**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**MAYO 2018**

En cumplimiento de lo dispuesto en las normas, Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, Estatuto Orgánico de Bogotá, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010, nos permitirnos presentar el presente informe de gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que la Caja de la Vivienda Popular (CVP) recibió durante el mes de mayo del 2018.

1. **NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

Durante el mes de mayo se recibió un total de 350 PQRSD, las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010. En comparación con el mes anterior (abril), existió una reducción del 12.86% de PQRSD recibidas.

Grafica 1. PQRSD recibidas en mayo

Fuente: SDQS

1. **CANALES DE INTERACCIÓN**

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 92,29% (323) y el canal Virtual (E-Mail y Web) con una participación del 6,00% (21) del total de peticiones registradas. Proporcionalmente frente al mes anterior, existió un incremento del 4,19% frente al canal Escrito.

Grafica 2. PQRSD recibidas por los canales de atención

Fuente: SDQS

1. **TIPOLOGÍAS**

Del total de PQRSD (350) para el mes de mayo, el Derecho de Petición de Interés Particular (DPIP) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 90,29% (316). Algo lejos se ubica el Derecho de Petición de Interés General (DPIG) y la Solicitud de Copia (SC), cada una con una participación de 2,86% (10) para un total de 5,72% (20).

Desde enero a mayo del 2018 la tipología DPIP, posee un promedio acumulado de 88,46% de aceptación y usabilidad por parte de la ciudadanía.

Grafica 3. PQRSD por tipología

Fuente: SDQS

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) recibidas en la Entidad:

* Número Total de SAIP recibidas 3 (0,86%)
* Número de SAIP trasladadas a otra institución 0 (0,00%)
* Se negó la información a las SAIP 0 (0,00%)

1. **SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Para este periodo, lo más sobresaliente fueron tres (3) subtemas solicitados: Programa de Reasentamientos Humanos con una participación del 23,14% (81), Titulación predial en estratos 1 y 2 con el 8,86% (31); y Subsidio para mejoramiento de vivienda, con el 7,43% (26).

| SUBTEMA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| --- | --- | --- |
| Programa de reasentamientos humanos | 81 | 23,14% |
| Titulación predial en estratos 1 y 2 | 31 | 8,86% |
| Subsidio para mejoramiento de vivienda | 26 | 7,43% |
| Tramites financieros | 11 | 3,14% |
| Atención y servicio a la ciudadanía | 9 | 2,57% |
| TOTA 5 SUBTEMAS | **158** | **45,14%** |
| Otros Subtemas | 192 | 54,86% |
| TOTAL | **350** | **100,00%** |

Tabla 1. PQRSD más interpuestas por subtemas

Fuente: SDQS

1. **NUMERO DE PQRSD TRASLADAS POR NO COMPETENCIA**

Del total de PQRSD recibidas en la entidad tan solo una (1) fue trasladada por no competencia; siendo esta remitida a la Secretaria Distrital del Hábitat.

| ENTIDAD | CANTIDAD DE PQRSD |
| --- | --- |
| Secretaria Distrital del Hábitat | 1 |
| TOTAL | **1** |

Tabla 2. PQRSD trasladadas a otras entidades

Fuente: SDQS

1. **SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

En el mes de mayo del 2018 no existieron subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

1. **PQRSD CERRADAS DEL PERÍODO ACTUAL**

De las 350 (100%) PQRSD recibidas en mayo, el 32,57% (114) deben responderse antes de finalizar el mismo periodo. De estas últimas, se logró generar y entregar respuestas a 107, ósea se gestión el 93,86%.

Ahora bien, en mayo se solucionaron y cerraron 349 (100%) PQRSD. De las anteriores, 107 (30,66%) se solucionaron dentro del mismo mes de recepción, atendiendo los tiempos de ley. De manera anticipada se solucionaron 70 (20,06%) PQRSD, ya que estas tenían vencimiento en los siguientes meses. Por último, 172 (49,28%) vienen de otros meses, ya sea que tenían fecha límite de respuesta en mayo o a las cuales no se les dio respuesta oportuna, estas serán analizadas en el numeral 8 del presente informe.

| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1) | NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2) | PORCENTAJE  (2) / (1) |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 144 | 87 | 60,42% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 98 | 42 | 42,86% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 67 | 28 | 41,79% |
| Subdirección Financiera | 19 | 11 | 57,89% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 12 | 2 | 16,67% |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 3 | 2 | 66,67% |
| Dirección Jurídica | 3 | 3 | 100% |
| Dirección General | 2 | 2 | 100% |
| Sub Dirección Administrativa | 2 | 0 | 0% |
| TOTAL | **350** | **177** | **50,57%** |

Tabla 3. PQRSD cerradas en el mismo periodo

Fuente: SDQS

En la tabla No. 3, podemos observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos fue la dependencia que más PQRSD soluciono, de las cuales 86 (98,85%) fue de manera oportuna y solo 1 (1,15%) fue solucionada por fuera de los tiempos que determina la ley.

* 1. **PQRSD CERRADAS PERÍODOS ANTERIORES**

De los meses de marzo y abril llegan 175 (100%) PQRSD que no fueron solucionadas en los mencionados meses, 2 (1,14%) de marzo y 173 (98,86%) corresponden a abril.

De las 175 (100%) PQRSD procedentes de los meses anteriores, en mayo se solucionaron 141 (80,57%) de manera oportuna; 31 (17,71%) se solucionaron por fuera de los tiempos que establece la Ley; por último, 3 (1,71%) no fueron solucionadas en el presente mes de análisis.

| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES (1) | NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES (2) | PORCENTAJE  (2) / (1) |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 88 | 86 | 97,72% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 45 | 45 | 100% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 22 | 22 | 100% |
| Subdirección Financiera | 8 | 7 | 87,50% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 5 | 5 | 100% |
| Área de Servicio a la Ciudadanía | 4 | 4 | 100% |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 1 | 1 | 100% |
| Sub Dirección Administrativa | 1 | 1 | 100% |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | 1 | 1 | 100% |
| Sub Dirección Administrativa | 1 | 1 | 100% |
| TOTAL | **175** | **172** | **98,29%** |

Tabla 4. PQRSD cerradas del periodo anterior en el periodo actual

Fuente: SDQS

Como en la tabla anterior, es la tabla No. 4, también podemos observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos fue la dependencia que más PQRSD soluciono. De estas el 93,02% (80) PQRSD fueron solucionadas de manera oportuna y tan solo 6,98% (6) fueron solucionadas por fuera de los tiempos que establece la Ley.

* 1. **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA**

En la siguiente tabla, se puede observar los tiempos promedios para las respuestas generadas y cerradas en el SDQS para el mes de mayo. En la tabla se resaltan en color rojo las casillas con tiempos de respuesta inoportunos. Que para este mes se encuentran en dos (2) dependencias y cinco (5) tipologías.

Podemos determinar que las 11 dependencias o áreas de la entidad que dieron respuesta a las 349 PQRSD, emplearon 9,04 días hábiles, de los 11,51 días hábiles promedio máximo que tienen para dar soluciona a las mismas. Lo anterior indica que existió un ahorro promedio del 21.46%, en el tiempo de respuesta.

| DEPENDENCIA | TIPOLOGÍA | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CONSULTA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| Área de servicio a la ciudadanía | **33,00** |  | **17,00** | **17,00** | **17,00** |  |  | 21,00 |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID |  |  | 7,00 | 10,00 |  |  |  | 8,50 |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  | 4,00 | 7,33 |  |  |  |  | 5,67 |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 13,00 | 4,00 | 8,46 |  |  |  |  | 8,49 |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 15,50 | 10,00 | 8,95 | 9,50 |  | 5,00 | 10,00 | 9,83 |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación |  | **17,00** | 13,08 | 15,00 | **16,50** | 5,00 | 8,57 | 12,53 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones |  |  | 15,00 |  |  |  |  | 15,00 |
| Sub Dirección Administrativa |  |  | 5,00 |  |  |  |  | 5,00 |
| Sub Dirección Financiera |  |  | 6,89 |  |  |  |  | 6,89 |
| Dirección General |  |  | 3,00 |  |  |  |  | 3,00 |
| Dirección Jurídica |  | 2,00 | 5,00 |  |  |  |  | 3,50 |
| TOTAL | **20,50** | **7,40** | **8,79** | **12,88** | **16,75** | **5,00** | **9,29** | **9,04** |

Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta de la dependencia por tipología

Fuente: SDQS

En términos generales las dependencias que poseen respuestas inoportunas (resaltadas en color rojo) excedieron el límite de respuestas en un 112,28% promedio.

* 1. **PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO**

En el SDQS la gran mayoria de los ciudadanos no registraron su estrato socioeconomico. Sin embargo, la personas que consignaron esta información, la mayoria se clasificaron en el estrato 1 y 2. Algo que es acorde a la misionalidad de la entidad.

* 1. **TIPO DE REQUIRIENTE**

De las 350 PQRSD interpuestas ante la CVP, el 96,29% son personas naturales, el 0,57% tienen personalidad juridica y tan solo 3,14% no suministraron esta información.

Grafica 4. PQRSD interpuestas por tipo de requiriente

Fuente: SDQS

* 1. **CLASIFICACIÓN DEL PETICIONARIO**

Las normas colombianas permiten que cualquier persona natural o judirica presente peticiones respetuosas a las autoridades, como esta contemplado en el articulo 23 de la Constitución Politica de Colombia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PETICIONARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Anónimo | 11 | 3% |
| Identificado | 339 | 97% |
| TOTAL | **350** | **100,00%** |

Tabla 6. PQRSD interpuesta por tipo de peticionario

Fuente: SDQS

Para el mes de mayo, de las 11 PQRSD interpuestas por peticionarios anónimos, se dio respuesta a cinco (5) de ellas durante el presente mes de análisis. De esta forma se cumple el Concepto 34076 de 2012 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

* 1. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

350 fueron las PQRSD recibidas en mayo, lo que representa una disminución del 12,86% frente al mes anterior. Igual que en los meses anteriores, el canal escrito es el más utilizado con un total de 323 (92,29%) PQRSD. De igual forma siguen siendo los Derechos de Petición de Interés Particular (DPIP) la tipología más interpuestas, con un 90,29% (316). Y continua el Programa de Reasentamientos Humanos la dependencia más requerida en las PQRSD, con un 41,14% (144).

Dependiendo del número de PQRSD que se presenten en el mes, se puede disminuir o incrementar los tiempos de respuesta; que para el mes de mayo se ubicó en 9,04 días hábiles promedio de los 11,51 máximo promedio permitidos por la ley.

Es de resaltar la importancia del seguimiento a cada una de las PQRSD en el aplicativo SDQS, que permita continuar mejorando los tiempos de respuesta, que eleven los indicadores en cuanto a oportunidad.

**CAMILO ERNESTO CHACON OROZCO**

Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboro: Roberto Carlos Narvaez Cortes – Contrato # 47 de 2018

Reviso: Darryn Calderón Trujillo – Contrato # 281 de 2018