**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

**Periodo: 01 al 31 de enero de 2024**

**Bogotá D.C., 19 de febrero de 2024**

TABLA DE CONTENIDO

[INTRODUCCIÓN 3](#_bookmark0)

1. [OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_bookmark1)
2. [METODOLOGÍA 4](#_bookmark2)
3. [GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN ENERO 5](#_bookmark3)
   1. [Número de PQRSD recibidas y registradas 5](#_bookmark4)
   2. [Canales de Interacción 5-6](#_bookmark5)
   3. [Tipologías 6-7](#_bookmark6)
   4. [Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante enero… 7-8](#_TOC_250002)
   5. [Número de PQRSD por Tipo de trámite o servicio 9](#_TOC_250001)
   6. [Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia](#_bookmark7) 9-10
   7. [Subtema Veedurías Ciudadanas 10](#_bookmark8)
   8. [Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos 10](#_bookmark9)
   9. [Participación por Estrato Socioeconómico 10](#_bookmark10)-11
   10. [Tipo de Requirente 11](#_TOC_250000)
   11. [Calidad del Requirente 12](#_bookmark11)
4. [OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD 12](#_bookmark12)
   1. [PQRSD cerradas en el período 12](#_bookmark13)
   2. [Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología 12-13](#_bookmark14)
5. [RESPUESTAS INOPORTUNAS VIGENCIA](#_bookmark15) 2023 13-14-15-16-17-18-19
6. [CONCLUSIONES](#_bookmark15) 20

# 1. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se realiza el análisis a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que fueron registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante enero de 2024 a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

Así mismo este informe incluye la información de las PQRSD, a las cuales se les dio respuesta de manera inoportuna en enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2023.

De igual manera se identifican 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 relacionado con la oportunidad a las respuestas a las PQRSD recibidas y registradas en Bogotá te escucha.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio de los términos de Ley, el día siguiente al que 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 es analizar la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en la Caja de la Vivienda Popular en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, para enero del 2024 y las respuestas inoportunas en enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2023.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en enero del 2024, en relación con determinar el tiempo promedio empleado para registrar la respuesta definitiva en Bogotá te escucha, por las diferentes dependencias responsables de la solución a las PQRSD, canales de interacción, tipologías, número de PQRSD trasladadas por no competencia, subtema Veedurías ciudadanas, participación por localidad, participación por estrato socioeconómico, tipo de requirente y calidad del requirente.

De igual manera se incluirá la información de las PQRSD que fueron contestadas inoportunamente durante enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2023.

# METODOLOGÍA

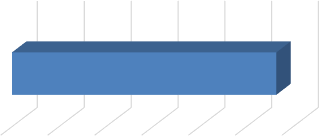
Se analizó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en enero del 2024.

La información del reporte del mes es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha de radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición y asunto. 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 REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN ENERO DE 2024

* 1. **Número de PQRSD registradas yrecibidas**

Durante enero del 2024 se registraron y recibieron 632 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”



**Gráfica No. 1 - PQRSD enero**

Total

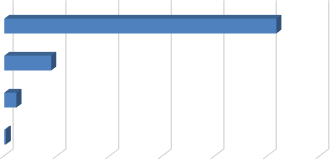
Total

632

Fuente: Bogotá te escucha

# Canales de Interacción en Bogotá te escucha

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 81,80% (517), el canal e-mail con 14,08% (89), el canal web con un 3,64% (23) y por último el presencial con un 0,47% (3).



**Gráfica No. 2 - PQRSD por Canales de Interacción**

ESCRITO

517

E-MAIL

89

Total

WEB

23

PRESENCIAL

3

0

100

200

300

400

500

600

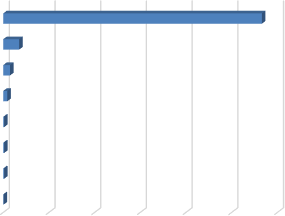
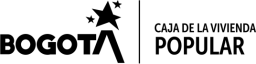
Fuente: Bogotá te escucha

# Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 632 PQRSD registradas y recibidas en enero, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,56% (566), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 5,34% (35), la Solicitud de Copia con un 2,37% (15), el Reclamo con un 1,42% (9), la Solicitud de Acceso a la Información, la Consulta y la Queja cada una con un 0,32% (2) respectivamente y por último la Denuncia por actos de corrupción con un 0,16% (1).

|  |  |
| --- | --- |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR |  |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 35 |
| SOLICITUD DE COPIA | 15 |
| RECLAMO | 9 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 2 |
| QUEJA | 2 |
| CONSULTA | 2 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 |

Fuente: Bogotá te escucha



**Gráfica No. 3 - Tipologías**

566

Total

0

100

200

300

400

500

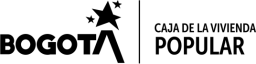
600

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, las siguientes son las solicitudes de acceso a la información que fueron registradas y recibidas por la Entidad:

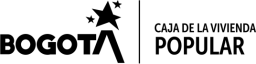
* + - Número de solicitudes de información recibidas 2
    - Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
    - Se negó la información 0

# Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante enero

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 1 – Quejas y reclamos y registrados durante el segundo semestre** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de petición** | **Respuesta Oportuna** | **Tema** | **Reitera ción en el tema durante**  **el mes** |
| 1 | 2/01/2024 | 10872024 | Dirección de  Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad pagos de arriendo relocalización transitoria | No |



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 1 – Quejas y reclamos y registrados durante el segundo semestre** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de petición** | **Respuesta Oportuna** | **Tema** | **Reitera ción en el tema**  **durante el mes** |
| 2 | 5/01/2024 | 306402024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad por con el plan terraza | Sí |
| 3 | 9/01/2024 | 338442024 | Dirección de  Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad por la respuesta a un derecho de petición | Sí |
| 4 | 11/01/2024 | 383322024 | Dirección de  Reasentamientos | Reclamo | No | Inconformidad pago de arriendo | Sí |
| 5 | 11/01/2024 | 383512024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | No | Inconformidad pago de arriendo | Sí |
| 6 | 11/01/2024 | 390762024 | Dirección de Mejoramiento de  Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad por con el plan terraza | Sí |
| 7 | 18/01/2024 | 566742024 | Dirección de Mejoramiento de  Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad por con el plan terraza | Sí |
| 8 | 22/01/2024 | 620942024 | Dirección de Mejoramiento de  Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad por con el plan terraza | Sí |
| 9 | 25/01/2024 | 680412024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | En trámite | Inconformidad por la respuesta a un derecho de petición | Sí |
| 10 | 5/01/2024 | 296692024 | Dirección de  Mejoramiento de Vivienda | Queja | Sí | Queja en contra de Camilo Londoño por el incumplimiento de sus funciones | No |
| 11 | 15/01/2024 | 492782024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Queja | Sí | Queja en contra de Mayra Vallejo por abuso en la supervisión de los ctos OPS | No |



# Número de PQRSD por Tipo de trámite o servicio

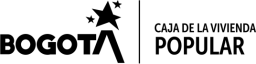
|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 2 – TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO POR PQRSD** |  |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** |
| Proceso de reasentamientos | 249 |
| Proceso estratégico | 116 |
| Programa de titulación predial a través del mecanismo de cesión a título gratuito en Bogotá | 79 |
| Asistencia técnica jurídica y social a los hogares vía  inscripciones al programa de mejoramiento de vivienda | 76 |
| En blanco | 53 |
| Titulación predial por el mecanismo de enajenación directa a través de la mediación en Bogotá | 33 |
| Supervisión interventoría de obras físicas de escala barrial en áreas de intervención en Bogotá | 6 |
| Servicio de escrituración | 4 |
| Atención a solicitudes ciudadanas | 4 |
| Proceso Misional | 4 |
| Relocalización transitoria de familias evacuadas por el  IDIGER | 3 |
| Expedición de paz y salvos y estados de cuenta de predios adjudicados | 2 |
| Trámite para el levantamiento y verificación de la condición resolutoria | 1 |
| Adquisición de la propiedad y / o mejoras de inmuebles en zonas de alto riego excluidos | 1 |
| Cancelación de hipoteca | 1 |
| **Total** | **632** |

# Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante enero, 4 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 3 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA** |  |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** |
| Secretaría del Hábitat | 2 |
| IPES | 1 |

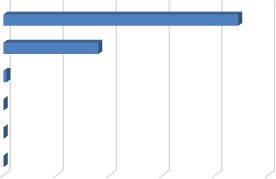
|  |  |
| --- | --- |
| Acueducto – EAAB-ESP | 1 |
| **Total** | **4** |

Fuente: Bogotá te escucha

# Subtema Veedurías Ciudadanas

En enero del 2024 no hubo peticiones con subtema de Veedurías Ciudadanas

# Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos



**Gráfica N. 4 - PQRSD por Localidad**

Total

0

100

200

300

400

500

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 04 - SAN CRISTOBAL |  |  | 444 |
| (en blanco) |  | 179 |  |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR | 6 |  |  |
| 02 - CHAPINERO | 1 |  |  |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 1 |  |  |
| 05 - USME | 1 |  |  |

Fuente: Bogotá te escucha

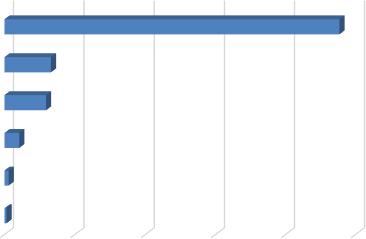
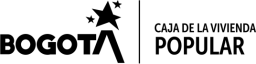
Nota: los requerimientos denominados en blanco corresponden a que la ciudadanía se abstiene de suministrar la información al momento de interponer las PQRSD.

# Participación por Estrato Socioeconómico

De las 632 PQRSD registradas y recibidas en enero prevalecen los estratos socioeconómicos 1 y 2, los cuales corresponde al grupo objetivo de la Entidad.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (en blanco) |  |  |  |  |  |  | 477 |  |
| 1 |  |  | 66 |  |  |  |  |
| 2 |  |  | 59 |  |  |  |  |
| 3 |  | 21 |  |  |  |  |  | Total |
| 4 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0 |  |  | 100 | 200 | 300 | 400 | 500 |  |

Fuente: Bogotá te escucha

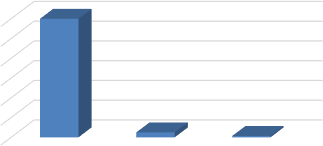


**Gráfica N. - Participación por estrato**

Nota: los requerimientos denominados en blanco corresponden a que la ciudadanía se abstiene de suministrar la información al momento de interponer las PQRSD.

# Tipo de Requirente

De las 632 PQRSD registradas y recibidas en enero, el 94,94% (600) son personas naturales.



**Gráfica N. 6 - PQRSD por Tipo de Requirente**

600

600

500

400

300

200

100

0

Total

25

7

Natural Juridica (en blanco)

Fuente: Bogotá te escucha

# Calidad del Requirente

Las normas colombianas permiten que cualquier persona, natural o jurídica, presente peticiones respetuosas a las autoridades, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TABLA No. 4 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE** | | |
| **PETICIONARIO** | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 625 | 98,89% |
| Anónimo | 7 | 1,11% |
| **TOTAL** | **632** | **100,00%** |

Fuente: Bogotá te escucha

# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

# PQRSD cerradas en el período

De las 632 PQSD registradas y recibidas durante enero del 2024, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 19 de febrero del 2024, se encuentran cerradas un total de 585 peticiones y 47 se encuentran en trámite dentro del tiempo establecido por la Ley.

# Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia enero 2024

**TABLA No. 4 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES**

**TIPOLOGÍA**

**DEPENDENCIA**

Dirección de Gestión Corporativa

Dirección Mejoramiento Barrios

10,71

7

10,55

de de

9

14

10

**DENUNCIA POR**

**ACTOS CORRUPCIÓN**

**DE**

**CONSULTA**

**DERECHO PETICIÓN INTERES GENERAL**

**DERECHO PETICIÓN INTERES PARTICULAR**

**DE DE**

**DE DE**

**RECLAMO**

**QUEJA**

**SOLICITUD ACCESO A**

**DE LA**

**INFORMACIÓN**

**SOLICITUD COPIA**

**DE**

**SUGERENCIA**

**FELICITACIÓN**

**TOTAL, GENERAL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dirección de  Mejoramiento de Vivienda |  |  | 14,38 | 13,64 | 17,5 | 15 |  |  |  |  | 13,90 |
| Dirección de Reasentamientos |  | 12 | 14 | 14,17 | 14 | 15 |  | 10,5 |  |  | 14,08 |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación |  | 8 | 7,07 | 9,17 |  |  |  | 7,7 |  |  | 8,88 |
| Dirección Jurídica |  |  |  | 13,38 |  |  |  |  |  |  | 13,38 |
| Oficina de Control Interno |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  | 4 |
| Oficina Asesora de Planeación |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  | 4 |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 3 |  |  | 5,67 |  |  |  |  |  |  | 5 |
| Proceso de Servicio al Ciudadano |  | 20,5 |  |  |  |  |  |  |  |  | 20,5 |
| Subdirección Administrativa |  |  |  | 7,17 |  |  |  |  |  |  | 7,17 |
| Subdirección Financiera |  |  | 9 | 12,49 |  |  |  |  |  |  | 12,39 |
| **Total** | **3** | **13,8** | **10,69** | **12,18** | **15,56** | **15** |  | **8,4** |  |  | **12,05** |

Fuente: Bogotá te escucha

# Respuestas con cierre inoportuno – Vigencia 2023

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo de respues**  **-ta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 1 | 10/01/2023 | 80442023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés General | 15 | 01/02/2023 | 16 |
| 2 | 13/01/2023 | 163052023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 08/02/2023 | 18 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo de respues**  **-ta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 3 | 13/01/2023 | 165112023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 06/02/2023 | 16 |
| 4 | 13/01/2023 | 165842023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 06/02/2023 | 16 |
| 5 | 16/01/2023 | 205662023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 07/02/2023 | 16 |
| 6 | 16/01/2023 | 206252023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 08/02/2023 | 17 |
| 7 | 02/02/2023 | 556492023 | Subdirección Administrativa | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | Respuesta parcial 22/02/2023  Respuesta Definitiva  17/03/2023 | 14-31 |
| 8 | 1/03/2023 | 1119212023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición  de Interés Particular | 15 | 24/03/2023 | 16 |
| 9 | 2/03/2023 | 1138552023 | Dirección de Reasentamientos | Solicitud de Copia | 10 | 17/03/2023 | 11 |
| 10 | 2/03/2023 | 1151022023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición  de Interés Particular | 15 | 28/03/2023 | 17 |
| 11 | 7/03/2023 | 1223272023 | Dirección de Reasentamientos | Solicitud de Copia | 10 | 24/03/2023 | 12 |
| 12 | 8/03/2023 | 1253162023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición  de Interés Particular | 15 | 31/03/2023 | 16 |
| 13 | 8/03/2023 | 1252872023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición  de Interés Particular | 15 | 31/03/2023 | 16 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo de respues**  **-ta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 14 | 8/03/2023 | 1252362023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición  de Interés Particular | 15 | 31/03/2023 | 16 |
| 15 | 8/03/2023 | 1247572023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición  de Interés Particular | 15 | 31/03/2023 | 16 |
| 16 | 9/03/2023 | 1280542023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Solicitud de Acceso a la Información | 10 | 27/03/2023 | 11 |
| 17 | 22/03/2023 | 1467952023 | Dirección Jurídica | Derecho de petición  de Interés Particular | 15 | 17/04/2023 | 16 |
| 18 | 28/03/2023 | 1533232023 | Dirección de  Mejoramiento de Barrios | Derecho de petición de Interés General | 15 | 21/04/2023 | 16 |
| 19 | 28/03/2023 | 1583572023 | Subdirección Administrativa | Derecho de petición  de Interés Particular | 15 | 21/04/2023 | 16 |
| 20 | 28/03/2023 | 1582512023 | Subdirección Administrativa | Derecho de petición  de Interés Particular | 15 | 21/04/2023 | 16 |
| 21 | 28/03/2023 | 1580242023 | Subdirección Administrativa | Derecho de petición  de Interés Particular | 15 | 21/04/2023 | 16 |
| 22 | 28/03/2023 | 1573822023 | Subdirección Administrativa | Derecho de petición de Interés  Particular | 15 | Respuesta parcial 21/04/2023-  Respuesta Definitiva-  28/04/2023 | 16-21 |
| 23 | 30/03/2023 | 1631022023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés  Particular | 15 | 25/04/2023 | 16 |
| 24 | 10/04/2023 | 1738082023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |

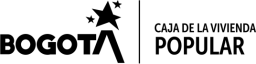
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo de respues**  **-ta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 25 | 10/04/2023 | 1739462023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 26 | 10/04/2023 | 1739552023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 27 | 10/04/2023 | 1741262023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 28 | 10/04/2023 | 1741372023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 29 | 10/04/2023 | 1741932023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 30 | 10/04/2023 | 1742602023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 31 | 10/04/2023 | 1743742023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 32 | 10/04/2023 | 1744282023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 33 | 10/04/2023 | 1744742023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 34 | 10/04/2023 | 1745752023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 35 | 10/04/2023 | 1746042023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo de respues**  **-ta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 36 | 10/04/2023 | 1747722023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 37 | 10/04/2023 | 1749262023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 38 | 10/04/2023 | 1749972023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 39 | 10/04/2023 | 1754932023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/05/2023 | 16 |
| 40 | 11/04/2023 | 1761392023 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 4/05/2023 | 16 |
| 41 | 17/04/2023 | 1863042023 | Dirección de Reasentamientos | Solicitud de copia | 10 | 3/05/2023 | 11 |
| 42 | 17/04/2023 | 1865712023 | Dirección de Reasentamientos | Solicitud de copia | 10 | 3/05/2023 | 11 |
| 43 | 20/04/2023 | 1928932023 | Dirección de Mejoramiento de Barrios | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 15/05/2023 | 16 |
| 44 | 04/05/2023 | 2149142023 | Dirección Jurídica | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 31/05/2023 | 18 |
| 45 | 16/05/2023 | 2337662023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 08/06/2023 | 16 |
| 46 | 9/06/2023 | 2728142023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 6/07/2023 | 16 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo de respues**  **-ta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 47 | 21/06/2023 | 2867942023 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 14/07/2023 | 16 |
| 48 | 25/06/2023 | 2913602023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 18/07/2023 | 16 |
| 49 | 28/08/2023 | 3679352023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 19/09/2023 | 16 |
| 50 | 10/08/2023 | 3451952023 | Dirección Jurídica | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 08/09/2023 | 20 |
| 51 | 31/08/2023 | 3738122023 | Dirección Jurídica | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 02/10/203 | 22 |
| 52 | 4/10/2023 | 4399682023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 27/10/2023 | 16 |
| 53 | 5/10/2023 | 4426852023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 30/10/2023 | 16 |
| 54 | 26/10/2023 | 4750472023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 30/10/2023 | 16 |
| 55 | 7/12/2023 | 5495492023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/01/2024 | 16 |
| 56 | 13/12/2023 | 5554422023 | Dirección Jurídica | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 22/01/2024 | 25 |
| 57 | 14/12/2023 | 5584142023 | Dirección Jurídica | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 15/01/2024 | 19 |
| 58 | 29/12/2023 | 5837952023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 24/01/2024 | 16 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo de respues**  **-ta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 59 | 1/12/2023 | 5425962023 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/01/2024 | 20 |
| 60 | 4/12/2023 | 5438132023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/01/2024 | 19 |
| 61 | 5/12/2023 | 5464882023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/01/2024 | 18 |
| 62 | 11/12/2023 | 5518512023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 4/01/2024 | 16 |
| 63 | 15/12/2023 | 5595282023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 11/01/2024 | 16 |
| 64 | 15/12/2023 | 5596422023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 11/01/2024 | 16 |
| 65 | 27/12/2023 | 5794772023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 22/01/2024 | 16 |
| 66 | 27/12/2023 | 5802822023 | Dirección Jurídica | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 22/01/2024 | 16 |
| 67 | 7/12/2023 | 5495492023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 3/01/2024 | 16 |
| 68 | 13/12/2023 | 5554422023 | Dirección Jurídica | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 22/01/2024 | 25 |
| 69 | 14/12/2023 | 5584142023 | Dirección Jurídica | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 15/01/2024 | 19 |

Fuente: Bogotá te escucha



## CONCLUSIONES

De acuerdo con las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en enero de 2024 ante la Caja de la Vivienda Popular - CVP, se puede concluir que:

* En relación con las tipologías, la Entidad utilizo 12,05 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD.
* 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 81,80% (517), el canal e-mail con 14,08% (89), el canal web con un 3,64% (23) y por último el presencial con un 0,47% (3).
* De las 632 PQRSD registradas y recibidas en enero, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,56% (566), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 5,34% (35), la Solicitud de Copia con un 2,37% (15), el Reclamo con un 1,42% (9), la Solicitud de Acceso a la Información, la Consulta y la Queja cada una con un 0,32% (2) respectivamente y por último la Denuncia por actos de corrupción con un 0,16% (1).
* Por último y no obstante la responsabilidad de cada una de las dependencias de la CVP, de dar respuesta oportuna a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, es importante tener en cuenta el seguimiento que realiza la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano, a las PQRSD por medio de la herramienta denominada 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 una de las dependencias de la Entidad, con el fin de que se efectué su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.

## MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO

**Directora de Gestión Corporativa**

[mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co)

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista