

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

Periodo: 01 al 31 de marzo de 2024

Bogotá D.C., 17 de abril de 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN MARZO	5
3.1. Número de PQRSD recibidas y registradas	5
3.2. Canales de Interacción	5-6
3.3. Tipologías	6-7
3.4. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante marzo.....	7-8
3.5. Número de PQRSD por Tipo de trámite o servicio	8-9
3.6. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia	9
3.7. Subtema Veedurías Ciudadanas	9
3.8. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos	10
3.9. Participación por Estrato Socioeconómico	10
3.10. Tipo de Requirente	11
3.11. Calidad del Requirente	11
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD	11
4.1. PQRSD cerradas en el período.....	11
4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología	12
5. RESPUESTAS INOPORTUNAS ENERO Y FEBRERO 2024	13-25
6. CONCLUSIONES	26

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 marzo de 2024 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 y febrero del 2024.

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 en la Caja de la Vivienda Popular en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, para marzo del 2024 y las respuestas inoportunas en enero del 2024.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en marzo del 2024, 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 y febrero del 2024

2. METODOLOGÍA

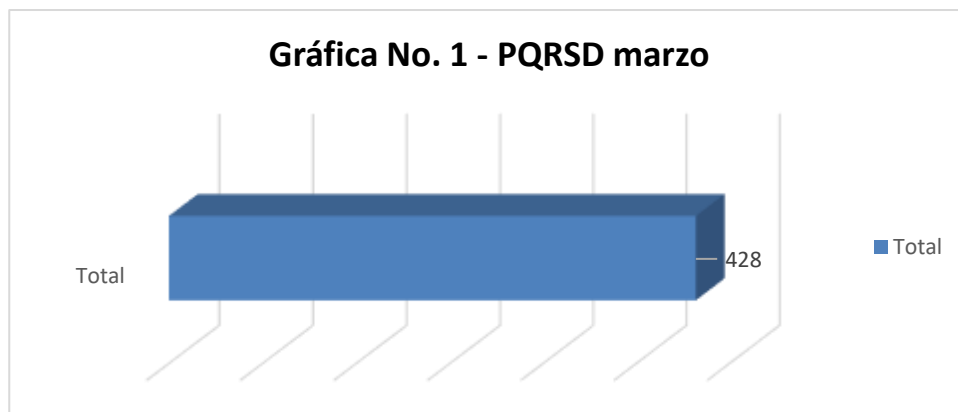
Se analizó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en marzo del 2024.

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 MARZO DE 2024

3.1. Número de PQRSD registradas y recibidas

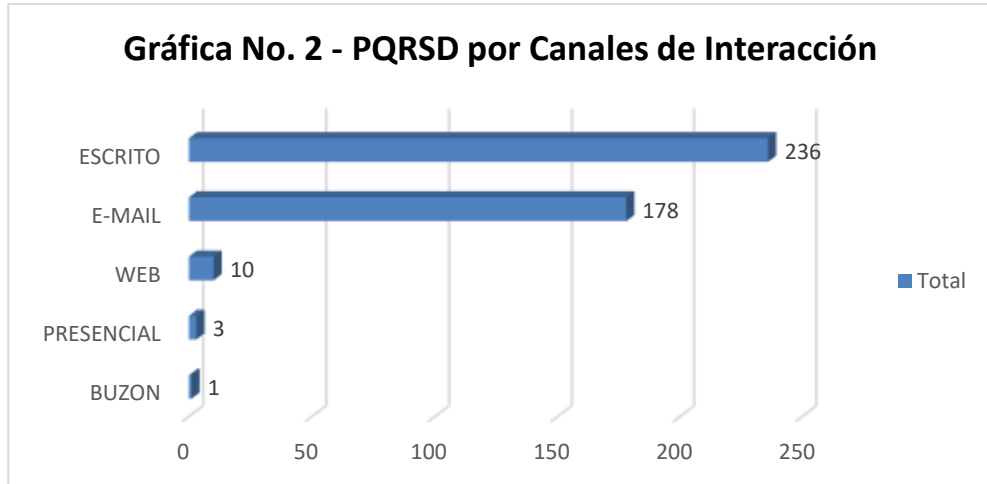
Durante marzo del 2024 se registraron y recibieron 428 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar 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 55,14% (236), el canal e-mail con 41,59% (178), el canal web con un 2,34% (10), el canal presencial con un 0,70% (3) y el buzón con una participación del 0,23% (1).

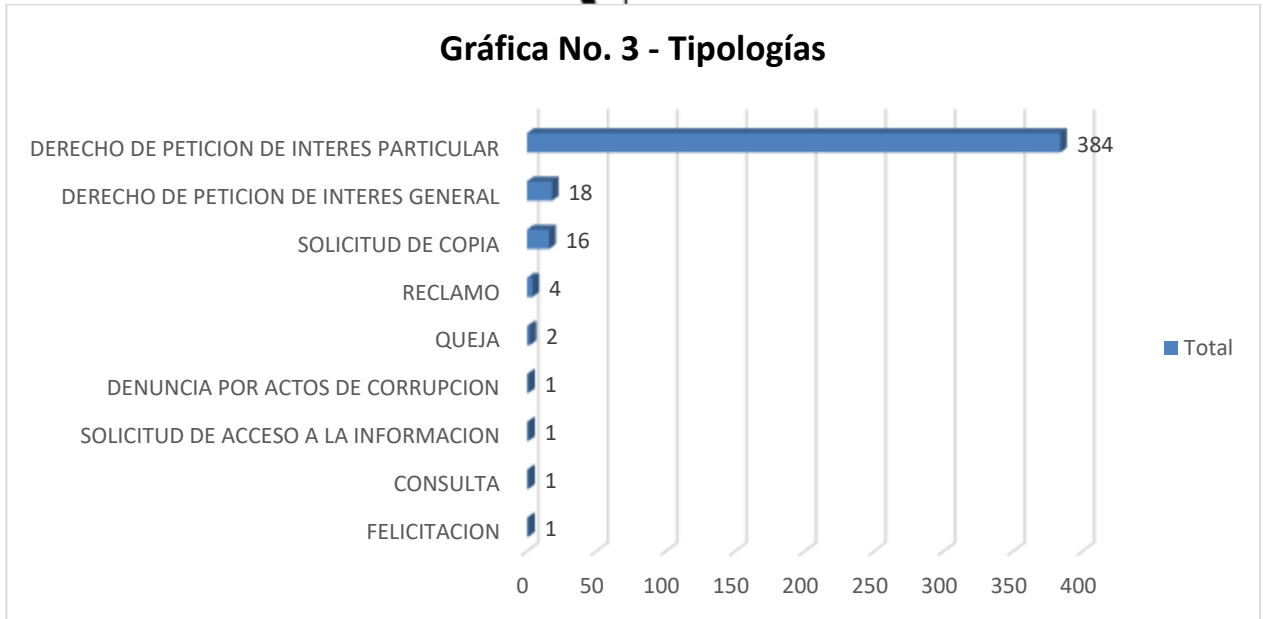


Fuente: Bogotá te escucha

3.3. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 428 PQRSD registradas y recibidas en marzo, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,72% (384), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 4,22% (18), la Solicitud de Copia con un 3,74% (16), el Reclamo con un 0,93% (4), la Queja con un 0,47% (2), la Denuncia por actos de corrupción, la Solicitud de Acceso a la Información, la Consulta y la felicitación cada una con un 0,23% (1) respectivamente.

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. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante marzo

TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante marzo							
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de petición	Respuesta Oportuna	Asunto	Reiteración en el tema durante el mes
1	26/03/2024	1944152024	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	Reclamo	En trámite	Reclamación sobre la no exoneración del impuesto predial	No

TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante marzo

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de petición	Respuesta Oportuna	Asunto	Reiteración en el tema durante el mes
2	13/03/2024	1625432024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Reclamo	En trámite	Inconformidad silencio administrativo por la no respuesta a un derecho de petición	No
3	12/03/2024	1611512024	Dirección de Reasentamientos	Reclamo	Sí	Inconformidad por el de desembolso financiero	No
4	08/03/2024	1495222024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Reclamo	No	Inconformidad por el no pago de arriendo plan terraza	No
7	12/03/2024	1611122024	Dirección de Reasentamientos	Queja	Sí	Queja contra Paola Erazo	Sí
8	20/03/2024	1821392024	Dirección de Reasentamientos	Queja	Sí	Queja contra Paola Erazo	Sí

3.5. Número de PQRSD por subtema o tipo de servicio

TABLA No. 2 – Subtema o tipo de servicio	
ENTIDAD	TOTAL
Proceso de reasentamientos	131
Proceso estratégico	89
Asistencia técnica jurídica y social a los hogares vía inscripciones al programa de mejoramiento de vivienda	78
Programa de titulación predial a través del mecanismo de cesión a título gratuito en Bogotá	46
En blanco	27
Servicio de escrituración	14
Trámite para el levantamiento y verificación de la condición resolutoria	11
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	11

TABLA No. 2 – Subtema o tipo de servicio	
ENTIDAD	TOTAL
Supervisión interventoría de obras físicas de escala barrial en áreas de intervención en Bogotá	9
Expedición de paz y salvos y estados de cuenta de predios adjudicados	3
Proceso misional	3
Atención de solicitudes ciudadanas	2
Proyectos y servicios sociales	1
Proceso de apoyo a la misión	1
Alta consejería para los derechos	1
Cancelación de hipoteca	1
Total	428

3.6. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante marzo, 2 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

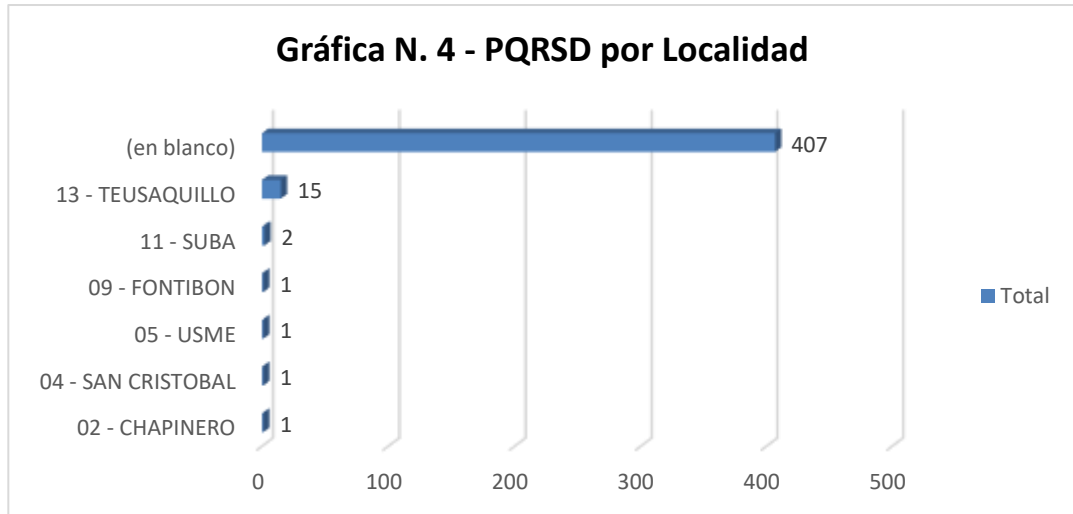
TABLA No. 3 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	
ENTIDAD	TOTAL
Catastro	1
Secretaría de Hacienda	1
Total	2

Fuente: Bogotá te escucha

3.7. Subtema Veedurías Ciudadanas

En marzo del 2024 no hubo peticiones con subtema de Veedurías Ciudadanas

3.8. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos

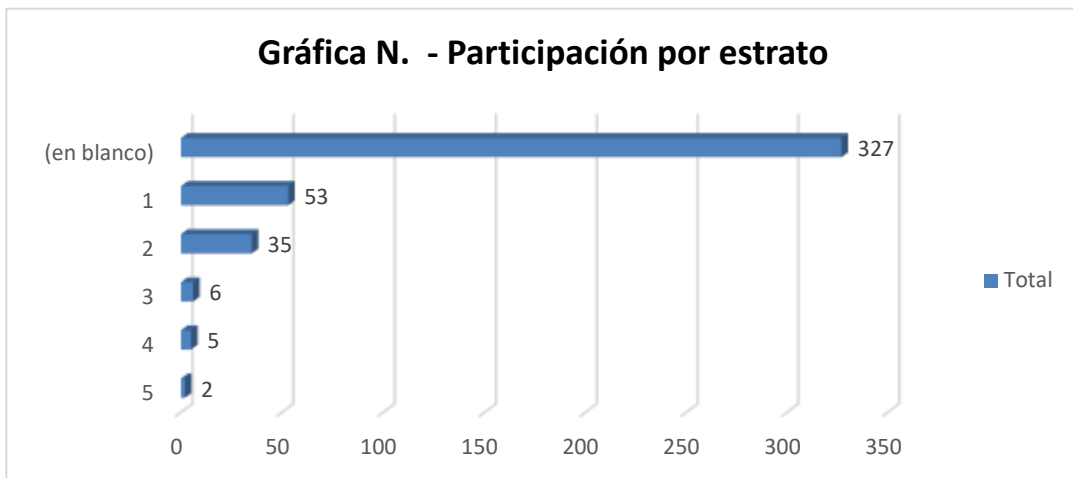


Fuente: Bogotá te escucha

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

3.9. Participación por Estrato Socioeconómico

De las 428 PQRSD registradas y recibidas en marzo prevalecen los estratos socioeconómicos 1 y 2, los cuales corresponde al grupo objetivo de la Entidad.

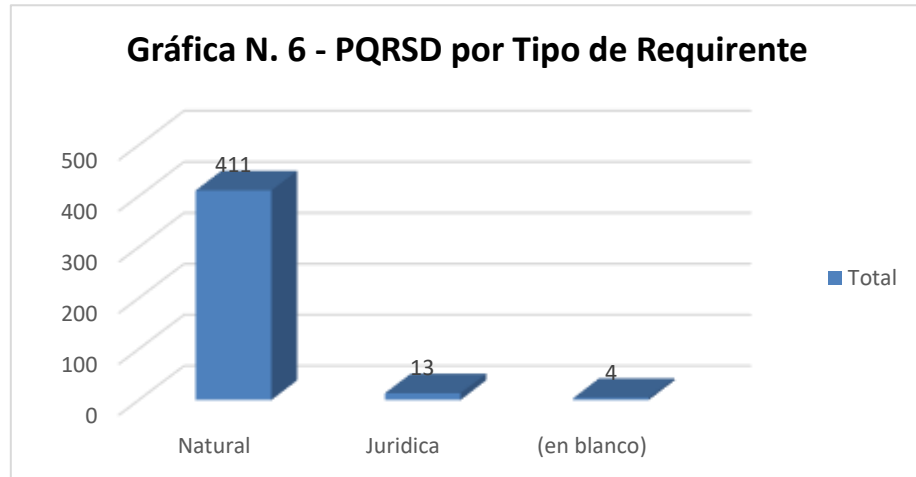


Fuente: Bogotá te escucha

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

3.10. Tipo de Requirente

De las 428 PQRSD registradas y recibidas en marzo, el 96,03% (411) son personas naturales.



Fuente: Bogotá te escucha

3.11. 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. 4 – CALIDAD DEL REQUIERENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	424	99,07%
Anónimo	4	0,93%
TOTAL	428	100,00%

Fuente: Bogotá te escucha

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

4.1. PQRSD cerradas en el período

De las 428 PQSD registradas y recibidas durante marzo del 2024, se evidencia en Bogotá te

escucha que, con corte al 17 de abril del 2024, se encuentran cerradas un total de 353 peticiones y 75 se encuentran en trámite.

4.2. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia marzo 2024

TABLA No. 4 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES											
DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	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				13,82	9						8
Dirección de Mejoramiento de Barrios			15	12,88				10			
Dirección de Mejoramiento de Vivienda			20	18,59							
Dirección de Reasentamientos			10	11,63	13			10			
Dirección de Urbanizaciones y Titulación		7	9,25	9,58			3	5			
Dirección General				12,67							
Dirección Jurídica	11		9	8							
Oficina de Control Disciplinario Interno	14			15							
Proceso de Servicio al Ciudadano				6				1			
Subdirección Administrativa			9	7,38		12					
Subdirección Financiera				7,9							7

Fuente: Bogotá te escucha

5. Respuestas con cierre inoportuno – enero y febrero 2024

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD							
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	2/01/2024	10152024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	25/01/2024	16
2	9/01/2024	340642024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	31/01/2024	16
3	10/01/2024	364882024	Dirección de Reasentamientos	Solicitud de Copia	10	25/01/2024	11
4	10/01/2024	366372024	Dirección de Reasentamientos	Solicitud de Copia	10	25/01/2024	11
5	12/01/2024	383322024	Dirección de Reasentamientos	Reclamo	15	5/02/2024	16
6	11/01/2024	383512024	Dirección de Reasentamientos	Reclamo	15	5/02/2024	17
7	12/01/2024	435322024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	6/02/2024	17
8	12/01/2024	435332024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	5/02/2024	16
9	15/01/2024	435342024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	10	6/02/2024	16
10	15/01/2024	438632024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	6/02/2024	16

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
11	12/01/2024	440432024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	10	5/02/2024	16
12	12/01/2024	447432024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	6/02/2024	17
13	12/01/2024	450242024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	5/02/2024	16
14	15/01/2024	485132024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	12/02/2024	20
15	15/01/2024	485602024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	6/02/2024	16
16	15/01/2024	487972024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	10	13/02/2024	21
17	15/01/2024	492052024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	6/02/2024	16
18	15/01/2024	499502024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	6/02/2024	16
19	15/01/2024	499632024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	6/02/2024	16
20	16/01/2024	508892024	Dirección de Gestión Corporativa	Derecho de Petición de Interés Particular	15	8/02/2024	17

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
21	16/01/2024	513822024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	8/02/2024	17
22	16/01/2024	519072024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	12/02/2024	19
23	16/01/2024	519472024	Dirección de Gestión Corporativa	Derecho de Petición de Interés Particular	15	7/02/2024	16
24	16/01/2024	520742024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	13/02/2024	20
25	17/01/2024	531282024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	12/02/2024	18
26	31/01/2024	576392024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	27/02/2024	19
27	19/01/2024	587012024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	12/02/2024	16
28	19/01/2024	589892024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	13/02/2024	17
29	22/01/2024	600922024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	13/02/2024	16
30	22/01/2024	604202024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés General	15	13/02/2024	16

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
31	22/01/2024	606222024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	14/02/2024	17
32	22/01/2024	606892024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	13/02/2024	16
33	22/01/2024	606902024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	13/02/2024	16
34	22/01/2024	620942024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	RECLAMO	15	13/02/2024	16
35	22/01/2024	622032024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	13/02/2024	16
36	30/01/2024	645632024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	22/02/2024	17
37	25/01/2024	688402024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	16/02/2024	16
38	26/01/2024	706962024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	19/02/2024	16
39	29/01/2024	736862024	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	15	21/02/2024	17
40	31/01/2024	751332024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	22/02/2024	16
41	30/01/2024	752272024	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	15	27/02/2024	20

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
42	30/01/2024	760002024	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	15	21/02/2024	16
43	30/01/2024	760922024	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	15	21/02/2024	16
44	30/01/2024	761022024	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	15	27/02/2024	20
45	30/01/2024	761142024	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	15	21/02/2024	16
46	31/01/2024	773232024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	22/02/2024	16
47	2/02/2024	819062024	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	15	27/02/2024	17
48	2/02/2024	826722024	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	15	27/02/2024	17
49	5/02/2024	838152024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	27/02/2024	16
50	5/02/2024	846932024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	28/02/2024	17
51	5/02/2024	855072024	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	15	27/02/2024	16

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
52	5/02/2024	858142024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	27/02/2024	16
53	5/02/2024	858532024	Dirección de Mejoramiento de Barrios	Derecho de Petición de Interés Particular	15	29/02/2024	18
54	6/02/2024	866202024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	14/03/2024	27
55	6/02/2024	868342024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/03/2024	18
56	6/02/2024	874332024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	14/03/2024	27
57	6/02/2024	880912024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	14/03/2024	27
58	7/02/2024	897312024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/03/2024	17
59	7/02/2024	897942024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/03/2024	17
60	8/02/2024	918632024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	13/03/2024	24
61	8/02/2024	923832024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	14/03/2024	25

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
62	9/02/2024	926182024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	14/03/2024	24
63	13/02/2024	984152024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés General	15	15/03/2024	23
64	14/02/2024	1013902024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	18
65	14/02/2024	1014102024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	8/03/2024	17
66	14/02/2024	1014312024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	18
67	14/02/2024	1019262024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	18
68	14/02/2024	1023522024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	17
69	15/02/2024	1027542024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	17
70	15/02/2024	1028582024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	17
71	15/02/2024	1033892024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	19/03/2024	23

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
72	15/02/2024	1035052024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	17
73	15/02/2024	1035412024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	17
74	15/02/2024	1035502024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	17
75	15/02/2024	1039362024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	17
76	15/02/2024	1042222024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	17
77	15/02/2024	1042492024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	17
78	15/02/2024	1042672024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	9/04/2024	35
79	15/02/2024	1042742024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	17
80	15/02/2024	1043482024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	17
81	15/02/2024	1046182024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	17

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
82	16/02/2024	1049372024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	16
83	16/02/2024	1052472024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	9/04/2024	34
84	16/02/2024	1055442024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	9/04/2024	34
85	16/02/2024	1067062024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	16
86	16/02/2024	1067522024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/03/2024	16
87	19/02/2024	1080082024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/04/2024	27
88	19/02/2024	1080802024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	12/03/2024	16
89	19/02/2024	1090762024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	9/04/2024	33
90	20/02/2024	1102622024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	9/04/2024	32
91	20/02/2024	1103412024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	13/03/2024	16

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
92	20/02/2024	1107942024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	9/04/2024	32
93	20/02/2024	1119062024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	13/03/2024	16
94	21/02/2024	1127102024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	En trámite vencido	En trámite vencido
95	21/02/2024	1137632024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	20/03/2024	20
96	21/02/2024	1137752024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	9/04/2024	31
97	22/02/2024	1153942024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	10/04/2024	31
98	22/02/2024	1163452024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	15/03/2024	16
99	22/02/2024	1167312024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	15/03/2024	16
100	22/02/2024	1167402024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	15/03/2024	16
101	22/02/2024	1167542024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	15/03/2024	16

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
102	22/02/2024	1167672024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	15/03/2024	16
103	22/02/2024	1167892024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	15/03/2024	16
104	23/02/2024	1185402024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	18/03/2024	16
105	23/02/2024	1187932024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	9/04/2024	29
106	23/02/2024	1189122024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	9/04/2024	29
107	26/02/2024	1208632024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	9/04/2024	28
108	26/02/2024	1209812024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	10/04/2024	29
109	27/02/2024	1243282024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	22/03/2024	18
110	27/02/2024	1244402024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	En trámite vencido	En trámite vencido
111	28/02/2024	1258492024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés General	15	15/04/2024	30

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
112	28/02/2024	1259592024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés General	15	En trámite vencido	En trámite vencido
113	28/02/2024	1259852024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	En trámite vencido	En trámite vencido
114	28/02/2024	1260242024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	En trámite vencido	En trámite vencido
115	28/02/2024	1261312024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	En trámite vencido	En trámite vencido
116	28/02/2024	1261472024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	En trámite vencido	En trámite vencido
117	28/02/2024	1261752024	Dirección Jurídica	Derecho de Petición de Interés Particular	15	3/04/2024	22
118	29/02/2024	1293402024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	En trámite vencido	En trámite vencido
119	29/02/2024	1298072024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	En trámite vencido	En trámite vencido
120	29/02/2024	1298152024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	15/04/2024	30
121	29/02/2024	1298202024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	10/04/2024	27

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
122	29/02/2024	1298462024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	En trámite vencido	En trámite vencido
123	29/02/2024	1298612024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	En trámite vencido	En trámite vencido
124	29/02/2024	1298642024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	En trámite vencido	En trámite vencido
125	29/02/2024	1298672024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	9/04/2024	26
126	29/02/2024	1298742024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/04/2024	20

Fuente: Bogotá te escucha

6. CONCLUSIONES

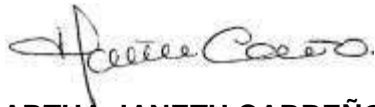
De acuerdo con las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en marzo de 2024 ante la Caja de la Vivienda Popular - CVP, se puede concluir que:

- 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 55,14% (236), el canal e-mail con 41,59% (178), el canal web con un 2,34% (10), el canal presencial con un 0,70% (3) y el buzón con una participación del 0,23% (1).
- De las 428 PQRSD registradas y recibidas en marzo, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,72% (384), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 4,22% (18), la Solicitud de Copia con un 3,74% (16), el Reclamo con un 0,93% (4), la Queja con un

Página 25 de 26

0,47% (2), la Denuncia por actos de corrupción, la Solicitud de Acceso a la Información, la Consulta y la felicitación cada una con un 0,23% (1) respectivamente.

- 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 de la herramienta denominada 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.



MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO
Directora de Gestión Corporativa
mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co
Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista