

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

Periodo: 01 al 31 de diciembre de 2022

Bogotá D.C., 20 de enero de 2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN DICIEMBRE	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	10
3.9. Calidad del Requirente	10
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD	11
4.1. PQRSD cerradas en el período	11
4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología	11-12
5. RESPUESTAS CON CIERRE INOPORTUNO –ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE 2022	13-18
6. CONCLUSIONES	18 - 19

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 diciembre de 2022 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 2022.

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 por dependencia en la Caja de la Vivienda Popular en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, para diciembre del 2022 y las respuestas inoportunas en enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre del 2022.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en diciembre del 2022, 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 2022.

2. METODOLOGÍA

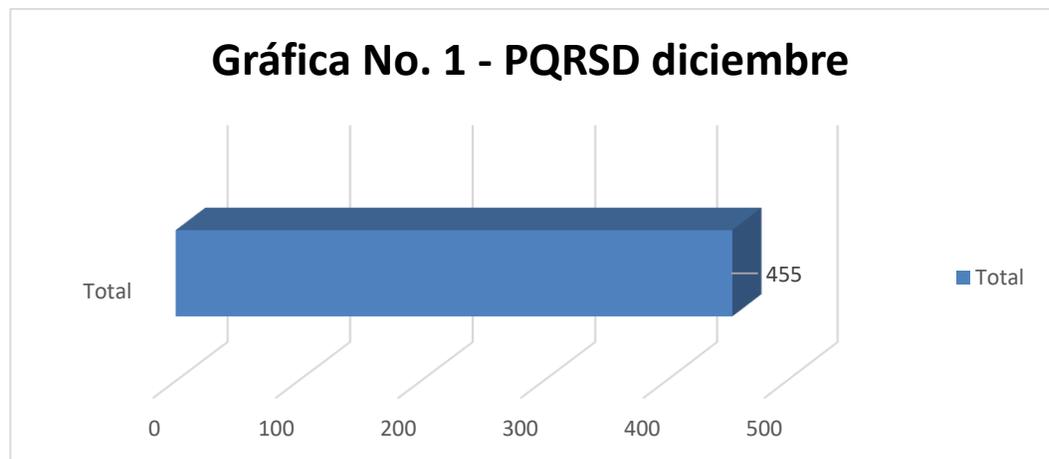
Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en diciembre del 2022.

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 DICIEMBRE 2022

3.1. Número de PQRSD registradas y recibidas

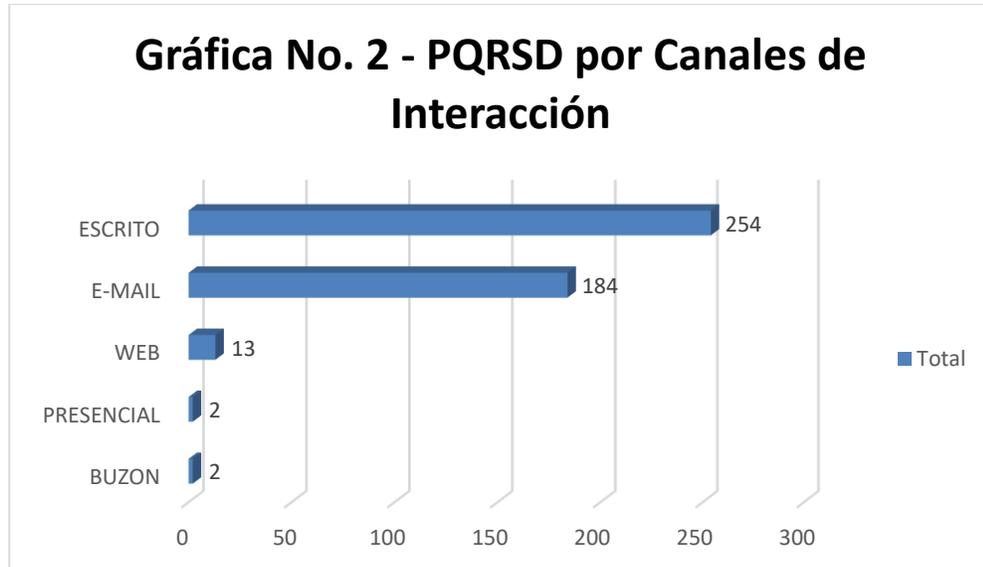
Durante diciembre del 2022 se registraron y recibieron 455 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”



Fuente: Bogotá te escucha

3.2. Canales de Interacción en Bogotá te escucha

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 55,82% (254), el canal e-mail con 40,44% (184), el canal web con un 2,86% (13), el canal presencial y el buzón cada uno con un 0,44% (2).

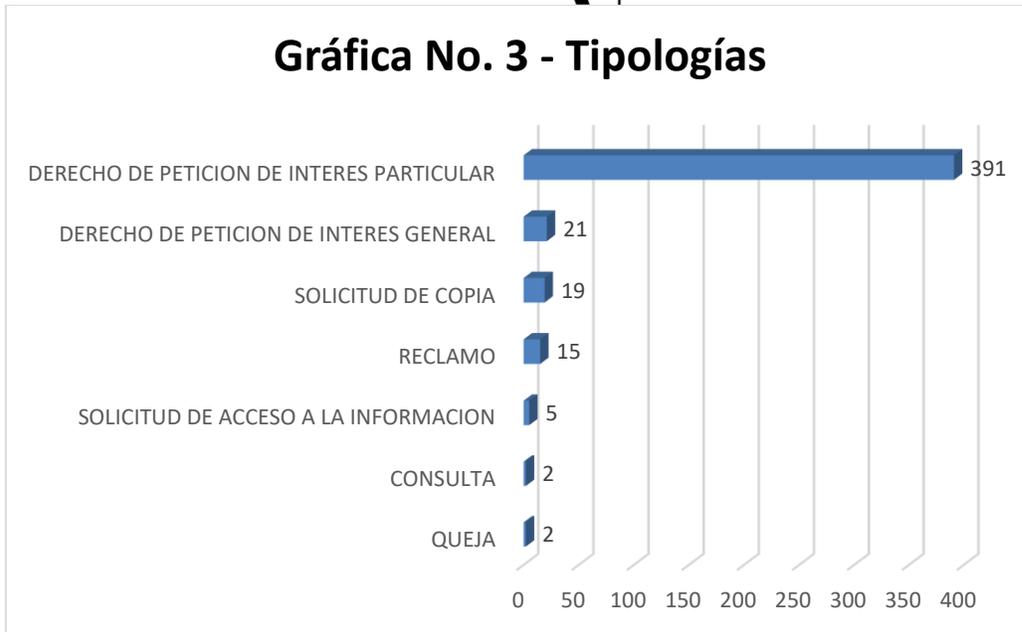


Fuente: Bogotá te escucha

3.3. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 455 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 85,93% (391), seguido del Derecho de Petición de Interés General con el 4,62% (21), la Solicitud de Copia con un 4,18% (19), el Reclamo 3,30% (15), la Solicitud de Acceso a la Información con un 1,10% (5), la Consulta y la Queja cada una con un 0,44% (2).

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 5
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

3.4. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la entidad durante diciembre, 26 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

TABLA No. 2 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA ENTIDAD

ENTIDAD	TOTAL
Secretaría del Hábitat	11
IDIGER	7
Secretaría de Ambiente	3
Secretaría de Salud	2
IDU	1
Secretaría de Seguridad	1
Secretaría de Integración Social	1
Total	26

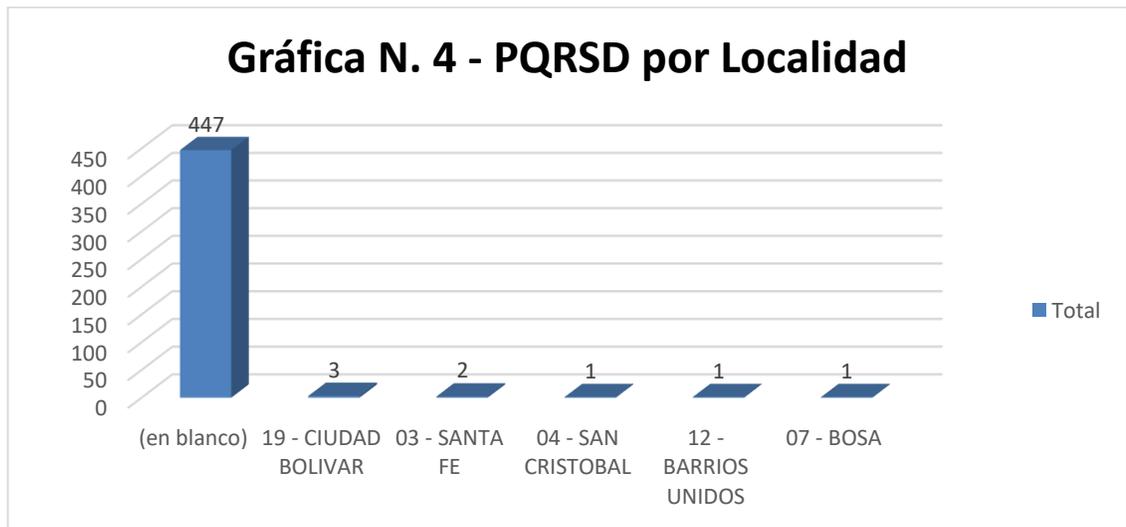
Fuente: Bogotá te escucha

3.5. Subtema Veedurías Ciudadanas

En diciembre del 2022 no hubo peticiones con Subtema de Veedurías Ciudadanas.

3.6. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos

De acuerdo con la información proporcionada por la ciudadanía, se encontró que 3 PQRSD fueron presentadas por la localidad de Ciudad Bolívar.

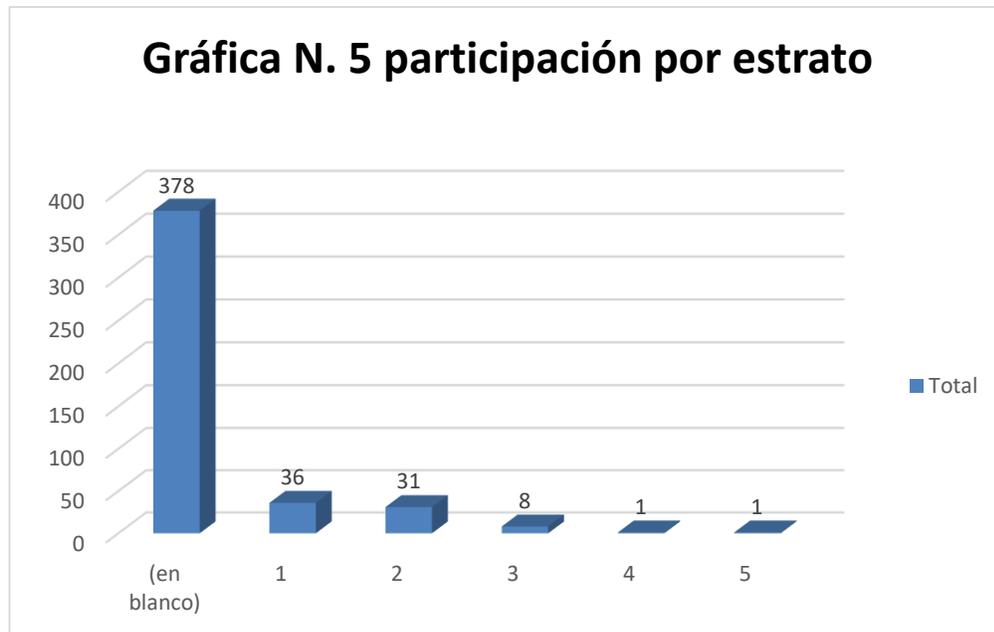


Fuente: Bogotá te escucha

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

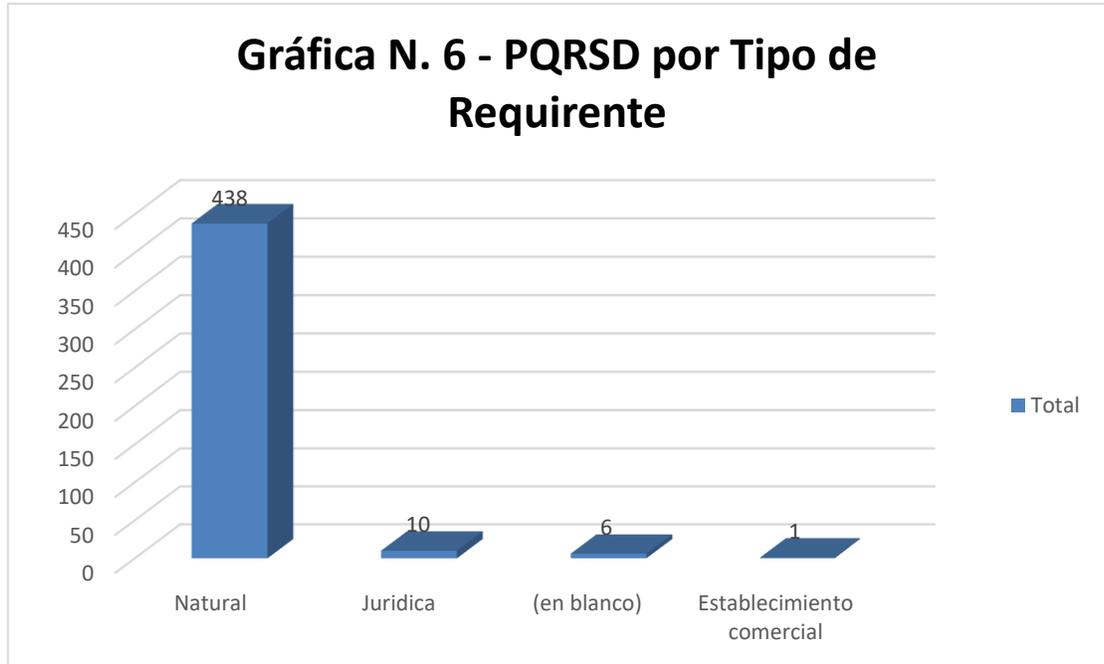


Fuente: Bogotá te escucha

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 455 PQRSD registradas y recibidas en diciembre, el 96,26% (438) son personas naturales.



Fuente: Bogotá te escucha

3.9. 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. 3 – CALIDAD DEL REQUIRENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	449	98,68%
Anónimo	6	1,32%
TOTAL	455	100,00%

Fuente: Bogotá te escucha

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

4.1. PQRSD cerradas en el período

De las 455 PQSD registradas y recibidas durante diciembre del 2022, se informa que, con corte al 20 de enero del 2023, se encuentran cerradas un total de 442 peticiones y 13 se encuentran en trámite.

4.2. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia diciembre 2022

TABLA No. 5 - 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				3,5				5				3,55
Dirección de Mejoramiento de Barrios			9	8,8								8,89
Dirección de Mejoramiento de Vivienda		29	14,5	14,19	14			9,5				14,25
Dirección de Reasentamientos			9,11	9,57	10,1	14	6	6,75				9,41
Dirección de Urbanizaciones y Titulación				5,26			6,5	4,46				5,39
Dirección General				10								10

**TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN
DÍAS HÁBILES**

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	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	TOTAL, GENERAL
Dirección Jurídica			9	9							9
Oficina Asesora de Comunicaciones				7							7
Subdirección Administrativa		12		8,67							9,14
Subdirección Financiera				8,75							8,75
Total		20,5	9,54	9,11	11,4	14	6,11	5,67			9,04

Fuente: Bogotá te escucha

5. Respuestas con cierre inoportuno – enero, febrero, marzo, abril, mayo, Junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre 2022

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DEL 2022							
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	de Tipo Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	12/01/2022	96952022	Subdirección Administrativa	Derecho de Petición de Interés Particular	30	RESPUESTA PARCIAL 2022172000292 71 21/04/2022 RESPUESTA	29 - 39
2	28/03/2022	1224742022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	30	10/06/2022	31
3	31/03/2022	1293202022	Subdirección Administrativa	Derecho de Petición de Interés Particular	30	10/06/2022	48
4	07/04/2022	1408082022	Dirección Jurídica	Derecho de Petición de Interés General	30	24/05/2022	31
5	18/04/2022	1508452022	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	30	01/06/2022	31
6	19/04/2022	1528192022	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	30	03/06/2022	32
7	27/04/2022	1643992022	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	30	14/06/2022	33
8	27/04/2022	1651682022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	30	23/06/2022	52
9	28/04/2022	1655892022	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	30	13/06/2022	31

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DEL 2022

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
10	31/05/2022	2118882022	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Reclamo	15	23/06/2022	16
11	25/05/2022	2055362022	Subdirección Administrativa	Derecho de Petición de Interés Particular	15	22/06/2022	18
12	24/05/2022	2050082022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	17/06/2022	17
13	24/05/2022	2042412022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	17/06/2022	17
14	23/05/2022	2039132022	Subdirección Administrativa	Solicitud de Acceso a la Información	10	10/06/2022	13
15	18/05/2022	1954572022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	15/06/2022	19
16	18/05/2022	1953942022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/07/2022	29
17	18/05/2022	1952932022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	29/06/2022	27
18	18/05/2022	1944222022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	24/06/2022	25
19	18/05/2022	1942252022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/07/2022	29
20	18/05/2022	1941732022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	28/06/2022	26

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DEL 2022

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
21	18/05/2022	1932542022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	24/06/2022	25
22	18/05/2022	1932272022	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/07/2022	29
23	18/05/2022	1927572022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	10/06/2022	16
24	18/05/2022	1916852022	Dirección de Mejoramiento de Barrios	Derecho de Petición de Interés General	15	16/06/2022	20
25	18/05/2022	1697192022	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/07/2022	29
26	30/06/2022	2449382022	Dirección Jurídica	Derecho de Petición de Interés Particular	15	29/07/2022	19
27	30/06/2022	2447582022	Subdirección Administrativa	Derecho de Petición de Interés Particular	15	26/07/2022	16
28	18/07/2022	2638192022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	10/08/2022	16
29	18/07/2022	2626302022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	11/08/2022	17
30	21/07/2022	2671412022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	12/08/2022	16
31	25/07/2022	2714742022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	18/08/2022	17

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DEL 2022

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
32	25/07/2022	2712032022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	19/08/2022	18
33	25/07/2022	2707002022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	17/08/2022	16
34	25/07/2022	2705832022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	19/08/2022	18
35	9/08/2022	2893532022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/09/2022	16
36	9/08/2022	2892282022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/09/2022	16
37	9/08/2022	2889282022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/09/2022	16
38	10/08/2022	2908682022	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés General	15	6/09/2022	18
39	11/08/2022	2918682022	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	5/09/2022	16
40	12/08/2022	2943232022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	6/09/2022	16
41	18/08/2022	2988302022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	9/09/2022	16
42	18/08/2022	2988172022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	12/09/2022	17

Página 16 de 18

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DEL 2022

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
43	19/08/2022	3012482022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés General	15	12/09/2022	16
44	22/08/2022	3032272022	Dirección Jurídica	Derecho de Petición de Interés Particular	15	13/09/2022	16
45	07/09/2022	3233202022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	29/09/2022	16
46	20/09/2022	3380502022	Subdirección Administrativa	Derecho de Petición de Interés Particular	15	12/10/2022	16
47	26/09/2022	3441622022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	20/10/2022	17
48	16/09/2022	3346062022	Dirección Jurídica	Derecho de Petición de Interés General	15	10/10/2022	16
49	27/09/2022	3451882022	Subdirección Administrativa	Derecho de Petición de Interés Particular	15	20/10/2022	16
50	12/09/2022	3287352022	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	15	05/10/2022	17
51	3/10/2022	3514752022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	26/10/2022	16
52	7/10/2022	3587912022	Subdirección Administrativa	Derecho de Petición de Interés Particular	15	2/11/2022	17
53	13/10/2022	3685332022	Subdirección Administrativa	Derecho de Petición de Interés Particular	15	8/11/2022	16

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DEL 2022

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
54	03/11/2022	3985602022	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	15	30/11/2022	17
55	21/11/2022	4234112022	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	14/12/2022	16

NOTA:

Conforme al Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica”, la Dirección Jurídica emitió un memorando en donde se establecen los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones, a la luz del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, dentro de los cuales se establecen los tiempos de respuesta para las diferentes tipologías, así:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 30 días hábiles
- Derecho de Petición de Interés General: 30 días hábiles
- Felicitaciones: 30 días hábiles
- Sugerencias: 30 días hábiles
- Denuncias por actos de Corrupción: 30 días hábiles
- Quejas: 30 días hábiles
- Reclamos: 30 días hábiles
- Solicitudes de Copia: 20 días hábiles
- Solicitudes de Acceso a la Información: 20 días hábiles
- Consultas: 35 días hábiles

Estos cambios se tomaron para calcular los tiempos de respuesta para las peticiones que llegaron a la Entidad desde marzo del 2020 hasta el 18 de mayo del 2022, dando cumplimiento a la Ley 2207 del 17 de mayo del 2022.

6. CONCLUSIONES

De acuerdo con las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en diciembre de 2022 ante la Caja de la Vivienda Popular - CVP, se puede concluir que:

- En relación con las tipologías, la entidad utilizó 9,04 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD.
- De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 55,82% (254), el canal e-mail con 40,44% (184), el canal web con un 2,86% (13), el canal presencial y el buzón cada uno con un 0,44% (2).
- De las 455 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 85,93% (391), seguido del Derecho de Petición de Interés General con el 4,62% (21), la Solicitud de Copia con un 4,18% (19), el Reclamo 3,30% (15), la Solicitud de Acceso a la Información con un 1,10% (5), la Consulta y la Queja cada una con un 0,44% (2)
- 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 de forma quincenal 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.



MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa

Revisó: María Mercedes Medina Orozco – Directora DGC
Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista DGC