



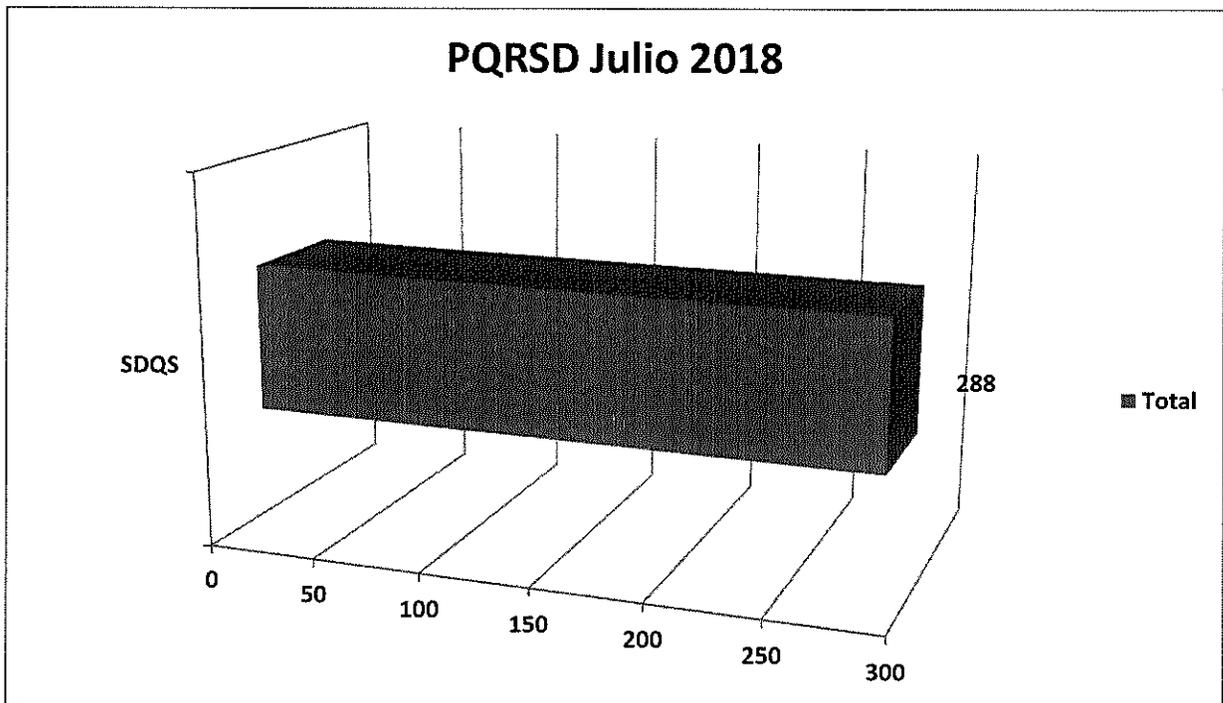
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO JULIO 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 permitimos 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 julio del 2018

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

Durante julio de 2018, se recibió un total de 288 PQRSD, las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010. En comparación con el mes anterior (junio), existió una reducción del 13,54% de PQRSD recibidas.



Gráfica 1. PQRSD recibidas en julio
Fuente: SDQS

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 9494320
Fax: 2105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

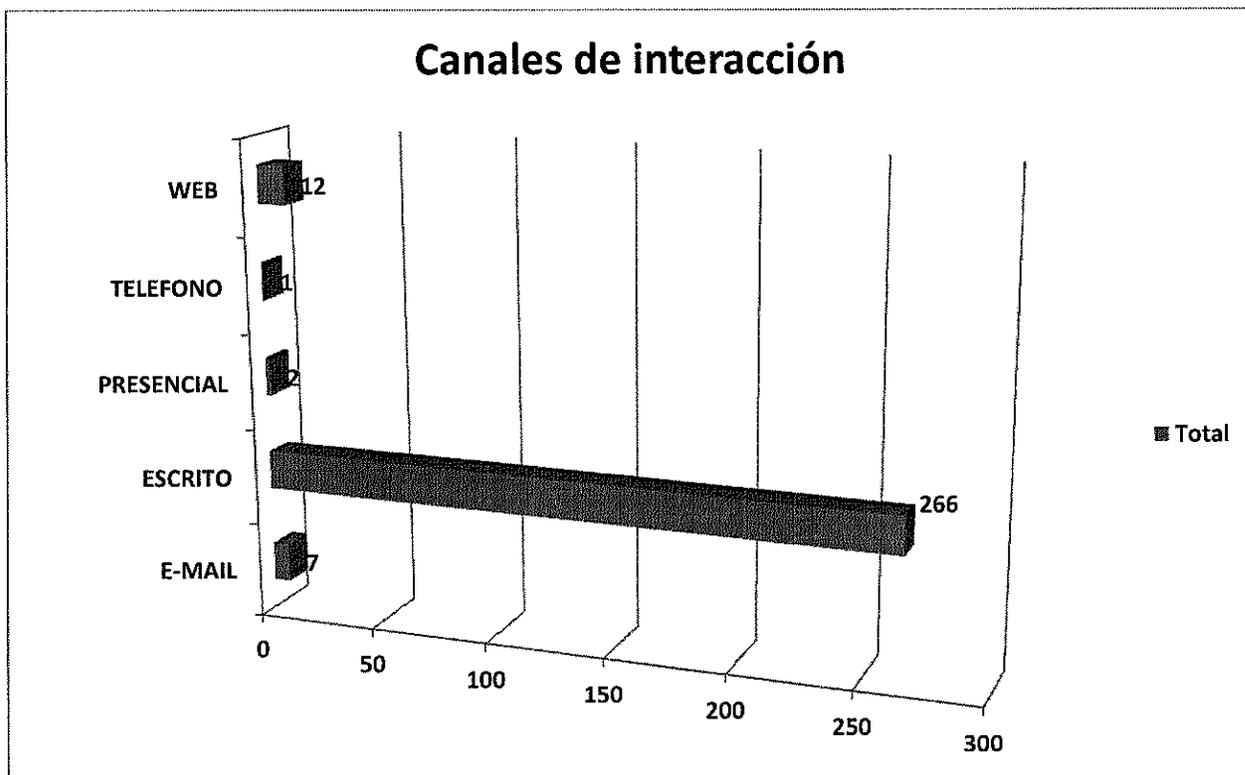




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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 92,36% (266) y el canal Virtual (E-Mail y Web) con una participación del 6,60% (19) del total de peticiones registradas. Proporcionalmente frente al mes anterior, existió una reducción del 12,78% frente al canal Escrito.



Grafica 2. PQRSD recibidas por los canales de atención
Fuente: SDQS

3. TIPOLOGÍAS

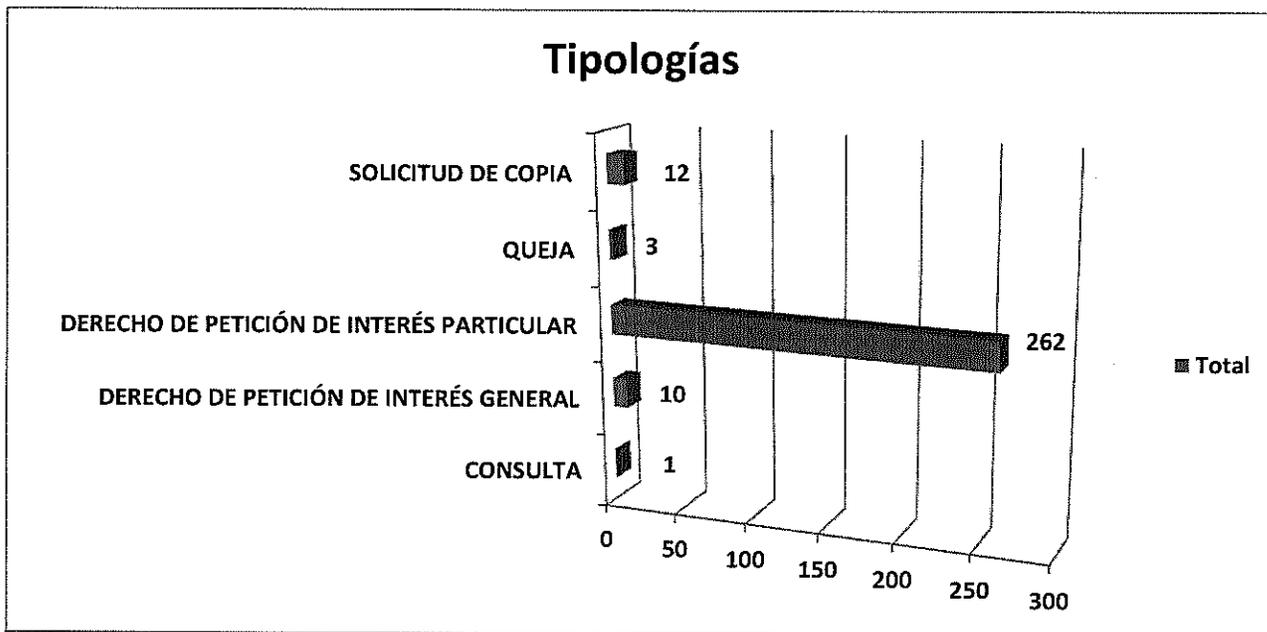
Del total de PQRSD (288) recibidas en julio, el Derecho de Petición de Interés Particular (DPIP) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 90,97% (262). Algo lejos se ubica la Solicitud de Copia (SC) con una participación del 4,17% (12) y el Derecho de Petición de Interés General (DPIG) con una participación de 3,47% (10).

En lo transcurrido del año 2018, de enero a julio, la tipología DPIP, posee un promedio acumulado de 88,94% de aceptación y usabilidad por parte de la ciudadanía.

Código: 208-SC-Pt-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 8484520
Fax: 2105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





Grafica 3. PQRSD por tipología
Fuente: SDQS

Para el presente mes, no existieron Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) interpuestas ante la entidad.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Para este periodo, al igual que el anterior, lo más sobresaliente fueron tres (3) subtemas solicitados: Titulación Predial en Estratos 1 y 2 siendo el más relevante con una participación del 3,47; seguido por Programa de Reasentamientos Humanos, con el 3,13%; y Obras de Intervención en Mejoras de Barrios, con el 2,43%.

SUBTEMA	TOTAL	%
(en blanco)	253	87,85
Titulación predial en estratos 1 y 2	10	3,47
Programa de reasentamientos humanos	9	3,13
Obras de intervención en mejoras de barrios	7	2,43
Atención y servicio a la ciudadanía	4	1,39
Total 5 subtemas	283	98,26%

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

SUBTEMA	TOTAL	%
Otros Subtemas	5	1,74%
TOTAL GENERAL	288	100,00%

Tabla 1. PQRSD interpuestas por subtemas
Fuente: SDQS

5. NUMERO DE PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA

Del total de PQRSD recibidas en la entidad ninguna fue trasladada por no competencia.

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PQRSD CERRADAS DEL PERÍODO ACTUAL

De las 288 (100%) PQRSD recibidas en julio, el 26,74% (77) deben responderse antes de finalizar el mismo periodo. De estas últimas, se logró generar y entregar respuestas al 96,10% (74) de ellas.

Ahora bien, en julio se solucionaron y cerraron 298 (100%) PQRSD. De las anteriores, 74 (24,83%) se solucionaron dentro del mismo mes de recepción, atendiendo los tiempos de ley. De manera anticipada se solucionaron 64 (21,48%) PQRSD, así ellas tuvieran vencimiento en el(los) siguiente(s) mes(es). Por último, 160 (53,69%) que vienen de otros meses, ya sea que tenían fecha límite de respuesta en julio o no se les dio respuesta oportuna; se les dio respuesta en este mes.

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1)	NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Dirección de Reasentamientos Humanos	108	56	51,85%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	96	33	34,38%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	31	17	54,84%

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PEX: 3464320
Fax: 2105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1)	NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Sub Dirección Financiera	20	15	75,00%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	17	7	41,18%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	5	4	80,00%
Sub Dirección Administrativa	4	2	50,00%
Dirección General	4	1	25,00%
Dirección Jurídica	2	2	100,00%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	100,00%
TOTAL	288	138	47,92%

Tabla 2. PQRSD cerradas en el mismo periodo
Fuente: SDQS

En la tabla No. 2, podemos observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos fue la dependencia que más PQRSD soluciono, con 56 (100%); de las cuales 32 (57,14%) se respondieron cumpliendo los tiempos que determina la ley y 24 (42,86%) fueron solucionadas de manera anticipada ya que tenían vencimiento en el mes de agosto de 2018.

8. PQRSD CERRADAS PERÍODOS ANTERIORES

De los meses de mayo y junio llegan 161 (100%) PQRSD que no fueron solucionadas en los mencionados meses, 1 (0,62%) de mayo y 160 (99,38%) corresponden a junio.

De estas 161 (100%) PQRSD, en julio se solucionaron 159 (98,76%), de las cuales 143 (89,94%) se respondieron de manera oportuna y 16 (10,06%) se solucionaron por fuera de los tiempos que establece la Ley. Por último, 2 (1,24%) PQRSD no fueron solucionadas en el presente mes de análisis.

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES (1)	NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES (2)	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	61	59	96,72%

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 8105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES (1)	NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES (2)	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Dirección de Reasentamientos Humanos	54	54	100,00%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	29	29	100,00%
Subdirección Financiera	8	8	100,00%
Dirección de Gestión Corporativa y Cid	4	4	100,00%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	2	2	100,00%
Sub Dirección Administrativa	1	1	100,00%
Dirección Jurídica	1	1	100,00%
Oficina TIC	1	1	100,00%
TOTAL	161	159	98,76%

Tabla 3. PQRSD cerradas del periodo anterior en el periodo actual
Fuente: SDQS

En la tabla No. 3, podemos observar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la dependencia que más PQRSD soluciono. De estas el 84,75% (50) PQRSD fueron solucionadas de manera oportuna y tan solo 15,25% (9) fueron solucionadas por fuera de los tiempos que establece la Ley.

9. 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 julio de 2018. En la tabla se resaltan en color rojo las casillas con tiempos de respuesta inoportunos. Que para este mes se encuentran en dos (2) dependencias y una (1) tipología.

Podemos determinar que las 9 dependencias o áreas de la entidad que dieron respuesta a las 298 PQRSD, emplearon 9,80 días hábiles, de los 17,00 días hábiles promedio máximo que tienen para dar solución a las mismas. Lo anterior indica que existió un ahorro promedio del 42,36%, en el tiempo de respuesta.

En términos generales las dependencias que poseen respuestas inoportunas (resaltadas en color rojo) excedieron el límite de respuestas en un 107,80% promedio.

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 8494320
Fax: 8105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





DEPENDENCIA	TIPOLOGIA					
	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE COPIA	PROMEDIO X DEPENDENCIA
Dirección de gestión corporativa y cid		9,00		15,33		12,17
Dirección de mejoramiento de barrios				10,50		10,50
Dirección de mejoramiento de vivienda	8,00		4,00	8,00		6,67
Dirección de reasentamientos humanos			10,00	9,45	7,50	8,98
Dirección de urbanizaciones y titulación			11,00	11,90	8,83	10,58
Oficina Tic				9,00		9,00
Sub dirección administrativa				17,00		17,00
Sub dirección financiera				7,25		7,25
Dirección jurídica					10,00	10,00
TOTAL	8,00	9,00	8,33	11,05	8,78	9,80

Tabla 4. Tiempo promedio de respuesta de la dependencia por tipología
Fuente: SDQS

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO

Dentro de la información reportada la gran mayoría de los ciudadanos no registraron su estrato socioeconómico en las PQRSD. Sin embargo, la personas que consignaron la información, pertenecen al estrato 1 y 2. Algo que es acorde a la misionalidad de la entidad.

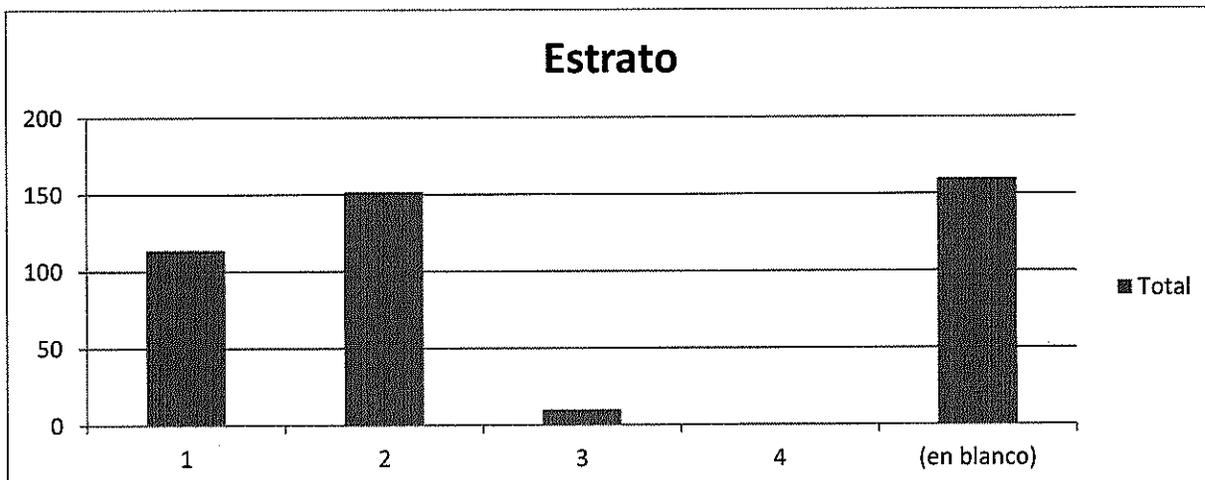
Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 8494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





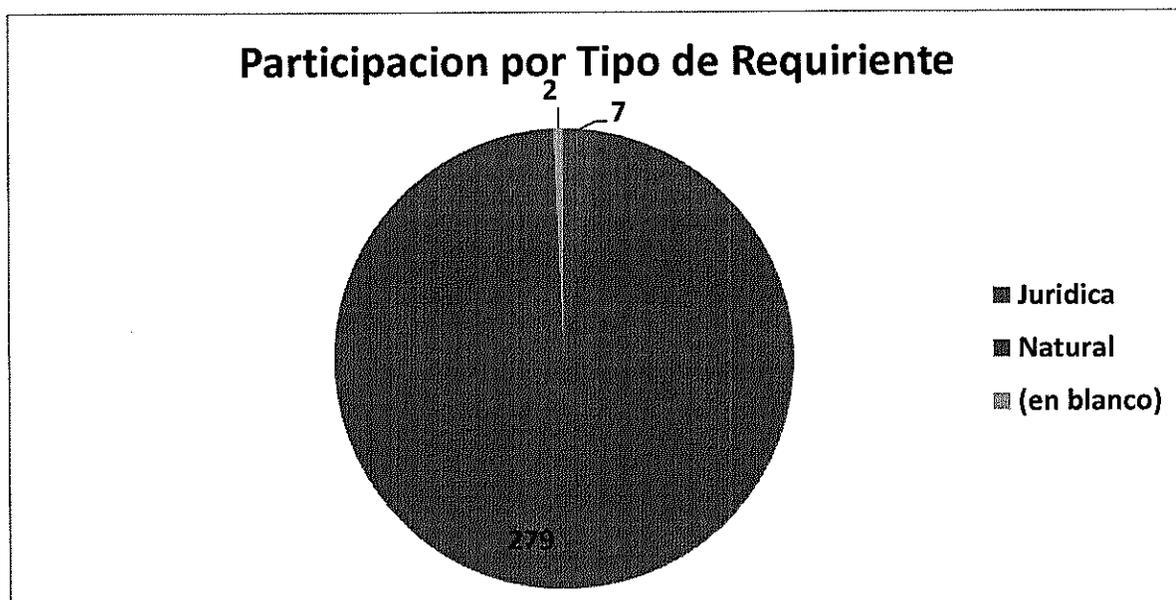
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular



Grafica 4. PQRSD por Estrato
Fuente: SDQS

11. TIPO DE REQUIRIENTE

De las 288 PQRSD interpuestas ante la CVP, el 96,88% (279) son personas naturales, el 2,43% (7) tienen personalidad jurídica y tan solo 0,69% (2) no suministraron esta información.



Grafica 5. PQRSD interpuestas por tipo de requiriente
Fuente: SDQS

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3484520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

12. CLASIFICACIÓN DEL PETICIONARIO

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

PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	2	0,69%
Identificado	286	99,31%
TOTAL	288	100,0%

Tabla 5. PQRSD interpuesta por tipo de peticionario
Fuente: SDQS

Para el mes de julio, de las dos (2) PQRSD interpuestas por peticionarios anónimos, se dio respuesta a una de ellas atendiendo los tiempos que determina la Ley. La otra, todavía se encuentra dentro de los términos que establece la ley y debe darse respuesta antes del 16 de agosto del presente año.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

288 fueron las PQRSD recibidas en julio, lo que representa una disminución del 13,54% frente al mes anterior. Igual que en los meses anteriores, el canal escrito es el más utilizado con un total de 266 (92,36%) PQRSD. Y la tipología denominada como Derechos de Petición de Interés Particular (DPIP) fue la más interpuestas, con un 90,97% (262). Del mismo modo el Programa de Reasentamientos Humanos es la dependencia más requerida en las PQRSD, con un 37,50% (108). Y dependiendo del número de PQRSD que se presenten en el mes, se puede disminuir o incrementar los tiempos de respuesta; que para el mes de julio se ubicó en 9,80 días hábiles promedio de los 17,00 días hábiles máximo promedio permitidos por la ley. Lo que representa un ahorro promedio de 42,36%.

Es de resaltar la importancia del seguimiento a cada una de las PQRSD en el aplicativo SDQS, que permita continuar mejorando los tiempos de respuesta, que eleven los indicadores en cuanto a oportunidad.

CAMILO ERNESTO CHACÓN OROZCO
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (047 de 2018)
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (281 de 2018)

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



