

## CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

**Periodo: 01 al 29 de febrero de 2024**

**Bogotá D.C., 18 de marzo de 2024**

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 REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN FEBRERO.....</b>	<b>5</b>
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 febrero.....	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
<b>4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD .....</b>	<b>11</b>
4.1. PQRSD cerradas en el período.....	11
4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología .....	12
<b>5. RESPUESTAS INOPORTUNAS ENERO 2024 .....</b>	<b>13-14-15-16-17</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>17-18</b>

## 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 febrero 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 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](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 febrero del 2024 y las respuestas inoportunas en enero del 2024.

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

## 2. METODOLOGÍA

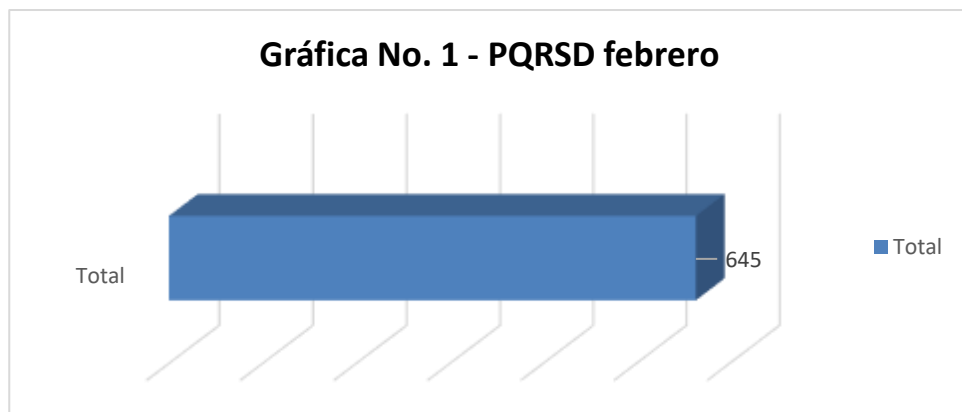
Se analizó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en febrero del 2024.

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 FEBRERO DE 2024

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

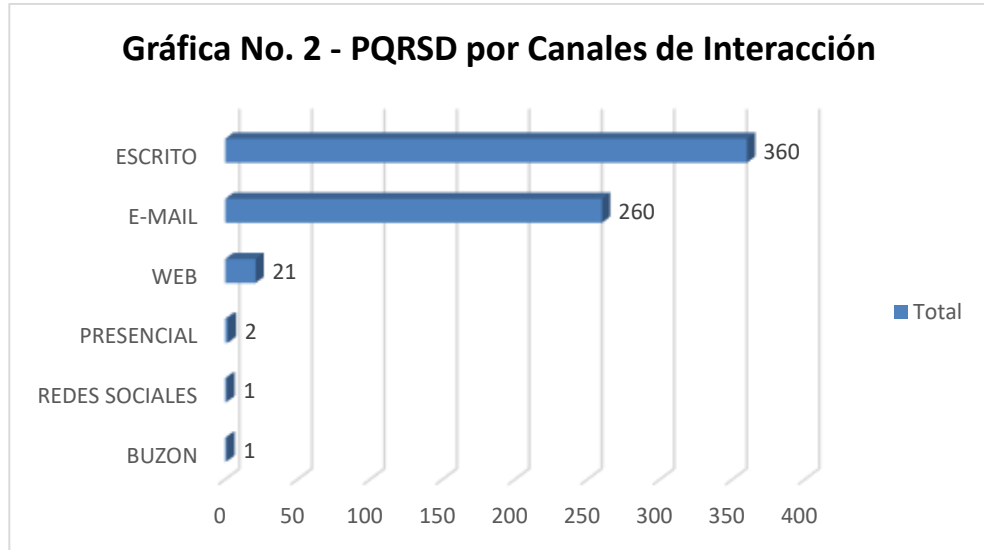
Durante febrero del 2024 se registraron y recibieron 645 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para 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

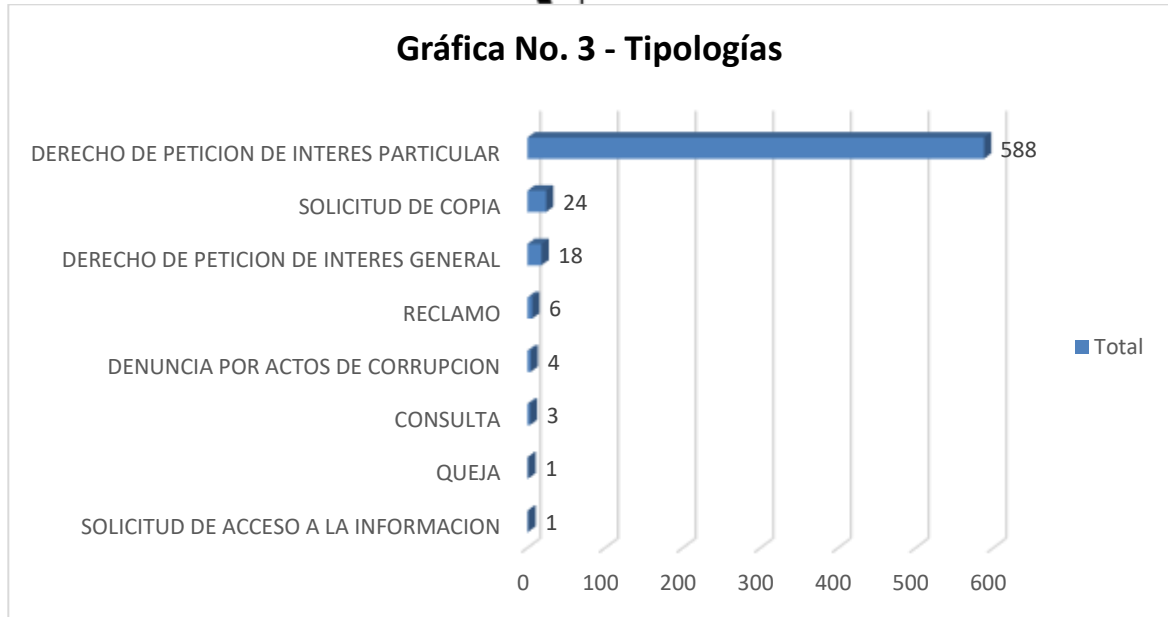
De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 55,81% (360), el canal e-mail con 40,31% (260), el canal web con un 3,26% (21), el canal presencial con un 0,31% (2) y por último las redes sociales y el buzón con una participación del 0,16% (1) cada uno respectivamente.



Fuente: Bogotá te escucha

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

De las 645 PQRSD registradas y recibidas en febrero, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 91,16% (588), seguido de la Solicitud de Copia con un 3,72% (24), el Derecho de Petición de Interés General con un 2,79% (18), el Reclamo con un 0,93% (6), la Denuncia por actos de corrupción con un 0,62% (4), la Consulta con un 0,47% (3), la Solicitud de Acceso a la Información, y la Queja cada una con un 0,16% (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 febrero

TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante febrero							
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de petición	Respuesta Oportuna	Tema	Reiteración en el tema durante el mes
1	05/02/2024	802612024	Dirección de Reasentamientos	Reclamo	Sí	Manifiesta que se encuentra en riesgo inminente	No

**TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante febrero**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de petición	Respuesta Oportuna	Tema	Reiteración en el tema durante el mes
2	14/02/2024	1019952024	Dirección de Gestión Corporativa	Reclamo	Sí	Inconformidad por el tiempo de respuesta en la solicitud de la certificación contractual	No
3	15/02/2024	1041302024	Dirección de Reasentamientos	Reclamo	Sí	Inconformidad por la no claridad en la respuesta emitida por la entidad 12-02-2024	Sí
4	16/02/2024	1055202024	Dirección de Reasentamientos	Reclamo	Sí	Inconformidad por la no claridad en la respuesta emitida por la Entidad	Sí
5	19/02/2024	1082482024	Dirección de Gestión Corporativa	Reclamo	Sí	Solicitud de corrección de la certificación contractual	Sí
6	19/02/2024	1084542024	Dirección de Gestión Corporativa	Reclamo	Sí	Solicitud de corrección de la certificación contractual	Sí
7	16/02/2024	1034322024	Subdirección Administrativa	Queja	Sí	Inconformidad por la no apertura del punto de atención a la ciudadanía	No

### 3.5. Número de PQRSD por Tipo de trámite o servicio

TABLA No. 2 – TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO POR PQRSD	
ENTIDAD	TOTAL
Proceso de reasentamientos	206
Proceso estratégico	173
Asistencia técnica jurídica y social a los hogares vía inscripciones al programa de mejoramiento de vivienda	74
Programa de titulación predial a través del mecanismo de cesión a título gratuito en Bogotá	51
En blanco	43



Titulación predial por el mecanismo de enajenación directa a través de la mediación en Bogotá	40
Servicio de escrituración	18
Supervisión interventoría de obras físicas de escala barrial en áreas de intervención en Bogotá	8
Trámite para el levantamiento y verificación de la condición resolutoria	8
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	7
Proceso Misional	5
Expedición de paz y salvos y estados de cuenta de predios adjudicados	4
Atención a solicitudes ciudadanas	3
Proyectos y servicios de la SDIS	2
Cancelación de hipoteca	2
Proceso de apoyo a la misión	1
<b>Total</b>	<b>645</b>

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

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante febrero, 3 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

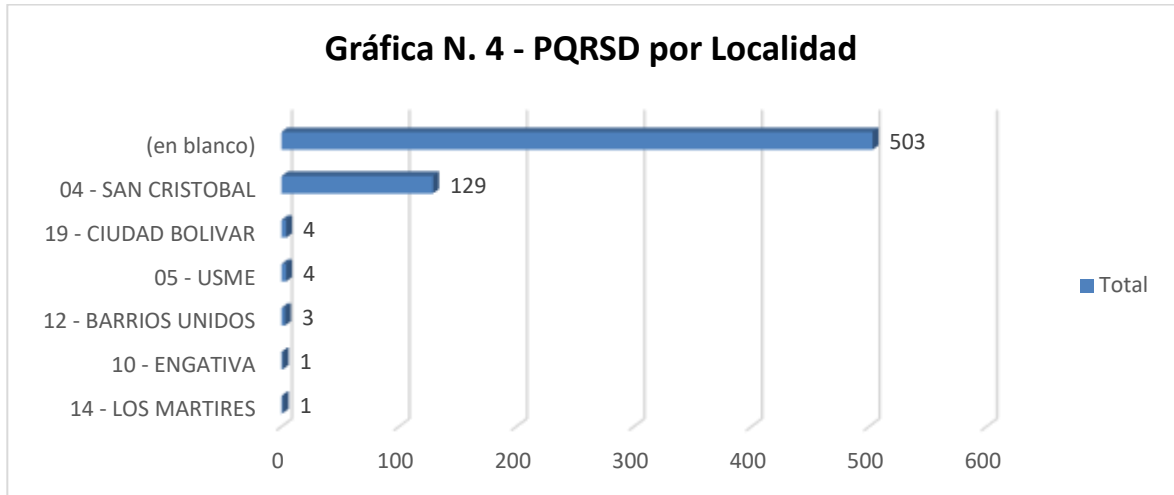
<b>TABLA No. 3 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	
<b>ENTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Defensoría del Espacio Público	1
Secretaría de Educación	1
Secretaría del Hábitat	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

Fuente: Bogotá te escucha

### 3.7. Subtema Veedurías Ciudadanas

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

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

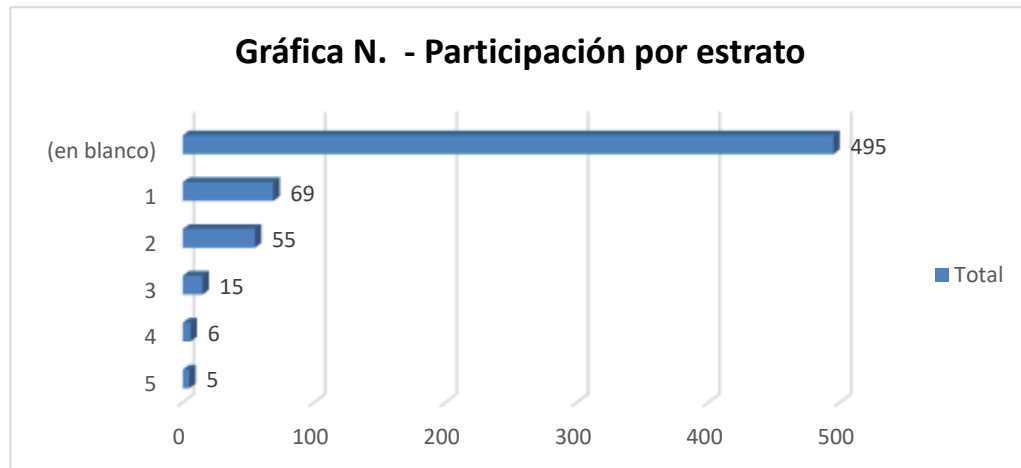


Fuente: Bogotá te escucha

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 645 PQRSD registradas y recibidas en febrero prevalecen los estratos socioeconómicos 1 y 2, los cuales corresponde al grupo objetivo de la Entidad.

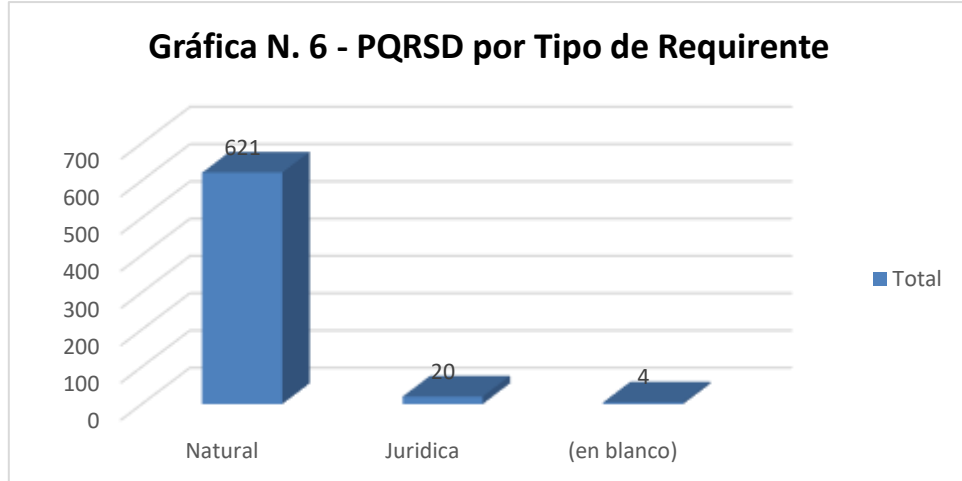


Fuente: Bogotá te escucha

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 645 PQRSD registradas y recibidas en febrero, el 96,28% (621) 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 REQUIRENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	641	99,38%
Anónimo	4	0,62%
<b>TOTAL</b>	<b>645</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 645 PQRSD registradas y recibidas durante febrero del 2024, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 18 de marzo del 2024, se encuentran cerradas un total de 546 peticiones y 99 se encuentran en trámite.

Página 11 de 18

#### 4.2. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia febrero 2024

TABLA No. 4 - 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			14	14,53	10,5			9,5			14,30
Dirección de Mejoramiento de Barrios		14		14							14
Dirección de Mejoramiento de Vivienda		27	13	14,55	15,5		5	11			14,51
Dirección de Reasentamientos		23	14	12,84	14	15	9	9,83			12,87
Dirección de Urbanizaciones y Titulación			6,6	7,14				4,55			6,81
Dirección General				9							9
Dirección Jurídica				8,2							8,2
Oficina Asesora de Comunicaciones				7							7
Oficina de Control Disciplinario Interno	5,5			1							4
Proceso de Servicio al Ciudadano				9							9
Subdirección Administrativa		5	7,5	8,57			9				8,09
Subdirección Financiera				11,68							11,68

Fuente: Bogotá te escucha

### 5. Respuestas con cierre inoportuno – enero 2024

TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023							
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 PQRSD VIGENCIA 2023**

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
21	16/01/2024	513822024	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	8/02/2024	17

**TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
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
31	22/01/2024	606222024	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	14/02/2024	17

**TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
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
42	30/01/2024	760002024	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	15	21/02/2024	16



**TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
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

Fuente: Bogotá te escucha

## 6. CONCLUSIONES

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

- En relación con las tipologías, la Entidad utilizó 12,16 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 55,81% (360), el canal e-mail con 40,31% (260), el canal web con un 3,26% (21), el canal presencial con un 0,31% (2) y por último las redes sociales y el buzón con una participación del 0,16% (1) cada uno respectivamente.
- De las 645 PQRSD registradas y recibidas en febrero, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 91,16% (588), seguido de la Solicitud de Copia con un 3,72% (24), el Derecho de Petición de Interés General con un 2,79% (18), el Reclamo con un 0,93% (6), la Denuncia por actos de corrupción con un 0,62% (4), la Consulta con un 0,47% (3), la Solicitud de Acceso a la Información, y la Queja cada una con un 0,16% (1) respectivamente.

Página 17 de 18

- 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