**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

**Periodo: 01 al 30 de abril de 2024**

**Bogotá D.C., 20 de mayo 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 ABRIL 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 abril 7-8](#_TOC_250000)
	5. Número de PQRSD por Tipo de trámite o servicio 9
	6. [Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia](#_bookmark7) 9-10
	7. [Subtema Veedurías Ciudadanas 10](#_bookmark8)
	8. Tipo de Requirente 10
	9. [Calidad del Requirente 10](#_bookmark9)
4. [OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD 11](#_bookmark10)
	1. [PQRSD cerradas en el período 11](#_bookmark11)
	2. [Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología 11](#_bookmark12)
5. [RESPUESTAS INOPORTUNAS PRIMER TRIMESTRE 2024](#_bookmark13) 13-30
6. [CONCLUSIONES](#_bookmark13) 30-31

# 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 abril 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 durante el primer trimestre del 2024.

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 abril del 2024 y las respuestas inoportunas en el primer trimestre del 2024.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en abril 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, quejas y reclamos recibidos y registrados, peticiones clasificadas por subtema o tipo de trámite, número de PQRSD trasladadas por no competencia, subtema Veedurías ciudadanas, tipo de requirente y calidad del requirente.

De igual manera se incluirá la información de las PQRSD que fueron contestadas inoportunamente durante el primer trimestre del 2024

# 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 abril 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 ABRIL DE 2024

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

Durante abril del 2024 se registraron y recibieron 577 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 abril**

Total

Total

577

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 61,18% (353), el canal e-mail con 35,36% (204), el canal web con un 3,29% (19) y el telefónico con una participación del 0,17% (1).

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

ESCRITO

353

E-MAIL

204

Total

WEB

19

TELEFONO

1

0

100

200

300

400

Fuente: Bogotá te escucha

# Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 577 PQRSD registradas y recibidas en abril, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 87,18% (503), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 5,89% (34), la Solicitud de Copia con un 4,51% (26), el Reclamo con un 1,21% (7), la Queja con un 0,69% (4), la Solicitud de Acceso a la Información con un 0,35% (2) y la Consulta con un 0,17% (1).

**Gráfica No 3 - PQRSD por tipología**

503

Total

0 100 200 300 400 500 600

|  |  |
| --- | --- |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR |  |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL |  | 34 |
| SOLICITUD DE COPIA |  | 26 |
| RECLAMO | 7 |  |
| QUEJA | 4 |  |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 2 |  |
| CONSULTA | 1 |  |

Fuente: Bogotá te escucha

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 abril

|  |
| --- |
| **TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante abril** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de petición** | **Respuesta Oportuna** | **Asunto** | **Reitera ción en el tema durante el mes** |
| 1 | 4/04/2024 | 2059292024 | Dirección deReasentamientos | Reclamo | Sí | Reclamación pagos de arriendo 2020 al 2021 | Sí |
| 2 | 9/04/2024 | 2122992024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Reclamación pagos de arriendo 2023 | Sí |
| 3 | 16/04/2024 | 2221542024 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Reclamo | Sí | Inconformidad pagos impuestos prediales | No |
| 4 | 18/04/2024 | 2257202024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Reclamación pagos de arriendo | Sí |
| 5 | 24/04/2024 | 2344102024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Reclamo | Sí | Reclamación filtración de agua por intervención plan terrazas | Sí |
| 6 | 25/04/2024 | 2356602024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Reclamo | En trámite | Reclamación por presunta desvinculación del plan terrazas | No |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante abril** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de petición** | **Respuesta Oportuna** | **Asunto** | **Reitera ción en el tema****durante el mes** |
| 7 | 29/04/2024 | 2411912024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | En trámite | Reclamación por daños porintervención plan terrazas | Sí |
| 8 | 2/04/2024 | 2011922024 | Dirección de Reasentamientos | Queja | Sí | Queja por la no reubicación definitiva | No |
| 9 | 3/04/2024 | 2047462024 | Dirección Jurídica | Queja | Sí | Queja en contra el Director de Mejoramiento de Vivienda por presunto maltrato a un contratista | No |
| 10 | 5/04/2024 | 2075092024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Queja | Sí | Queja plan terrazas | Sí |
| 11 | 16/04/2024 | 2217032024 | Subdirección Administrativa | Queja | Sí | Queja por el no pago de liquidación exfuncionaria | No |

* 1. **Número de PQRSD por subtema o tipo de servicio**

|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 2 – Subtema o tipo de servicio** |  |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** |
| Proceso de reasentamientos | 165 |
| Asistencia técnica jurídica y social a los hogares vía inscripciones al programa de mejoramiento de vivienda | 112 |
| Proceso estratégico | 90 |
| Programa de titulación predial a través del mecanismo decesión a título gratuito en Bogotá | 73 |
| En blanco | 38 |
| Servicio de escrituración | 34 |
| Supervisión interventoría de obras físicas de escala barrial en áreas de intervención en Bogotá | 14 |

|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 2 – Subtema o tipo de servicio** |  |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** |
| Relocalización transitoria de familias evacuadas por elIDIGER | 13 |
| Expedición de paz y salvos y estados de cuenta de predios adjudicados | 8 |
| Estado del proceso de titulación | 5 |
| Trámite para el levantamiento y verificación de la condición resolutoria | 5 |
| Proceso misional | 5 |
| Cancelación de hipoteca | 4 |
| Estado del proceso de reubicación | 3 |
| Atención de solicitudes ciudadanas | 2 |
| Titulación predial por el mecanismo de enajenación directa | 1 |
| Proyectos y servicios sociales de la SDIS | 1 |
| Desembolso valor único de reconocimiento | 1 |
| Ingreso de un reclamo queja o sugerencia en el SDQS | 1 |
| Ingreso al programa de reasentamientos | 1 |
| Proceso de apoyo a la misión | 1 |
| **Total** | **577** |

# Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante abril, 5 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 3 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA** |  |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** |
| Secretaría del Hábitat | 4 |
| IDU | 1 |
| **Total** | **5** |

Fuente: Bogotá te escucha

# Subtema Veedurías Ciudadanas

En abril del 2024 no hubo peticiones con subtema de Veedurías Ciudadana

# Tipo de Requirente

De las 577 PQRSD registradas y recibidas en abril, el 98,79% (570) son personas naturales.

**Gráfica N. 4 - PQRSD por Tipo de Requirente**

570

600

400

Total

200

4

3

0

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 | 574 | 99,48% |
| Anónimo | 3 | 0,52% |
| **TOTAL** | **577** | **100,00%** |

Fuente: Bogotá te escucha

# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

* 1. **PQRSD cerradas en el período**

De las 577 PQSD registradas y recibidas durante abril del 2024, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 20 de mayo del 2024, se encuentran cerradas un total de 524 peticiones y 53 se encuentran en trámite.

# Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia abril 2024

|  |
| --- |
| **TABLA No. 4 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES** |
| **DEPENDENCIA** | **TIPOLOGÍA** |
| **DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN****CONSULTA****DERECHO DE****PETICIÓN DE INTERES GENERAL****DERECHO DE****PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR****RECLAMO QUEJA****SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN****SOLICITUD DE COPIA****SUGERENCIA FELICITACIÓN** |
| Dirección de Gestión Corporativa |  |  |  | 6,97 |  |  |  |  |  |  |
| Dirección deMejoramiento de Barrios |  |  | 12,38 | 15,12 |  |  | 17 |  |  |  |
| Dirección deMejoramiento de Vivienda |  | 38 | 25,75 | 24,81 | 21,5 | 15 |  | 5 |  |  |
| Dirección de Reasentamientos |  |  | 14,4 | 13,36 | 14,33 | 14,67 |  | 10 |  |  |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación |  |  | 10,33 | 9,75 | 13 |  | 5,17 |  |  |  |
| Dirección Jurídica |  |  | 15 | 11,6 |  | 7 |  |  |  |  |
| Oficina Asesora de Planeación |  |  |  | 15 |  |  |  |  |  |  |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Subdirección Administrativa |  |  | 10 | 6,57 |  | 4 |  | 7 |  |  |
| Subdirección Financiera |  |  |  | 10,67 |  |  |  | 7,5 |  |  |

Fuente: Bogotá te escucha

# Respuestas con cierre inoportuno – primer trimestre 2024

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 1 | 2/01/2024 | 10152024 | Dirección deReasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 25/01/2024 | 16 |
| 2 | 9/01/2024 | 340642024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 31/01/2024 | 16 |
| 3 | 10/01/2024 | 364882024 | Dirección de Reasentamientos | Solicitud de Copia | 10 | 25/01/2024 | 11 |
| 4 | 10/01/2024 | 366372024 | Dirección deReasentamientos | Solicitud de Copia | 10 | 25/01/2024 | 11 |
| 5 | 12/01/2024 | 383322024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | 15 | 5/02/2024 | 16 |
| 6 | 11/01/2024 | 383512024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | 15 | 5/02/2024 | 17 |
| 7 | 12/01/2024 | 435322024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 17 |
| 8 | 12/01/2024 | 435332024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 5/02/2024 | 16 |
| 9 | 15/01/2024 | 435342024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 10 | 6/02/2024 | 16 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 10 | 15/01/2024 | 438632024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 16 |
| 11 | 12/01/2024 | 440432024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 10 | 5/02/2024 | 16 |
| 12 | 12/01/2024 | 447432024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 17 |
| 13 | 12/01/2024 | 450242024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 5/02/2024 | 16 |
| 14 | 15/01/2024 | 485132024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 12/02/2024 | 20 |
| 15 | 15/01/2024 | 485602024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 16 |
| 16 | 15/01/2024 | 487972024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 10 | 13/02/2024 | 21 |
| 17 | 15/01/2024 | 492052024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 16 |
| 18 | 15/01/2024 | 499502024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 16 |
| 19 | 15/01/2024 | 499632024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 16 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 20 | 16/01/2024 | 508892024 | Dirección deGestión Corporativa | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 8/02/2024 | 17 |
| 21 | 16/01/2024 | 513822024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 8/02/2024 | 17 |
| 22 | 16/01/2024 | 519072024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 12/02/2024 | 19 |
| 23 | 16/01/2024 | 519472024 | Dirección de GestiónCorporativa | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 7/02/2024 | 16 |
| 24 | 16/01/2024 | 520742024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/02/2024 | 20 |
| 25 | 17/01/2024 | 531282024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 12/02/2024 | 18 |
| 26 | 31/01/2024 | 576392024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 27/02/2024 | 19 |
| 27 | 19/01/2024 | 587012024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 12/02/2024 | 16 |
| 28 | 19/01/2024 | 589892024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/02/2024 | 17 |
| 29 | 22/01/2024 | 600922024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 13/02/2024 | 16 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 30 | 22/01/2024 | 604202024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 31 | 22/01/2024 | 606222024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 14/02/2024 | 17 |
| 32 | 22/01/2024 | 606892024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 33 | 22/01/2024 | 606902024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 34 | 22/01/2024 | 620942024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | RECLAMO | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 35 | 22/01/2024 | 622032024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 36 | 30/01/2024 | 645632024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/02/2024 | 17 |
| 37 | 25/01/2024 | 688402024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 16/02/2024 | 16 |
| 38 | 26/01/2024 | 706962024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 19/02/2024 | 16 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 39 | 29/01/2024 | 736862024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 21/02/2024 | 17 |
| 40 | 31/01/2024 | 751332024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/02/2024 | 16 |
| 41 | 30/01/2024 | 752272024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 27/02/2024 | 20 |
| 42 | 30/01/2024 | 760002024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 21/02/2024 | 16 |
| 43 | 30/01/2024 | 760922024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 21/02/2024 | 16 |
| 44 | 30/01/2024 | 761022024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 27/02/2024 | 20 |
| 45 | 30/01/2024 | 761142024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 21/02/2024 | 16 |
| 46 | 31/01/2024 | 773232024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 22/02/2024 | 16 |
| 47 | 2/02/2024 | 819062024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 27/02/2024 | 17 |
| 48 | 2/02/2024 | 826722024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 27/02/2024 | 17 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 49 | 5/02/2024 | 838152024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 27/02/2024 | 16 |
| 50 | 5/02/2024 | 846932024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 28/02/2024 | 17 |
| 51 | 5/02/2024 | 855072024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 27/02/2024 | 16 |
| 52 | 5/02/2024 | 858142024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 27/02/2024 | 16 |
| 53 | 5/02/2024 | 858532024 | Dirección de Mejoramiento deBarrios | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 29/02/2024 | 18 |
| 54 | 6/02/2024 | 866202024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 14/03/2024 | 27 |
| 55 | 6/02/2024 | 868342024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 1/03/2024 | 18 |
| 56 | 6/02/2024 | 874332024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 14/03/2024 | 27 |
| 57 | 6/02/2024 | 880912024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 14/03/2024 | 27 |
| 58 | 7/02/2024 | 897312024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 1/03/2024 | 17 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 59 | 7/02/2024 | 897942024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 1/03/2024 | 17 |
| 60 | 8/02/2024 | 918632024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/03/2024 | 24 |
| 61 | 8/02/2024 | 923832024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 14/03/2024 | 25 |
| 62 | 9/02/2024 | 926182024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 14/03/2024 | 24 |
| 63 | 13/02/2024 | 984152024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 15/03/2024 | 23 |
| 64 | 14/02/2024 | 1013902024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 18 |
| 65 | 14/02/2024 | 1014102024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 8/03/2024 | 17 |
| 66 | 14/02/2024 | 1014312024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 11/03/2024 | 18 |
| 67 | 14/02/2024 | 1019262024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 11/03/2024 | 18 |
| 68 | 14/02/2024 | 1023522024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 11/03/2024 | 17 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 69 | 15/02/2024 | 1027542024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 70 | 15/02/2024 | 1028582024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 71 | 15/02/2024 | 1033892024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 19/03/2024 | 23 |
| 72 | 15/02/2024 | 1035052024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 73 | 15/02/2024 | 1035412024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 74 | 15/02/2024 | 1035502024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 75 | 15/02/2024 | 1039362024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 76 | 15/02/2024 | 1042222024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 77 | 15/02/2024 | 1042492024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 78 | 15/02/2024 | 1042672024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 9/04/2024 | 35 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 79 | 15/02/2024 | 1042742024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 80 | 15/02/2024 | 1043482024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 81 | 15/02/2024 | 1046182024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 82 | 16/02/2024 | 1049372024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 16 |
| 83 | 16/02/2024 | 1052472024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 34 |
| 84 | 16/02/2024 | 1055442024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 34 |
| 85 | 16/02/2024 | 1067062024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 16 |
| 86 | 16/02/2024 | 1067522024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 11/03/2024 | 16 |
| 87 | 19/02/2024 | 1080082024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 1/04/2024 | 27 |
| 88 | 19/02/2024 | 1080802024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 12/03/2024 | 16 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 89 | 19/02/2024 | 1090762024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 33 |
| 90 | 20/02/2024 | 1102622024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 32 |
| 91 | 20/02/2024 | 1103412024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 13/03/2024 | 16 |
| 92 | 20/02/2024 | 1107942024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 32 |
| 93 | 20/02/2024 | 1119062024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/03/2024 | 16 |
| 94 | 21/02/2024 | 1127102024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 43 |
| 95 | 21/02/2024 | 1137632024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 20/03/2024 | 20 |
| 96 | 21/02/2024 | 1137752024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 9/04/2024 | 31 |
| 97 | 22/02/2024 | 1153942024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 10/04/2024 | 31 |
| 98 | 22/02/2024 | 1163452024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 15/03/2024 | 16 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 99 | 22/02/2024 | 1167312024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/03/2024 | 16 |
| 100 | 22/02/2024 | 1167402024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/03/2024 | 16 |
| 101 | 22/02/2024 | 1167542024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 15/03/2024 | 16 |
| 102 | 22/02/2024 | 1167672024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/03/2024 | 16 |
| 103 | 22/02/2024 | 1167892024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/03/2024 | 16 |
| 104 | 23/02/2024 | 1185402024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 18/03/2024 | 16 |
| 105 | 23/02/2024 | 1187932024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 29 |
| 106 | 23/02/2024 | 1189122024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 9/04/2024 | 29 |
| 107 | 26/02/2024 | 1208632024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 9/04/2024 | 28 |
| 108 | 26/02/2024 | 1209812024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 10/04/2024 | 29 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 109 | 27/02/2024 | 1243282024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/03/2024 | 18 |
| 110 | 27/02/2024 | 1244402024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 36 |
| 111 | 28/02/2024 | 1258492024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición deInterés General | 15 | 15/04/2024 | 30 |
| 112 | 28/02/2024 | 1259592024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 16/04/2024 | 31 |
| 113 | 28/02/2024 | 1259852024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 35 |
| 114 | 28/02/2024 | 1260242024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 35 |
| 115 | 28/02/2024 | 1261312024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 37 |
| 116 | 28/02/2024 | 1261472024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 24/04/2024 | 37 |
| 117 | 28/02/2024 | 1261752024 | Dirección Jurídica | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 3/04/2024 | 22 |
| 118 | 29/02/2024 | 1293402024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 18/04/2024 | 32 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 119 | 29/02/2024 | 1298072024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 36 |
| 120 | 29/02/2024 | 1298152024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/04/2024 | 30 |
| 121 | 29/02/2024 | 1298202024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 10/04/2024 | 27 |
| 122 | 29/02/2024 | 1298462024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 37 |
| 123 | 29/02/2024 | 1298612024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 37 |
| 124 | 29/02/2024 | 1298642024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 19/04/2024 | 33 |
| 125 | 29/02/2024 | 1298672024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 26 |
| 126 | 29/02/2024 | 1298742024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 1/04/2024 | 20 |
| 127 | 1/03/2024 | 1318862024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 22/04/2024 | 33 |
| 128 | 1/03/2024 | 1318362024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 24/04/2024 | 35 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 129 | 4/03/2024 | 1350972024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 35 |
| 130 | 4/03/2024 | 1349062024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 36 |
| 131 | 4/03/2024 | 1343322024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 26/04/2024 | 36 |
| 132 | 4/03/2024 | 1335542024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 30/04/2024 | 38 |
| 133 | 5/03/2024 | 1376462024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 34 |
| 134 | 5/03/2024 | 1376132024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 30/04/2024 | 34 |
| 135 | 6/03/2024 | 1419842024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 30/04/2024 | 33 |
| 136 | 6/03/2024 | 1417032024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 25/04/2024 | 27 |
| 137 | 6/03/2024 | 1414842024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 30/04/2024 | 33 |
| 138 | 6/03/2024 | 1408102024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 26/04/2024 | 28 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 139 | 6/03/2024 | 1407902024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 28 |
| 140 | 7/03/2024 | 1456362024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 27 |
| 141 | 7/03/2024 | 1450882024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 26/04/2024 | 27 |
| 142 | 8/03/2024 | 1487902024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 31 |
| 143 | 8/03/2024 | 1487332024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 31 |
| 144 | 11/03/2024 | 1555902024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 30 |
| 145 | 11/03/2024 | 1554302024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 31 |
| 146 | 12/03/2024 | 1602382024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 25/04/2024 | 29 |
| 147 | 12/03/2024 | 1593352024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 17/04/2024 | 23 |
| 148 | 12/03/2024 | 1590082024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 26/04/2024 | 30 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 149 | 13/03/2024 | 1642342024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 12/04/2024 | 19 |
| 150 | 13/03/2024 | 1634962024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/04/2024 | 20 |
| 151 | 13/03/2024 | 1630212024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 15/04/2024 | 20 |
| 152 | 13/03/2024 | 1627092024 | Dirección de Mejoramiento deBarrios | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 16 |
| 153 | 13/03/2024 | 1625432024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Reclamo | 15 | 18/04/2024 | 23 |
| 154 | 13/03/2024 | 1622732024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 25/04/2024 | 28 |
| 155 | 14/03/2024 | 1680372024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/04/2024 | 19 |
| 156 | 14/03/2024 | 1678822024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 18/04/2024 | 22 |
| 157 | 14/03/2024 | 1678012024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 24/04/2024 | 26 |
| 158 | 14/03/2024 | 1664052024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 10/04/2024 | 16 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 159 | 15/03/2024 | 1723682024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/04/2024 | 18 |
| 160 | 15/03/2024 | 1715082024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 23 |
| 161 | 15/03/2024 | 1712162024 | Dirección de Mejoramiento deBarrios | Derecho de Petición deInterés General | 15 | 11/04/2024 | 16 |
| 162 | 15/03/2024 | 1707902024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 23 |
| 163 | 15/03/2024 | 1702782024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/04/2024 | 18 |
| 164 | 18/03/2024 | 1763962024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 30/04/2024 | 27 |
| 165 | 18/03/2024 | 1761122024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 16/04/2024 | 18 |
| 166 | 18/03/2024 | 1760552024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 24/04/2024 | 24 |
| 167 | 19/03/2024 | 1790362024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 16/04/2024 | 17 |
| 168 | 19/03/2024 | 1789502024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 24/04/2024 | 23 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 169 | 20/03/2024 | 1841172024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 23 |
| 170 | 20/03/2024 | 1837562024 | Dirección de Mejoramiento deBarrios | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 19/04/2024 | 19 |
| 171 | 20/03/2024 | 1829342024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 18/04/2024 | 18 |
| 172 | 20/03/2024 | 1824992024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 20 |
| 173 | 20/03/2024 | 1822172024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 22 |
| 174 | 21/03/2024 | 1859032024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 20 |
| 175 | 21/03/2024 | 1858612024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 23 |
| 176 | 22/03/2024 | 1912462024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 24/04/2024 | 21 |
| 177 | 26/03/2024 | 1945402024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 30/04/2024 | 23 |
| 178 | 26/03/2024 | 1945102024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 24/04/2024 | 19 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 179 | 26/03/2024 | 1944392024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 19 |
| 180 | 26/03/2024 | 1941642024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 19 |
| 181 | 26/03/2024 | 1939362024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición deInterés Particular | 15 | 24/04/2024 | 19 |
| 182 | 27/03/2024 | 1962432024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 18 |

Fuente: Bogotá te escucha

## CONCLUSIONES

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

* 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 61,18% (353), el canal e-mail con 35,36% (204), el canal web con un 3,29% (19) y el telefónico con una participación del 0,17% (1).
* De las 577 PQRSD registradas y recibidas en abril, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 87,18% (503), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 5,89% (34), la Solicitud de Copia con un 4,51% (26), el Reclamo con un 1,21% (7), la Queja con un 0,69% (4), la Solicitud de Acceso a la Información con un 0,35% (2) y la Consulta con un 0,17% (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

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista