

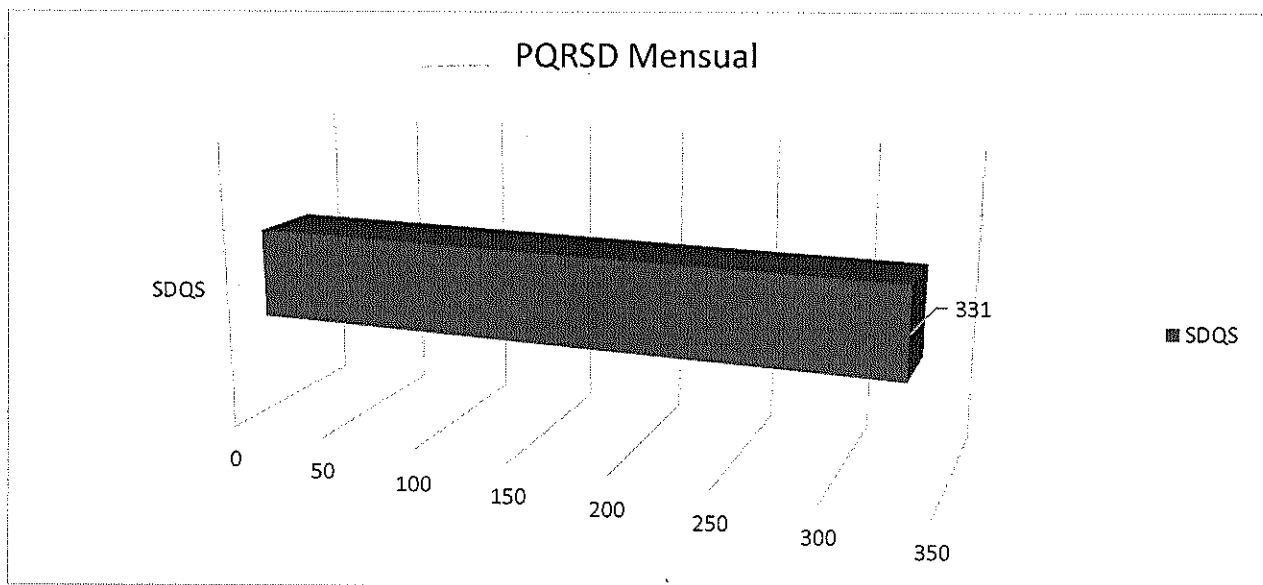


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

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

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



Gráfica 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.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

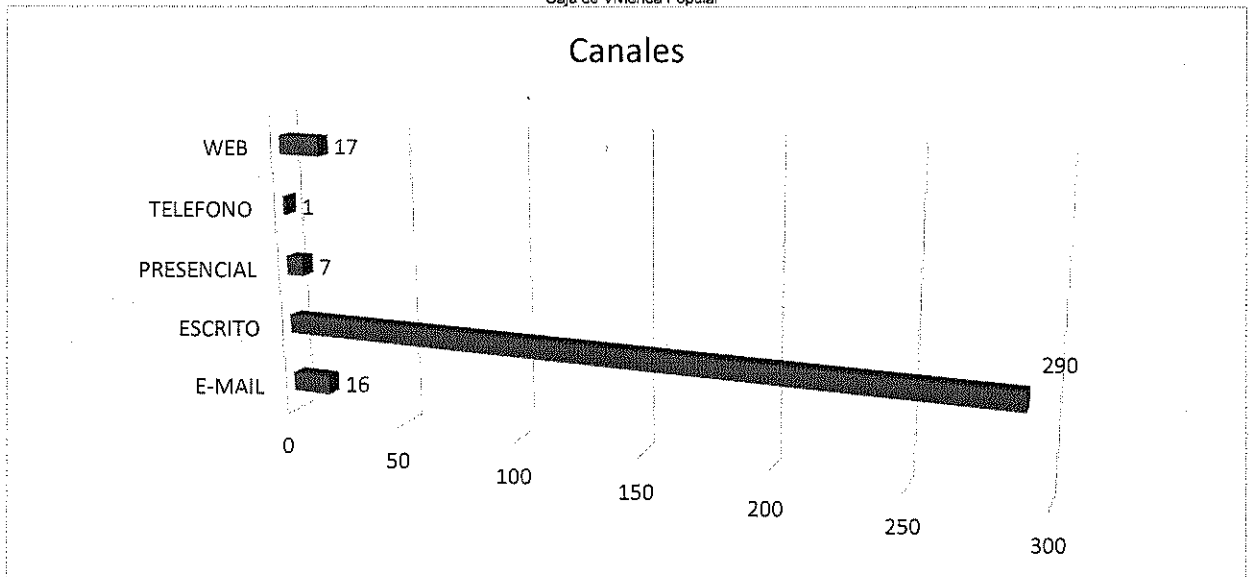
Código: 208-SC-Ft-02  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

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



*Sub  
Luz*

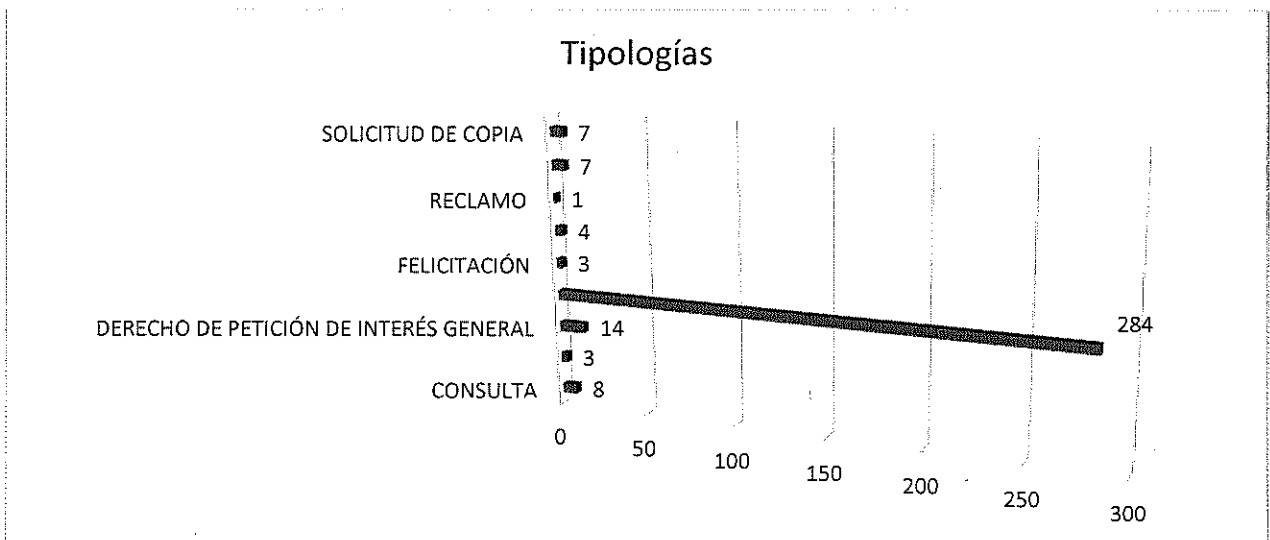
*re*



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.

### 3. TIPOLOGÍAS:



Grafica 3. PQRSD por tipología  
Fuente: SDQS

Código: 208-SC-Rt-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*

*Handwritten mark*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
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 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%)

#### 4. 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%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>295</b>	<b>89,1%</b>
Otros Subtemas	36	10,9%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100,0%</b>

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%

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

ENTIDAD	CANTIDAD DE PQRSD
Secretaria de Desarrollo Económico	1
Secretaria de Seguridad	1
Secretaria del Hábitat	6

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

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*Handwritten signature and initials.*



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

ENTIDAD	CANTIDAD DE PQRSD
Secretaria General	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

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.

## 6. 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
	<b>Total 12312018</b>	<b>1</b>
44452018	El señor miguel angel Caicedo solicita titulación predio ubicado kr 4 c 53 37 sur Celular 3195548421 salomón Castañeda	1
	<b>Total 44452018</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>

Tabla 3. PQRSD provenientes de veedurías  
Fuente: SDQS

## 7. 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 $\frac{((2) * 100)}{(1)}$
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%

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

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3109694  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*Handwritten signature*

*Handwritten mark*



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

DEPENDENCIA	NUMERO DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODO ANTERIOR (1)	NUMERO DE REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES (2)	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS POR DEPENDENCIA $\frac{(2)}{(1)} \times 100$
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	5	5	100%
Subdirección Financiera	5	5	100%
Otras Dependencias	7	4	57,14%
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>190</b>	<b>91,90%</b>

Tabla 4. PQRSD cerradas en enero  
Fuente: SDQS

### 8. 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							PROMEDIO X DEPENDENCIA
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	
Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	5							5
Dirección de Mejoramiento de Barrios		3	8,5			9		6,83

*Sub  
Dir.*

Código: 208-SC-Ft-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





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

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA							
	DEPENENCIA 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 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
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>11,17</b>	<b>11,05</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>11,01</b>	<b>8,25</b>	

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

## 9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO

Dentro de la información reportada la gran mayoría de los ciudadanos no registraron su estrato socioeconómico en las PQRS. Sin embargo, las personas que consignaron la información, pertenecen al estrato 1 y 2 teniendo en cuenta que la misión 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.

## 10. TIPO DE REQUIRIENTE

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

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

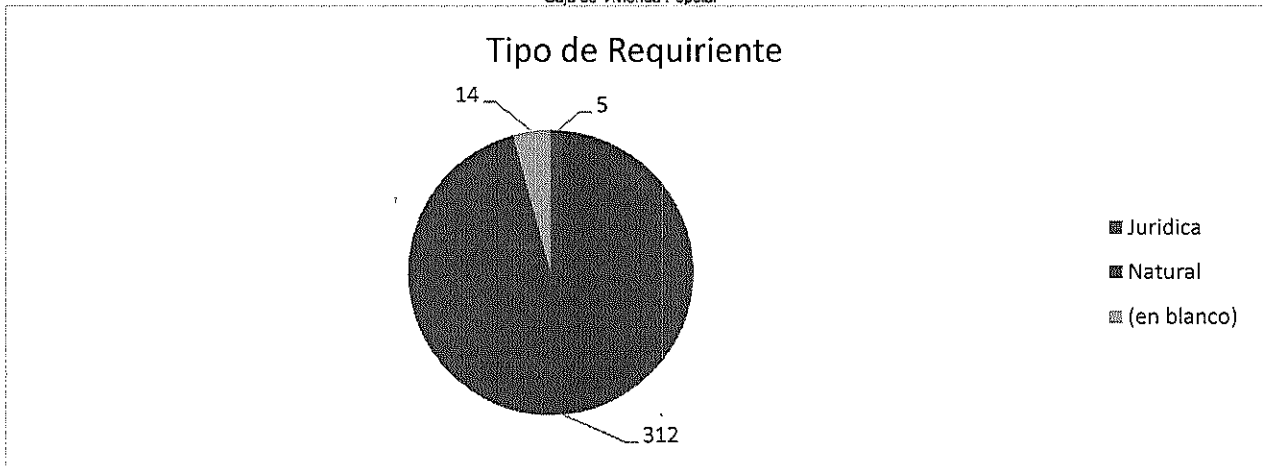


*Handwritten signature*

*Handwritten mark*



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



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

### 11. CLASIFICACIÓN DEL PETICIONARIO

PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	14	4,23%
Identificado	317	95,77%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100,00%</b>

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

### 12. 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

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

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105694  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



