**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

**Periodo: 01 al 31 de mayo de 2024**

**Bogotá D.C., 24 de mayo de 2024**

TABLA DE CONTENIDO

[INTRODUCCIÓN 3](#_bookmark0)

1. [OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_bookmark1)
2. [METODOLOGÍA 4](#_bookmark2)
3. [GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN MAYO 5](#_bookmark3)
	1. [Número de PQRSD recibidas y registradas 5](#_bookmark4)
	2. [Canales de Interacción 5-6](#_bookmark5)
	3. [Tipologías 6-7](#_bookmark6)
	4. [Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante mayo 7-8](#_TOC_250000)
	5. Número de PQRSD por tema o servicio 8-9-10
		1. Denuncias por presuntos por Actos de Corrupción para la identificación

de riesgos 10

* 1. [Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia](#_bookmark7) 10
	2. [Subtema Veedurías Ciudadanas 10](#_bookmark8)
	3. Tipo de Requirente 11
	4. [Calidad del Requirente 11](#_bookmark9)
1. [OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD 11](#_bookmark10)
	1. [PQRSD cerradas en el período 11](#_bookmark11)
	2. [Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología 12](#_bookmark12)
2. [RESPUESTAS INOPORTUNAS PRIMER CUATRIMESTRE 2024](#_bookmark13) 13-34
3. [CONCLUSIONES](#_bookmark13) 35

# 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 mayo de 2024 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 durante el primer cuatrimestre del 2024.

De igual manera se identifican las tipologías interpuestas, las dependencias receptoras y emisoras de las respuestas a 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](http://www.bogota.gov.co/sdqs)), atendiendo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

# 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 mayo del 2024 y las respuestas inoportunas en el primer cuatrimestre del 2024.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en mayo del 2024, 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, quejas y reclamos recibidos y registrados, peticiones clasificadas por subtema o tipo de trámite, número de PQRSD trasladadas por no competencia, subtema Veedurías ciudadanas, tipo de requirente y calidad del requirente.

De igual manera se incluirá la información de las PQRSD que fueron contestadas inoportunamente durante el primer cuatrimestre del 2024

# 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 mayo del 2024.

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.

# GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN MAYO DE 2024

* 1. **Número de PQRSD registradas yrecibidas**

Durante mayo del 2024 se registraron y recibieron 578 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”

**Gráfica No. 1 - PQRSD mayo**

Total

Total

578

Fuente: Bogotá te escucha

# 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 57,44% (332), el canal e-mail con 37,02% (214), el canal web con un 4,50% (26), el buzón con 0,52% (3), el telefónico con un 0,35%

(2) y el presencial con una participación del 0,17% (1).

**Gráfica No. 2 - PQRSD por Canales de Interacción**

ESCRITO

332

E-MAIL

214

WEB

26

Total

BUZON 3

TELEFONO 2

PRESENCIAL 1

0 50

100

150

200

250

300

350

Fuente: Bogotá te escucha

# Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 578 PQRSD registradas y recibidas en mayo, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 90,66% (524), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 4,33% (25), la Solicitud de Copia con un 2,60% (15), el Reclamo con un 1,21% (7), la Consulta con un 0,86% (5), la Solicitud de Acceso a la Información y la Queja cada una con un 0,17% (1) respectivamente.

**Gráfica No 3 - PQRSD por tipología**

DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

524

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL 25

SOLICITUD DE COPIA 15

RECLAMO 7

Total

CONSULTA 5

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION 1

QUEJA 1

0 100 200 300 400 500 600

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 1
		- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
		- Se negó la información 0

# Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante mayo

|  |
| --- |
| **TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante mayo** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de petición** | **Respuesta Oportuna** | **Asunto** | **Reiteración en el tema durante el****mes** |
| 1 | 7/05/2024 | 2504342024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Reclamación por documentos entregados | No |
| 2 | 7/05/2024 | 2508122024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Reclamación por respuesta irrespetuosa | No |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante mayo** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de petición** | **Respuesta Oportuna** | **Asunto** | **Reiteración en el tema durante el****mes** |
| 3 | 9/05/2024 | 2545352024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Reclamación plan terraza | No |
| 4 | 10/05/2024 | 2556122024 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Reclamo | Sí | Reclamación por posesión de predio | No |
| 5 | 14/05/2024 | 2585212024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Reclamación por no pago de arriendo | No |
| 6 | 23/05/2024 | 2735452024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | Sí | Reclamación por incumplimiento de citas para plan terraza | No |
| 7 | 23/05/2024 | 2736332024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Reclamación por la no entrega de vivienda definitiva | No |
| 8 | 2/05/2024 | 2456812024 | Dirección de Reasentamientos | Queja | Sí | Queja por no acceso al proceso de reubicación | No |

* 1. **Número de PQRSD reiteradas por tema o tipo de servicio**

|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 2 – Tema o tipo de servicio** | **TOTAL** |
| Estado del proceso de reubicación | 63 |
| Plan terrazas | 60 |
| Solicitud de levantamiento de hipoteca | 55 |
| Estado del proceso de la titulación | 39 |
| Desembolsos Valor Único de Reconocimiento | 39 |
| Relocalización transitoria pago de arriendo | 32 |
| Ingreso al programa de reasentamientos | 31 |
| Solicitud de titulo | 29 |

|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 2 – Tema o tipo de servicio** | **TOTAL** |
| Entrega del predio en alto riesgo | 28 |
| Solicitud Certificación Contractual | 27 |
| Entrega definitiva de vivienda usada o nueva | 25 |
| Acto de reconocimiento en sitio propio | 23 |
| Estado del proceso de mejoras de vivienda | 17 |
| Obras intervenidas a escala barrial - vías | 14 |
| Consulta pagos de impuestos prediales | 13 |
| Solucionado por traslado | 8 |
| Solicitud de mejoramiento de barrios | 7 |
| Expedición de paz y salvo | 7 |
| Estructuración de proyectos | 7 |
| Solicita copia acto administrativo | 7 |
| Procesos de pertenencia | 5 |
| Solicitud copia expediente del proceso | 5 |
| Requerimiento de certificado de ingresos y retenciones | 4 |
| Solicitud de certificación exfuncionarios | 4 |
| Solicitud cruce de cedulas | 4 |
| Atención de Solicitudes Ciudadanas | 3 |
| Solicitud certificado CETIL | 3 |
| Solicitud devolución de documentos | 3 |
| Ingreso de un Reclamo Queja o Sugerencia en el Sistema Distrital deQuejas y Soluciones | 2 |
| Solicitud de pago excontratistas | 2 |
| Seguimiento y control a la gestión | 2 |
| Vacantes laborales | 2 |
| Mejoras de salones comunales | 1 |
| Solicitud de cita con el Director(a) de Reasentamientos | 1 |
| Renuncia al proceso de reasentamientos | 1 |
| Renuncia a la titulación | 1 |
| Verificación estado de cuenta | 1 |
| Solicitud cita con el Director(a) de titulación | 1 |
| Solicitud de aclaración al peticionario | 1 |
| Curaduría pública y social | 1 |
| **Total, general** | **578** |

Del total de las peticiones recibidas por tipo de solicitud se evidencia que la más reiterada corresponde a la Dirección de Reasentamientos con requerimiento sobre el estado del proceso con un 10,90%, seguido de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con información relacionada con el plan terraza con una participación del 10,38% y en tercer lugar la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con solicitudes de levantamiento de hipoteca con un 9,52%.

## 3.5.1 Denuncias por presuntos por Actos de Corrupción para la identificación de riesgos

Para mayo del 2024 en la Caja de la Vivienda Popular no se recibieron ni se registraron Denuncias por presuntos Actos de Corrupción para la identificación de riesgos.

# Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante mayo, 8 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 3 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA** |  |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** |
| Secretaría del Hábitat | 3 |
| Secretaría de Planeación | 2 |
| Catastro | 1 |
| IDU | 1 |
| Secretaría de Hacienda | 1 |
| **Total** | **8** |

Fuente: Bogotá te escucha

# Subtema Veedurías Ciudadanas

En mayo del 2024 no hubo peticiones con subtema de Veedurías Ciudadana

# Tipo de Requirente

De las 578 PQRSD registradas y recibidas en mayo, el 96,37% (557) son personas naturales.

**Gráfica N. 4 - PQRSD por Tipo de Requirente**

557

600

500

400

300

200

100

0

Total

11

10

Natural Juridica (en blanco)

Fuente: Bogotá te escucha

# 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. 4 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE** |
| **PETICIONARIO** | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| Identificado | 568 | 98,27% |
| Anónimo | 10 | 1,73% |
| **TOTAL** | **578** | **100,00%** |

Fuente: Bogotá te escucha



# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

* 1. **PQRSD cerradas en el período**

De las 578 PQSD registradas y recibidas durante mayo del 2024, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 24 de junio del 2024, se encuentran cerradas un total de 572 peticiones y 6 se encuentran en trámite.

# Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia mayo 2024

|  |
| --- |
| **TABLA No. 4 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES** |
| **DEPENDENCIA** | **TIPOLOGÍA** |
| **DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN****CONSULTA****DERECHO DE****PETICIÓN DE INTERES GENERAL****DERECHO DE****PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR****RECLAMO QUEJA****SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN****SOLICITUD DE COPIA****SUGERENCIA FELICITACIÓN** |
| Dirección de Gestión Corporativa |  | 6 |  | 2,86 |  |  |  |  |  |  |
| Dirección deMejoramiento de Barrios |  |  | 11,86 | 12,6 |  |  |  |  |  |  |
| Dirección deMejoramiento de Vivienda |  |  | 16 | 14,94 | 14,5 |  |  | 10 |  |  |
| Dirección de Reasentamientos |  |  | 14,17 | 12,88 | 13 | 15 |  | 8,67 |  |  |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación |  | 6 | 6,5 | 9,44 | 4 |  |  |  |  |  |
| Dirección General |  |  |  | 12 |  |  |  |  |  |  |
| Dirección Jurídica |  |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |
| Oficina de Control Disciplinario Interno |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |
| Subdirección Administrativa |  |  |  | 13 |  |  |  |  |  |  |
| Subdirección Financiera |  |  | 11 | 7,85 |  |  |  |  |  |  |

Fuente: Bogotá te escucha

# Respuestas con cierre inoportuno – primer cuatrimestre 2024

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 1 | 2/01/2024 | 10152024 | Dirección deReasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 25/01/2024 | 16 |
| 2 | 9/01/2024 | 340642024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 31/01/2024 | 16 |
| 3 | 10/01/2024 | 364882024 | Dirección de Reasentamientos | Solicitud de Copia | 10 | 25/01/2024 | 11 |
| 4 | 10/01/2024 | 366372024 | Dirección deReasentamientos | Solicitud de Copia | 10 | 25/01/2024 | 11 |
| 5 | 12/01/2024 | 383322024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | 15 | 5/02/2024 | 16 |
| 6 | 11/01/2024 | 383512024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | 15 | 5/02/2024 | 17 |
| 7 | 12/01/2024 | 435322024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 17 |
| 8 | 12/01/2024 | 435332024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 5/02/2024 | 16 |
| 9 | 15/01/2024 | 435342024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 10 | 6/02/2024 | 16 |
| 10 | 15/01/2024 | 438632024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 16 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 11 | 12/01/2024 | 440432024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 10 | 5/02/2024 | 16 |
| 12 | 12/01/2024 | 447432024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 17 |
| 13 | 12/01/2024 | 450242024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 5/02/2024 | 16 |
| 14 | 15/01/2024 | 485132024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 12/02/2024 | 20 |
| 15 | 15/01/2024 | 485602024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 16 |
| 16 | 15/01/2024 | 487972024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 10 | 13/02/2024 | 21 |
| 17 | 15/01/2024 | 492052024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 16 |
| 18 | 15/01/2024 | 499502024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 16 |
| 19 | 15/01/2024 | 499632024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 6/02/2024 | 16 |
| 20 | 16/01/2024 | 508892024 | Dirección deGestión Corporativa | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 8/02/2024 | 17 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 21 | 16/01/2024 | 513822024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 8/02/2024 | 17 |
| 22 | 16/01/2024 | 519072024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 12/02/2024 | 19 |
| 23 | 16/01/2024 | 519472024 | Dirección de Gestión Corporativa | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 7/02/2024 | 16 |
| 24 | 16/01/2024 | 520742024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/02/2024 | 20 |
| 25 | 17/01/2024 | 531282024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 12/02/2024 | 18 |
| 26 | 31/01/2024 | 576392024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 27/02/2024 | 19 |
| 27 | 19/01/2024 | 587012024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 12/02/2024 | 16 |
| 28 | 19/01/2024 | 589892024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/02/2024 | 17 |
| 29 | 22/01/2024 | 600922024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 30 | 22/01/2024 | 604202024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 13/02/2024 | 16 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 31 | 22/01/2024 | 606222024 | Dirección deMejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 14/02/2024 | 17 |
| 32 | 22/01/2024 | 606892024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 33 | 22/01/2024 | 606902024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 34 | 22/01/2024 | 620942024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | RECLAMO | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 35 | 22/01/2024 | 622032024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 36 | 30/01/2024 | 645632024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/02/2024 | 17 |
| 37 | 25/01/2024 | 688402024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 16/02/2024 | 16 |
| 38 | 26/01/2024 | 706962024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 19/02/2024 | 16 |
| 39 | 29/01/2024 | 736862024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 21/02/2024 | 17 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 40 | 31/01/2024 | 751332024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/02/2024 | 16 |
| 41 | 30/01/2024 | 752272024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 27/02/2024 | 20 |
| 42 | 30/01/2024 | 760002024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 21/02/2024 | 16 |
| 43 | 30/01/2024 | 760922024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 21/02/2024 | 16 |
| 44 | 30/01/2024 | 761022024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 27/02/2024 | 20 |
| 45 | 30/01/2024 | 761142024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 21/02/2024 | 16 |
| 46 | 31/01/2024 | 773232024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/02/2024 | 16 |
| 47 | 2/02/2024 | 819062024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 27/02/2024 | 17 |
| 48 | 2/02/2024 | 826722024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 27/02/2024 | 17 |
| 49 | 5/02/2024 | 838152024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 27/02/2024 | 16 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 50 | 5/02/2024 | 846932024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 28/02/2024 | 17 |
| 51 | 5/02/2024 | 855072024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 27/02/2024 | 16 |
| 52 | 5/02/2024 | 858142024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 27/02/2024 | 16 |
| 53 | 5/02/2024 | 858532024 | Dirección de Mejoramiento de Barrios | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 29/02/2024 | 18 |
| 54 | 6/02/2024 | 866202024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 14/03/2024 | 27 |
| 55 | 6/02/2024 | 868342024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 1/03/2024 | 18 |
| 56 | 6/02/2024 | 874332024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 14/03/2024 | 27 |
| 57 | 6/02/2024 | 880912024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 14/03/2024 | 27 |
| 58 | 7/02/2024 | 897312024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 1/03/2024 | 17 |
| 59 | 7/02/2024 | 897942024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 1/03/2024 | 17 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 60 | 8/02/2024 | 918632024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/03/2024 | 24 |
| 61 | 8/02/2024 | 923832024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 14/03/2024 | 25 |
| 62 | 9/02/2024 | 926182024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 14/03/2024 | 24 |
| 63 | 13/02/2024 | 984152024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 15/03/2024 | 23 |
| 64 | 14/02/2024 | 1013902024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 18 |
| 65 | 14/02/2024 | 1014102024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 8/03/2024 | 17 |
| 66 | 14/02/2024 | 1014312024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 18 |
| 67 | 14/02/2024 | 1019262024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 18 |
| 68 | 14/02/2024 | 1023522024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 69 | 15/02/2024 | 1027542024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 70 | 15/02/2024 | 1028582024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 71 | 15/02/2024 | 1033892024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 19/03/2024 | 23 |
| 72 | 15/02/2024 | 1035052024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 73 | 15/02/2024 | 1035412024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 74 | 15/02/2024 | 1035502024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 75 | 15/02/2024 | 1039362024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 76 | 15/02/2024 | 1042222024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 77 | 15/02/2024 | 1042492024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 78 | 15/02/2024 | 1042672024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 35 |
| 79 | 15/02/2024 | 1042742024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 80 | 15/02/2024 | 1043482024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 81 | 15/02/2024 | 1046182024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 17 |
| 82 | 16/02/2024 | 1049372024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 16 |
| 83 | 16/02/2024 | 1052472024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 34 |
| 84 | 16/02/2024 | 1055442024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 34 |
| 85 | 16/02/2024 | 1067062024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 16 |
| 86 | 16/02/2024 | 1067522024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 11/03/2024 | 16 |
| 87 | 19/02/2024 | 1080082024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 1/04/2024 | 27 |
| 88 | 19/02/2024 | 1080802024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 12/03/2024 | 16 |
| 89 | 19/02/2024 | 1090762024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 33 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 90 | 20/02/2024 | 1102622024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 32 |
| 91 | 20/02/2024 | 1103412024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/03/2024 | 16 |
| 92 | 20/02/2024 | 1107942024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 32 |
| 93 | 20/02/2024 | 1119062024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 13/03/2024 | 16 |
| 94 | 21/02/2024 | 1127102024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 43 |
| 95 | 21/02/2024 | 1137632024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 20/03/2024 | 20 |
| 96 | 21/02/2024 | 1137752024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 31 |
| 97 | 22/02/2024 | 1153942024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 10/04/2024 | 31 |
| 98 | 22/02/2024 | 1163452024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/03/2024 | 16 |
| 99 | 22/02/2024 | 1167312024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/03/2024 | 16 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 100 | 22/02/2024 | 1167402024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/03/2024 | 16 |
| 101 | 22/02/2024 | 1167542024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/03/2024 | 16 |
| 102 | 22/02/2024 | 1167672024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/03/2024 | 16 |
| 103 | 22/02/2024 | 1167892024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/03/2024 | 16 |
| 104 | 23/02/2024 | 1185402024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 18/03/2024 | 16 |
| 105 | 23/02/2024 | 1187932024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 29 |
| 106 | 23/02/2024 | 1189122024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 29 |
| 107 | 26/02/2024 | 1208632024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 28 |
| 108 | 26/02/2024 | 1209812024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 10/04/2024 | 29 |
| 109 | 27/02/2024 | 1243282024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/03/2024 | 18 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 110 | 27/02/2024 | 1244402024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 36 |
| 111 | 28/02/2024 | 1258492024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 15/04/2024 | 30 |
| 112 | 28/02/2024 | 1259592024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 16/04/2024 | 31 |
| 113 | 28/02/2024 | 1259852024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 35 |
| 114 | 28/02/2024 | 1260242024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 35 |
| 115 | 28/02/2024 | 1261312024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 37 |
| 116 | 28/02/2024 | 1261472024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 37 |
| 117 | 28/02/2024 | 1261752024 | Dirección Jurídica | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 3/04/2024 | 22 |
| 118 | 29/02/2024 | 1293402024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 18/04/2024 | 32 |
| 119 | 29/02/2024 | 1298072024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 36 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 120 | 29/02/2024 | 1298152024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/04/2024 | 30 |
| 121 | 29/02/2024 | 1298202024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 10/04/2024 | 27 |
| 122 | 29/02/2024 | 1298462024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 37 |
| 123 | 29/02/2024 | 1298612024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 37 |
| 124 | 29/02/2024 | 1298642024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 19/04/2024 | 33 |
| 125 | 29/02/2024 | 1298672024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 26 |
| 126 | 29/02/2024 | 1298742024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 1/04/2024 | 20 |
| 127 | 1/03/2024 | 1318862024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 33 |
| 128 | 1/03/2024 | 1318362024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 35 |
| 129 | 4/03/2024 | 1350972024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 35 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 130 | 4/03/2024 | 1349062024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 36 |
| 131 | 4/03/2024 | 1343322024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 36 |
| 132 | 4/03/2024 | 1335542024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 30/04/2024 | 38 |
| 133 | 5/03/2024 | 1376462024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 34 |
| 134 | 5/03/2024 | 1376132024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 30/04/2024 | 34 |
| 135 | 6/03/2024 | 1419842024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 30/04/2024 | 33 |
| 136 | 6/03/2024 | 1417032024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 27 |
| 137 | 6/03/2024 | 1414842024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 30/04/2024 | 33 |
| 138 | 6/03/2024 | 1408102024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 28 |
| 139 | 6/03/2024 | 1407902024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 28 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 140 | 7/03/2024 | 1456362024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 27 |
| 141 | 7/03/2024 | 1450882024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 27 |
| 142 | 8/03/2024 | 1487902024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 31 |
| 143 | 8/03/2024 | 1487332024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 31 |
| 144 | 11/03/2024 | 1555902024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 30 |
| 145 | 11/03/2024 | 1554302024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 31 |
| 146 | 12/03/2024 | 1602382024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 29 |
| 147 | 12/03/2024 | 1593352024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 17/04/2024 | 23 |
| 148 | 12/03/2024 | 1590082024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 30 |
| 149 | 13/03/2024 | 1642342024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 12/04/2024 | 19 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 150 | 13/03/2024 | 1634962024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/04/2024 | 20 |
| 151 | 13/03/2024 | 1630212024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/04/2024 | 20 |
| 152 | 13/03/2024 | 1627092024 | Dirección de Mejoramiento de Barrios | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 9/04/2024 | 16 |
| 153 | 13/03/2024 | 1625432024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Reclamo | 15 | 18/04/2024 | 23 |
| 154 | 13/03/2024 | 1622732024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 28 |
| 155 | 14/03/2024 | 1680372024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/04/2024 | 19 |
| 156 | 14/03/2024 | 1678822024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 18/04/2024 | 22 |
| 157 | 14/03/2024 | 1678012024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 26 |
| 158 | 14/03/2024 | 1664052024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 10/04/2024 | 16 |
| 159 | 15/03/2024 | 1723682024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/04/2024 | 18 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 160 | 15/03/2024 | 1715082024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 23 |
| 161 | 15/03/2024 | 1712162024 | Dirección de Mejoramiento de Barrios | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 11/04/2024 | 16 |
| 162 | 15/03/2024 | 1707902024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 23 |
| 163 | 15/03/2024 | 1702782024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 15/04/2024 | 18 |
| 164 | 18/03/2024 | 1763962024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 30/04/2024 | 27 |
| 165 | 18/03/2024 | 1761122024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 16/04/2024 | 18 |
| 166 | 18/03/2024 | 1760552024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 24 |
| 167 | 19/03/2024 | 1790362024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 16/04/2024 | 17 |
| 168 | 19/03/2024 | 1789502024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 23 |
| 169 | 20/03/2024 | 1841172024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 23 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 170 | 20/03/2024 | 1837562024 | Dirección de Mejoramiento deBarrios | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 19/04/2024 | 19 |
| 171 | 20/03/2024 | 1829342024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 18/04/2024 | 18 |
| 172 | 20/03/2024 | 1824992024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 22/04/2024 | 20 |
| 173 | 20/03/2024 | 1822172024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 22 |
| 174 | 21/03/2024 | 1859032024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 20 |
| 175 | 21/03/2024 | 1858612024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 23 |
| 176 | 22/03/2024 | 1912462024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 21 |
| 177 | 26/03/2024 | 1945402024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 30/04/2024 | 23 |
| 178 | 26/03/2024 | 1945102024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 19 |
| 179 | 26/03/2024 | 1944392024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 19 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 180 | 26/03/2024 | 1941642024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 19 |
| 181 | 26/03/2024 | 1939362024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 19 |
| 182 | 27/03/2024 | 1962432024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 18 |
| 183 | 1/04/2024 | 1988802024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 19 |
| 184 | 1/04/2024 | 1991562024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 30/04/2024 | 21 |
| 185 | 1/04/2024 | 2005082024 | Dirección de Mejoramiento deBarrios | Solicitud de Acceso a la InformaciónPública | 10 | 24/04/2024 | 17 |
| 186 | 2/04/2024 | 2014232024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 24/04/2024 | 16 |
| 187 | 2/04/2024 | 2014362024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 3/05/2024 | 22 |
| 188 | 2/04/2024 | 2017342024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 18 |
| 189 | 2/04/2024 | 2019042024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 17 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 190 | 2/04/2024 | 2019492024 | Dirección de Mejoramiento deBarrios | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 18 |
| 191 | 2/04/2024 | 2020992024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 30/04/2024 | 20 |
| 192 | 3/04/2024 | 2030952024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 17 |
| 193 | 3/04/2024 | 2035352024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 26/04/2024 | 17 |
| 194 | 3/04/2024 | 2035582024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 17 |
| 195 | 3/04/2024 | 2041862024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 16 |
| 196 | 3/04/2024 | 2044202024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 16 |
| 197 | 3/04/2024 | 2044682024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 25/04/2024 | 16 |
| 198 | 3/04/2024 | 2045762024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 3/05/2024 | 21 |
| 199 | 3/04/2024 | 2046762024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 16 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 200 | 3/04/2024 | 2046872024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 16 |
| 201 | 3/04/2024 | 2047562024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 25/04/2024 | 16 |
| 202 | 3/04/2024 | 2048332024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 17 |
| 203 | 3/04/2024 | 2048772024 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 25/04/2024 | 16 |
| 204 | 4/04/2024 | 2050752024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 16 |
| 205 | 4/04/2024 | 2061952024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 26/04/2024 | 16 |
| 206 | 4/04/2024 | 2067192024 | Dirección de Mejoramiento deBarrios | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 26/04/2024 | 16 |
| 207 | 5/04/2024 | 2075492024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 29/04/2024 | 16 |
| 208 | 8/04/2024 | 2108892024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 3/05/2024 | 18 |
| 209 | 8/04/2024 | 2114122024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 3/05/2024 | 18 |

|  |
| --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD** |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de****Petición** | **Tiem po para emitir respu esta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 210 | 9/04/2024 | 2128652024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 3/05/2024 | 17 |
| 211 | 10/04/2024 | 2142402024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 3/05/2024 | 16 |
| 212 | 10/04/2024 | 2143712024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 3/05/2024 | 16 |
| 213 | 10/04/2024 | 2147912024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 3/05/2024 | 16 |
| 214 | 10/04/2024 | 2150322024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 3/05/2024 | 16 |
| 215 | 10/04/2024 | 2150942024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 3/05/2024 | 16 |
| 216 | 22/04/2024 | 2318912024 | Dirección de Mejoramiento deBarrios | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 16/05/2024 | 16 |
| 217 | 23/04/2024 | 2326502024 | Dirección de Mejoramiento deBarrios | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 20/05/2024 | 17 |
| 218 | 25/04/2024 | 2356742024 | Dirección de Mejoramiento deVivienda | Derecho de Petición de InterésParticular | 15 | 21/05/2024 | 16 |
| 219 | 29/04/2024 | 2418102024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de InterésGeneral | 15 | 23/05/2024 | 16 |

Fuente: Bogotá te escucha

## CONCLUSIONES

De acuerdo con las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en mayo de 2024 ante la Caja de la Vivienda Popular - CVP, se puede concluir que:

* 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 57,44% (332), el canal e-mail con 37,02% (214), el canal web con un 4,50% (26), el buzón con 0,52% (3), el telefónico con un 0,35% (2) y el presencial con una participación del 0,17% (1).
* De las 578 PQRSD registradas y recibidas en mayo, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 90,66% (524), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 4,33% (25), la Solicitud de Copia con un 2,60% (15), el Reclamo con un 1,21% (7), la Consulta con un 0,86% (5), la Solicitud de Acceso a la Información y la Queja cada una con un 0,17%

(1) 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 PQRSD, 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 efectué su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.

## MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO

**Directora de Gestión Corporativa**

mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista