**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**DICIEMBRE 2018**

En cumplimiento de lo dispuesto en las normas, Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, Estatuto Orgánico de Bogotá, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010, nos permitirnos presentar el presente Informe de Gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que la Caja de la Vivienda Popular (CVP) recibió durante el mes de diciembre del 2018.

1. **NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

Durante diciembre de 2018, se recibió un total de 260 PQRSD ciudadanas, las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

Grafica 1. PQRSD recibidas en diciembre

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **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 87,69% (228), canal Web con un 6,92% (18) y Presencial con una participación del 2,69% (7).

Grafica 2. PQRSD recibidas por los canales de atención

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **TIPOLOGÍAS**

Del total de PQRSD (260) recibidas en diciembre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 91,92% (239), seguido del Derecho de Petición de Interés General con una participación del 2,69% (7) y la Solicitud de Copia con un 2,31% (6).

Grafica 3. PQRSD por tipología

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Para el mes de diciembre no existieron Solicitudes de Acceso a la Información Publica ante la Caja de la Vivienda Popular.

1. **SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Para este periodo, los subtemas más solicitados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos siendo el más relevante con una participación del 39,23% (102); seguido por Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 33,85% (88); y Subsidio para Mejoramiento de Vivienda con el 11,54% (30).

| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE (%) |
| --- | --- | --- |
| Programa de reasentamientos humanos | 102 | 39,23% |
| Titulación predial en estratos 1 y 2 | 88 | 33,85% |
| Subsidio para mejoramiento de vivienda | 30 | 11,54% |
| Atención y servicio a la ciudadanía | 15 | 5,77% |
| Asistencia técnica para mejoras de vivienda | 10 | 3,84% |
| Total 5 subtemas | 245 | 94,23% |
| Otros subtemas | 15 | 5,77% |
| TOTAL | **260** | **100,0%** |

Tabla 1. PQRSD interpuestas por subtemas

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **NUMERO DE PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA**

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante el mes de diciembre, ninguna petición fue trasladada por no competencia a otra entidad.

1. **SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

En el mes de diciembre del 2018 no existieron subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

1. **PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERÍODO ACTUAL**

De las 260 (100%) PQRSD recibidas en diciembre, el 25,77% (67) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo de recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 97,01% (65) de ellas.

De las anteriores 65 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, del 98,46% (64) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 1 (1,54%) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En total, de las recibidas en diciembre, se solucionaron 183 (100,00%) PQRSD, 65 (35,52%) se cerraron en el mismo periodo de presentación y 118 (64,48%) PQRSD se cerraron de forma anticipada, así la fecha de respuesta determinara que su solución debería ser en el siguiente mes.

En la siguiente tabla (Tabla No. 3), podemos observar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la dependencia que más PQRSD soluciono, con 76 (100%); de las cuales el 100% fueron solucionadas en los tiempos que determina la Ley.

| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1)[[1]](#footnote-1) | NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)[[2]](#footnote-2) | PORCENTAJE ((2) / (1)\*100) |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 107 | 72 | 67,29% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 93 | 76 | 81,72% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 37 | 18 | 48,65% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 8 | 7 | 87,50% |
| Área de Servicio a la Ciudadanía | 5 | 4 | 80,00% |
| Dirección Jurídica | 5 | 4 | 80,00% |
| Sub Dirección Financiera | 3 | 1 | 33,33% |
| Sub Dirección Administrativa | 1 | 1 | 100,00% |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 1 | 0 | 0,00% |
| TOTAL | **260** | **183** | **70,38%** |

Tabla 3. PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN LOS PERIODO(S) ANTERIOR(ES)**

De los periodos anteriores (noviembre), se tienen 163 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en diciembre. De estas, 157 (96,32%) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 6 (3,68%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley.

| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES  | NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES  | TOTAL REQ. CERRADO POR DEPENDENCIA / TOTAL GENERAL |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 61 | 61 | 100% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 52 | 52 | 100% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 31 | 31 | 100% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 7 | 7 | 100% |
| Sub Dirección Financiera | 6 | 6 | 100% |
| Dirección General | 5 | 5 | 100% |
| Dirección Jurídica | 1 | 1 | 100% |
| TOTAL | **163** | **163** | 100% |

Tabla 4. PQRSD cerradas del periodo anterior en el periodo actual

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA**

En la siguiente tabla, se puede observar los tiempos promedios para las respuestas generadas y cerradas en el SDQS para el mes de diciembre de 2018. Para el presente mes no se encontraron tres (3) tipologías con tiempos promedios de respuesta inoportunos.

| DEPENDENCIA | TIPOLOGIA | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| --- | --- | --- |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL(15 días hábiles) | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR(15 días hábiles) | FELICITACIÓN(15 días hábiles) | QUEJA(15 días hábiles) | RECLAMO(15 días hábiles) | SOLICITUD DE COPIA(10 días hábiles) |
| Área de servicio a la ciudadanía |  | 1,33 | **18,00** |  |  |  | **9,67** |
| Dirección de mejoramiento de barrios | 7,00 | 10,00 |  | **16,50** |  |  | **11,17** |
| Dirección de mejoramiento de vivienda |  | 9,23 |  |  | 7,00 | **11,00** | **9,08** |
| Dirección de reasentamientos humanos | 10,00 | 8,57 | 1,00 |  |  | 6,33 | **6,48** |
| Dirección de urbanizaciones y titulación | 15,00 | 6,83 |  |  |  | 6,33 | **9,39** |
| Sub dirección administrativa |  | 7,00 |  |  |  |  | **7,00** |
| Sub dirección financiera |  | 9,71 |  |  |  |  | **9,71** |
| Dirección general |  | 12,00 |  |  |  |  | **12,00** |
| Dirección jurídica |  | 7,00 |  |  |  |  | **7,00** |
| TOTAL | **10,67** | **7,97** | **9,50** | **16,50** | **7,00** | **7,89** | **8,94** |

Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta de la dependencia por tipología

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La entidad para dar respuesta a las 346 PQRSD en el mes de diciembre tenía en promedio máximo de 14,17 días hábiles. Y como resultado de la gestión adelantada se logró dar respuestas las mencionadas PQRSD en tan solo 8,94 días hábiles; esto representa una eficiencia del 36,90%, permitiendo un ahorro de 5,23 días hábiles.

La tipología con mayor eficiencia en sus respuestas son los Derechos de Petición de Interés Particular, con un promedio de 46,90%. Y la dependencia que mejor gestiono las respuestas a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un promedio de 6,48 días hábiles.

1. **PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD**

Durante el mes de diciembre, de acuerdo a la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 260 PQRSD, demuestran que el 10,77% (28) provienen de la localidad de Rafael Uribe Uribe, el 10,38% (27) vienen de la localidad de Ciudad Bolivar.

Grafica 4. PQRSD por Localidad

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO**

Dentro de la informacion reportada en las 260 PQRSD interpuestas en el mes de diciembre, la gran mayoria de los ciudadanos registraron su estrato socioeconomico donde prevalece el 1 y 2 con una participacion del 18,46% y 41,92% (48 y 109) respectivamente, los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.

Grafica 5. PQRSD por Estrato

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **TIPO DE REQUIRIENTE**

De las 260 (100%) PQRSD interpuestas ante la CVP, el 96,15% (250) son personas naturales, el 2,31% (6) son personas juridicas y el 1,54% (4) no suministraron esta información.

Grafica 6 PQRSD interpuestas por tipo de requiriente

Fuente: SDQS

1. **CALIDAD DEL REQUIRIENTE**

Las normas colombianas permiten que cualquier persona natural o judirica presente peticiones respetuosas a las autoridades, como esta contemplado en el articulo 23 de la Constitución Politica de Colombia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PETICIONARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Anónimo | 4 | 1,54% |
| Identificado | 256 | 98,46% |
| TOTAL | **260** | **100,0%** |

Tabla 6. PQRSD por calidad de requirente

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

En el mes de diciembre se recibieron 260 PQRSD, el canal escrito es el más utilizado con un total de 228 (87,69%) PQRSD. Y la tipología denominada como Derechos de Petición de Interés Particular fue la más interpuesta, con un total de 239 (91,92%) PQRSD.

Es de resaltar la importancia del seguimiento que realiza Servicio al Ciudadano a las PQRSD, por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reporta de manera semanal todos los requerimientos que tienen todas las dependencias de C.V.P., como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada dependencia o área de la entidad.

**CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA**

Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)

 Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado grado 222-05

Reviso: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

1. Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en diciembre y que tenían fecha imperativa de solución en el mismo mes. [↑](#footnote-ref-1)
2. Aquí se relacionan las PQRSD que se solucionaron en el mismo mes de presentación. [↑](#footnote-ref-2)