

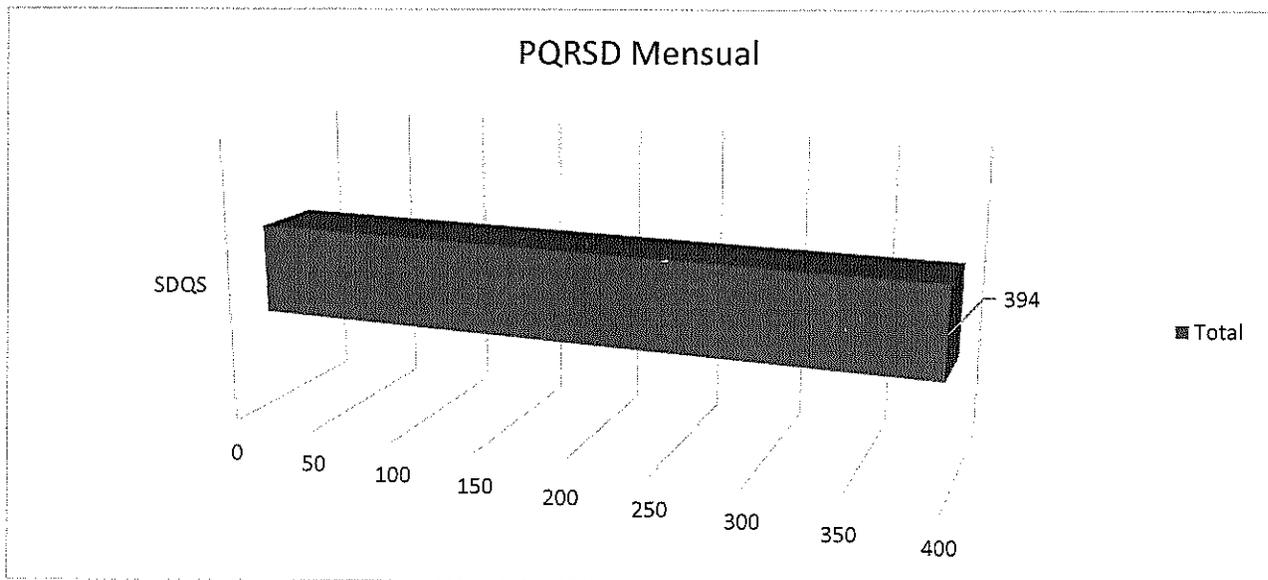


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

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

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



Grafica 1. PQRSD recibidas en febrero
Fuente: SDQS

Durante el mes de febrero se recibieron un total de 394 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: 3404320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

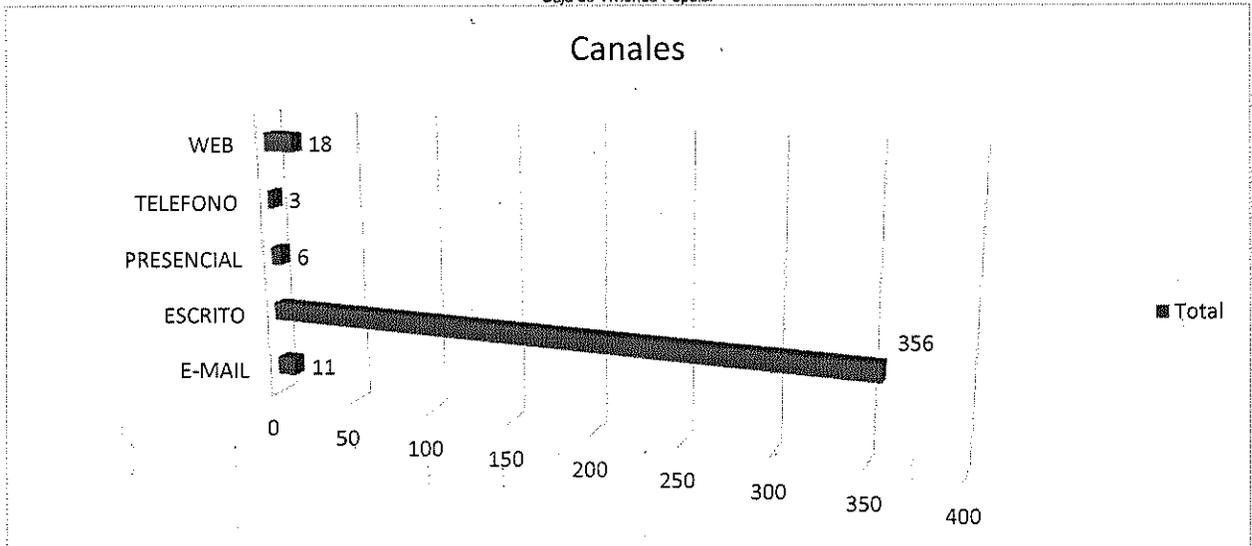


Sub
LLO

PL



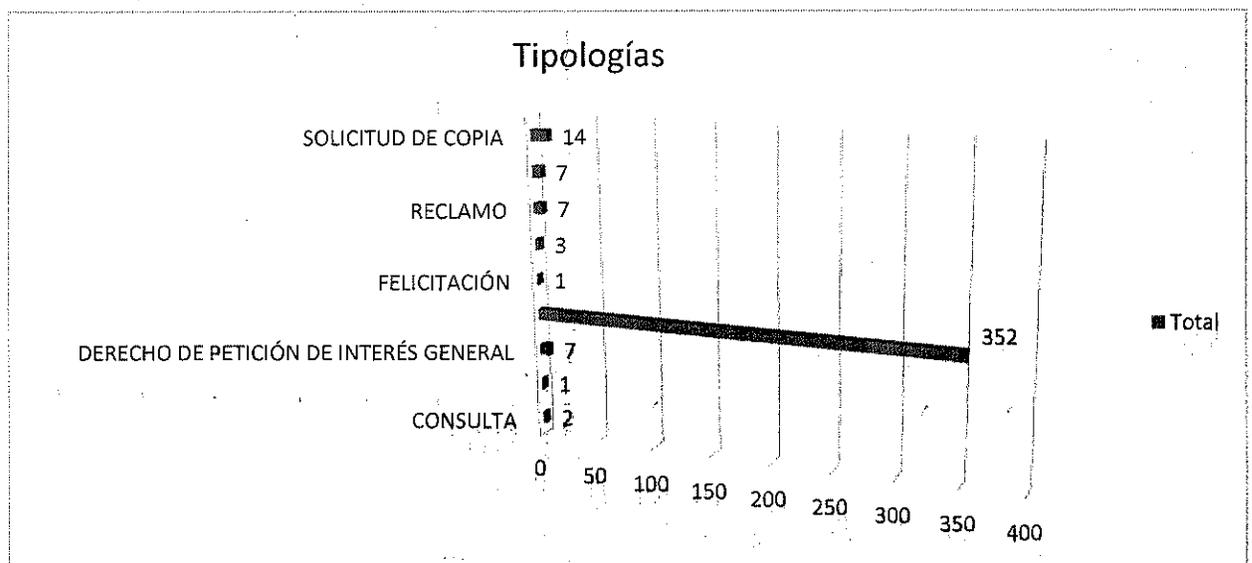
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular



Gráfica 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 90,35% y el virtual (E-mail y Web) con una participación del 8,15% del total de PQRSD registradas.

3. TIPOLOGÍAS:



Gráfica 3. PQRSD por tipología
Fuente: SDQS

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

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



Handwritten signature and initials.



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 89,34%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus PQRSD, seguida de las solicitudes de copia con 3,6%, los derechos de petición de interés general con 1,8% a igual que los reclamos y las solicitudes de acceso a la información, las quejas 0,8%, las consultas con 0,5%, El resto de tipologías: denuncias por actos de corrupción y felicitaciones representan el 0,3% cada una.

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 0 (0,00%)
- Se negó la información 0 (0,00%)

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Programa de Reasentamientos Humanos	167	42%
Titulación Predial en estratos 1 y 2	102	26%
Subsidio para Mejoramiento de Vivienda	59	15%
Tramites Financieros	31	8%
Atención y Servicio a la Ciudadanía	10	3%
TOTAL 5 SUBTEMAS	369	94%
Otros subtemas	25	6%
TOTAL	394	100%

Tabla 1. PQRSD más interpuestas por subtemas
Fuente: SDQS

Para este período, los principales subtemas fueron: Programa de reasentamientos humanos, siendo el más relevante con una participación del 42%; seguido Titulación predial en estratos 1 y 2, con el 26%; Subsidio para mejoramiento de vivienda, con el 15%; Tramites financieros con el 8%, atención y servicio a la ciudadanía, con el 3%.

5. NUMERO DE PQRSD TRASLADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL
IPES	1
Secretaria del Hábitat	3
Secretaria General	2

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

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105694
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*Sub
Lid*

pe



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

TOTAL	6
--------------	----------

Tabla 2. PQRSD trasladadas a otras entidades

Fuente: Propia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad tan solo seis (6) fueron trasladadas por no competencia tres (3) a la Secretaría de Hábitat, dos (2) a Secretaria General y una (1) a IPES.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. 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	71	71	100%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	54	48	89%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	29	29	100%
Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	5	5	100%
Área de Servicio a la Ciudadanía	30	3	10%
Otras Dependencias	8	5	63%
TOTAL	197	161	77%

Tabla 3. PQRSD cerradas en febrero

Fuente: SDQS

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Código: 208-SC-Pt-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



Handwritten signature

Handwritten mark



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

Se observan promedios de respuesta alto, en una (1) de las siete (7) dependencias. Sin embargo, se debe resaltar que en promedio a los Derechos de Petición de Interés Particular se les está dando respuesta en once puntos cero cinco (11,05) días. Evidenciando que se encuentran dentro de los términos estipulados por la Ley.

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA								
	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
Dirección de Mejoramiento de Barrios			10						10,00
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	10		10,26		14				11,42
Dirección de Reasentamientos Humanos		13	13,76			14		11	12,94
Dirección de Urbanizaciones y Titulación		11,33	13,17				14	8,67	11,79
Dirección General			11						11,00
Área Servicio a la Ciudadanía			9,5	10			1		6,83
Subdirección Financiera			9,67						9,67
TOTAL	10	12,17	11,05	10	14	14	7,5	9,84	

Tabla 4. Tiempo promedio de respuesta de la dependencia por tipología

Fuente: Propia

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Dentro de la información reportada la gran mayoría de los ciudadanos no registraron su estrato socioeconómico en las PQRS. 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

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

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105694
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Sub

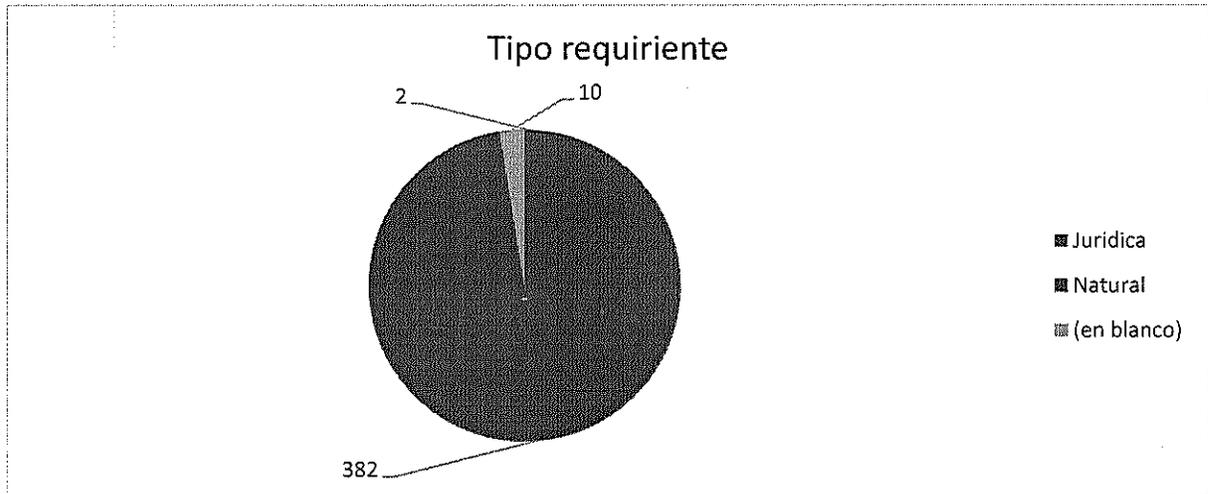
20



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

del Hábitat en los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos.

10. TIPO DE REQUIRIENTE

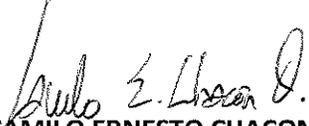


Grafica 4. PQRSD interpuestas por tipo de requiriente
Fuente: SDQS

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

De las 394 PQRSD interpuesta en febrero, un poco más del 90% fueron por el canal escrito. En casi igual proporción al canal escrito, se encuentran los derechos de petición de interés particular. Como en el mes inmediatamente anterior, el Programa de Reasentamientos Humanos fue el subtema al que más se accedió. Y este programa, al igual que otros dos (2), dieron respuesta a todas las PQRSD que tenían abiertas en los periodos anteriores. Se debe resaltar que a los Derechos de Petición de Interés Particular se les está dando respuesta dentro de los términos estipulados por la Ley.

Sin embargo, se recomienda continuar mejorando los tiempos de respuesta, que eleven los indicadores en cuanto a oportunidad de la respuesta; esto mediante el continuo monitoreo y atención a las alertas tempranas generadas por el aplicativo SDQS y los profesionales del área de Servicio de Atención al Ciudadano.


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: 15/09/2017

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3484520
Fax: 3105694
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



34