



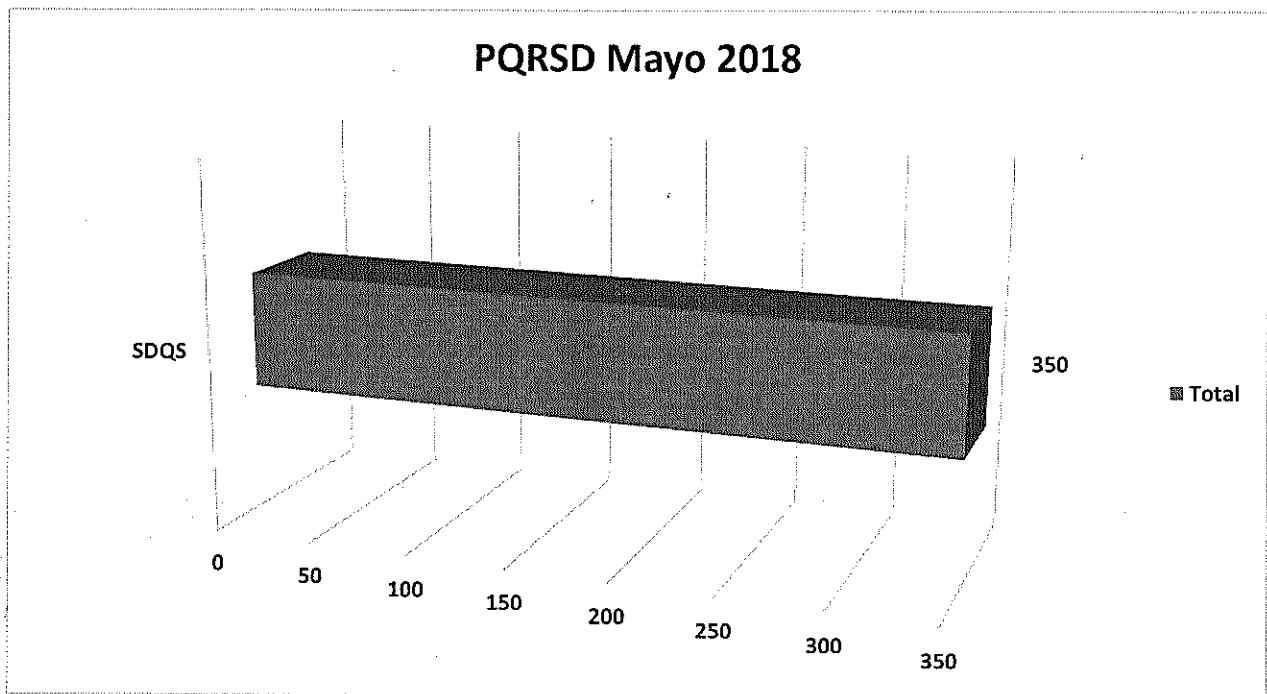
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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 permitimos 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

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

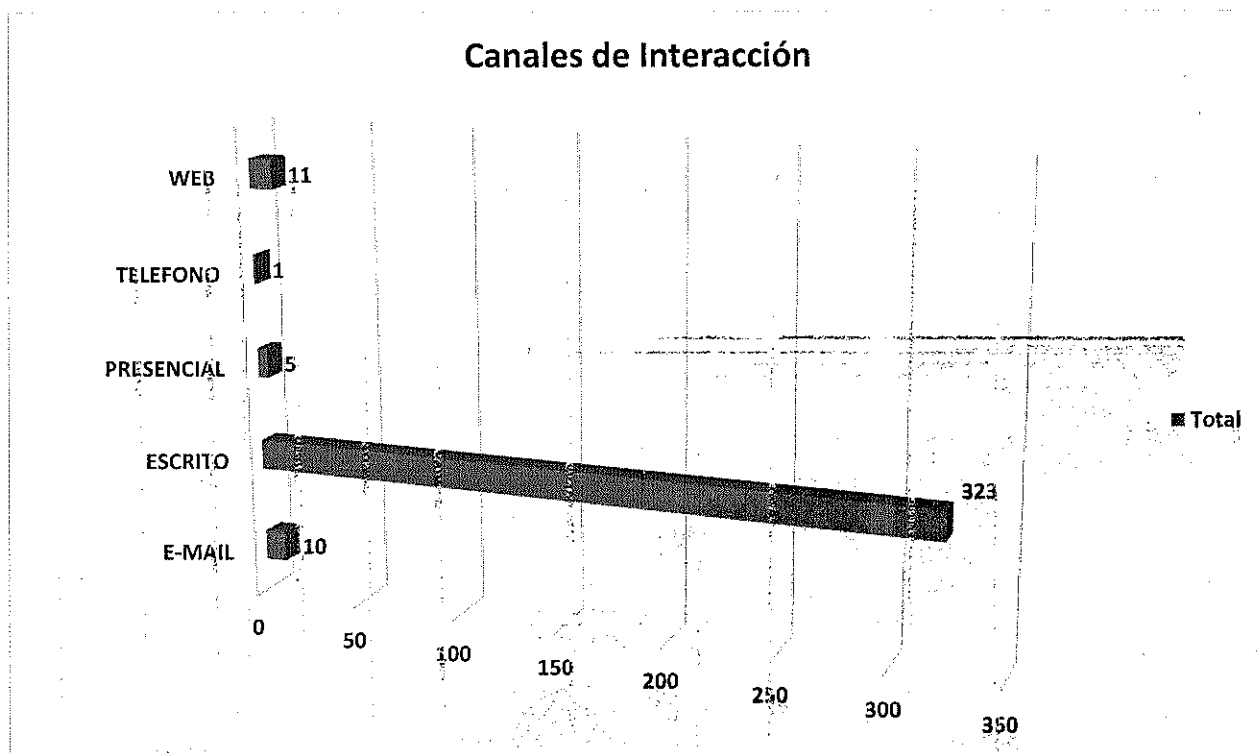
Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





2. 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

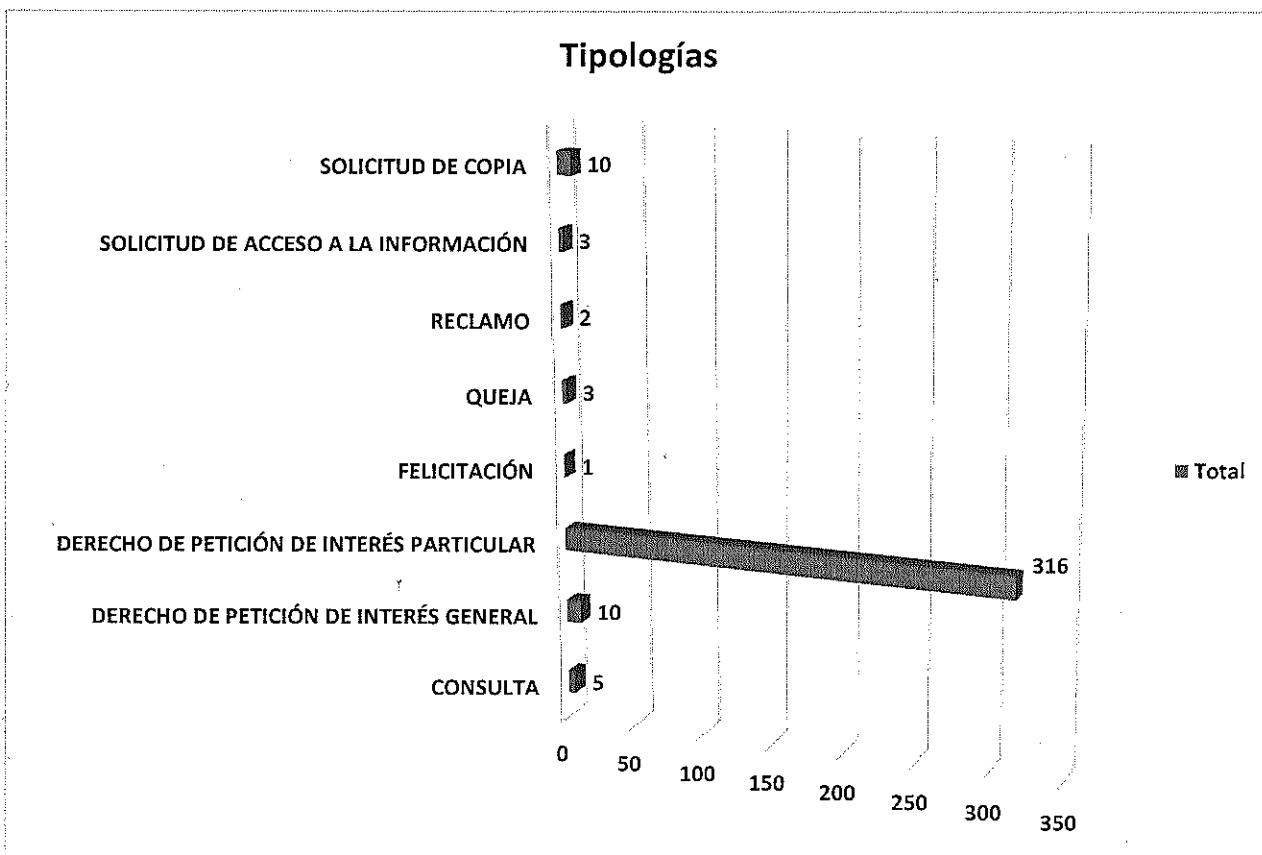
3. TIPOLOGÍAS

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.

*Sub
MSD*

10



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%)

4. 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).

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105584
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Sub



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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

5. 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

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. 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%.

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105484
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Handwritten signature

Handwritten mark



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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.

8. 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.

Código: 208-SC-Fr-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



100%

10



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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 solucionó. 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.

9. 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 solución a las mismas. Lo anterior indica que existió un ahorro promedio del 21.46%, en el tiempo de respuesta.

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





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.



*Boh
And*

W



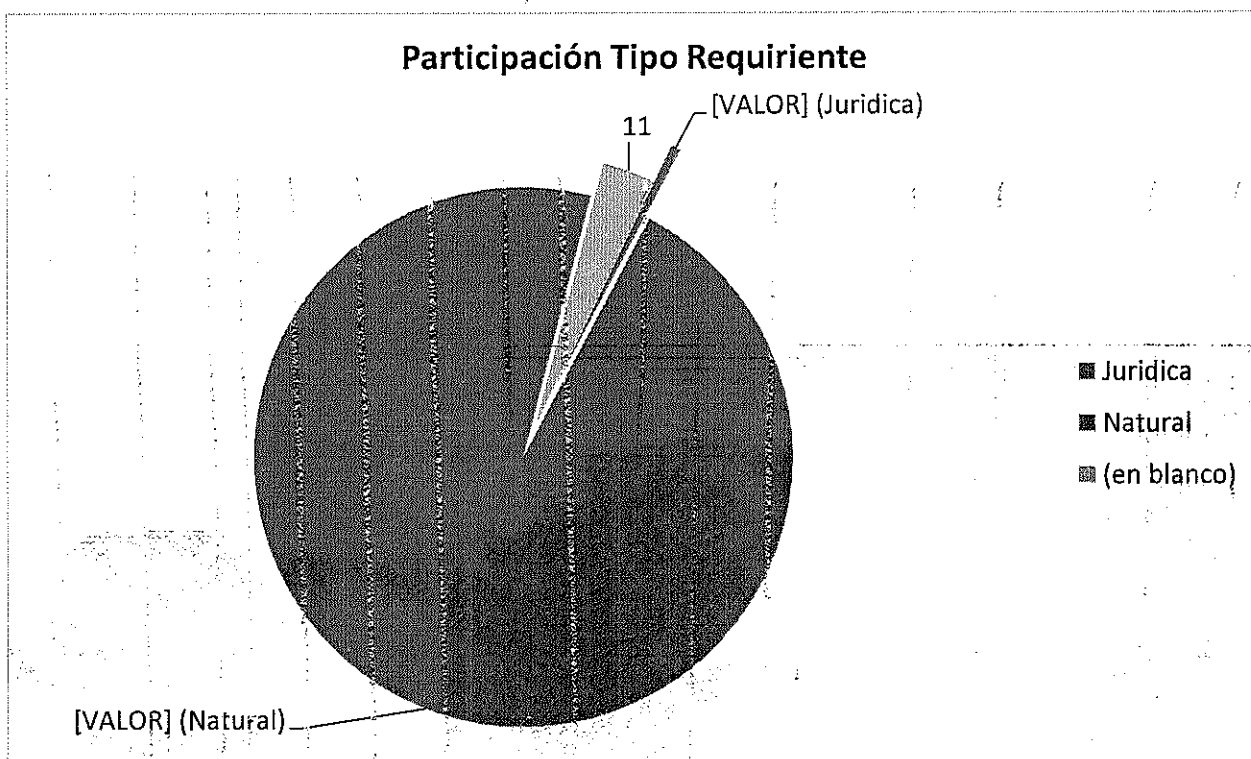
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO

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

11. TIPO DE REQUIRIENTE

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



Grafica 4. PQRSD interpuestas por tipo de requiriente
Fuente: SDQS

12. CLASIFICACIÓN DEL PETICIONARIO

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

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 15/09/2017

Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Handwritten signature

Handwritten mark



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

13. 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

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105634
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



42

