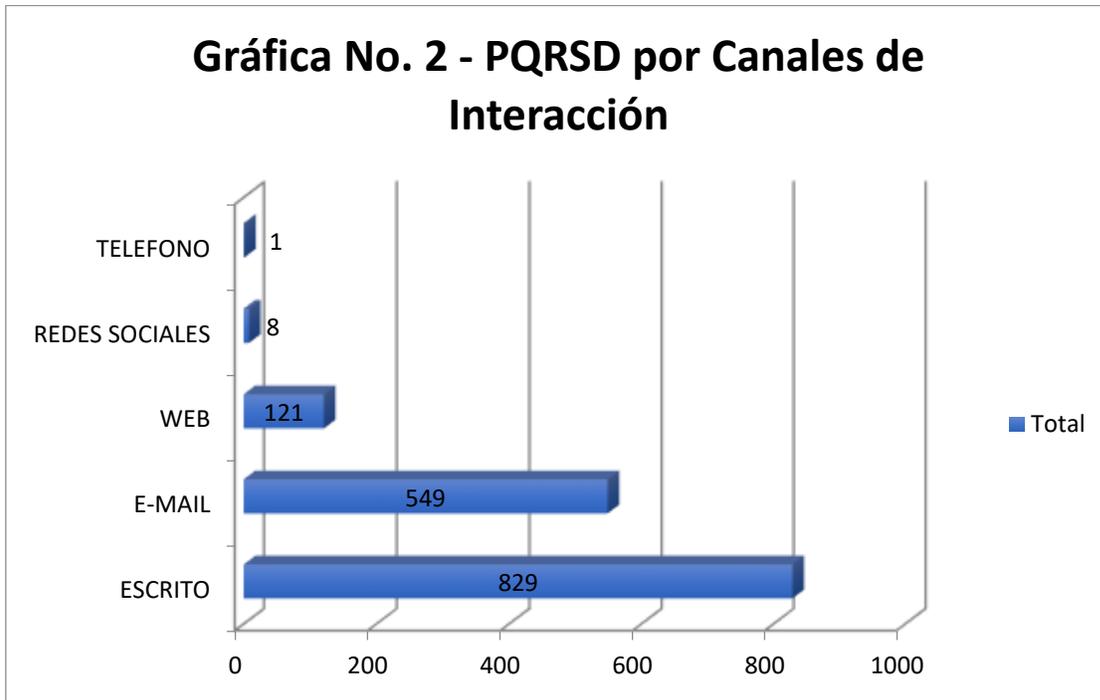
Gráfica No. 1 - PQRSD Recibidas en el primer semestre del 2020



Fuente: Bogotá te escucha

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

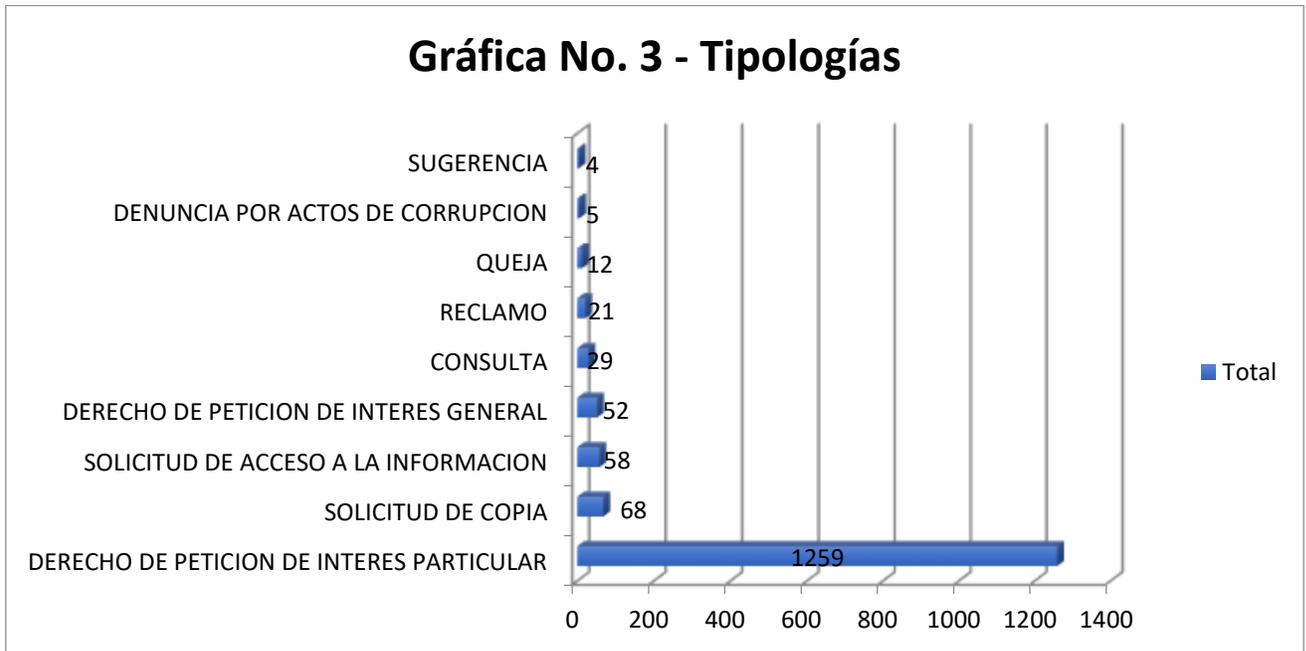


Fuente: Bogotá te escucha

3.3. 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 Acceso a la Información con 4,50% (68) y las Solicitudes de Acceso a la Información con un 3,84% (58).

Gráfica No. 3 - Tipologías



Fuente: Bogotá te escucha

3.4. 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%

TABLA No. 2 – PQRSD SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
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

3.5. Número de PQRSD Trasladas 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%

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0,96%
SECRETARIA GENERAL	1	0,96%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,96%
Total general	104	100,00%

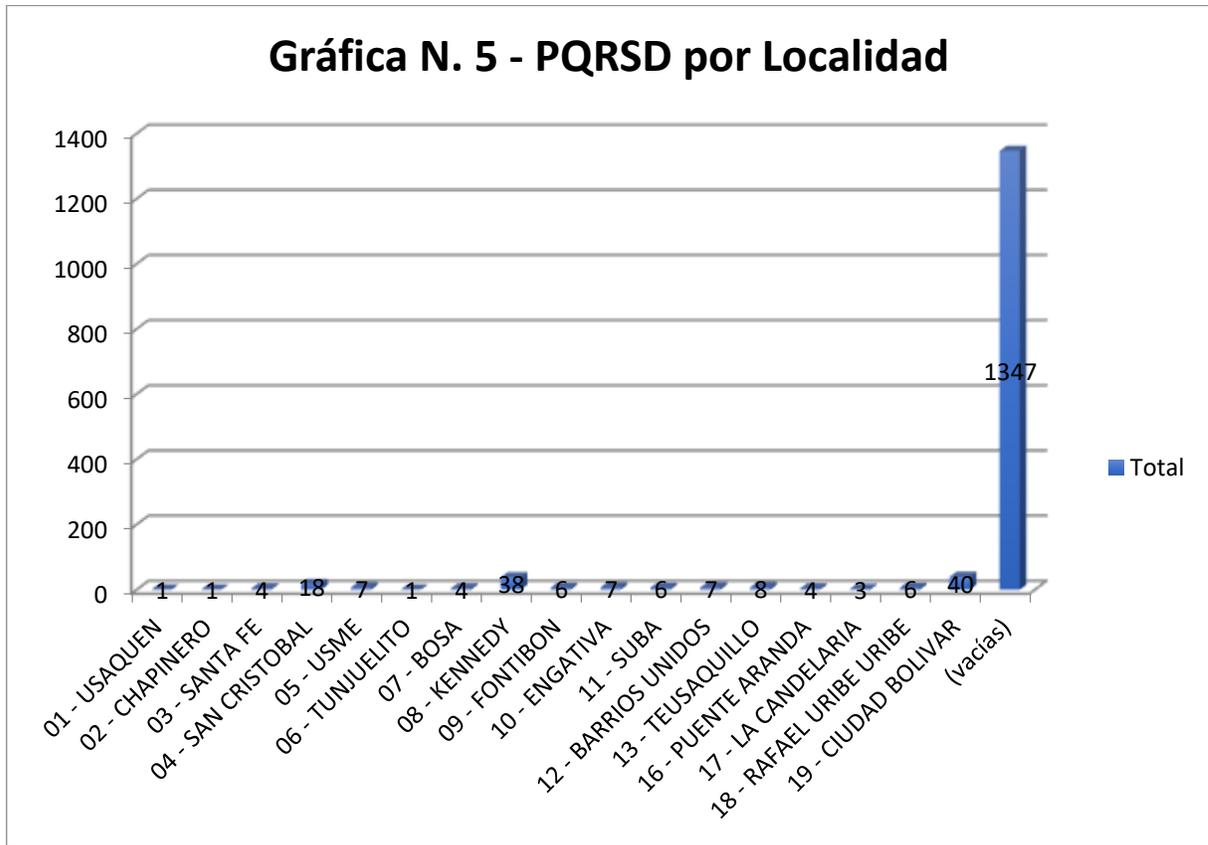
Fuente: Bogotá te escucha

3.6. 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.

3.7. Participación por Localidad

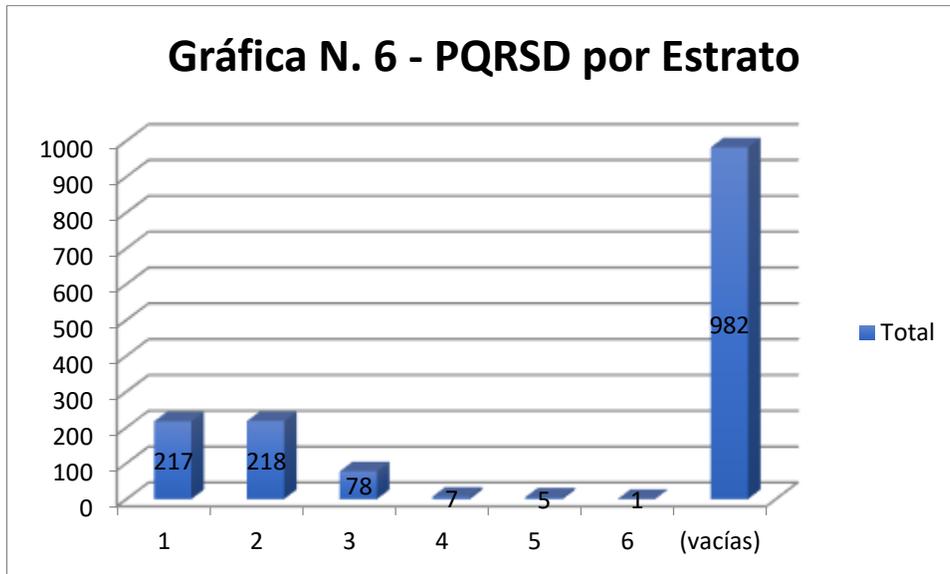
De acuerdo con la información proporcionada, se encontró que 40 PQRSD fueron interpuestas por ciudadanos de la localidad de Ciudad Bolívar.



Fuente: Bogotá te escucha

3.8. Participación por Estrato Socioeconómico

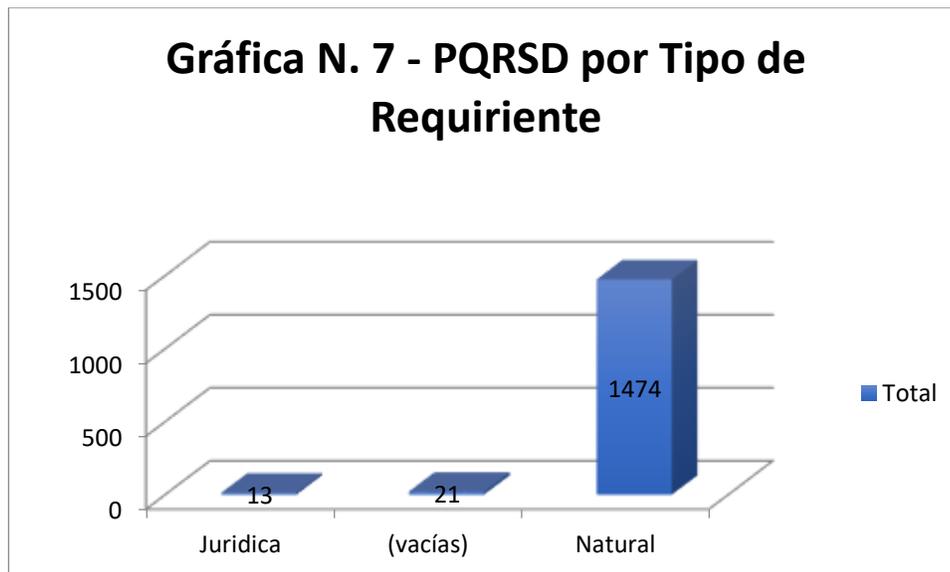
De las 1508 PQRSD interpuestas en el primer semestre del 2020 prevalecen los estratos socioeconómicos 1 con una participación del 14,38% (217) y el estrato 2 con 14,45% (218), los cuales corresponde al grupo objetivo de la Entidad.



Fuente: Bogotá te escucha

3.9. Tipo de Requiriente

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



Fuente: Bogotá te escucha

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

Fuente: Bogotá te escucha

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

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

- d) 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.

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD, PRIMER SEMESTRE DEL 2020

4.1. 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

4.2. 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	15	24/02/20	25

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
				PARTICULAR			
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

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
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 Y JUNIO 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 PETICIÓN 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 PETICIÓN INTERES PARTICULAR	30	22/05/20	32
35	02/04/20	663912020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	30	21/05/20	32
36	02/04/20	663792020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	30	21/05/20	32
37	29/05/2020	1235022020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICIÓN 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 PETICIÓN INTERES PARTICULAR	30	16/07/2020	32
40	28/05/2020	1216432020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	30	16/07/2020	32

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
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

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
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 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

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
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
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	31

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
						julio del 2020	
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

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
76	03/06/2020	1298852020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	22/07/2020	31
77	03/06/2020	1298802020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	22/07/2020	31
78	03/06/2020	1296222020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	29/07/2020	36
79	03/06/2020	1295562020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	28/07/2020	35
80	04/06/2020	1312262020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	24/07/2020	32
81	04/06/2020	1311842020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	23/07/2020	31
82	05/06/2020	1324052020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	30/07/2020	35
83	05/06/2020	1323952020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	28/07/2020	33
84	05/06/2020	1322912020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	30	24/07/2020	31

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
85	08/06/2020	1340482020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	28/07/2020	32
86	08/06/2020	1339712020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	28/07/2020	32
87	08/06/2020	1337392020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	28/07/2020	32
88	09/06/2020	1356722020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	30/07/2020	33
89	09/06/2020	1353302020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	03/08/2020	35
90	11/06/2020	1390302020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	30/07/2020	31
91	11/06/2020	1389682020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	05/08/2020	35
92	12/06/2020	1403862020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	05/08/2020	34
93	16/06/2020	1426672020	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	05/08/2020	33

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
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.

5. 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