**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

**Periodo: 01 al 30 de noviembre de 2023**

**Bogotá D.C., 19 de diciembre de 2023**

TABLA DE CONTENIDO

[INTRODUCCIÓN 3](#_bookmark0)

1. [OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_bookmark1)
2. [METODOLOGÍA 4](#_bookmark2)
3. [GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN NOVIEMBRE 5](#_bookmark3)
   1. [Número de PQRSD recibidas y registradas 5](#_bookmark4)
   2. [Canales de Interacción 5-6](#_bookmark5)
   3. [Tipologías 6-7](#_bookmark6)
   4. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante el segundo semestre ……………………………………………………………………………………7-8-9-10-11-12
   5. Número de PQRSD por Tipo de trámite o servicio ……………………………………… 13
   6. [Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia 13](#_bookmark7)-14
   7. [Subtema Veedurías Ciudadanas 14](#_bookmark8)
   8. [Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos 14](#_bookmark9)
   9. [Participación por Estrato Socioeconómico 14-15](#_bookmark10)
   10. [Tipo de Requirente 15](#_bookmark11)
   11. [Calidad del Requirente 16](#_bookmark12)
4. [OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD 16](#_bookmark13)
   1. [PQRSD cerradas en el período 16](#_bookmark14)
   2. [Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología 16-17](#_bookmark15)
5. [RESPUESTAS INOPORTUNAS ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE...……………………………17-18-19-20](#_bookmark16)-21-22
6. [CONCLUSIONES](#_bookmark16) ....... ……………………………………………………………………………22-23

# 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 noviembre 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, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre 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.

# 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 noviembre del 2023 y las respuestas inoportunas en enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre del 2023.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en octubre 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, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre del 2023.

# 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 noviembre 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.

# GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN NOVIEMBRE DE 2023

* 1. **Número de PQRSD registradas y recibidas**

Durante noviembre del 2023 se registraron y recibieron 503 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

# 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 58,05% (292), el canal e-mail con 38,57% (194), el canal web con un 21,19% (11) el canal presencial con un 0,60% (3), el buzón con un 0,40% (2) y por último el telefónico con un 0,20% (1).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Fuente: Bogotá te escucha |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 503 PQRSD registradas y recibidas en noviembre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 92,05% (463), seguido de la Solicitud de Copia con un 3,78% (19), el Derecho de Petición de Interés General con un 1,79% (9), el Reclamo con un 0,80% (4), la Solicitud de Acceso a la Información y la Queja cada una con un 0,40% (2) respectivamente y la Consulta con un 0,20% (1).

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

# Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante el segundo semestre

| **TABLA No. 1 – Quejas y reclamos y registrados durante el segundo semestre** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de petición** | **Respuesta Oportuna** | **Tema** | **Reiteración en el tema durante el mes** |
| 1 | 10/07/2023 | 3067702023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad con el proceso de reubicación | Sí |
| 2 | 10/07/2023 | 3066872023 | Dirección de Mejoramiento de Barrios | Reclamo | Sí | Inconformidad por daños en una obra de escala barrial | No |
| 3 | 12/07/2023 | 3096322023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad por la negativa de acceso al plan terraza | Sí |
| 4 | 13/07/2023 | 3127532023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad con el proceso de reubicación | Sí |
| 5 | 14/07/2023 | 3131912023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Queja | Sí | Inconformidad por la negativa de acceso al plan terraza | Sí |
| 6 | 17/07/2023 | 3151422023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad pagos de arriendo relocalización transitoria | Sí |
| 7 | 24/07/2023 | 3222742023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad sobre la obra realizada | No |
| 8 | 28/07/2023 | 3294962023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad pagos de arriendo relocalización transitoria | Sí |
| 9 | 2/08/2023 | 3355742023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad pagos de arriendo relocalización transitoria | Sí |
| 10 | 2/08/2023 | 3362472023 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Reclamo | Sí | Inconformidad con la falta responsabilidad y agilidad en los tramites | No |
| 11 | 10/08/2023 | 3446972023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad plan terraza | Sí |
| 12 | 10/08/2023 | 3454092023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad por la negativa de acceso al plan terraza | Sí |
| 13 | 16/08/2023 | 3534432023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad pago segundo desembolso | No |
| 14 | 18/08/2023 | 3552132023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad relación de núcleo familiar en el proceso de reubicación | No |
| 15 | 25/08/2023 | 3641882023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad saneamiento predio en alto riesgo | No |
| 16 | 27/08/2023 | 3664542023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Queja | Sí | Inconformidad sobre la obra realizada | Sí |
| 17 | 28/08/2023 | 3673302023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad sobre la obra realizada | Sí |
| 18 | 28/08/2023 | 3674042023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad por la negativa de acceso al plan terraza | Sí |
| 19 | 28/08/2023 | 3678932023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad por la no aceptación de la renuncia a las mejoras | No |
| 20 | 30/08/2023 | 3709802023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad pagos de arriendo relocalización transitoria | Sí |
| 21 | 31/08/2023 | 3726832023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad por asignación del VUR | No |
| 22 | 31/08/2023 | 3734322023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad por asignación de vivienda definitiva | No |
| 23 | 4/09/2023 | 3774702023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad con el plan terraza | Sí |
| 24 | 5/09/2023 | 3784432023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad por la no respuesta de una petición interpuesta el 4 de agosto | Sí |
| 25 | 19/09/2023 | 3975812023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad pagos de arriendo relocalización transitoria | Sí |
| 26 | 20/09/2023 | 3990872023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad pagos de arriendo relocalización transitoria | Sí |
| 27 | 22/09/2023 | 4075032023 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Reclamo | Sí | Inconformidad por la no respuesta de una petición | Sí |
| 28 | 22/09/2023 | 4090682023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad con el plan terraza | Sí |
| 29 | 25/09/2023 | 4212962023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad por la no respuesta de una petición | Sí |
| 30 | 28/09/2023 | 4313182023 | Traslado por no competencia | Reclamo | Sí | Inconformidad por abandono de obra de barrios | No |
| 31 | 28/09/2023 | 4313752023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad con el plan terraza | Sí |
| 32 | 22/09/2023 | 4096932023 | Dirección de Reasentamientos | Queja | Sí | Inconformidad relocalización, en contra de Mariana Zapata | Sí |
| 33 | 5/10/2023 | 4438142023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad pagos de arriendo relocalización transitoria | Sí |
| 34 | 5/10/2023 | 4423482023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad con el plan terraza | Sí |
| 35 | 9/10/2023 | 4475902023 | Subdirección Administrativa | Reclamo | Sí | Inconformidad por la no respuesta de una petición interpuesta en septiembre | Sí |
| 36 | 9/10/2023 | 4469972023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad pagos de arriendo relocalización transitoria | Sí |
| 37 | 18/10/2023 | 4612182023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad pagos de arriendo relocalización transitoria | Sí |
| 38 | 18/10/2023 | 4598702023 | Dirección de Mejoramiento de Barrios | Reclamo | Sí | Inconformidad por la no respuesta de una petición interpuesta en abril | Sí |
| 39 | 19/10/2023 | 4620532023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad por el no cierre del proceso | No |
| 40 | 26/10/2023 | 4751102023 | Subdirección Administrativa | Reclamo | Sí | Inconformidad por certificación de pensión CETIL | No |
| 41 | 27/10/2023 | 4767392023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad con el plan terraza | SÍ |
| 42 | 2/10/2023 | 4365382023 | Dirección de Reasentamientos | Queja | Sí | Queja ante Diana Guevara por “no atender debidamente” | Sí |
| 43 | 14/11/2023 | 5034672023 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad pagos de arriendo relocalización transitoria | No |
| 44 | 17/11/2023 | 5147532023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad con el plan terraza | Sí |
| 45 | 21/11/2023 | 5229942023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad con el plan terraza | Sí |
| 46 | 27/11/2023 | 5352102023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Inconformidad con el plan terraza | Sí |
| 47 | 08/11/2023 | 4904882023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Queja | Sí | Inconformidad con el plan terraza | Sí |
| 48 | 20/11/2023 | 5192912023 | Proceso de Servicio al Ciudadano | Queja | Sí | Queja interpuesta a colaborador de la Secretaría Distrital de Salud | No |

# Número de PQRSD por Tipo de trámite o servicio

|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 2 – TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO POR PQRSD** |  |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** |
| Proceso de reasentamientos | 235 |
| Asistencia técnica jurídica y social a los hogares vía inscripciones al programa de mejoramiento de vivienda | 71 |
| Programa de titulación predial a través del mecanismo de cesión a título gratuito en Bogotá | 54 |
| Proceso estratégico | 51 |
| Titulación predial por el mecanismo de enajenación directa a través de la mediación en Bogotá | 35 |
| En blanco | 18 |
| Proceso Misional | 8 |
| Cancelación de hipoteca | 7 |
| Trámite para el levantamiento y verificación de la condición resolutoria | 5 |
| Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER | 4 |
| Supervisión interventoría de obras físicas de escala barrial en áreas de intervención en Bogotá | 4 |
| Atención de Solicitudes Ciudadanas | 3 |
| Servicio de escrituración | 3 |
| Expedición de paz y salvos y estados de cuenta de predios adjudicados | 2 |
| Ingreso de un Reclamo Queja o Sugerencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones | 1 |
| Proceso de apoyo a la misión | 1 |
| Proceso de seguimiento y control | 1 |
| **Total** | **503** |

# Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante noviembre, 8 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 3 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA** |  |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** |
| Secretaría del Hábitat | 6 |
| Secretaría de Integración Social | 1 |
| Secretaría de Salud | 1 |
| **Total** | **8** |

Fuente: Bogotá te escucha

# Subtema Veedurías Ciudadanas

En noviembre del 2023 no hubo peticiones con subtema de Veedurías Ciudadanas

# 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.

# Participación por Estrato Socioeconómico

De las 503 PQRSD registradas y recibidas en noviembre 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.

# Tipo de Requirente

De las 503 PQRSD registradas y recibidas en noviembre, el 97,81% (492) son personas naturales.

Fuente: Bogotá te escucha

# 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 REQUIRIENTE** | | |
| **PETICIONARIO** | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 498 | 99,01% |
| Anónimo | 5 | 0,99% |
| **TOTAL** | **503** | **100,00%** |

Fuente: Bogotá te escucha

# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

# PQRSD cerradas en el período

De las 503 PQSD registradas y recibidas durante noviembre del 2023, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 18 de diciembre del 2023, se encuentran cerradas un total de 479 peticiones y 24 se encuentran en trámite dentro del tiempo establecido por la Ley.

# Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia septiembre 2023

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 DE INTERES GENERAL** | **DERECHO DE**  **PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR** | **RECLAMO** | **QUEJA** | **SOLICITUD DE**  **ACCESO A LA INFORMACIÓN** | **SOLICITUD DE COPIA** | **SUGERENCIA** | **FELICITACIÓN** |
| Dirección de Gestión Corporativa |  |  |  |  | 8,5 |  |  |  |  |  |  | 8,5 |
| Dirección Mejoramiento Barrios | de de |  |  | 14 | 10 | 12 |  |  |  |  |  | 12 |
| Dirección Mejoramiento Vivienda | de de |  |  | 13,25 | 13,16 |  | 12 |  |  |  |  | 12,80 |
| Dirección Reasentamientos | de |  |  | 12,6 | 13,88 | 14,5 |  |  | 10,75 |  |  | 12,93 |
| Dirección Urbanizaciones y Titulación | de |  | 22 | 10,75 | 10,22 |  |  |  | 7,14 |  |  | 12,53 |
| Dirección Jurídica | |  |  |  | 15 |  |  |  |  |  |  | 15 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | |  |  |  | 14 |  |  |  |  |  |  | 14 |
| Oficina TIC | |  |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  | 6 |
| Subdirección Administrativa | |  |  |  | 8,89 |  |  |  |  |  |  | 8,89 |
| Subdirección Financiera | |  |  |  | 11 |  |  |  |  |  |  | 11 |
| **Total** | |  | **13,5** | **12,65** | **11,07** | **13,25** | **12** | **9,33** | **8,95** |  |  | **11,54** |

Fuente: Bogotá te escucha

# Respuestas con cierre inoportuno – enero a octubre del 2023

| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DEL 2023** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo de respues**  **-ta** | **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 |
| 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 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 44 | 04/05/2023 | 2149142023 | Dirección Jurídica | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 31/05/2023 | 18 |
| 45 | 16/05/2023 | 2337662023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 08/06/2023 | 16 |
| 46 | 9/06/2023 | 2728142023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 6/07/2023 | 16 |
| 47 | 21/06/2023 | 2867942023 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 14/07/2023 | 16 |
| 48 | 25/06/2023 | 2913602023 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 18/07/2023 | 16 |
| 49 | 28/08/2023 | 3679352023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 19/09/2023 | 16 |
| 50 | 10/08/2023 | 3451952023 | Dirección Jurídica | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 08/09/2023 | 20 |
| 51 | 31/08/2023 | 3738122023 | Dirección Jurídica | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 02/10/203 | 22 |
| 52 | 4/10/2023 | 4399682023 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 27/10/2023 | 16 |
| 53 | 5/10/2023 | 4426852023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 30/10/2023 | 16 |
| 54 | 26/10/2023 | 4750472023 | Subdirección Financiera | Derecho de petición de Interés Particular | 15 | 30/10/2023 | 16 |

Fuente: Bogotá te escucha

# CONCLUSIONES

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

* En relación con las tipologías, la Entidad utilizo 11,54 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 58,05% (292), el canal e-mail con 38,57% (194), el canal web con un 21,19% (11) el canal presencial con un 0,60% (3), el buzón con un 0,40% (2) y por último el telefónico con un 0,20% (1).
* De las 503 PQRSD registradas y recibidas en octubre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 92,05% (463), seguido de la Solicitud de Copia con un 3,78% (19), el Derecho de Petición de Interés General con un 1,79% (9), el Reclamo con un 0,80% (4), la Solicitud de Acceso a la Información y la Queja cada una con un 0,40% (2) respectivamente y la Consulta con un 0,20% (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 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 efectué su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.

**CRISTINA SANCHEZ HERRERA**

**Directora de Gestión Corporativa**

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista DGC