**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD**

**MARZO 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 marzo del 2018.

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

Grafica 1. PQRSD recibidas en marzo

Fuente: SDQS

Durante el mes de marzo se recibieron un total de 318 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 Canal escrito, con una participación del 88,05% y el virtual (E-mail y Web) con una participación del 8,18% 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 86,48%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus PQRSD, seguida por los derechos de petición de interés general con 5,8%, Solicitudes de copia con 3,1%, las solicitudes de acceso a la información y las consultas con una participación de 2,2%, El resto de las tipologías: quejas y reclamos 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%)
1. **SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SUBTEMA | TOTAL | 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% |
| TOTA 5 SUBTEMAS | **376** | **95,2%** |
| Otros Subtemas | 19 | 4,8% |
| TOTAL | **395** | **100,0%** |

Tabla 1. PQRSD más interpuestas por subtemas

Fuente: SDQS

Para este periodo, lo más sobresaliente es los principales subtemas solicitados fueron: 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%; Subsidio para mejoramiento de vivienda, con el 14,7 %; Tramites Financieros, con el 5,6% y, por último, Atención y servicio a la ciudadanía con el 4,8%

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

| ENTIDAD | CANTIDAD DE PQRSD |
| --- | --- |
| Secretaria del Hábitat | 1 |
| Secretaria de Movilidad | 1 |
| TOTAL | **2** |

Tabla 2. PQRSD trasladadas a otras entidades

Fuente: Propia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad tan solo dos (2) fueron trasladadas por no competencia, una (1) a la Secretaria de Hábitat y una (1) a Secretaria Movilidad.

1. **SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

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

1. **PQRSD CERRADAS PERÍODO ACTUAL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1) | NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2) | TOTAL DE PQRSD 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% |
| Área de Servicio a la Ciudadanía | 15 | 10 | 66,67% |
| Otras Dependencias | 18 | 17 | 94,44% |
| TOTAL | **318** | **312** | **93,52%** |

Tabla 3. PQRSD cerradas en el mismo periodo

Fuente: SDQS

* 1. **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 | 111 | 111 | 100,00% |
| Dirección De Urbanizaciones Y Titulación | 75 | 74 | 98,67% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 38 | 38 | 100,00% |
| Subdirección Financiera | 6 | 6 | 100,00% |
| Subdirección Administrativa | 3 | 3 | 100,00% |
| Otras Dependencias | 7 | 6 | 85,71% |
| TOTAL | **240** | **238** | **97,40%** |

Tabla 4. PQRSD cerradas del periodo anterior en el periodo actual

Fuente: SDQS

* 1. **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 marzo 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 | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario | 11 |  |  |  |  | 12 |  |  | **11,50** |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |   | 10,5 | 8,5 |  |  |  |  |  | **9,50** |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda |   | 4 | 10,7 | 15 |  |  | 6 |  | **8,93** |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 13 | 6 | 13,9 |  | 12 | 16 |  | 9,5 | **11,73** |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 30 | 21,8 | 12,8 |  |  |  |  | 8 | **18,15** |
| Dirección General |   |  | 3 |  |  |  |  |  | **3,00** |
| Área de Servicio a la Ciudadanía |   |  | 4,7 |  |  |  | 11 |  | **7,85** |
| Oficina TIC |   |  |  |  |  |  | 9 |  | **9,00** |
| Subdirección Administrativa |   |  | 7,3 |  |  |  | 9 |  | **8,15** |
| Subdirección Financiera |   |  | 7,8 |  |  |  |  | 6 | **6,90** |
| TOTAL | **18** | **10,58** | **8,59** | **15** | **12** | **14** | **8,75** | **7,83** |  |

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 | 10 | 3,14% |
| Identificado | 308 | 96,86% |
| TOTAL | **331** | **100,00%** |

Tabla 6. PQRSD interpuesta por tipo de peticionario

Fuente: SDQS

* 1. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

Para este mes se recibieron 318 PQRSD, un 23,9% menos que el mes anterior. Y como es característico el canal más utilizado es el escrito con un 88,05%; de igual forma es habitual que la tipología Derecho de Petición de Interés Particular (DPIP) con 275 PQRSD, sea la más interpuesta. El Programa de Reasentamientos Humanos es el subtema más requerido en las PQRSD. Algo para destacar frente al periodo anterior (febrero) es que se redujo el tiempo promedio de respuesta de los DPIP en 2,46 días promedio.

Se continua con la recomendación de monitorear 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