

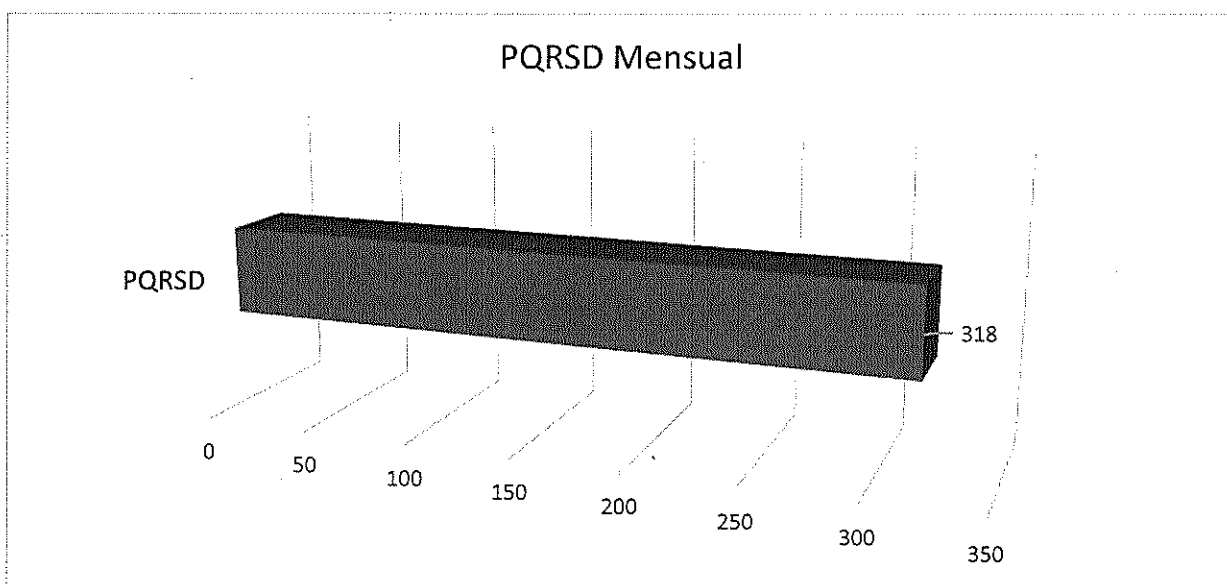


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

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

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

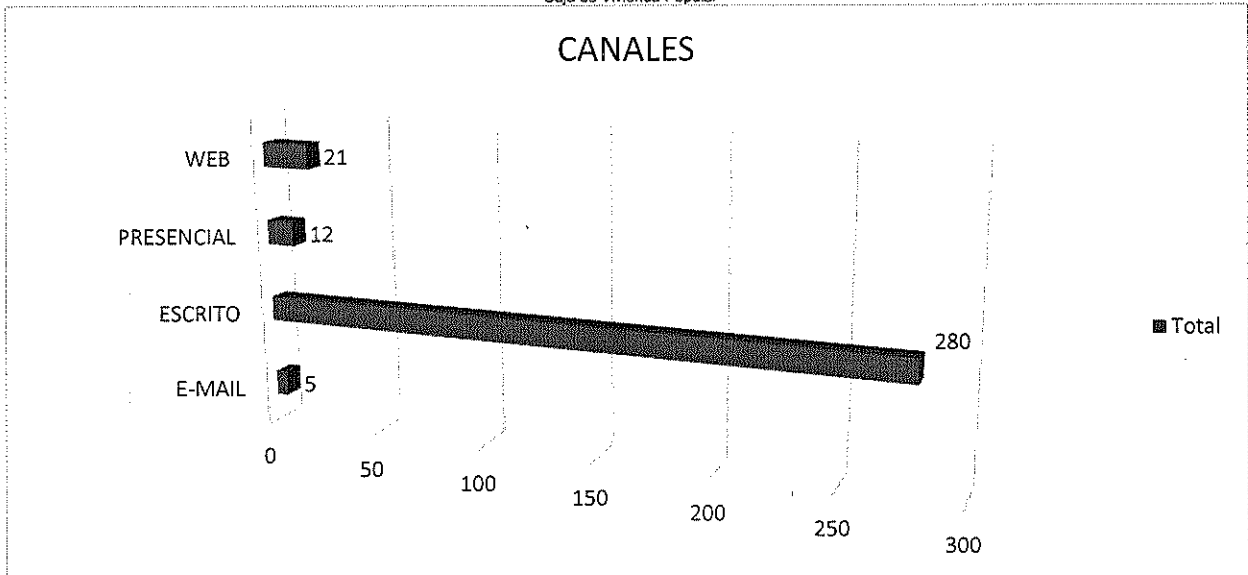
Código: 208-5C-Ft-02  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

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



*Handwritten signature*

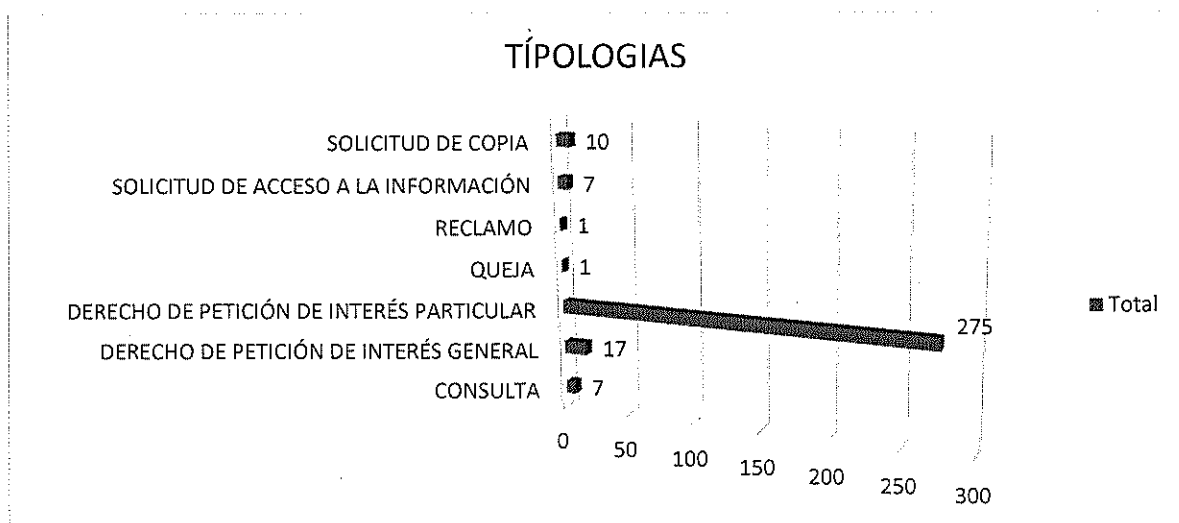
*Handwritten mark*



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 88,05% y el virtual (E-mail y Web) con una participación del 8,18% del total de PQRSD registradas.

### 3. TIPOLOGÍAS:



Gráfica 3. PQRSD por tipología  
Fuente: SDQS

*Handwritten signature*



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 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%)

#### 4. 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%
<b>TOTA 5 SUBTEMAS</b>	<b>376</b>	<b>95,2%</b>
Otros Subtemas	19	4,8%
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>100,0%</b>

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%

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

ENTIDAD	CANTIDAD DE PQRSD
Secretaria del Hábitat	1
Secretaria de Movilidad	1

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

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 31056654  
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
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Tabla 2. PQRS trasladadas a otras entidades

Fuente: Propia

Del total de PQRS 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.

## 6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

En el mes de marzo del 2018 no existieron subtemas 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 $\left(\frac{(2) \times 100}{(1)}\right)$
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%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>312</b>	<b>93,52%</b>

Tabla 3. PQRS cerradas en el mismo periodo

Fuente: SDQS

## 8. PQRS CERRADAS PERÍODOS ANTERIORES

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*

*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 $((2) \cdot 100) / (1)$
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%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>97,40%</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 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

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

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA								
	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	PROMEDIO X DEPENDENCIA
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
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>10,58</b>	<b>8,59</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>8,75</b>	<b>7,83</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

Código: 208-SC-Pl-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



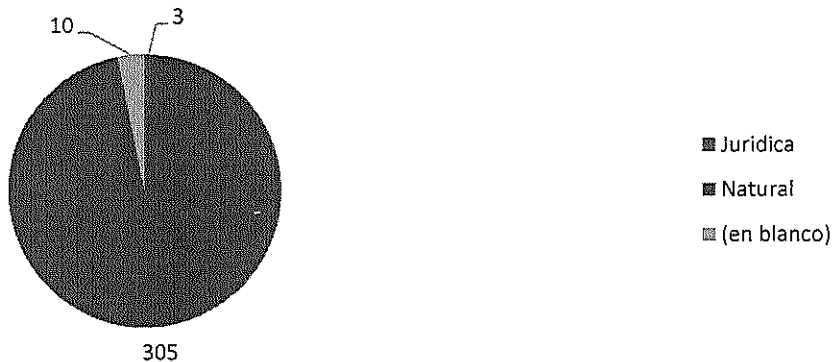
*Aut. 210*

6



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

### Participación tipo requiriente



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

## 12. CLASIFICACIÓN DEL PETICIONARIO

PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	10	3,14%
Identificado	308	96,86%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100,00%</b>

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

## 13. 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*  
**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: 3484520  
Fax: 3105694  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



20

