

## CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

**Periodo: 01 al 28 de febrero de 2021**

**Bogotá D.C., 11 de marzo de 2021**

Código: 208-SC-Ft-04  
Versión: 2  
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
<b>1. OBJETIVO Y ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>4</b>
<b>3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN FEBRERO .....</b>	<b>4</b>
3.1. Número de PQRSD recibidas .....	4
3.2. Canales de Interacción.....	5
3.3. Tipologías .....	6
3.4. Subtemas Más Reiterados .....	7
3.5. Número de PQRSD Trasladas por No Competencia.....	8
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas .....	8
3.7. Participación por Localidad .....	9
3.8. Participación por Estrato Socioeconómico.....	9
3.9. Tipo de Requiriente .....	10
3.10. Calidad del Requiriente .....	11
3.11. Recomendaciones y observaciones de la ciudadanía .....	11
<b>4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN FEBRERO .....</b>	<b>12</b>
4.1. PQRSD cerradas en el período.....	12
4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia.....	13
4.3. Respuestas con cierre inoportuno - Vigencia 2021 .....	14
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>17</b>

## INTRODUCCIÓN

En el presente informe se realiza el análisis a la oportunidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que fueron interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante febrero de 2021 a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

Se identificarán 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 de las respuestas a las PQRSD generadas. De igual forma, se analizarán las PQRSD que no fueron contestadas en el tiempo que determina la Ley.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio de los términos de Ley, el día siguiente en el cual 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 principal es determinar el tiempo promedio empleado para resolver y registrar la respuesta definitiva en el SDQS Bogotá te escucha, por las diferentes dependencias responsables de la solución a las PQRSD.

Para ello se realizará un análisis por dependencia y por tipología de PQRSD, lo que permitirá conocer la gestión y oportunidad a las respuestas tanto por dependencia como por la CVP, interpuestas en febrero de 2021.

## 2. METODOLOGÍA

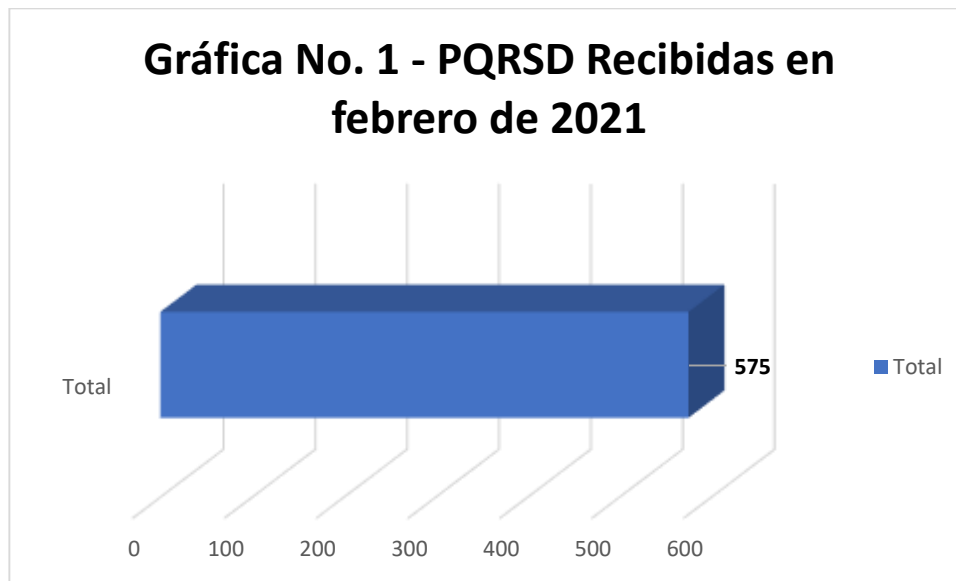
Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD interpuestas en febrero de 2021.

La información del reporte del mes es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición, asunto y nombre del peticionario. 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 RECIBIDAS EN FEBRERO

### 3.1. Número de PQRSD recibidas

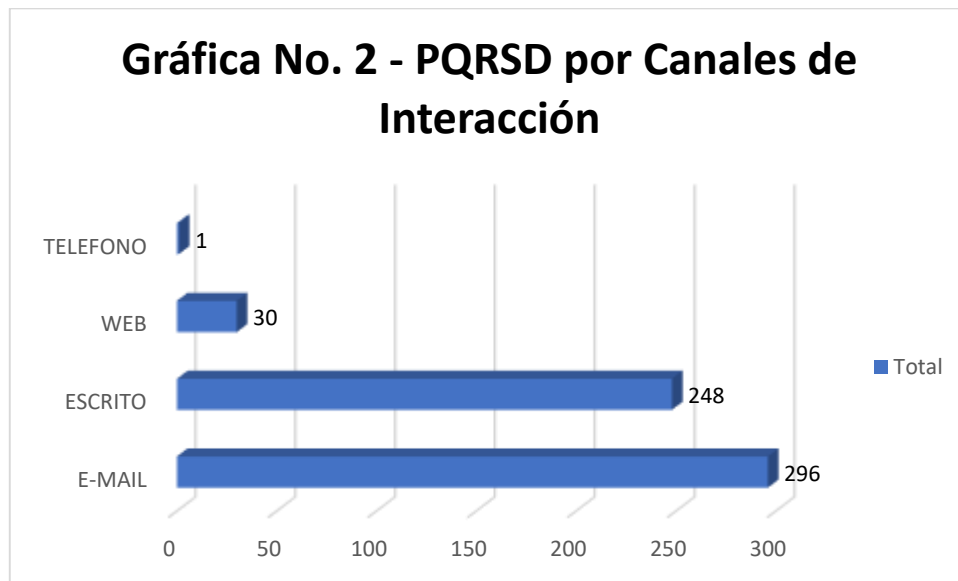
Durante febrero del 2021 se recibieron 575 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010. Hubo un aumento en la recepción de PQRSD del 41% en relación al mes anterior (en enero del 2021 se recibieron 408).



Fuente: SDQS

### 3.2. Canales de Interacción

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal e-mail con una participación del 51,48% (296), el escrito con 43,13% (248), el web 5,22% (30) y el canal telefónico con un 0,17% (1).

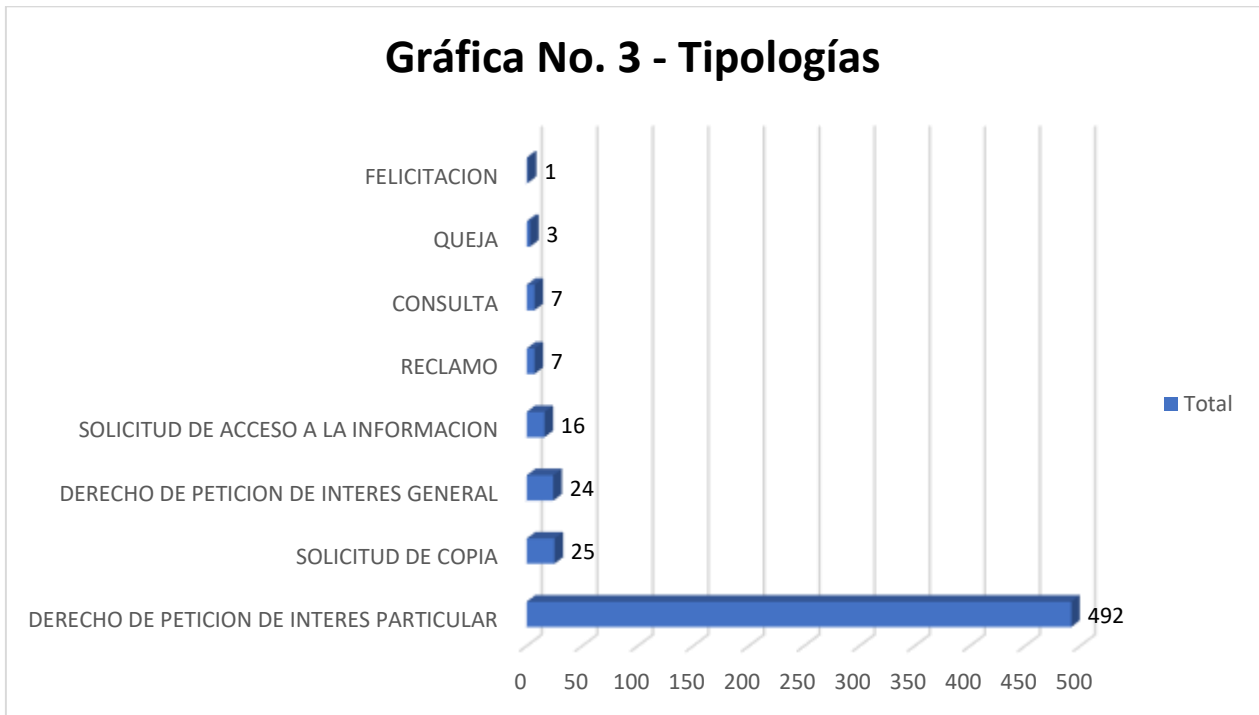


Fuente: SDQS

### 3.3. Tipologías

De las 575 PQRSD recibidas en febrero, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 85,57% (492), seguido de la Solicitud de Copia con un 4,35% (25), Derecho de Petición de Interés General con 4,17% (24), la Solicitud de Acceso a la Información 2,78% (16), Reclamo y consulta con un 1,22 (7), Queja con un 0,52% (3) y la Felicitación con 0,17% (1).

### Gráfica No. 3 - Tipologías



Fuente: SDQS

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las solicitudes de información recibidas por la Entidad:

- Número de solicitudes de información recibidas 16
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 2
- Se negó la información 0

#### 3.4. Subtemas Más Reiterados

Los subtemas más reiterados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos con un 32,80% (123), Titulación predial en estratos 1 y 2 con el 23,20% (87) y Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER con 20,27% (76).

TABLA No. 2 – PQRSD SUBTEMAS MÁS REITERADOS	
SUBTEMA	TOTAL
Programa de Reasentamientos Humanos	123
Titulación predial en estratos 1 y 2	87
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	76
Subsidio para mejoramiento de vivienda	41
Asistencia técnica para licencia de construcción	16
Atención y servicio a la ciudadanía	13
Obras de intervención en mejoras de barrios	7
Temas de contratación personal / recursos físicos	4
Servicios o trámites de la entidad	4
Trámites administrativos	2
Disponibilidad del servicio	1
Trámites financieros	1
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>

Fuente: SDQS

### 3.5. Número de PQRSD Trasladas por No Competencia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante febrero, 22 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA	
ENTIDAD	TOTAL
Secretaría del Hábitat	18
Secretaría de Integración Social	3
Secretaría de Gobierno	1
<b>Total</b>	<b>22</b>

Fuente: SDQS

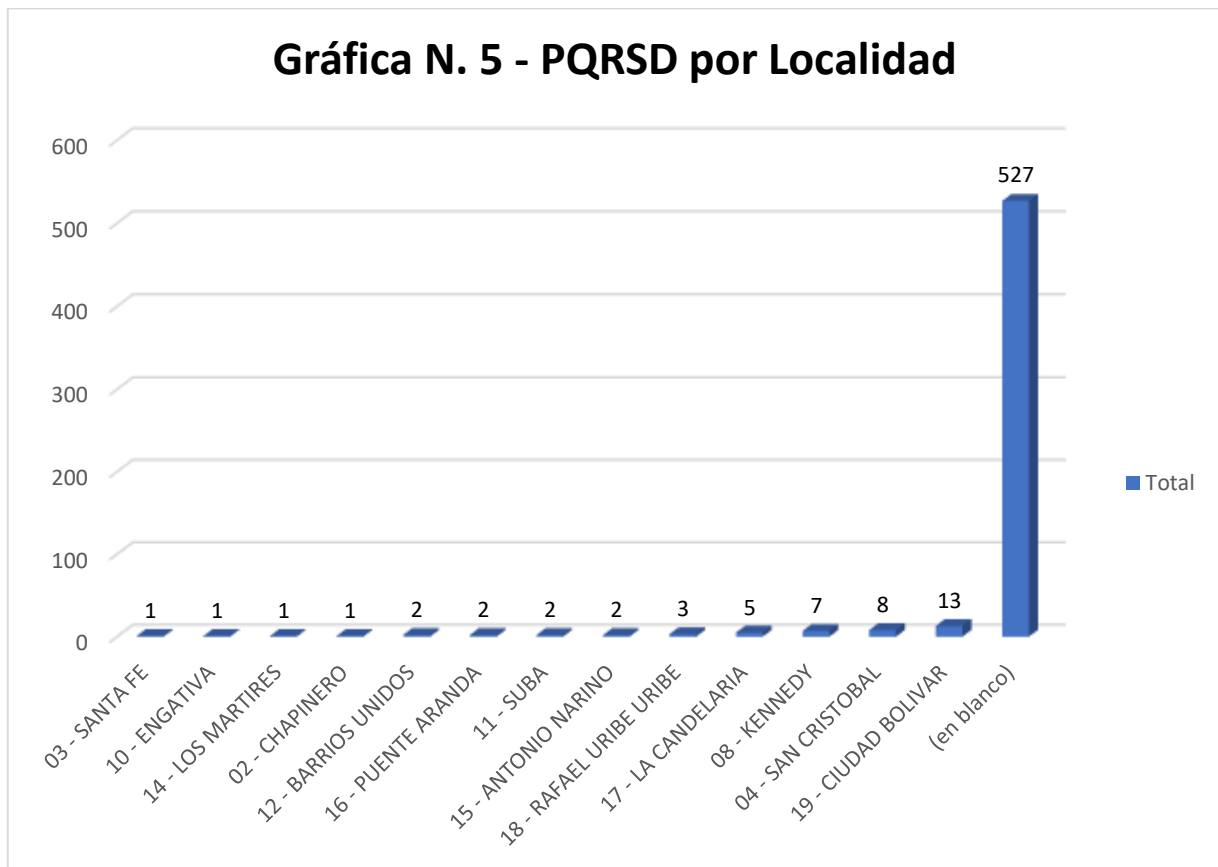
### 3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

En febrero del 2021 no hubo ninguna petición con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.



### 3.7. Participación por Localidad de los requerimientos registrados

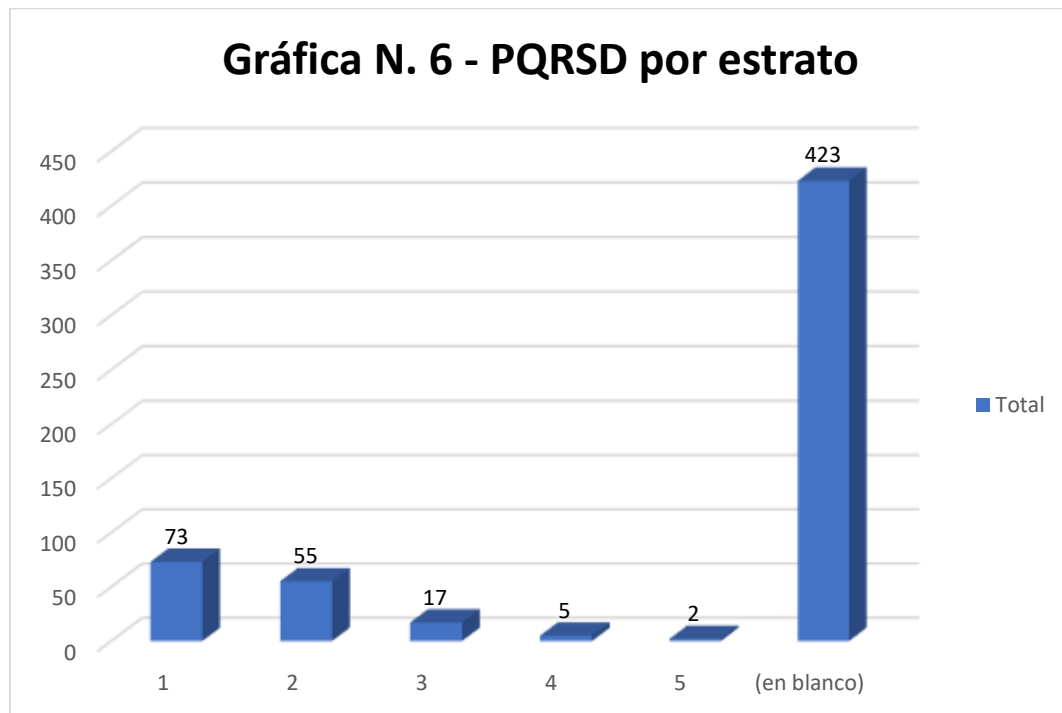
De acuerdo con la información proporcionada, se encontró que 13 PQRSD fueron de la localidad de Ciudad Bolívar.



Fuente: SDQS

### 3.8. Participación por Estrato Socioeconómico

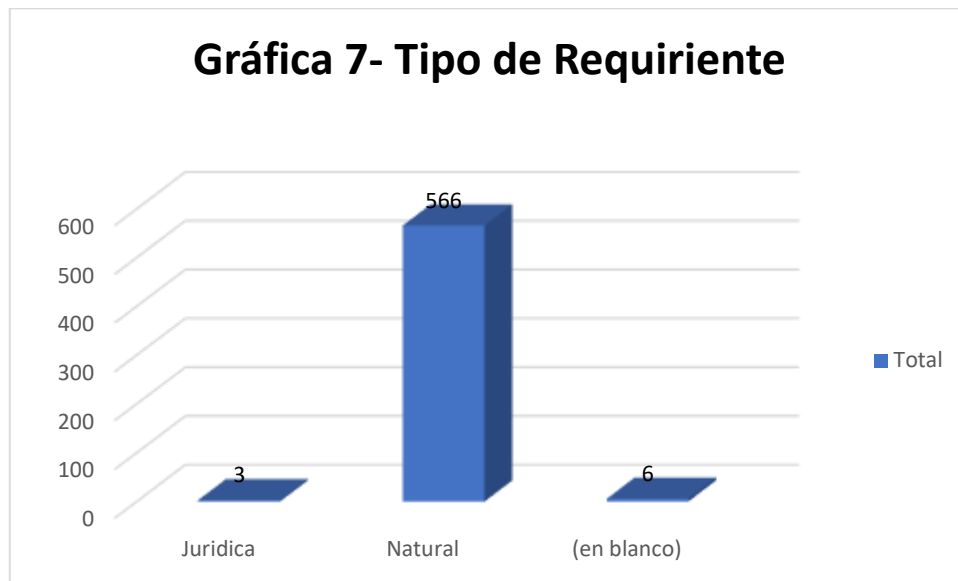
De las 408 PQRSD interpuestas en febrero prevalecen los estratos socioeconómicos 1 y el estrato 2, los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.



Fuente: SDQS

### 3.9. Tipo de Requiriente

De las 575 PQRSD interpuestas, el 98,43% (566) son personas naturales.



Fuente: SDQS

### 3.10. Calidad del Requiriente

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

TABLA No. 4 – CALIDAD DEL REQUIRENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	569	98,96%
Anónimo	6	1,04%
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SDQS

### 3.11. Recomendaciones y observaciones de la ciudadanía

- a) Recomendaciones de la Entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.

R/ta: para febrero la Entidad no generó recomendaciones sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas o reclamos.

b) Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

R/ta: en febrero se recibieron peticiones con referencia a mejorar del servicio que se presta en la entidad.

c) Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

R/ta: la Entidad no recibió PQRSD en febrero relacionadas con recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

d) Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

R/ta: para febrero la Entidad no recibió PQRSD relacionadas con recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

#### 4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN FEBRERO

##### 4.1. PQRSD cerradas en el período

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

TABLA No. 5 – PQRSD CERRADAS EN EL PERÍODO			
DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	46	49	95
Dirección de Reasentamientos Humanos	50	147	197
Dirección de Mejoramiento de Vivienda		59	59
Subdirección Administrativa	2	2	4
Subdirección Financiera		8	8
Dirección de Gestión Corporativa y CID	2	2	4
Dirección de Mejoramiento de Barrios		6	6
Dirección Jurídica	1		1
Oficina Asesora de Planeación	1		1
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>273</b>	<b>375</b>

Fuente: SDQS

#### 4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología

TABLA No. 6 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES											
DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	TIPOLOGIA							TOTAL GENERAL	
			DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN		
Dirección de Gestión Corporativa y CID				11				2			8,75
Dirección de Mejoramiento de Barrios		26	22	25,67							24,50
Dirección de Mejoramiento de Vivienda		36	33,50	29,60			1				29,36
Dirección de Reasentamientos Humanos	17	18	17,91	21,26	12,50	45		8,50	13,67		20,74
Dirección de Urbanizaciones y Titulación			9,18	10,23				6,50	9,36		9,82
Dirección Jurídica		5									5
Oficina Asesora de Planeación								12			12
Subdirección Administrativa			9	15							13,50
Subdirección Financiera				22,63							22,63
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>21,25</b>	<b>15,48</b>	<b>20,32</b>	<b>12,50</b>	<b>23</b>	<b>7,13</b>	<b>10,12</b>			<b>19,16</b>

Fuente: SDQS

### 4.3. Respuestas con cierre inoportuno - Vigencia 2021

En la siguiente tabla (No. 8 - Cierre Inoportuno De Las PQRSD) se identifican las PQRSD resueltas de manera inoportuna en enero y febrero del 2021.

TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO Y FEBRERO DEL 2021							
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	28/01/2021	274162021	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SOLICITUD DE COPIA	20	2/03/2021	23
2	28/01/2021	271962021	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SOLICITUD DE COPIA	20	1/03/2021	22
3	14/01/2021	104992021	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	2/03/2021	33
4	13/01/2021	98882021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	2/03/2021	34
5	13/01/2021	95862021	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	30	25/02/2021	31
6	12/01/2021	84022021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	2/03/2021	35
7	12/01/2021	83712021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	26/02/2021	33
8	12/01/2021	82522021	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	1/03/2021	34
9	12/01/2021	82362021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	2/03/2021	35

**TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO Y FEBRERO DEL 2021**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
10	12/01/2021	82202021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	26/02/2021	33
11	12/01/2021	71962021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	25/02/2021	32
12	9/01/2021	62452021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	2/03/2021	36
13	8/01/2021	58652021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	2/03/2021	36
14	8/01/2021	53512021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	2/03/2021	36
15	7/01/2021	50232021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	22/02/2021	31
16	6/01/2021	34432021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	26/02/2021	36
17	6/01/2021	28222021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	21/02/2021	31
18	6/01/2021	28152021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	25/02/2021	35
19	5/01/2021	17492021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30	21/02/2021	32

**TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO Y FEBRERO DEL 2021**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
20	4/01/2021	4602021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	22/02/2021	34
21	4/01/2021	4322021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	22/02/2021	34
22	4/01/2021	4242021	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	21/02/2021	33

**NOTA:**

Conforme al Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, la Dirección Jurídica emitió un memorando en donde se establecen los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones, a la luz del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, dentro de los cuales se establecen los tiempos de respuesta para las diferentes tipologías:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 30 días
- Derecho de Petición de Interés General: 30 días
- Felicitaciones: 30 días
- Sugerencias: 30 días
- Denuncias por actos de Corrupción: 30 días
- Quejas: 30 días
- Reclamos: 30 días
- Solicitudes de Copia: 20 días
- Solicitudes de Acceso a la Información: 20 días
- Consultas: 35 días



Estos cambios se tomaron para calcular los tiempos de respuesta para las peticiones que llegaron a la entidad en marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre del 2020, enero y febrero del 2021.

## 5. CONCLUSIONES


De acuerdo a las PQRSD interpuestas por los ciudadanos en febrero de 2021 ante la CVP, se puede indicar:

En relación a las tipologías, la entidad utilizó 19,16 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD gestionadas.

De las 575 PQRSD recibidas en febrero, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 85,57% (492), seguido de la Solicitud de Copia con un 4,35% (25), Derecho de Petición de Interés General con 4,17% (24), la Solicitud de Acceso a la Información 2,78% (16), Reclamo y consulta con un 1,22 (7), Queja con un 0,52% (3) y la Felicitación con 0,17% (1).

El canal más utilizado durante febrero por la ciudadanía fue el canal e-mail con una participación del 51,48% (296), el escrito con 43,13% (248), el web 5,22% (30) y el canal telefónico con un 0,17% (1).

Por último, es de resaltar la importancia del seguimiento que realiza la Dirección de Gestión Corporativa y CID - 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 dependencia de la Entidad.



**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**

Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (08 de 2021)