



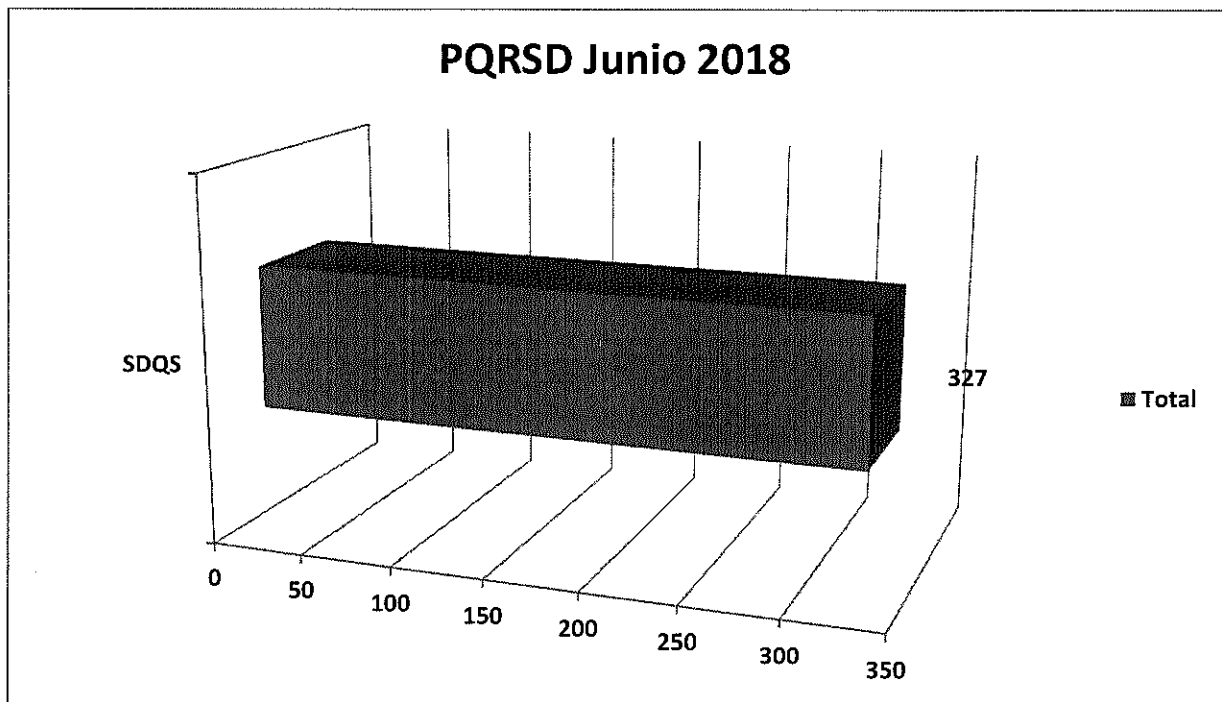
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

# INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO JUNIO 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 junio del 2018.

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

Durante junio de 2018, se recibió un total de 327 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 (mayo), existió una reducción del 7,03% de PQRSD recibidas.



Gráfica 1. PQRSD recibidas en junio  
Fuente: SDQS

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 2105554  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



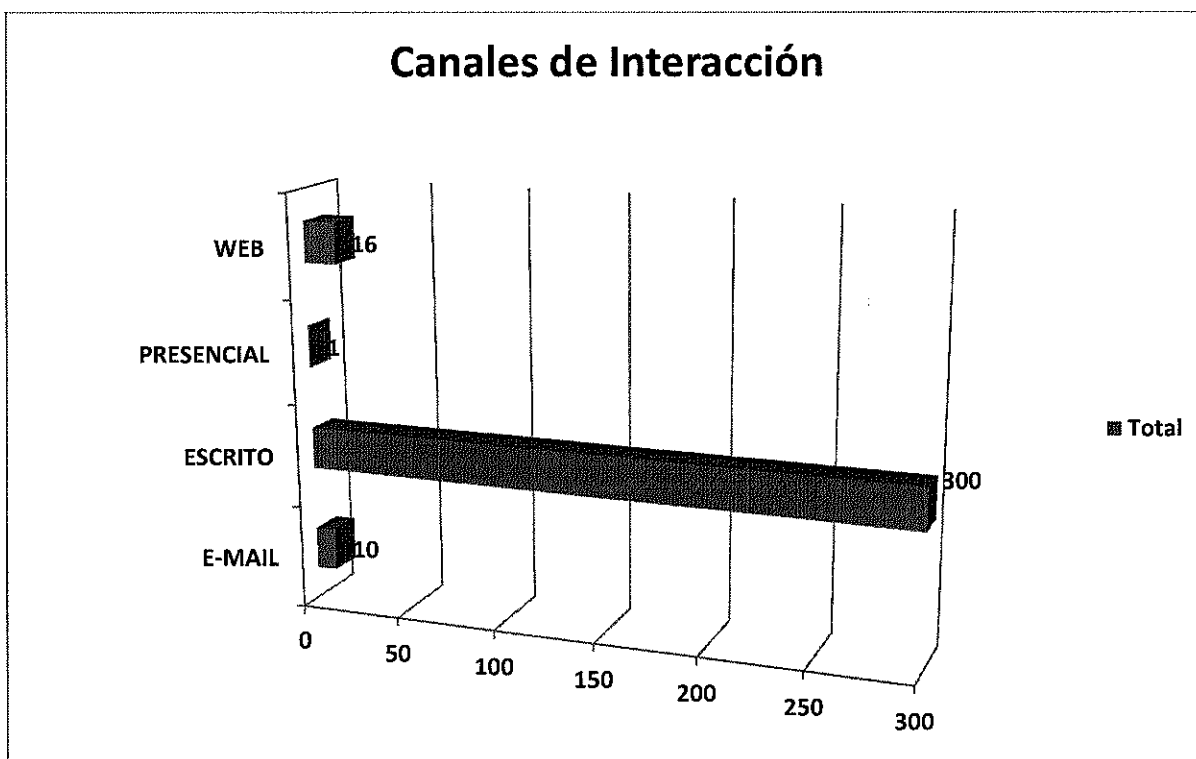
*Bole*



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 91,74% (300) y el canal Virtual (E-Mail y Web) con una participación del 7,95% (26) del total de peticiones registradas. Proporcionalmente frente al mes anterior, existió una reducción del 7,66% frente al canal Escrito.



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

## 3. TIPOLOGÍAS

Del total de PQRSD (327) recibidas en junio, el Derecho de Petición de Interés Particular (DPIP) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,30% (292). Algo lejos se ubica el Derecho de Petición de Interés General (DPIG) y la Solicitud de Copia (SC), cada una con una participación de 4,59% (15), para un total de 9,18% (30).

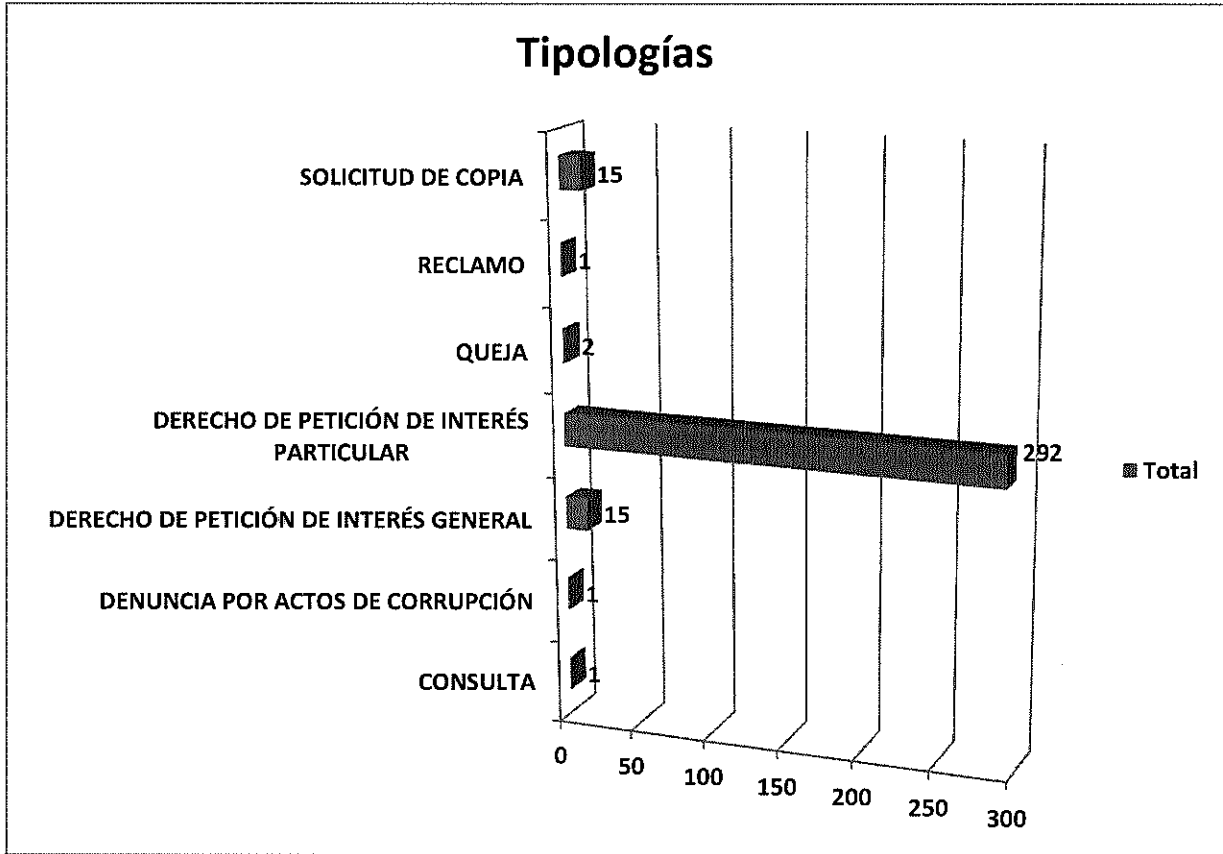
En lo transcurrido del año 2018, de enero a junio, la tipología DPIP, posee un promedio acumulado de 88,60% de aceptación y usabilidad por parte de la ciudadanía.

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3496320  
Fax: 2106684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*Handwritten signature*



Gráfica 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: Programa de Reasentamientos Humanos del 6,73% (22); Titulación predial en estratos 1 y 2 con el 5,50% (18); y Subsidio para mejoramiento de vivienda, con el 4,28% (14).

SUBTEMA	TOTAL	%
(en blanco)	261	79,82%
Programa de reasentamientos humanos	22	6,73%

*Handwritten signature*



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

SUBTEMA	TOTAL	%
Titulación predial en estratos 1 y 2	18	5,50%
Subsidio para mejoramiento de vivienda	14	4,28%
Atención y servicio a la ciudadanía	6	1,83%
Total 5 subtemas	321	98,17%
Otros Subtemas	6	1,83%
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 1. PQRSD interpuestas por subtemas  
Fuente: SDQS

## 5. NUMERO DE PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA

Del total de PQRSD recibidas en la entidad tan solo una (1) fue trasladada por no competencia; siendo esta remitida a la Empresa de Acueducto de Bogotá - EAB.

ENTIDAD	CANTIDAD DE PQRSD
EMPRESA DE ACUEDUCTO DE BOGOTA - EAB	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

Tabla 2. PQRSD trasladadas a otras entidades  
Fuente: SDQS

## 6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

## 7. PQRSD CERRADAS DEL PERÍODO ACTUAL

De las 327 (100%) PQRSD recibidas en junio, el 14,07% (46) deben responderse antes de finalizar el mismo periodo. De estas últimas, se logró generar y entregar respuestas al 97,83% (45) de ellas.

Ahora bien, en junio se solucionaron y cerraron 341 (100%) PQRSD. De las anteriores, 45 (13,20%) se solucionaron dentro del mismo mes de recepción, atendiendo los tiempos de ley. De manera anticipada se solucionaron 121 (35,48%) PQRSD, así ellas tuvieran vencimiento en el(los) siguiente(s) mes(es). Por último, 175 (51,32%) que vienen de otros meses, ya sea que

Código: 208-SC-F1-02  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 310231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*Handwritten signature*



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

tenían fecha límite de respuesta en junio 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	137	83	60,58%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	82	21	25,61%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	65	36	55,38%
Subdirección Financiera	18	10	55,56%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	14	12	85,71%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	4	0	0,00%
Sub Dirección Administrativa	2	1	50,00%
Área de Servicio a la Ciudadanía	2	2	100,00%
Dirección Jurídica	2	1	50,00%
Oficina TIC	1	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>166</b>	<b>50,76%</b>

Tabla 3. PQRSD cerradas en el mismo periodo  
Fuente: SDQS

En la tabla No. 3, podemos observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos fue la dependencia que más PQRSD soluciono, con 83 (100%); de las cuales 26 (31,33%) se respondieron cumpliendo los tiempos que determina la ley y 57 (68,67%) fueron solucionadas de manera anticipada ya que tenían vencimiento en el mes de julio de 2018.

## 8. PQRSD CERRADAS PERÍODOS ANTERIORES

De los meses de abril y mayo llegan 176 (100%) PQRSD que no fueron solucionadas en los mencionados meses, 3 (1,70%) de abril y 173 (98,30%) corresponden a mayo.

De estas 176 (100%) PQRSD, en junio se solucionaron 175 (99,43%); 116 de manera oportuna y 59 se solucionaron por fuera de los tiempos que establece la Ley. Por último, 1 (0,57%) PQRSD no fue solucionada en el presente mes de análisis.

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105694  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*Handwritten signature*



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)
Dirección de Reasentamientos Humanos	59	59	100%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	56	56	100%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	39	38	97,43%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	10	10	100%
Subdirección Financiera	9	9	100%
Dirección de Gestión Corporativa y Cid	1	1	100%
Sub Dirección Administrativa	2	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>175</b>	<b>99,43%</b>

Tabla 4. PQRSD cerradas del periodo anterior en el periodo actual  
Fuente: SDQS

Como en la tabla No. 3, es la tabla No. 4, también podemos observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos 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 junio de 2018. En la tabla se resaltan en color rojo las casillas con tiempos de respuesta inoportunos. Que para este mes se encuentran en tres (3) dependencias y cuatro (4) tipologías.

Podemos determinar que las 9 dependencias o áreas de la entidad que dieron respuesta a las 341 PQRSD, emplearon 10,20 días hábiles, de los 15,56 días hábiles promedio máximo que tienen para dar solución a las mismas. Lo anterior indica que existió un ahorro promedio del 34,44%, 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 124,29% promedio.

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

Calle 54 N° 13-35  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3466520  
Fax: 2105884  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*Auto  
Luis*



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

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA								
	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	PROMEDIO X DEPENDENCIA
Área de servicio a la ciudadanía					0,50				0,50
Dirección de gestión corporativa y cid			16,00						16,00
Dirección de mejoramiento de barrios		10,13	7,14						8,63
Dirección de mejoramiento de vivienda		9,00	7,76				10,00	12,00	9,69
Dirección de reasentamientos humanos		7,00	7,00		14,00	6,00		8,50	8,50
Dirección de urbanizaciones y titulación	31,00	14,00	12,06			28,00		4,40	17,89
Sub dirección administrativa			9,00						9,00
Sub dirección financiera			6,89	2,00					4,44
Dirección jurídica		2,00							2,00
<b>TOTAL</b>	<b>31,00</b>	<b>8,43</b>	<b>9,41</b>	<b>2,00</b>	<b>7,25</b>	<b>17,00</b>	<b>10,00</b>	<b>8,30</b>	<b>10,20</b>

Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta de la dependencia por tipología  
Fuente: SDQS

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO

En el SDQS la gran mayoría de los ciudadanos no registraron su estrato socioeconómico. Sin embargo, la personas que consignaron esta información, la mayoría se clasificaron en el estrato 1 y 2. Algo que es acorde a la misionalidad de la entidad.

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 310584  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
eoliciones@cajaviviendapopular.gov.co



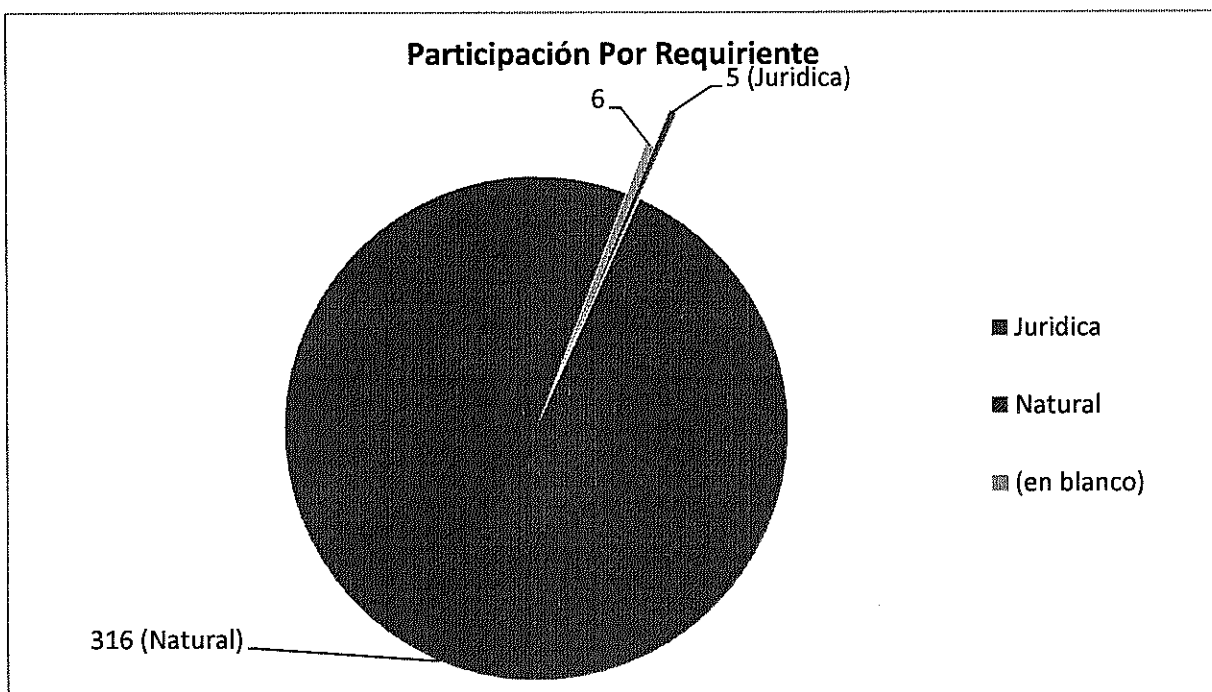
*Handwritten signature*



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

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE

De las 327 PQRSD interpuestas ante la CVP, el 96,63% son personas naturales, el 1,53% tienen personalidad jurídica y tan solo 1,83% no suministraron esta información.



Grafica 4. PQRSD interpuestas por tipo de requiriente  
Fuente: SDQS

## 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	1	0,31%
Identificado	326	99,69%
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 6. PQRSD interpuesta por tipo de peticionario  
Fuente: SDQS

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



*Handwritten signature and initials.*





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

Para el mes de junio, la única PQRSD interpuestas por peticionarios anónimos, hasta la fecha de cierre no se ha dado respuesta, ya que todavía se encuentra dentro de los términos que establece la ley. Pero debe darse respuesta antes del 10 de julio del presente año. Por ello, este análisis se verá reflejado en el siguiente informe mensual.

### 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

327 fueron las PQRSD recibidas en junio, lo que representa una disminución del 7,03% frente al mes anterior. Igual que en los meses anteriores, el canal escrito es el más utilizado con un total de 300 (91,74%) PQRSD. Y la tipología denominada como Derechos de Petición de Interés Particular (DPIP) fue la más interpuestas, con un 89,30% (292). Del mismo modo el Programa de Reasentamientos Humanos es la dependencia más requerida en las PQRSD, con un 41,90% (137).

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 junio se ubicó en 10,20 días hábiles promedio de los 15,56 días hábiles máximo promedio permitidos por la ley. Lo que representa un ahorro promedio de 34,44%.

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

Elaboro: Roberto Carlos Narvaez Cortes – Contrato # 47 de 2018<sup>W</sup>  
Reviso: Darryn Calderón Trujillo – Contrato # 281 de 2018<sup>W</sup>

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3484320  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[seguimiento@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:seguimiento@cajaviviendapopular.gov.co)



