

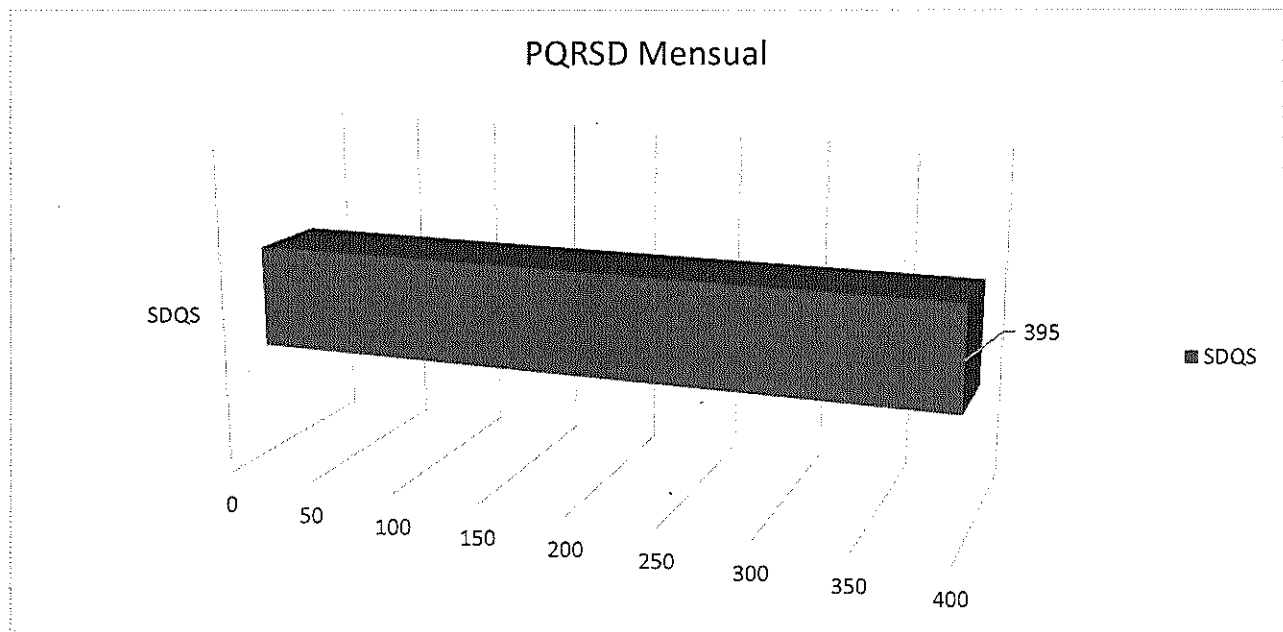


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

## CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD ABRIL 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 que se presentaron durante el mes de abril del 2018.

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



Grafica 1. PQRSD recibidas en abril  
Fuente: SDQS

Durante el mes de abril se recibieron un total de 395 PQRSD y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% del Decreto 371 de 2010.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

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

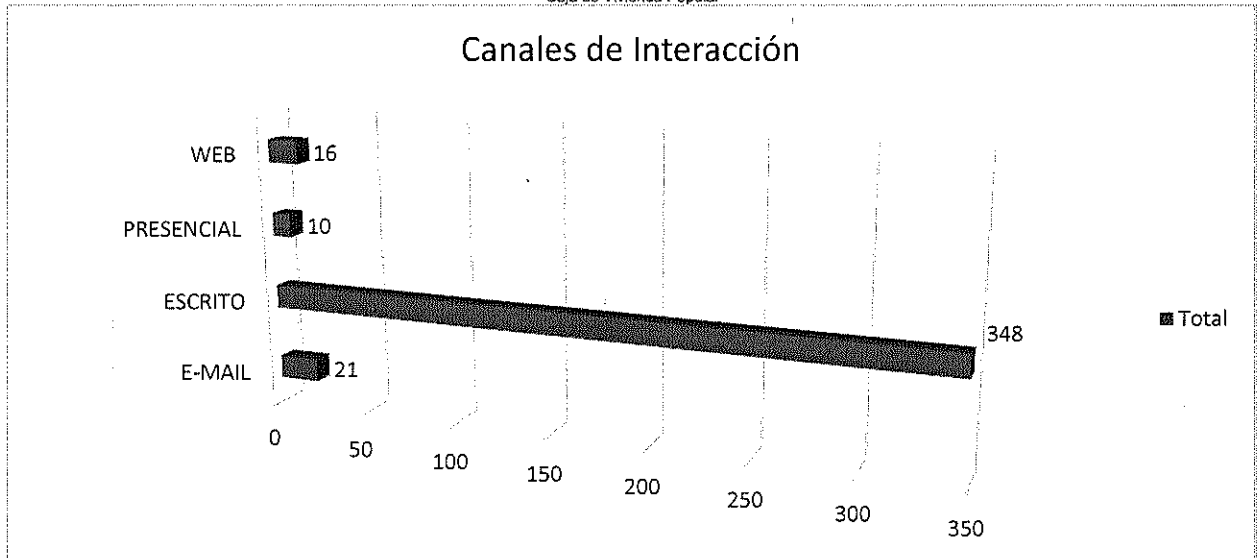
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105694  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*Handwritten signature and initials.*



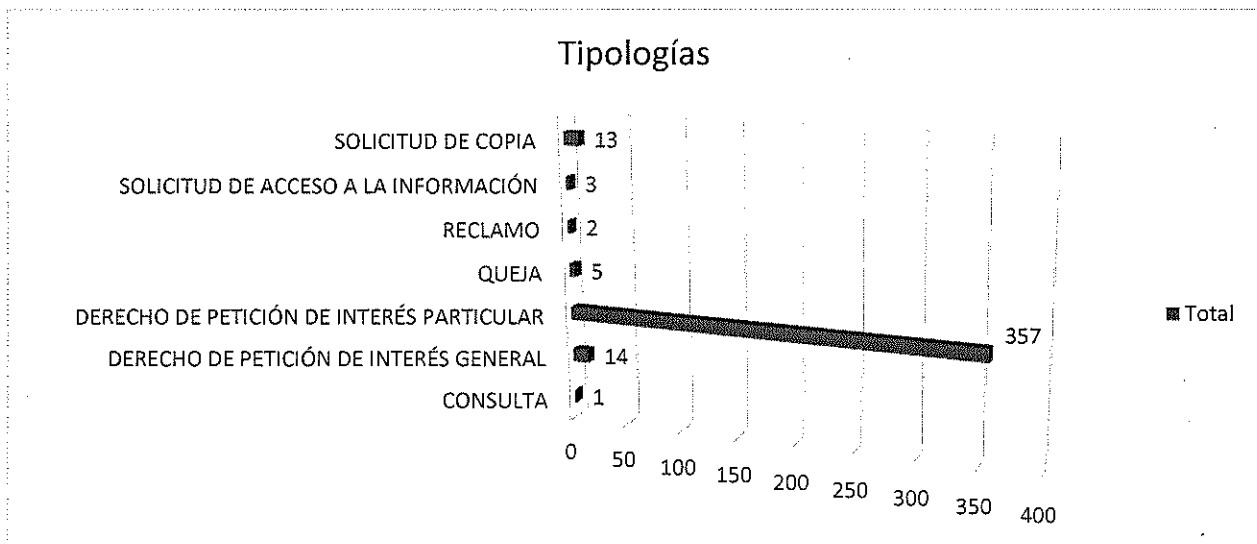
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular



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

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los principales canales que utilizó la ciudadanía para presentar sus solicitudes ante la entidad fueron: El Canal escrito, con una participación del 88,10% y el virtual (E-mail y Web) con una participación del 9,34% del total de peticiones registradas.

### 3. TIPOLOGÍAS:



Grafica 3. PQRSD por tipología  
Fuente: SDQS

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

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*Handwritten signature*

*Handwritten initials*



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

Al observar la clasificación se evidencia que, del total de requerimientos, el derecho de petición de interés particular con una participación del 90,38%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, seguida por los derechos de petición de interés general con 3,5%, Solicitudes de copia con 3,3%, las quejas con una participación del 1,3%, las solicitudes de acceso a la información con el 0,8%, los reclamos con el 0,5% y las consultas con una participación de 0,3%.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las solicitudes de información acceso a la información recibidas en la Entidad:

- Número Total de solicitudes de información recibidas 3 (100,00%)
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0 (0,00%)
- Se negó la información 0 (0,00%)

#### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Programa de reasentamientos humanos	173	43,8%
Titulación predial en estratos 1 y 2	104	26,3%
Subsidio para mejoramiento de vivienda	58	14,7%
Tramites financieros	22	5,6%
Atención y servicio a la ciudadanía	19	4,8%
<b>TOTA 5 SUBTEMAS</b>	<b>376</b>	<b>95,2%</b>
Otros Subtemas	19	4,8%
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 1. PQRSD más interpuestas por subtemas  
Fuente: SDQS

Para este periodo, lo más sobresaliente son los tres (3) principales subtemas solicitados: Programa de Reasentamientos Humanos siendo el más relevante con una participación del 43,8%; seguido por Titulación predial en estratos 1 y 2, con el 26,3%; y Subsidio para mejoramiento de vivienda, con el 14,7%.

#### 5. NUMERO DE PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	CANTIDAD DE PQRSD
Secretaría del Hábitat	1
Secretaría General	1

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

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3404320  
Fax: 3105694  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*Handwritten signature*

*Handwritten mark*



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

ENTIDAD	CANTIDAD DE PQRS
ETB – Empresa de Teléfonos de Bogotá	1
Secretaría de la Mujer	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

Tabla 2. PQRS trasladadas a otras entidades

Fuente: Propia

Del total de PQRS recibidas en la entidad cuatro (4) fueron trasladadas por no competencia, cada una de ellas a la ETB- Empresa de Teléfonos, a la secretaria de la Mujer, a la Secretaría de Hábitat y a la Secretaría General.

## 6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

## 7. PQRS CERRADAS PERÍODO ACTUAL

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1)	NUMERO DE PQRS CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)	TOTAL DE PQRS CERRADAS POR DEPENDENCIA $\{((2) * 100) / (1)\}$
Dirección de Reasentamientos Humanos	121	121	100,00%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	91	91	100,00%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	58	58	100,00%
Subdirección Financiera	15	15	100,00%
Servicio a la Ciudadanía	15	10	66,67%
Otras Dependencias	18	17	94,44%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>312</b>	<b>93,52%</b>

Tabla 3. PQRS cerradas en el mismo periodo

Fuente: SDQS

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

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 2105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*Handwritten signature and initials.*



### 8. PQRSD CERRADAS PERÍODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	NUMERO DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODO ANTERIOR (1)	NUMERO DE REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES (2)	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS POR DEPENDENCIA $((2) * 100) / (1)$
Dirección de Reasentamientos Humanos	80	80	100,00%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	45	43	95,56%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	25	25	100,00%
Oficina de Servicio a la Ciudadanía	9	2	22,22%
Subdirección Financiera	8	6	75,00%
Otras Dependencias	8	6	75,00%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>162</b>	<b>77,96%</b>

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

### 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias, para contestar a los requirentes. El tiempo promedio en días para el mes de abril del 2018 estuvo dentro los términos estipulados por la Ley, sin encontrarse promedios de días de vencimiento en general.

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA						
	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	PROMEDIO X DEPENDENCIA
Dirección de Mejoramiento de Barrios			13		8		10,50



*Handwritten signature*

*Handwritten mark*



DEPENDENCIA	TIPOLOGIA						
	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	PROMEDIO X DEPENDENCIA
Dirección de Mejoramiento de Vivienda			8,08				8,08
Dirección de Reasentamientos Humanos		11,6	12,4	13		10	11,75
Dirección de Urbanizaciones y Titulación		15,5	14,2				14,85
Dirección General			24				24,00
Área de Servicio a la Ciudadanía		9,5	-2		13		6,83
Subdirección Administrativa	16						16,00
Subdirección Financiera			6,4		3		4,70
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>12,2</b>	<b>10,87</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	

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

## 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 teniendo en cuenta que la misionalidad de la entidad es Ejecutar las políticas de la Secretaría del Hábitat en los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos.

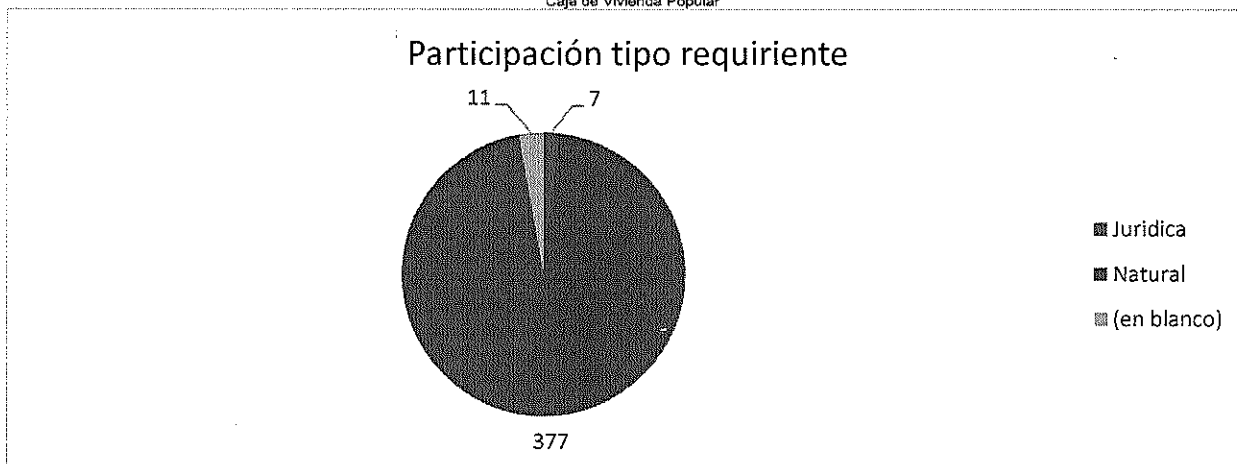
## 11. TIPO DE REQUIRIENTE



*Handwritten signature*



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



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

## 12. CLASIFICACIÓN DEL PETICIONARIO

PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	11	2,78%
Identificado	384	97,22%
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>100,00%</b>

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

## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

395 fueron las PQRSD recibidas en este mes, un incremento del 24,21% frente al mes anterior. Igual que en los meses anteriores, el canal escrito es el más utilizado con un total de 348 PQRSD. Siguen siendo los Derechos de Petición de Interés Particular (DPIP) la tipología más interpuestas. Y continua el Programa de Reasentamientos Humanos como el subtema más requerido en las PQRSD, con un 43,80%. Mes a mes de pendiente el número de PQRSD se disminuye o incrementa los tiempos de respuesta; para este mes ocurrió esto último, situándose en 2,28 días promedio, para los DPIP. 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 CHACON OROZCO**  
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboro: Roberto Carlos Narvaez Cortes – Contrato # 47 de 2018  
Reviso: Darryn Calderón Trujillo – Contrato #281 de 2018

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

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



