

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
1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN NOVIEMBRE	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 el segundo semestre	7-8-9-10-11-12
3.5. Número de PQRSD por Tipo de trámite o servicio	13
3.6. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia	13-14
3.7. Subtema Veedurías Ciudadanas	14
3.8. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos	14
3.9. Participación por Estrato Socioeconómico	14-15
3.10. Tipo de Requirente	15
3.11. Calidad del Requirente	16
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD	16
4.1. PQRSD cerradas en el período	16
4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología	16-17
5. RESPUESTAS INOPORTUNAS ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE	17-18-19-20-21-22
6. CONCLUSIONES	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), 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 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.

2. METODOLOGÍA

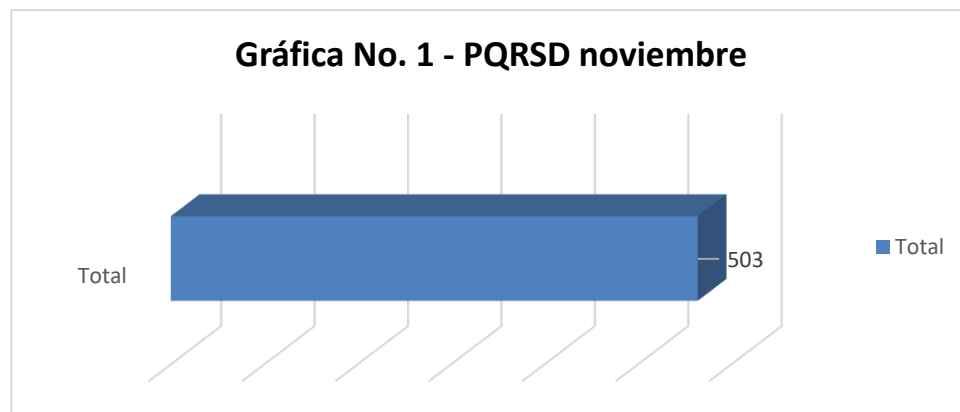
Se analizó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en noviembre del 2023.

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.

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN NOVIEMBRE DE 2023

3.1. Número de PQRSD registradas y recibidas

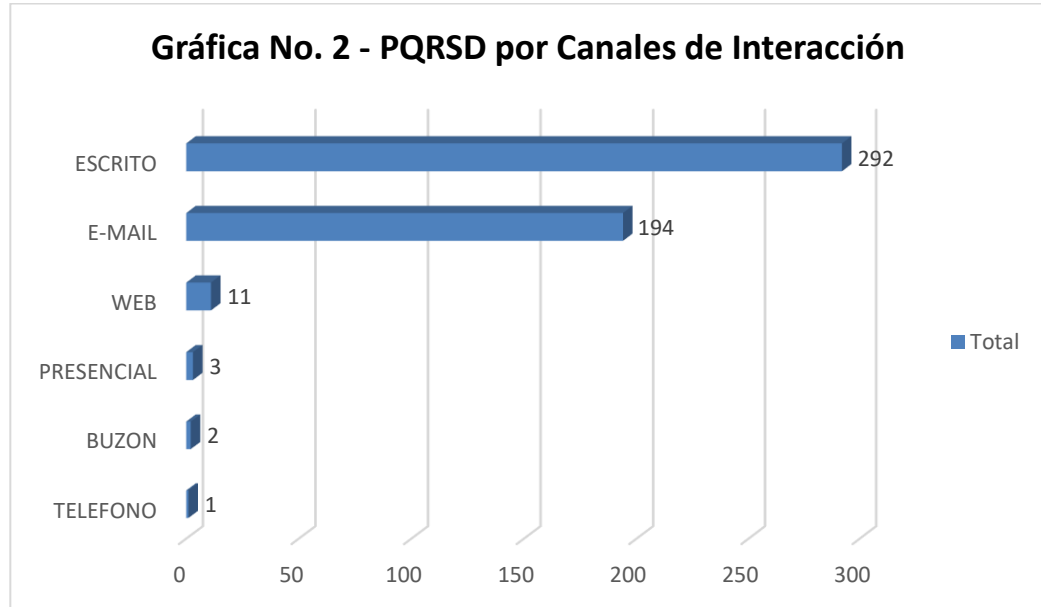
Durante noviembre del 2023 se registraron y recibieron 503 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”



Fuente: Bogotá te escucha

3.2. Canales de Interacción en Bogotá te escucha

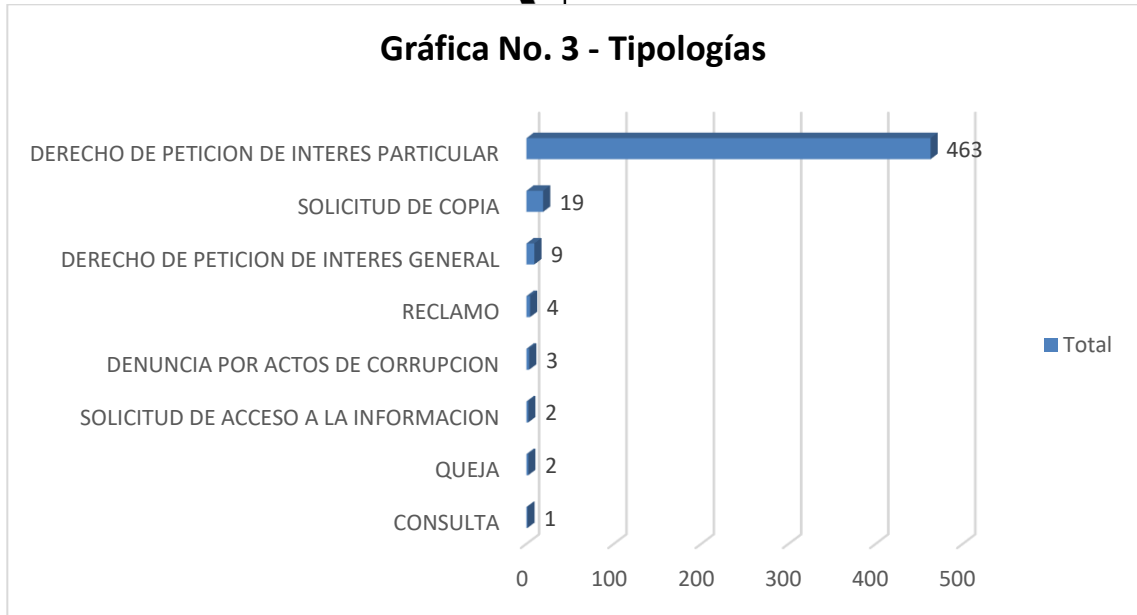
De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 58,05% (292), el canal e-mail con 38,57% (194), el canal web con un 21,19% (11) el canal presencial con un 0,60% (3), el buzón con un 0,40% (2) y por último el telefónico con un 0,20% (1).



Fuente: Bogotá te escucha

3.3. 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).

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

3.4. 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

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
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

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
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

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
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

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
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

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
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

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	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

3.6. Número de PQRSD Trasladas 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.

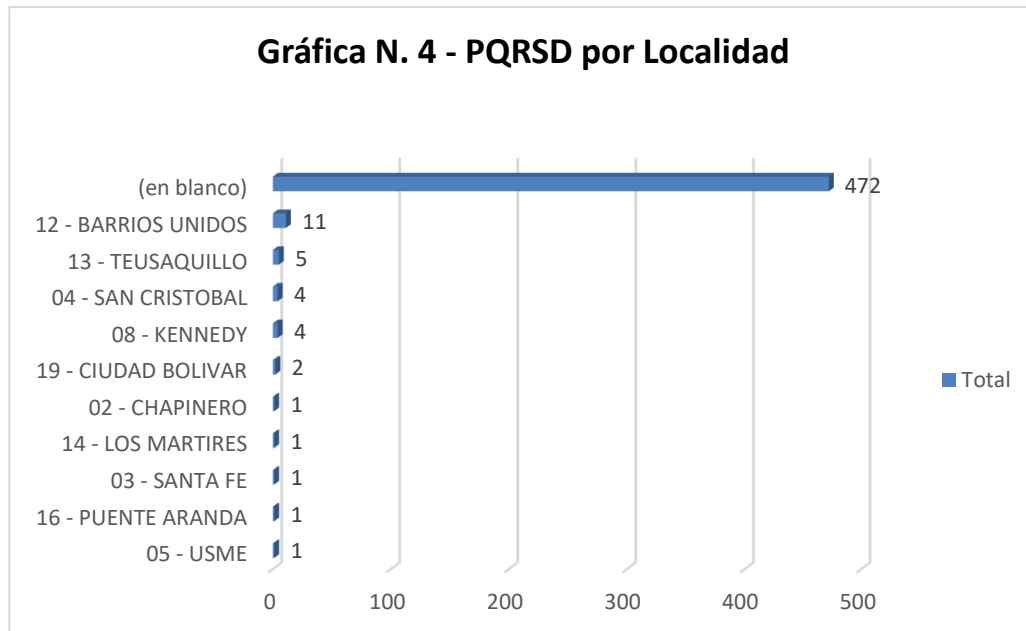
TABLA No. 3 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	
ENTIDAD	TOTAL
Secretaría del Hábitat	6
Secretaría de Integración Social	1
Secretaría de Salud	1
Total	8

Fuente: Bogotá te escucha

3.7. Subtema Veedurías Ciudadanas

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

3.8. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos

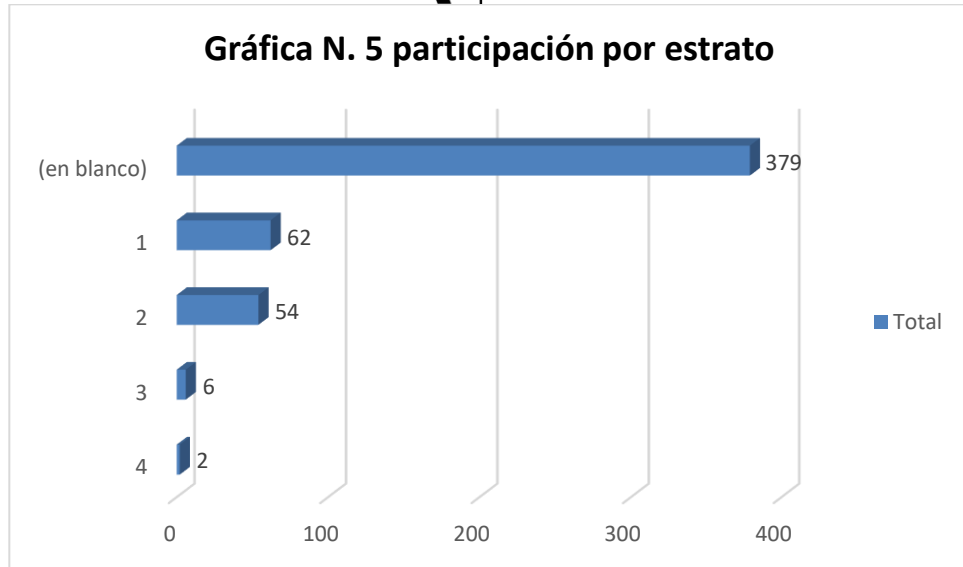


Fuente: Bogotá te escucha

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

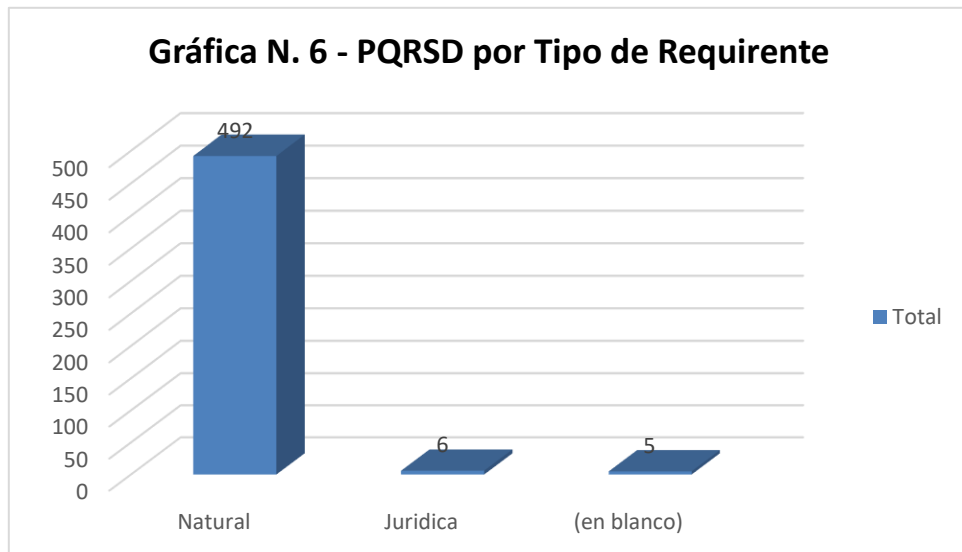


Fuente: Bogotá te escucha

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

3.10. Tipo de Requirente

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



Fuente: Bogotá te escucha

3.11. 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. 4 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	498	99,01%
Anónimo	5	0,99%
TOTAL	503	100,00%

Fuente: Bogotá te escucha

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

4.1. 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.

4.2. 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 INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN		
Dirección de Gestión Corporativa				8,5								8,5
Dirección de Mejoramiento de Barrios			14	10	12							12
Dirección de Mejoramiento de Vivienda			13,25	13,16		12						12,80

Página 16 de 23

Dirección de Reasentamientos			12,6	13,88	14,5			10,75		12,93
Dirección de Urbanizaciones y Titulación		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

5. 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 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. 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 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 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. 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 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. 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 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. 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 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
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

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 respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
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	02/10/2023	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

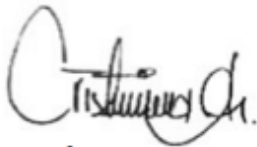
Fuente: Bogotá te escucha

6. 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 utilizó 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 efectuó 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