

## CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

# INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD

**Periodo: 01 al 30 de abril de 2023**

**Bogotá D.C., 17 de mayo de 2023**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE .....	4
2. METODOLOGÍA .....	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN ABRIL .....	5
3.1. Número de PQRSD recibidas y registradas .....	5
3.2. Canales de Interacción .....	5-6
3.3. Tipologías .....	6-7
3.4. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia .....	7-8
3.5. Subtema Veedurías Ciudadanas .....	8
3.6. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos .....	8
3.7. Participación por Estrato Socioeconómico .....	9
3.8. Tipo de Requirente .....	10
3.9. Calidad del Requirente .....	10
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD .....	10
4.1. PQRSD cerradas en el período .....	10
4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología .....	11
5. RESPUESTAS CON CIERRE INOPORTUNO ENERO, FEBRERO Y MARZO 2023 .....	12-13-14
6. CONCLUSIONES .....	14-15

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se realiza el análisis a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que fueron registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante abril de 2023 a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

Así mismo este informe incluye la información de las PQRSD, a las cuales se les dio respuesta de manera inoportuna en enero, febrero y marzo del 2023.

De igual manera se identifican las tipologías interpuestas, las dependencias receptoras y emisoras de las PQRSD y los tiempos promedios de respuestas en días hábiles, con el fin de determinar el indicador de eficacia relacionado con la oportunidad a las respuestas a las PQRSD recibidas y registradas en Bogotá te escucha.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio de los términos de Ley, el día siguiente al que las PQRSD quedaron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha ([www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)), atendiendo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo es analizar la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en la Caja de la Vivienda Popular en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, para abril del 2023 y las respuestas inoportunas en enero, febrero y marzo del 2023.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en abril del 2023, en relación con determinar el tiempo promedio empleado para registrar la respuesta definitiva en Bogotá te escucha, por las diferentes dependencias responsables de la solución a las PQRSD, canales de interacción, tipologías, número de PQRSD trasladadas por no competencia, subtema Veedurías ciudadanas, participación por localidad, participación por estrato socioeconómico, tipo de requirente y calidad del requirente.

De igual manera se incluirá la información de las PQRSD que fueron contestadas inoportunamente durante enero, febrero y marzo del 2023.

## 2. METODOLOGÍA

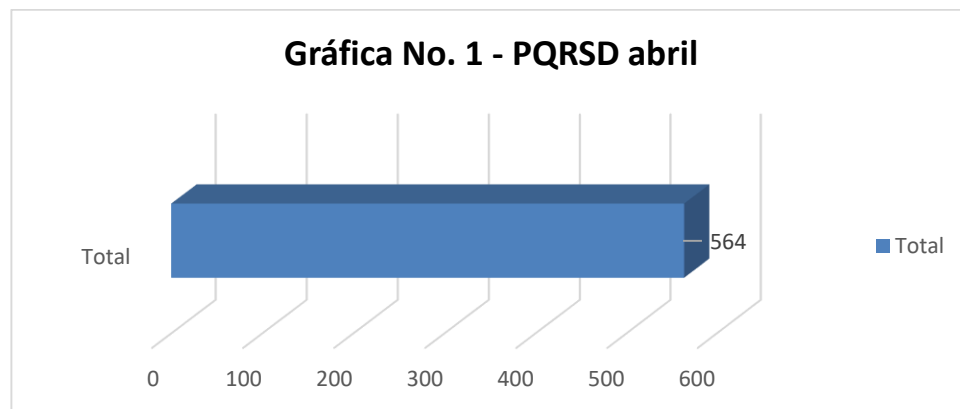
Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en abril del 2023.

La información del reporte del mes es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha de radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición y asunto. Al reporte generado, se le incorpora columnas para el cálculo de tiempo de Ley (días hábiles), el cálculo en días hábiles de respuesta y la columna que indica si la respuesta fue oportuna o inoportuna.

### 3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN ABRIL DE 2023

#### 3.1. Número de PQRSD registradas y recibidas

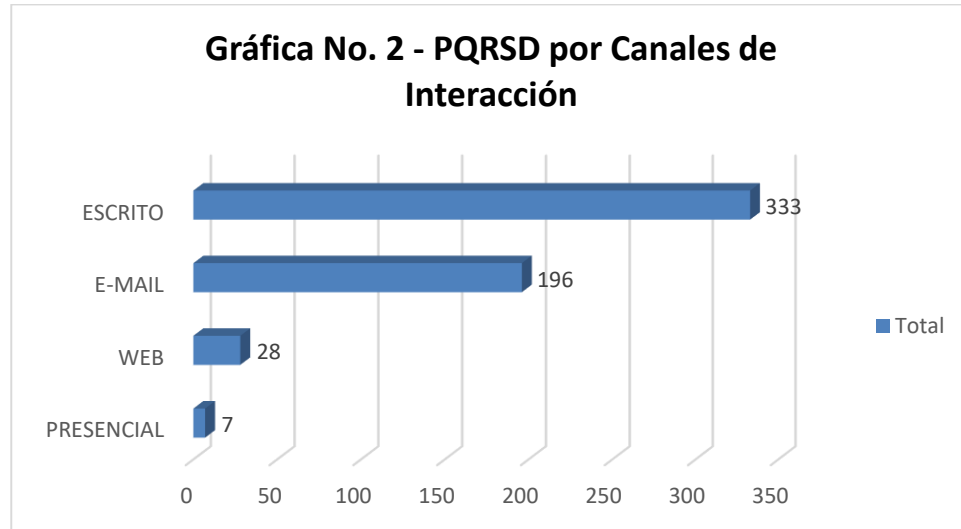
Durante abril del 2023 se registraron y recibieron 564 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”



Fuente: Bogotá te escucha

#### 3.2. Canales de Interacción en Bogotá te escucha

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 59,04% (333), el canal e-mail con 34,75% (196), el canal web con un 4,96% (28) y el presencial con un 1,24% (7).

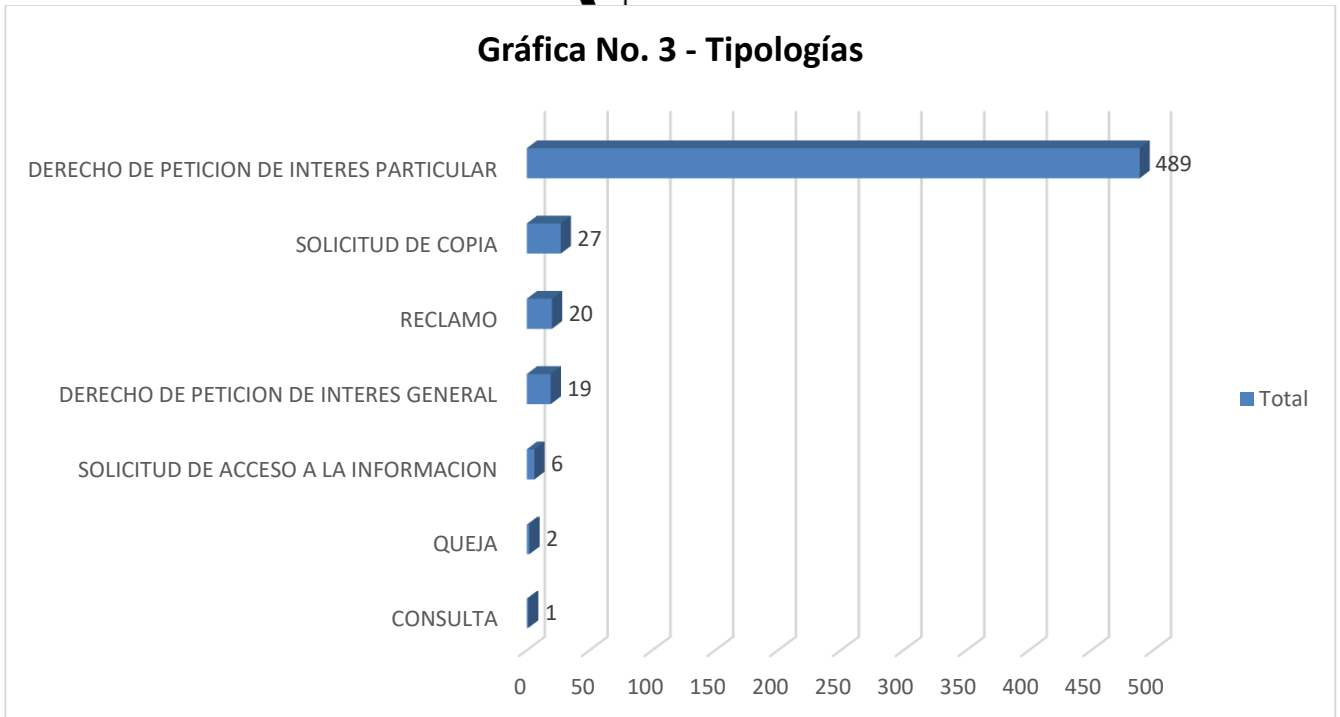


Fuente: Bogotá te escucha

### 3.3. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 564 PQRSD registradas y recibidas en abril, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 86,70% (489), seguido de la Solicitud de Copia con un 4,79% (27), el Reclamo con 3,55% (20), el Derecho de Petición de Interés General con un 3,37% (19), la Solicitud de Acceso a la Información con el 1,06% (6), la Queja con 0,35% (2) y la Consulta con un 0,18% (1).

**Gráfica No. 3 - Tipologías**



Fuente: Bogotá te escucha

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, las siguientes son las solicitudes de acceso a la información que fueron registradas y recibidas por la Entidad:

- Número de solicitudes de información recibidas 6
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

### 3.4. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante abril, 16 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

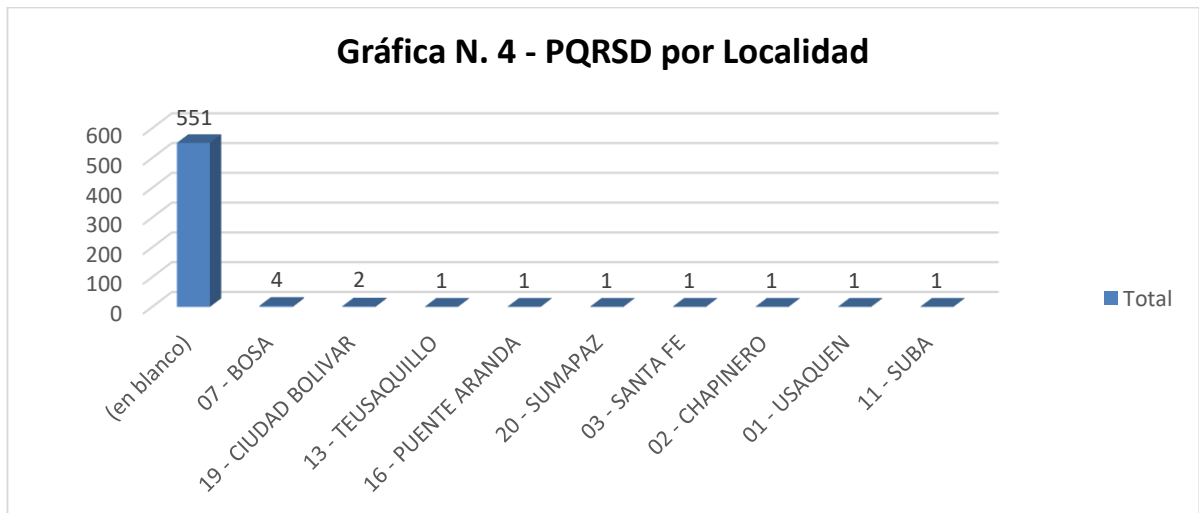
ENTIDAD	TOTAL
Secretaría del Hábitat	6
Entidad Nacional	2
Vanti	2
Secretaría de Salud	1
Secretaría de Integración Social	1
Defensoría del Espacio Público	1
Catastro	1
IDIGER	1
Secretaría de Hacienda	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

Fuente: Bogotá te escucha

### 3.5. Subtema Veedurías Ciudadanas

En abril del 2023 no hubo peticiones con Subtema de Veedurías Ciudadanas.

### 3.6. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos



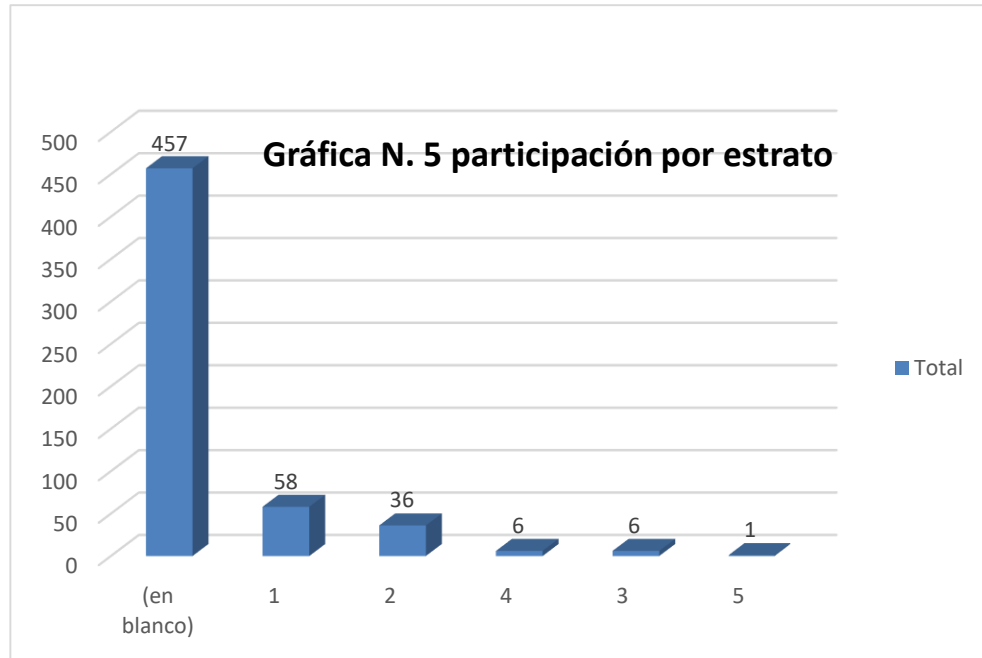
Fuente: Bogotá te escucha

Nota: los requerimientos denominados en blanco corresponden a que la ciudadanía se abstiene de suministrar la información al momento de interponer las PQRSD.



### 3.7. Participación por Estrato Socioeconómico

De las 564 PQRSD registradas y recibidas en abril prevalecen los estratos socioeconómicos 1 y 2, los cuales corresponde al grupo objetivo de la Entidad.

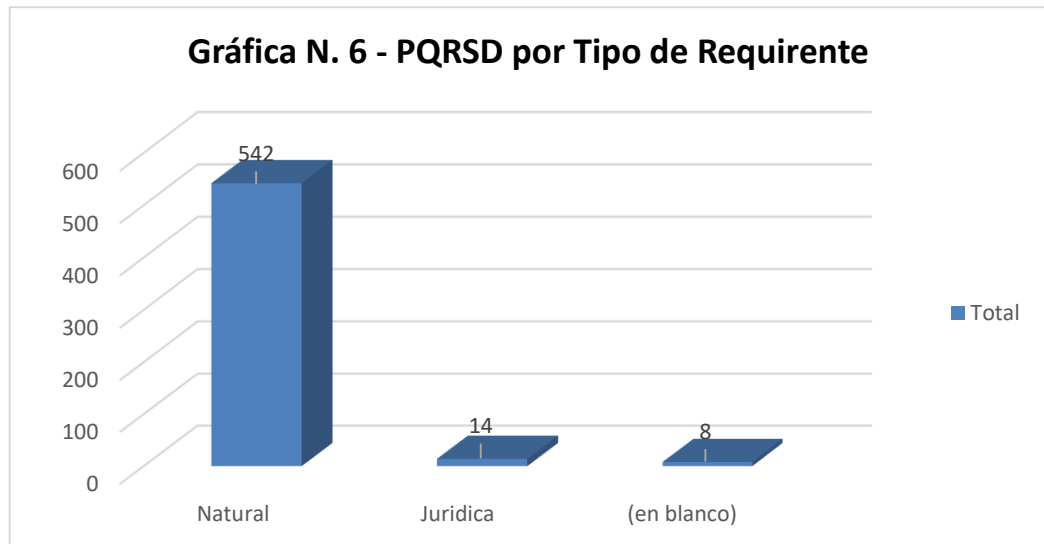


Fuente: Bogotá te escucha

Nota: los requerimientos denominados en blanco corresponden a que la ciudadanía se abstiene de suministrar la información al momento de interponer las PQRSD.

### 3.8. Tipo de Requirente

De las 564 PQRSD registradas y recibidas en abril, el 96,10% (542) son personas naturales.



Fuente: Bogotá te escucha

### 3.9. Calidad del Requirente

Las normas colombianas permiten que cualquier persona, natural o jurídica, presente peticiones respetuosas a las autoridades, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

TABLA No. 3 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	556	98,58%
Anónimo	8	1,42%
<b>TOTAL</b>	<b>564</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Bogotá te escucha

## 4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

### 4.1. PQRSD cerradas en el período

De las 564 PQRSD registradas y recibidas durante abril del 2023, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 17 de mayo del 2023, se encuentran cerradas un total de 498 peticiones y 66 se encuentran en trámite.

**4.2. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia abril 2023**

TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES											
DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										TOTAL, GENERAL
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	
Dirección de Gestión Corporativa				4,46							4,46
Dirección de Mejoramiento de Barrios		13	13	15			9				12,67
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	15	29		14,28				20			14,79
Dirección de Reasentamientos		9	14,6	14,19	13,75		10	10			14,15
Dirección de y Urbanizaciones Titulación			9	10,28	15		10	7,32			9,76
Dirección General			3	9							6
Dirección Jurídica			9	16							12,5
Oficina de Control Interno Disciplinario				9		10		1			6,67
Subdirección Administrativa		9		12,78	1						11,36
Subdirección Financiera				6,46	8			5			6,47
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>11,27</b>	<b>12,59</b>	<b>11,29</b>	<b>10</b>	<b>9,67</b>	<b>7,58</b>			<b>12,28</b>

Fuente: Bogotá te escucha

**5. Respuestas con cierre inoportuno – enero, febrero y marzo del 2023**

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO Y MARZO DEL 2023							
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	10/01/2023	80442023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés General	15	01/02/2023	16
2	13/01/2023	163052023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	08/02/2023	18
3	13/01/2023	165112023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	06/02/2023	16
4	13/01/2023	165842023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	06/02/2023	16
5	16/01/2023	205662023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	07/02/2023	16
6	16/01/2023	206252023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	08/02/2023	17
7	02/02/2023	556492023	Subdirección Administrativa	Derecho de petición de Interés Particular	15	Respuesta parcial 22/02/2023 Respuesta Definitiva 17/03/2023	14-31
8	1/03/2023	1119212023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	24/03/2023	16
9	2/03/2023	1138552023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SOLICITUD DE COPIA	10	17/03/2023	11

**TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO Y MARZO DEL 2023**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
10	2/03/2023	1151022023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	28/03/2023	17
11	7/03/2023	1223272023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SOLICITUD DE COPIA	10	24/03/2023	12
12	8/03/2023	1253162023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	31/03/2023	16
13	8/03/2023	1252872023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	31/03/2023	16
14	8/03/2023	1252362023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	31/03/2023	16
15	8/03/2023	1247572023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	31/03/2023	16
16	9/03/2023	1280542023	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	27/03/2023	11
17	22/03/2023	1467952023	DIRECCIÓN JURÍDICA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	17/04/2023	16
18	28/03/2023	1533232023	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	21/04/2023	16
19	28/03/2023	1583572023	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	21/04/2023	16
20	28/03/2023	1582512023	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	21/04/2023	16

**TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO Y MARZO DEL 2023**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
21	28/03/2023	1580242023	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	21/04/2023	16
22	28/03/2023	1573822023	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	Respuesta parcial 21/04/2023- Respuesta Definitiva- 28/04/2023	16-21
23	30/03/2023	1631022023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	25/04/2023	16

Fuente: Bogotá te escucha

## 6. CONCLUSIONES

De acuerdo con las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en abril de 2023 ante la Caja de la Vivienda Popular - CVP, se puede concluir que:

- En relación con las tipologías, la Entidad utilizó 12,28 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD.
- De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 59,04% (333), el canal e-mail con 34,75% (196), el canal web con un 4,96% (28) y el presencial con un 1,24% (7).
- De las 564 PQRSD registradas y recibidas en abril, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 86,70% (489), seguido de la Solicitud de Copia con un 4,79% (27), el Reclamo con 3,55% (20), el Derecho de Petición de Interés General con un 3,37% (19), la Solicitud de Acceso a la Información con el 1,06% (6), la Queja con 0,35% (2) y la Consulta con un 0,18% (1).

- Por último y no obstante la responsabilidad de cada una de las dependencias de la CVP, de dar respuesta oportuna a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, es importante tener en cuenta el seguimiento que realiza la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano, a las PQRSD por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reportan todos los requerimientos que tienen las dependencias de la CVP, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada una de las dependencias de la Entidad, con el fin de que se efectúe su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.



202817000041043

**CRISTINA SANCHEZ HERRERA**  
**Directora de Gestión Corporativa**

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista DGC