

## CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

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

**Bogotá D.C., 16 de enero de 2024**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE .....	4
2. METODOLOGÍA .....	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN NOVIEMBRE DE 2023 .....	5
3.1. Número de PQRSD registradas y recibidas .....	5
3.2. Canales de Interacción en Bogotá te escucha .....	5
3.3. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha .....	6
3.4. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante el segundo semestre .....	7
3.5. Número de PQRSD por Tipo de trámite o servicio .....	10
3.6. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia .....	11
3.7. Subtema Veedurías Ciudadanas .....	11
3.8. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos .....	11
3.9. Participación por Estrato Socioeconómico .....	12
3.10. Tipo de Requirente .....	12
3.11. Calidad del Requirente .....	13
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD .....	13
4.1. PQRSD cerradas en el período .....	13
4.2. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia diciembre 2023 .....	13
4.3. Respuestas con cierre inoportuno – enero a noviembre del 2023 .....	14
5. CONCLUSIONES .....	16

## 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 diciembre 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, octubre y noviembre 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/sdqqs](http://www.bogota.gov.co/sdqqs)), 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 diciembre del 2023 y las respuestas inoportunas en enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre del 2023.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en diciembre 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, octubre y noviembre del 2023.

## 2. METODOLOGÍA

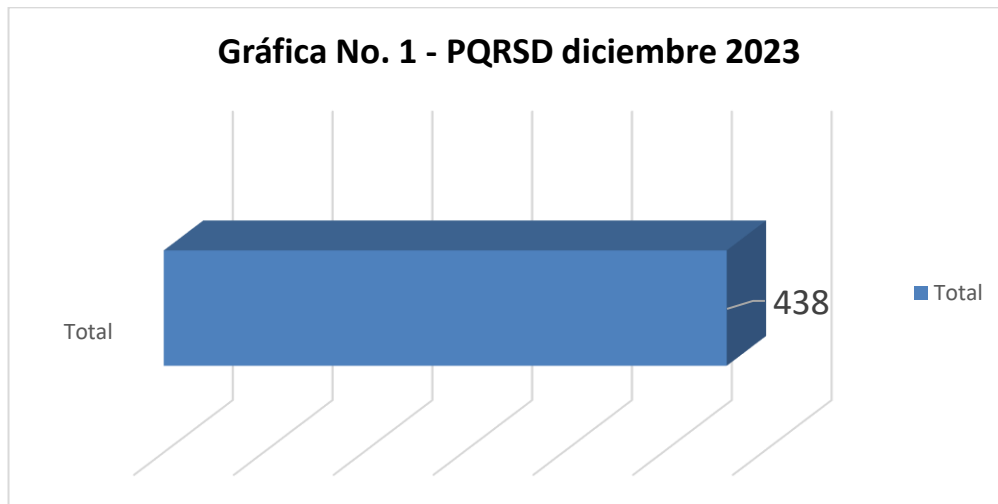
Se analizó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en diciembre del 2023.

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

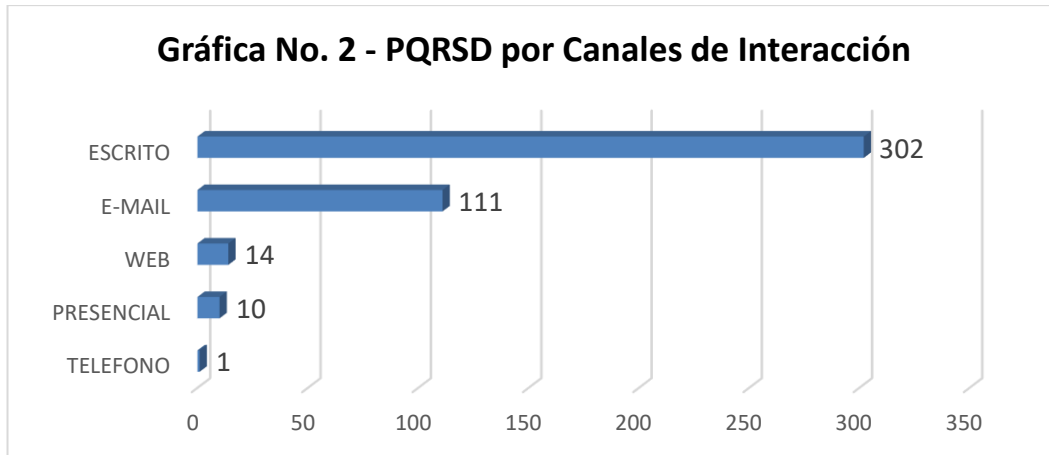
Durante diciembre del 2023 se registraron y recibieron 438 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para 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

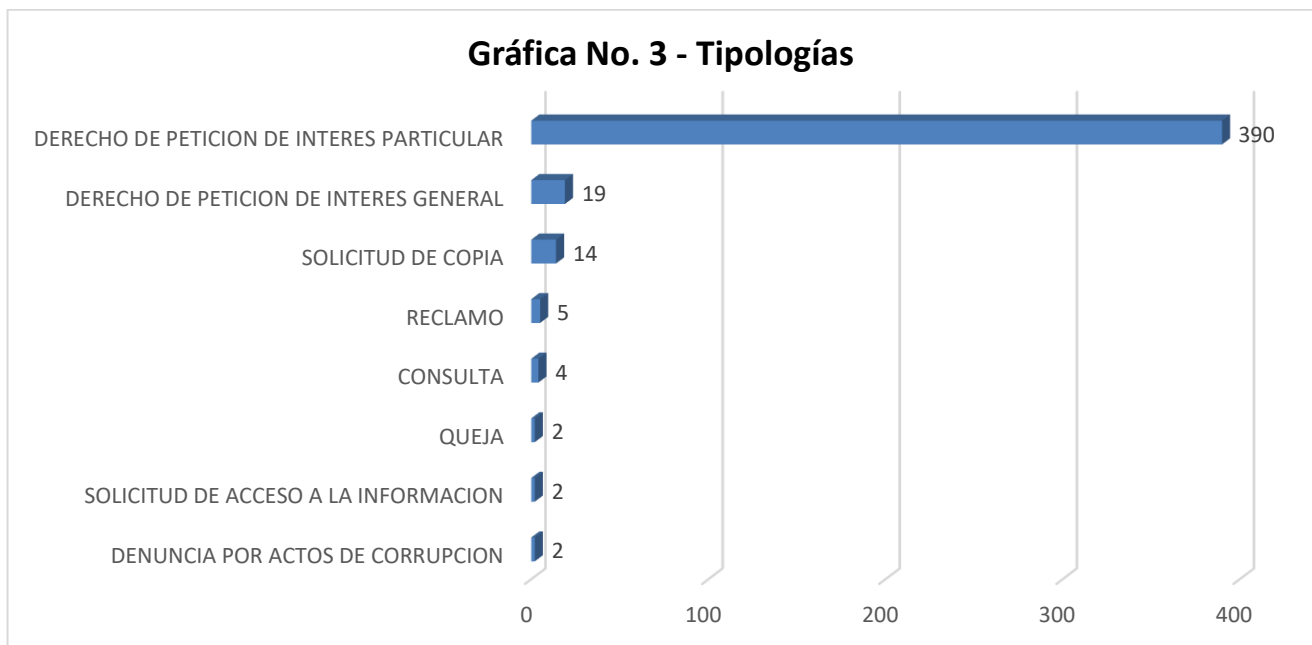
De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 68,95% (302), el canal e-mail con 25,34% (111), el canal web con un 3,20% (14) el canal presencial con un 2,28% (10), y por último el telefónico con un 0,23% (1).



Fuente: Bogotá te escucha

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

De las 438 PQRSD registradas y recibidas en diciembre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,04% (390), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 4,34% (19), la Solicitud de Copia con un 3,20% (14), el Reclamo con un 1,14% (5), la Consulta con un 0,91% (4) y la Solicitud de Acceso a la Información, la Denuncia por Actos de Corrupción y la Queja cada una con un 0,46% (2) respectivamente.



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
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

Página 7 de 24

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	8/11/2023	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
49	4/12/2023	5435922023	Dirección de Reasentamientos	Reclamo	Sí	Inconformidad pagos de arriendo relocalización transitoria	
50	28/12/2023	5816282023	Dirección de Reasentamientos	Reclamo	En trámite	Inconformidad sobre el abandono de la ronda de la quebrada los varejones	

51	18/12/2023	5690442023	Dirección de Reasentamientos	Reclamo	Sí	Manifiesta presencia de tierreros tomaron casa en la Localidad de Rafael Uribe para actos fraudulentos	No
52	21/12/2023	5740742023	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Reclamo	En trámite	Inconformidad con el plan terraza	Sí
53	20/12/2023	5723322023	Dirección de Reasentamientos	Reclamo	Sí	Requiere una respuesta oportuna frente al excedente del VUR	No
54	28/12/2023	5817202023	Dirección de Reasentamientos	Queja	En trámite	Manifiesta que se adueñaron de dos inmuebles que están para demolición en la Localidad de San Cristóbal para actos fraudulentos	No
55	26/12/2023	5781872023	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Queja	En trámite	Inconformidad con el plan terraza, por daños en la propiedad	Sí

Fuente: Bogotá te escucha

### 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	153
Programa de titulación predial a través del mecanismo de cesión a título gratuito en Bogotá	63
Asistencia técnica jurídica y social a los hogares vía inscripciones al programa de mejoramiento de vivienda	58
Proceso estratégico	52
Titulación predial por el mecanismo de enajenación directa a través de la mediación en Bogotá	37
En blanco	34
Expedición de paz y salvos y estados de cuenta de predios adjudicados	17
Trámite para el levantamiento y verificación de la condición resolutoria	10
Proceso Misional	5
Supervisión interventoría de obras físicas de escala barrial en áreas de intervención en Bogotá	3
Cancelación de hipoteca	1
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	1
Servicio de escrituración	1
Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación - Alta Consejería	1
Atención de Solicitudes Ciudadanas	1
Ingreso de un Reclamo Queja o Sugerencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1
<b>Total</b>	<b>438</b>

Fuente: Bogotá te escucha

### 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.

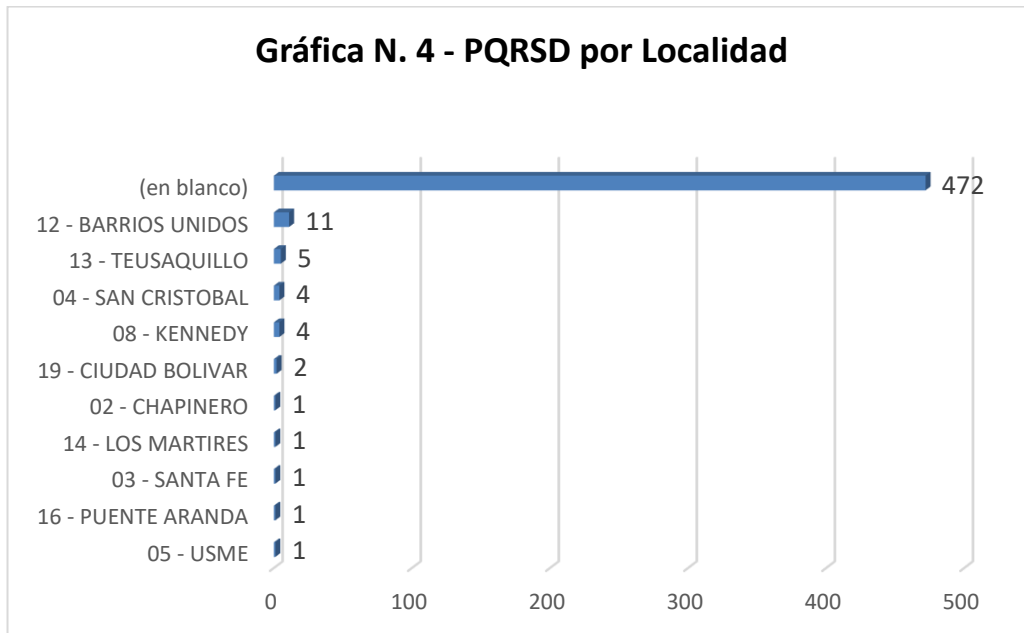
TABLA No. 3 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	
ENTIDAD	TOTAL
Secretaría del Hábitat	2
Defensoría del espacio público	1
IDPAC	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Fuente: Bogotá te escucha

### 3.7. Subtema Veedurías Ciudadanas

En diciembre del 2023 no hubo peticiones con subtema de Veedurías Ciudadanas.

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

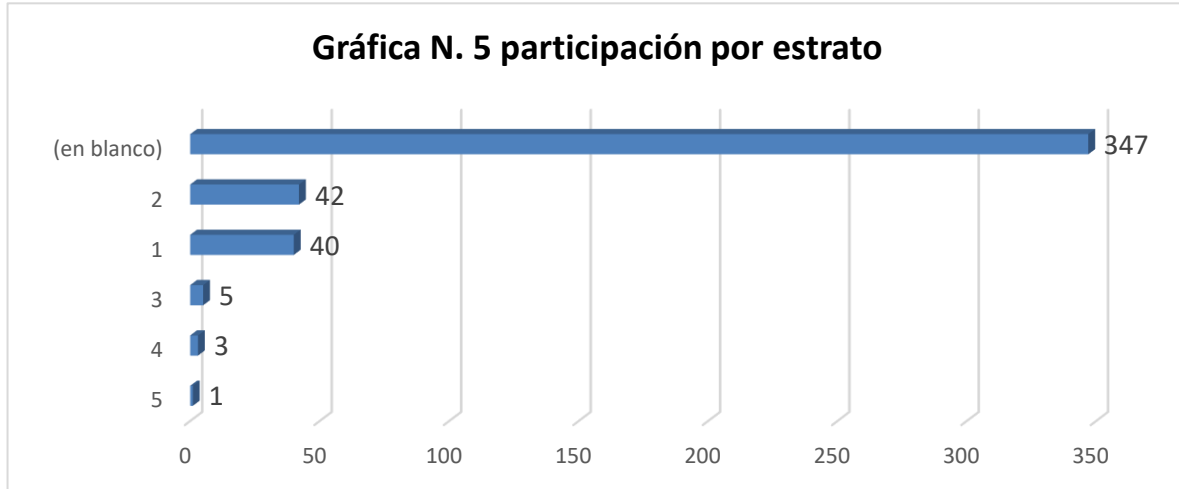


Fuente: Bogotá te escucha

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 438 PQRSD registradas y recibidas en diciembre 2023, prevalecen los estratos socioeconómicos 1 y 2, los cuales corresponde al grupo objetivo de la Entidad.

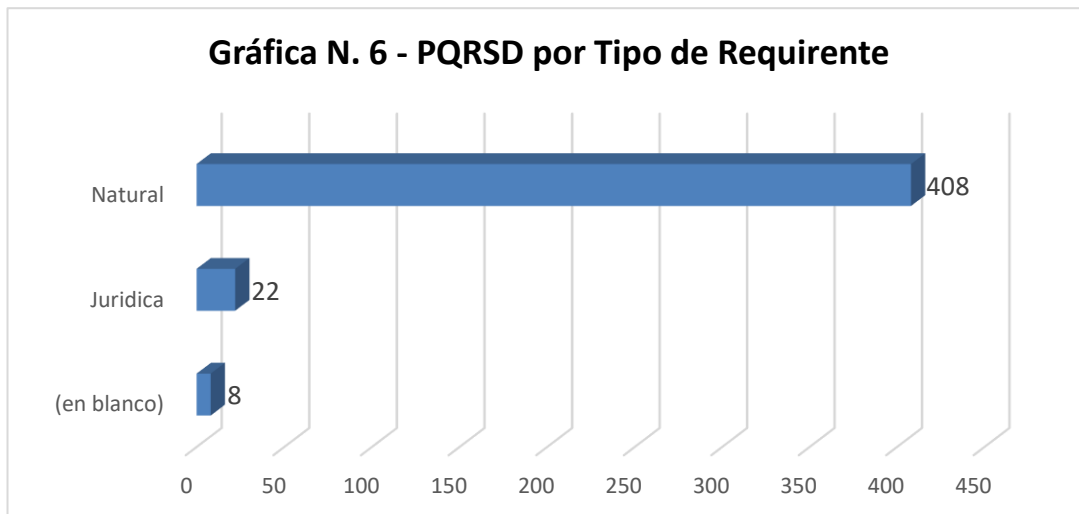


Fuente: Bogotá te escucha

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 diciembre, el 93,15% (408) 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 REQUIRENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	430	98,17%
Anónimo	8	1,83%
<b>TOTAL</b>	<b>438</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 438 PQSD registradas y recibidas durante diciembre del 2023, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 16 de enero del 2024, se encuentran cerradas un total de 388 peticiones y 50 se encuentran en trámite dentro del tiempo establecido por la Ley.

### 4.2. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia diciembre 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	SOLICITUD DE ACCESO A LA	SOLICITUD DE COPIA	
Dirección de Gestión Corporativa				10				10
Dirección de Mejoramiento de Barrios			11	11,33				11,17
Dirección de Mejoramiento de Vivienda			15	13,36	15		9	13,09
Dirección de Reasentamientos		20	12	13,33	14,5		8	13,57
Dirección de Urbanizaciones y Titulación			9,75	9,48		13	7	9,81
Dirección General			9,5					9,5
Dirección Jurídica				5				5

Página 13 de 24

Oficina de Control Disciplinario Interno	8,4			10				9,2
Proceso de Servicio al Ciudadano				14				14
Subdirección Administrativa				19,4				19,4
Subdirección Financiera				13,67				13,67
<b>Total</b>	<b>8,4</b>	<b>20</b>	<b>11,45</b>	<b>11,957</b>	<b>14,75</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>11,67</b>

Fuente: Bogotá te escucha

### 4.3. Respuestas con cierre inoportuno – enero a noviembre del 2023

**TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE 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	1904452023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés General	15	17/02/2023	16
2	13/01/2023	163052023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	8/02/2023	18
3	13/01/2023	165112023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	6/02/2023	16
4	13/01/2023	165842023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	6/02/2023	16
5	16/01/2023	205662023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	7/02/2023	16
6	16/01/2023	206252023	Dirección de Reasentamientos	Derecho de petición de Interés Particular	15	8/02/2023	17
7	2/02/2023	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

Página 14 de 24

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	4/05/2023	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	8/06/2023	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	8/09/2023	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

## 5. CONCLUSIONES

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

- En relación con las tipologías, la Entidad utilizo 11,67 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 68,95% (302), el canal e-mail con 25,34% (111), el canal web con un 3,20% (14) el canal presencial con un 2,28% (10), y por último el telefónico con un 0,23% (1).
- De las 438 PQRSD registradas y recibidas en diciembre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,04% (390), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 4,34% (19), la Solicitud de Copia con un 3,20% (14), el Reclamo con un 1,14% (5), la Consulta con un 0,91% (4) y la Solicitud de Acceso a la Información, la Denuncia por Actos de

Página 16 de 24



Corrupción y la Queja cada una con un 0,46% (2) respectivamente.

- Por último y no obstante la responsabilidad de cada una de las dependencias de la CVP, de dar respuesta oportuna a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, es importante tener en cuenta el seguimiento que realiza la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano, a las PQRSD por medio de la herramienta denominada alarmas tempranas, donde se reportan todos los requerimientos que tienen las dependencias de la CVP, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada una de las dependencias de la Entidad, con el fin de que se efectuó su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.



INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD PQRSD DICIEMBRE 2023

**CRISTINA SANCHEZ HERRERA**  
**Directora de Gestión Corporativa**

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista DGC