

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

Periodo: 01 al 31 de mayo de 2022

Bogotá D.C., 16 de junio de 2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN3

1. OBJETIVO Y ALCANCE4

2. METODOLOGÍA.....4

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN MAYO5

 3.1. Número de PQRSD recibidas y registradas5

 3.2. Canales de Interacción 5-6

 3.3. Tipologías 6-7

 3.4. Número de PQRSD Trasladas por No Competencia8

 3.5. Subtema Veedurías Ciudadanas.....8

 3.6. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos..... 8-9

 3.7. Participación por Estrato Socioeconómico10

 3.8. Tipo de Requirente11

 3.9. Calidad del Requirente11

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN MAYO12

 4.1. PQRSD cerradas en el período.....12

 4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología 12-13

5. RESPUESTAS CON CIERRE INOPORTUNO – ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2022 13-14

6. CONCLUSIONES..... 15-16

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 mayo de 2022 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, marzo y abril del 2022.

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), 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 por dependencia en la Caja de la Vivienda Popular en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, para el periodo de mayo del 2022 y las respuestas inoportunas en enero, febrero, marzo y abril del 2022.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en mayo del 2022, en relación con determinar el tiempo promedio empleado para registrar la respuesta definitiva en el SDQS 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, marzo y abril del 2022.

2. METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en mayo del 2022.

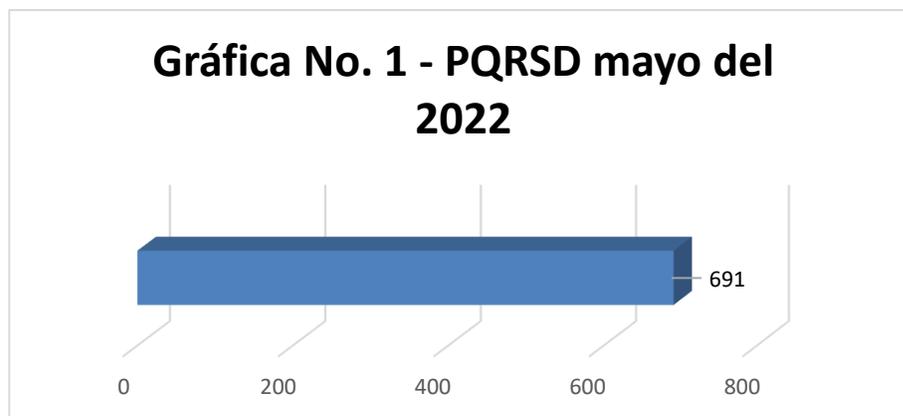
La información del reporte del mes es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha de radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición y asunto. Al reporte generado, se le incorpora columnas para el cálculo de Tiempo de Ley (días hábiles),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

Esta misma metodología se utilizó para el análisis de las PQRSD de enero, febrero, marzo y abril del 2022.

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN MAYO 2022

3.1. Número de PQRSD registradas y recibidas

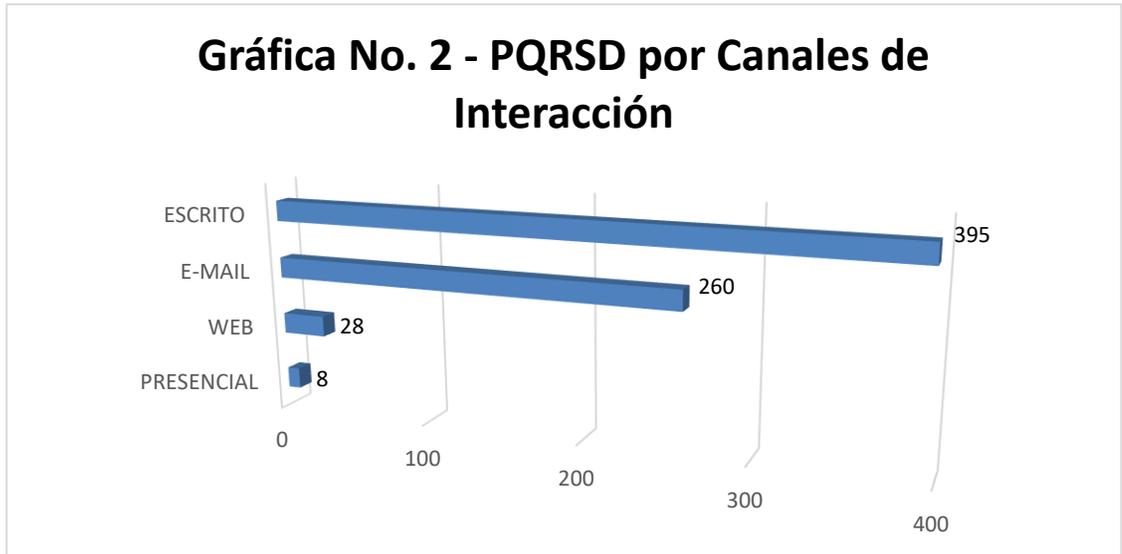
Durante mayo del 2022 se registraron y recibieron 691 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar 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 el SDQS 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 57,16% (395), el canal e-mail con 37,63% (260), el canal web con él 4,05% (28) y el canal presencial con un 1,16% (8).

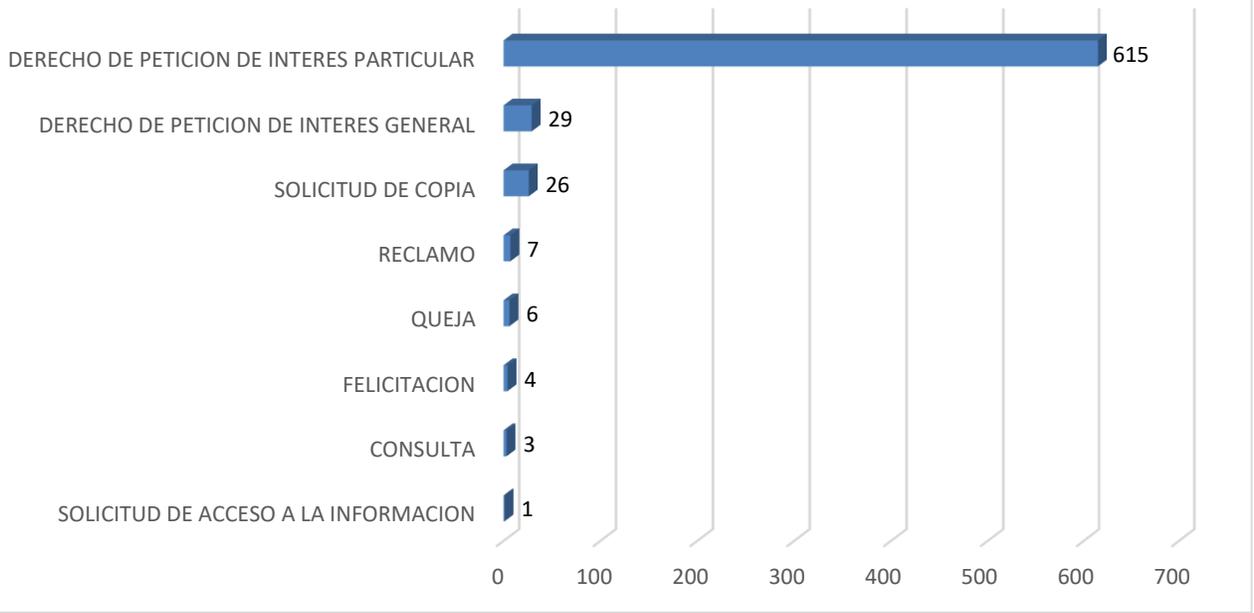


Fuente: Bogotá te escucha

3.3. Tipologías de las PQRSD en el SDQS - Bogotá te escucha

De las 691 PQRSD registradas y recibidas en mayo, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,00% (615), seguido del Derecho de Petición de Interés General 4,20% (29), la solicitud de copia cada una con un 3,76% (26), el Reclamo con él 1,01% (7), la Queja con un 0,87% (6), la Felicitación con un 0,58% (4), la Consulta con el 0,43% (3) y la Solicitud de Acceso a la Información con un 0,14% (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 1
- 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 entidad durante mayo, 16 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

TABLA No. 2 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA	
ENTIDAD	TOTAL
Secretaría del Hábitat	12
Defensoría del Espacio Publico	2
Secretaría de Gobierno	1
Secretaría Integración Social	1
Total	16

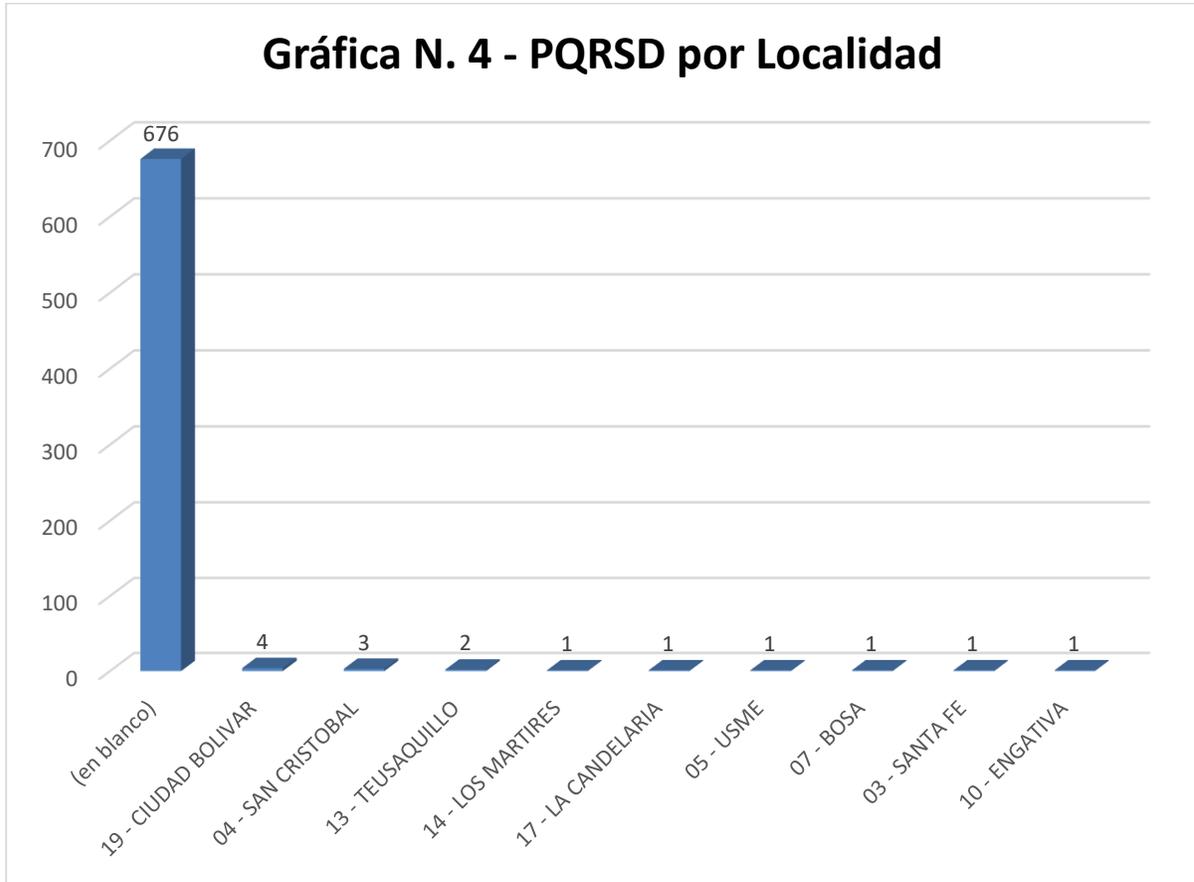
Fuente: Bogotá te escucha

3.5. Subtema Veedurías Ciudadanas

En mayo del 2022 hubo una petición # 2065112022 con subtema de Veeduría Ciudadana para la Caja de la Vivienda Popular.

3.6. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos

De acuerdo con la información proporcionada por la ciudadanía, se encontró que 4 PQRSD fueron presentadas en las localidades Ciudad Bolívar, 3 de San Cristóbal, 2 de Teusaquillo y las 6 restantes por las demás localidades.

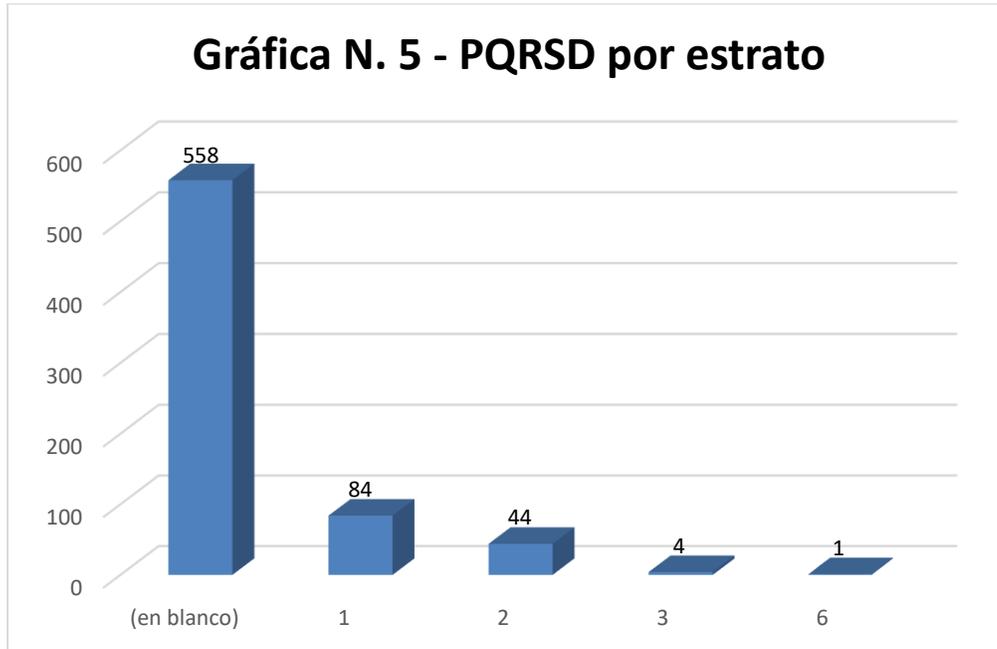


Fuente: Bogotá te escucha

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 691 PQRSD registradas y recibidas en mayo prevalecen los estratos socioeconómicos 1 y 2, los cuales corresponden al grupo objetivo de la entidad.

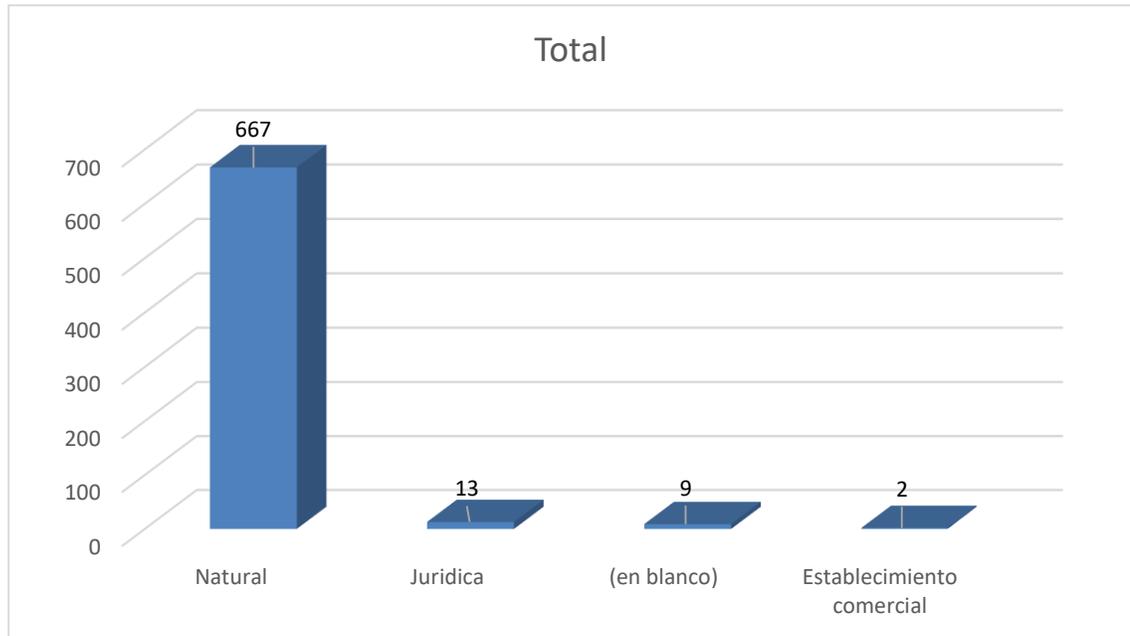


Fuente: Bogotá te escucha

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 Requiriente

De las 691 PQRSD interpuestas, el 96,53% (667) son personas naturales.



Fuente: Bogotá te escucha

3.9. Calidad del Requiriente

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 REQUIRENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	682	98,70%
Anónimo	9	1,30%
TOTAL	691	100,00%

Fuente: Bogotá te escucha

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN MAYO

4.1. PQRSD cerradas en el período

De las 691 PQRSD registradas y recibidas durante mayo del 2022, se informa que, con corte al 15 de junio del 2022, se encuentran cerradas un total de 545 peticiones y 146 se encuentran en trámite.

4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES											
DEPENDENCIA	TIPOLOGIA										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 y CID				6,92							6,92
Dirección de Mejoramiento de Barrios			12	18,22		11					15,44
Dirección de Mejoramiento de Vivienda		23,33	28,55	27,50		27	20	18			27,42
Dirección de Reasentamientos		32	25,25	21,58	25,6	24,67	10,5	12,57		14	21,48
Dirección de Urbanizaciones y Titulación		8,5	12,4	7,19				7			7,40
Dirección General			5	8						7	7,2

TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES												
DEPENDENCIA	TIPOLOGIA											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 Jurídica			31	21,8								23,33
Oficina Asesora de Comunicaciones				11,5								11,5
Servicio al Ciudadano										1		1
Subdirección Administrativa				14,71		13						14,5
Subdirección Financiera				17,3						1		17,3
Total		19,83	20,89	21,03	25,6	20,83	13,67	8,72		9		20,56

Fuente: Bogotá te escucha

5. Respuestas con cierre inoportuno – enero, febrero, marzo y abril 2022

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO Y MARZO DEL 2022							
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	12/01/2022	96952022	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	30	22/02/2022 RESPUESTA PARCIAL 202217200029271 21/04/2022 RESPUESTA	29 - 39

Página 13 de 16

						DEFINITIVA 202217200054821	
2	28/03/2022	1224742022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	10/06/2022	31
3	31/03/2022	1293202022	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	EN TRÁMITE - VENCIDA	39
4	07/04/2022	1408082022	DIRECCIÓN JURIDICA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	30	24/05/2022	31
5	18/04/2022	1508452022	SUBDIRECCION FINANCIERA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	01/06/2022	31
6	19/04/2022	1528192022	SUBDIRECCION FINANCIERA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	03/06/2022	32
7	27/04/2022	1643992022	SUBDIRECCION FINANCIERA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	14/06/2022	33
8	27/04/2022	1651682022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	30	EN TRÁMITE VENCIDA	
9	28/04/2022	1655892022	SUBDIRECCION FINANCIERA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	13/06/2022	31

NOTA:

Conforme al Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia, estos tiempos se aplicaran hasta el 18 de mayo dando cumplimiento a la Ley 2207 del 17 de mayo del 2022.

Económica, Social y Ecológica”, 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, así:

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

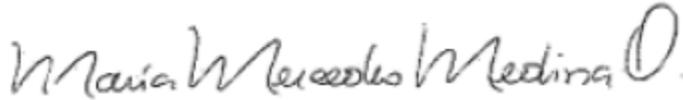
Estos cambios se tomaron para calcular los tiempos de respuesta para las peticiones que llegaron a la Entidad desde marzo del 2020 y hasta el 18 de mayo del 2022.

6. CONCLUSIONES

De acuerdo con las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en mayo de 2022 ante la CVP, se puede concluir que:

- En relación con las tipologías, la entidad utilizó 20,56 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD.
- De las 691 PQRSD registradas y recibidas en mayo, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,00% (615), seguido del Derecho de Petición de Interés General 4,20% (29), la solicitud de copia cada una con un 3,76% (26), el Reclamo con él 1,01% (7), la Queja con un 0,87% (6), la Felicitación con un 0,58% (4), la Consulta con el 0,43% (3) y la Solicitud de Acceso a la Información con un 0,14% (1).
- 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 57,16% (395), el canal e-mail con 37,63% (260), el canal web con él 4,05% (28) y el canal presencial con un 1,16% (8). Por último y no obstante la responsabilidad de cada una de las dependencias de la CVP, de dar respuesta oportuna a las solicitudes de las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, es importante tener en cuenta el seguimiento que realiza la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - 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 de forma quincenal a cada una de las

dependencias de la Entidad, con el fin de que se efectuó su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.



MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváz Cortés - Contratista Dirección de Gestión Corporativa y CID