

## CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

**Periodo: 01 al 31 de mayo de 2023**

**Bogotá D.C., 23 de junio de 2023**

## TABLA DE CONTENIDO

|  |                |
|--|----------------|
| INTRODUCCIÓN .....   | 3              |
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE .....  | 4              |
| 2. METODOLOGÍA .....   | 4              |
| 3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN MAYO .....                        | 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 .....  | 9              |
| 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 .....                    | 10-11          |
| 5. RESPUESTAS CON CIERRE INOPORTUNO PRIMER CUATRIMESTRE DEL<br>2023 .....            | 11-12-13-14-15 |
| 6. CONCLUSIONES .....  | 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 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, marzo y abril 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 mayo del 2023 y las respuestas inoportunas en enero, febrero, marzo y abril del 2023.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en mayo 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, marzo y abril del 2023.

## 2. METODOLOGÍA

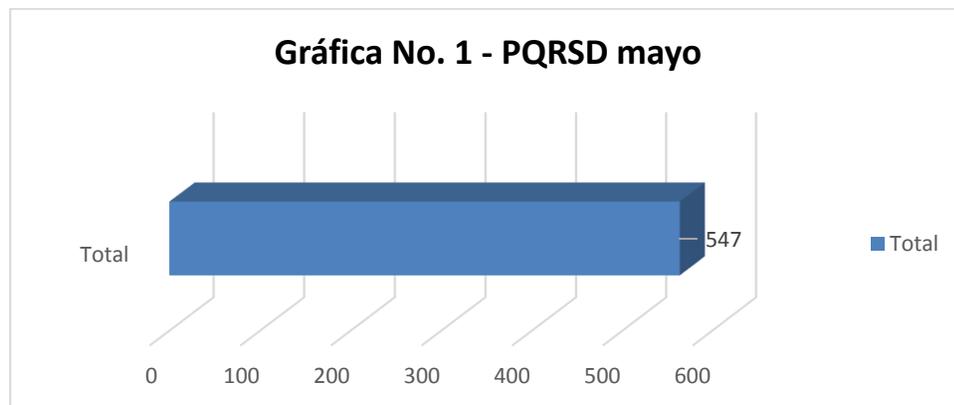
Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en mayo del 2023.

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 MAYO DE 2023

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

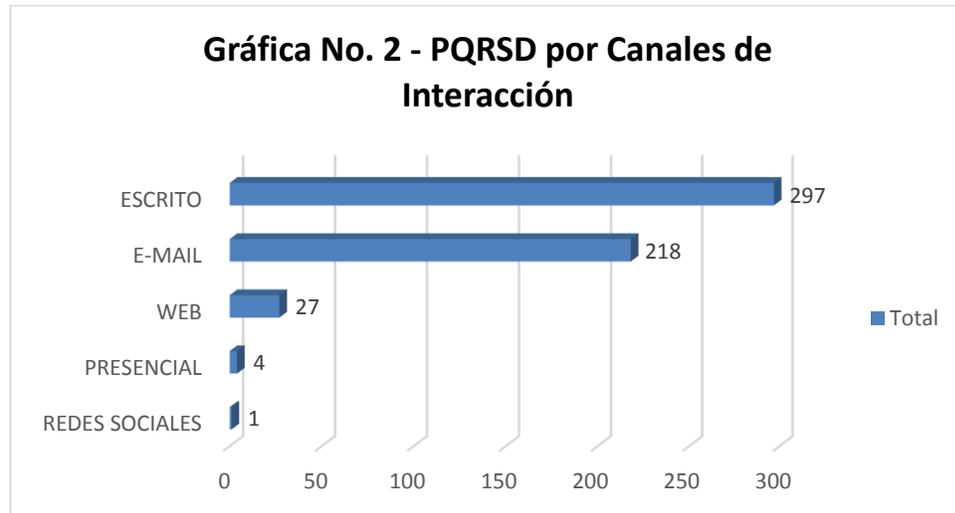
Durante mayo del 2023 se registraron y recibieron 564 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar 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 54,30% (297), el canal e-mail con 39,85% (218), el canal web con un 4,94% (27), el presencial con un 0,73% (4) y las redes sociales con un 0,18% (1).

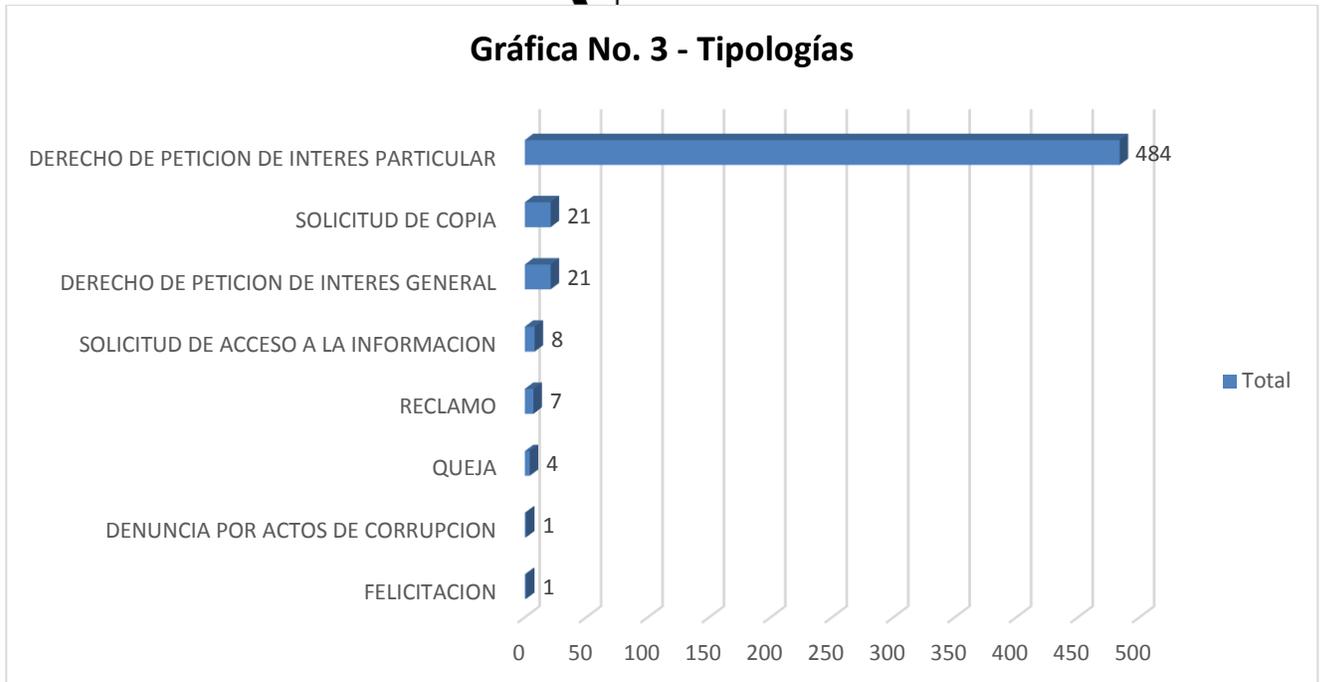


Fuente: Bogotá te escucha

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

De las 547 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 88,48% (484), seguido de la Solicitud de Copia y el Derecho de Petición de Interés General cada una con un 3,84% (21), la Solicitud de Acceso a la Información con un 1,46% (8), el Reclamo con un 1,28% (7), la Queja con un 0,73% (4), la Denuncia por Actos de Corrupción y la felicitación cada una 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 8
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 2
- 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 mayo, 24 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

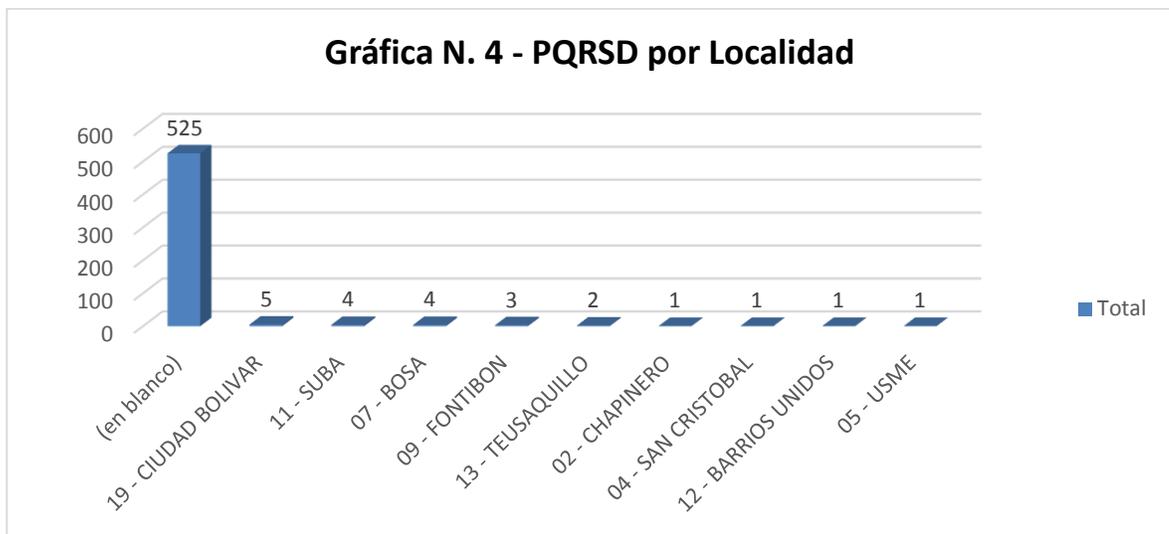
| TABLA No. 1 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA |           |
|--|-----------|
| ENTIDAD                                    | TOTAL     |
| Secretaría del Hábitat                     | 14        |
| Entidad Nacional                           | 3         |
| Secretaría de Ambiente                     | 2         |
| Secretaría de Gobierno                     | 2         |
| Secretaría de Planeación                   | 1         |
| Defensoría del Espacio Público             | 1         |
| Secretaría de Seguridad                    | 1         |
| <b>Total</b>                               | <b>24</b> |

Fuente: Bogotá te escucha

### 3.5. Subtema Veedurías Ciudadanas

En mayo del 2023 hubo tres peticiones con Subtema de Veedurías Ciudadanas, las cuales tienen como números de radicados 2265842023, 2375312023 y 2532062023, las peticiones mencionadas ya se encuentran gestionadas con respuesta definitiva en Bogotá te escucha.

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

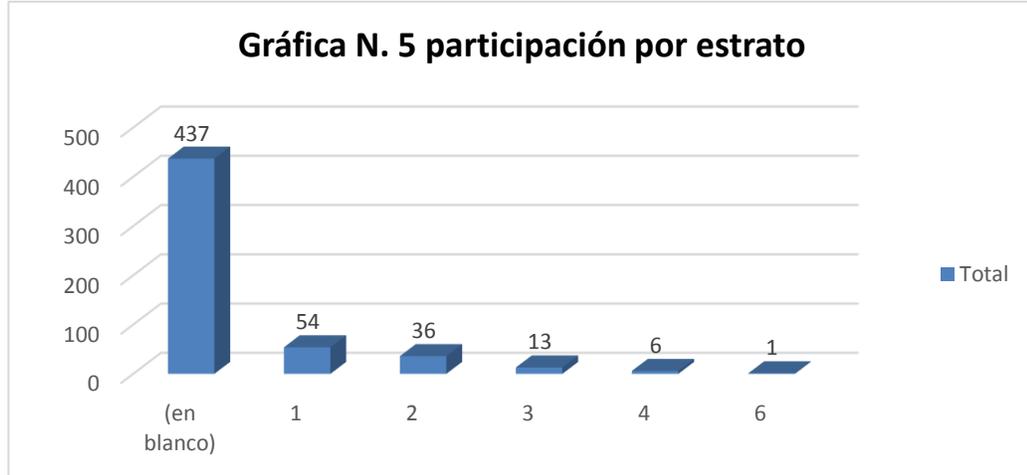


Fuente: Bogotá te escucha

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

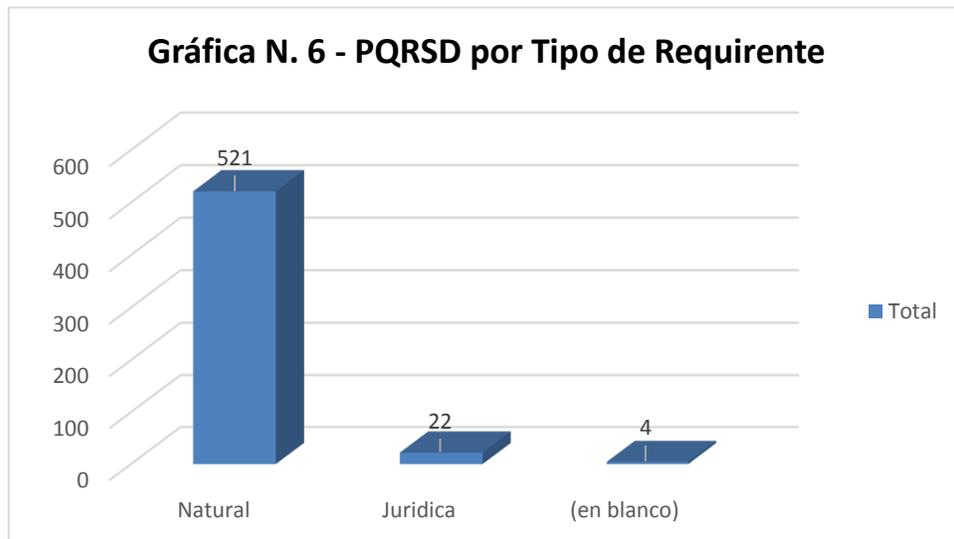


Fuente: Bogotá te escucha

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 547 PQRSD registradas y recibidas en mayo, el 95,25% (521) 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 REQUIRIENTE |            |                |
|---------------------------------------|------------|----------------|
| PETICIONARIO                          | CANTIDAD   | PORCENTAJE     |
| Identificado                          | 543        | 99,27%         |
| Anónimo                               | 4          | 0,73%          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>547</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 547 PQSD registradas y recibidas durante mayo del 2023, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 23 de junio del 2023, se encuentran cerradas un total de 545 peticiones y 2 se encuentran en trámite dentro del tiempo establecido por la Ley.

### 4.2. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia mayo 2023

| TABLA No. 2 - 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                                   |                                  |          | 10                                  | 4,89                                   |         |       |                                      |                    |            |              |  | 5,15           |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios                               |                                  |          | 11,75                               | 13,6                                   | 13      |       |                                      | 8                  |            |              |  | 12,76          |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda                              |                                  |          | 15                                  | 15,07                                  | 14      | 14    | 10                                   | 10                 |            |              |  | 14,84          |

Página 10 de 16

|  |  |              |              |              |             |             |             |  |              |
|--|--|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--|--------------|
| Dirección de Reasentamientos             |  | 11,8         | 13,92        | 14,69        | 15          | 9           | 9,38        |  | 13,79        |
| Dirección de y Urbanizaciones Titulación |  | 8,57         | 8,89         | 10,5         |             | 7           | 4,31        |  | 8,26         |
| Dirección General                        |  | 6            | 6            |              |             |             |             |  | 6            |
| Dirección Jurídica                       |  | 12           | 18           |              |             |             |             |  | 15           |
| Asesoría de Control Interno              |  |              |              |              |             | 7           |             |  | 7            |
| Proceso de Servicio al Ciudadano         |  | 11           |              |              |             |             |             |  | 11           |
| Subdirección Administrativa              |  |              | 8,25         |              |             | 10          |             |  | 8,6          |
| Subdirección Financiera                  |  |              | 10           | 13           |             |             |             |  | 10,19        |
| <b>Total</b>                             |  | <b>10,87</b> | <b>12,77</b> | <b>13,95</b> | <b>14,5</b> | <b>8,88</b> | <b>6,23</b> |  | <b>12,43</b> |

Fuente: Bogotá te escucha

## 5. Respuestas con cierre inoportuno – primer cuatrimestre del 2023

| TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 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                      |

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

| No | Fecha ingreso | Número petición SDQS | Dependencia                  | Tipo de Petición                          | Tiempo de respuesta | Fecha radicado de respuesta                                     | Gestión en días hábiles |
|----|---------------|----------------------|------------------------------|---|---------------------|---|-------------------------|
| 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<br>Respuesta Definitiva 17/03/2023 | 14-31                   |
| 8  | 1/03/2023     | 1119212023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 24/03/2023  | 16                      |
| 9  | 2/03/2023     | 1138552023           | Dirección de Reasentamientos | Solicitud de Copia                        | 10                  | 17/03/2023  | 11                      |
| 10 | 2/03/2023     | 1151022023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés 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 petición de Interés Particular | 15                  | 31/03/2023  | 16                      |
| 13 | 8/03/2023     | 1252872023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 31/03/2023  | 16                      |
| 14 | 8/03/2023     | 1252362023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 31/03/2023  | 16                      |

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

| No | Fecha ingreso | Número petición SDQS | Dependencia                           | Tipo de Petición                          | Tiempo de respuesta | Fecha radicado de respuesta                                   | Gestión en días hábiles |
|----|---------------|----------------------|---------------------------------------|---|---------------------|---|-------------------------|
| 15 | 8/03/2023     | 1247572023           | Dirección de Reasentamientos          | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 31/03/2023  | 16                      |
| 16 | 9/03/2023     | 1280542023           | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Solicitud de Acceso a la Información      | 10                  | 27/03/2023  | 11                      |
| 17 | 22/03/2023    | 1467952023           | Dirección Jurídica                    | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 17/04/2023  | 16                      |
| 18 | 28/03/2023    | 1533232023           | Dirección de Mejoramiento de Barrios  | Derecho de petición de Interés General    | 15                  | 21/04/2023  | 16                      |
| 19 | 28/03/2023    | 1583572023           | Subdirección Administrativa           | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 21/04/2023  | 16                      |
| 20 | 28/03/2023    | 1582512023           | Subdirección Administrativa           | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 21/04/2023  | 16                      |
| 21 | 28/03/2023    | 1580242023           | Subdirección Administrativa           | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 21/04/2023  | 16                      |
| 22 | 28/03/2023    | 1573822023           | Subdirección Administrativa           | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | Respuesta parcial 21/04/2023- Respuesta Definitiva-28/04/2023 | 16-21                   |
| 23 | 30/03/2023    | 1631022023           | Dirección de Reasentamientos          | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 25/04/2023  | 16                      |
| 24 | 10/04/2023    | 1738082023           | Dirección de Reasentamientos          | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023   | 16                      |
| 25 | 10/04/2023    | 1739462023           | Dirección de Reasentamientos          | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023   | 16                      |

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

| No | Fecha ingreso | Número petición SDQS | Dependencia                  | Tipo de Petición                          | Tiempo de respuesta | Fecha radicado de respuesta | Gestión en días hábiles |
|----|---------------|----------------------|------------------------------|---|---------------------|-----------------------------|-------------------------|
| 26 | 10/04/2023    | 1739552023           | Dirección de Reasentamientos | Reclamo                                   | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 27 | 10/04/2023    | 1741262023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 28 | 10/04/2023    | 1741372023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 29 | 10/04/2023    | 1741932023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 30 | 10/04/2023    | 1742602023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 31 | 10/04/2023    | 1743742023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 32 | 10/04/2023    | 1744282023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 33 | 10/04/2023    | 1744742023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 34 | 10/04/2023    | 1745752023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 35 | 10/04/2023    | 1746042023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 36 | 10/04/2023    | 1747722023           | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |

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

| No | Fecha ingreso | Número petición SDQS | Dependencia                              | Tipo de Petición                          | Tiempo de respuesta | Fecha radicado de respuesta | Gestión en días hábiles |
|----|---------------|----------------------|--|---|---------------------|-----------------------------|-------------------------|
| 37 | 10/04/2023    | 1749262023           | Dirección de Reasentamientos             | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 38 | 10/04/2023    | 1749972023           | Dirección de Reasentamientos             | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 39 | 10/04/2023    | 1754932023           | Dirección de Reasentamientos             | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 3/05/2023                   | 16                      |
| 40 | 11/04/2023    | 1761392023           | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 4/05/2023                   | 16                      |
| 41 | 17/04/2023    | 1863042023           | Dirección de Reasentamientos             | Solicitud de copia                        | 10                  | 3/05/2023                   | 11                      |
| 42 | 17/04/2023    | 1865712023           | Dirección de Reasentamientos             | Solicitud de copia                        | 10                  | 3/05/2023                   | 11                      |
| 43 | 20/04/2023    | 1928932023           | Dirección de Mejoramiento de Barrios     | Derecho de petición de Interés Particular | 15                  | 15/05/2023                  | 16                      |

Fuente: Bogotá te escucha

## 6. CONCLUSIONES

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

- En relación con las tipologías, la Entidad utilizó 12,43 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 54,30% (297), el canal e-mail con 39,85% (218), el canal web con un 4,94% (27), el presencial con un 0,73% (4) y las redes sociales con un 0,18% (1).
- De las 547 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 88,48% (484), seguido de la Solicitud de Copia y el Derecho de Petición de Interés General cada una con un 3,84% (21), la Solicitud de Acceso a la Información con un 1,46% (8), el Reclamo con un 1,28% (7), la Queja con un 0,73% (4), la Denuncia por Actos de Corrupción y la felicitación cada una 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 efectuó su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.



**CRISTINA SÁNCHEZ HERRERA**  
**Directora de Gestión Corporativa**

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista DGC