**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD**

**ENERO 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 permitirnos 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 enero del 2018.

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

Grafica 1. PQRSD recibidas en enero

Fuente: SDQS

Durante el mes de enero se recibieron un total de 331 PQRSD y todas fueron incluidas en el SDQS, es decir, se tiene un cumplimiento del 100% del Decreto 371 de 2010.

1. **CANALES DE INTERACCIÓN**

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 escrito, con una participación del 87,6% y el virtual (E-mail y Web) con una participación del 9,97% del total de PQRSD registradas.

1. **TIPOLOGÍAS:**

Grafica 3. PQRSD por tipología

Fuente: SDQS

Al observar la clasificación se evidencia que, del total de requerimientos, el derecho de petición de interés particular con una participación del 85,8% fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus PQRSD. La segunda en prioridad es los derechos de petición de interés general con 4,2%. Algo para destacar es el bajo número de 0,91%. Aunque es bajo el número, se debe seguir trabajando en reducir este a su mínima expresión.

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 7 (100,00%)
* Número de solicitudes trasladadas a otra institución 2 (28,57%)
* Se negó la información 0 (0,00%)
1. **SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SUBTEMAS | TOTAL | PORCENTAJE |
| Programa de Reasentamientos Humanos  | 151 | 45,6% |
| Titulación Predial en estratos 1 y 2 | 68 | 20,5% |
| Subsidio para Mejoramiento de Vivienda  | 51 | 15,4% |
| Tramites Financieros  | 15 | 4,5% |
| Traslado por no Competencia | 10 | 3,0% |
| TOTAL 5 SUBTEMAS | **295** | **89,1%** |
| Otros Subtemas | 36 | 10,9% |
| TOTAL  | **331** | **100,0%** |

Tabla 1. PQRSD más interpuestas por subtemas

Fuente: SDQS

Para este periodo, los principales subtemas solicitados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos siendo el más relevante con una participación del 45,6%; seguido por Titulación predial en estratos 1 y 2, con el 20,5%; Subsidio para mejoramiento de vivienda, con el 15,4 %; Tramites Financieros, con el 4,5% y, por último, traslados por no competencia con el 3,0%

1. **NUMERO DE PQRSD TRASLADAS POR NO COMPETENCIA**

| ENTIDAD | CANTIDAD DE PQRSD |
| --- | --- |
| Secretaria de Desarrollo Económico | 1 |
| Secretaria de Seguridad | 1 |
| Secretaria del Hábitat | 6 |
| Secretaria General | 2 |
| TOTAL | **10** |

Tabla 2. PQRSD trasladadas a otras entidades

Fuente: Propia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad fueron trasladadas un total de diez (10) por no competencia seis (6) a la Secretaria de Hábitat, dos (2) a Secretaria General, una (1) a Secretaria de Seguridad y una (1) a Secretaria de Desarrollo Económico.

1. **SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CUENTA | ASUNTO | CANTIDAD DE PQRSD |
| 12312018 | Comité de veeduría ciudadana - derecho de petición - solicita levantar la afectación y se titulen los predios que se mencionan en el documento. | 1 |
|  | **Total 12312018** | **1** |
| 44452018 | El señor miguel angel Caicedo solicita titulación predio ubicado kr 4 c 53 37 sur Celular 3195548421 salomón Castañeda | 1 |
|  | **Total 44452018** | **1** |
| TOTAL | **2** |

Tabla 3. PQRSD provenientes de veedurías

Fuente: SDQS

1. **PQRSD CERRADAS PERÍODO ACTUAL**

| 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 | 138 | 135 | 97,83% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 28 | 27 | 96,43% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 14 | 14 | 100% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 5 | 5 | 100% |
| Subdirección Financiera | 5 | 5 | 100% |
| Otras Dependencias | 7 | 4 | 57,14% |
| TOTAL | **197** | **190** | **91,90%** |

Tabla 4. PQRSD cerradas en enero

Fuente: SDQS

* 1. **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA**

Se observan promedios de respuesta alto, en dos (2) de las siete (7) dependencias. 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 cierre de las solicitudes de acceso a la información, es de once puntos un (11,1) días, lo que indica que la entidad se encuentra por fuera de los términos estipulados por la Ley, encontrándose con un promedio de días de vencimiento en general de uno punto un (1,1) días. Se evidencia que la Dirección de Reasentamientos, contó con el mayor promedio para estas solicitudes.

| DEPENDENCIA | TIPOLOGIA |
| --- | --- |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario | **5** |  |  |  |  |  |  | **5** |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  | **3** | **8,5** |  |  | **9** |  | **6,83** |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda |   | **10** | **7** |  | **7** |  |  | **8,00** |
| Dirección de Reasentamientos Humanos |   | **13,66** | **13,68** |  |  | **12,8** | **11,5** | **12,91** |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación |   | **18** | **12,12** |  |  | **9,25** | **5** | **11,09** |
| Área de Servicio a la Ciudadanía |   |  | **10** | **7** |  | **13** |  | **10,00** |
| Subdirección Financiera |   |  | **15** |  |  |  |  | **15,00** |
| TOTAL | **5** | **11,17** | **11,05** | **7** | **7** | **11,01** | **8,25** |  |

Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta de la dependencia por tipología

Fuente: Propia

* 1. **PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO**

Dentro de la informacion reportada la gran mayoria de los ciudadanos no registraron su estrato socioeconomico 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 politicas de la Secretaría del Hábitat en los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos.

* 1. **TIPO DE REQUIRIENTE**

Grafica 4. PQRSD interpuestas por tipo de requiriente

Fuente: SDQS

* 1. **CLASIFICACIÓN DEL PETICIONARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PETICIONARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Anónimo | 14 | 4,23% |
| Identificado | 317 | 95,77% |
| TOTAL | **331** | **100,00%** |

Tabla 6. PQRSD interpuesta por tipo de peticionario

Fuente: SDQS

* 1. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

El canal escrito es el más utilizado al momento de interponer las PQRSD ante la entidad y de igual forma las peticiones de interés particular son las más recibidas. Siendo el Programa de Reasentamientos Humanos el subtema de mayor demanda, así mismo el programa con la más alta tasa de respuesta a las PQRSD; con un tiempo promedio de respuesta de 12,91 días a todas las tipologías de PQRSD.

Por último, se recomienda continuar con el seguimiento interno a cada una de las PQRSD que llegan a la entidad, mediante el aplicativo SDQS. Esto con el objetivo de continuar mejorando los tiempos de respuesta, que eleven los indicadores en cuanto a oportunidad de la respuesta.

**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