**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

**Periodo: 01 al 29 de febrero de 2024**

**Bogotá D.C., 18 de marzo 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 FEBRERO 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 febrero 7-8](#_TOC_250001)
   5. [Número de PQRSD por Tipo de trámite o servicio 8-9](#_TOC_250000)
   6. [Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia](#_bookmark7) 9
   7. [Subtema Veedurías Ciudadanas 9](#_bookmark8)
   8. [Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos 10](#_bookmark9)
   9. [Participación por Estrato Socioeconómico](#_bookmark10) 10
   10. Tipo de Requirente 11
   11. [Calidad del Requirente 11](#_bookmark11)
4. [OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD 11](#_bookmark12)
   1. [PQRSD cerradas en el período 11](#_bookmark13)
   2. [Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología 12](#_bookmark14)
5. [RESPUESTAS INOPORTUNAS ENERO 2024](#_bookmark15) 13-14-15-16-17
6. [CONCLUSIONES](#_bookmark15) 17-18

# 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 febrero 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 en enero del 2024.

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](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 febrero del 2024 y las respuestas inoportunas en enero del 2024.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en febrero 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, 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 del 2024

# METODOLOGÍA

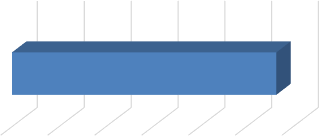
Se analizó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en febrero del 2024.

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 FEBRERO DE 2024

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

Durante febrero del 2024 se registraron y recibieron 645 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 febrero**

Total

Total

645

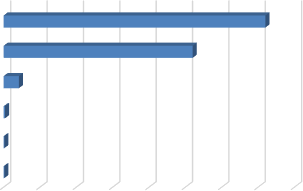
Fuente: Bogotá te escucha

# 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 55,81% (360), el canal e-mail con 40,31% (260), el canal web con un 3,26% (21), el canal presencial con un 0,31% (2) y por último las redes sociales y el buzón con una participación del 0,16% (1) cada uno respectivamente.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ESCRITO |  |  |  | 360 |
| E-MAIL |  |  | 260 |  |
| WEB |  | 21 |  |  |
| PRESENCIAL | 2 |  |  |  |
| REDES SOCIALES | 1 |  |  |  |
| BUZON | 1 |  |  |  |

Fuente: Bogotá te escucha



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

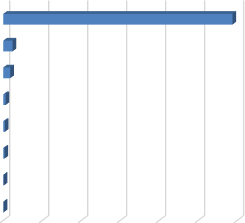
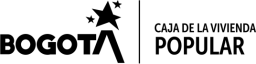
Total

0

50 100 150 200 250 300 350 400

# Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 645 PQRSD registradas y recibidas en febrero, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 91,16% (588), seguido de la Solicitud de Copia con un 3,72% (24), el Derecho de Petición de Interés General con un 2,79% (18), el Reclamo con un 0,93% (6), la Denuncia por actos de corrupción con un 0,62% (4), la Consulta con un 0,47% (3), la Solicitud de Acceso a la Información, y la Queja cada una con un 0,16% (1) respectivamente.



**Gráfica No. 3 - Tipologías**

DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

588

SOLICITUD DE COPIA

24

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

18

RECLAMO 6

Total

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION 4

CONSULTA 3

QUEJA 1 SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION 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 febrero

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante febrero** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de petición** | **Respuesta Oportuna** | **Tema** | **Reitera ción en el tema durante**  **el mes** |
| 1 | 05/02/2024 | 802612024 | Dirección de  Reasentamientos | Reclamo | Sí | Manifiesta que se encuentra en riesgo inminente | No |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante febrero** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de petición** | **Respuesta Oportuna** | **Tema** | **Reitera ción en el tema**  **durante el mes** |
| 2 | 14/02/2024 | 1019952024 | Dirección de Gestión Corporativa | Reclamo | Sí | Inconformidad por el tiempo de respuesta en la solicitud de la certificación  contractual | No |
| 3 | 15/02/2024 | 1041302024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad por la no claridad en la respuesta emitida por la entidad 12- 02-2024 | Sí |
| 4 | 16/02/2024 | 1055202024 | Dirección de Reasentamientos | Reclamo | Sí | Inconformidad por la no claridad en la respuesta emitida por la Entidad | Sí |
| 5 | 19/02/2024 | 1082482024 | Dirección de Gestión Corporativa | Reclamo | Sí | Solicitud de corrección de la certificación contractual | Sí |
| 6 | 19/02/2024 | 1084542024 | Dirección de Gestión Corporativa | Reclamo | Sí | Solicitud de corrección de la certificación contractual | Sí |
| 7 | 16/02/2024 | 1034322024 | Subdirección Administrativa | Queja | Sí | Inconformidad por la no apertura del punto de atención a la ciudadanía | No |

# Número de PQRSD por Tipo de trámite o servicio

|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 2 – TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO POR PQRSD** |  |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** |
| Proceso de reasentamientos | 206 |
| Proceso estratégico | 173 |
| Asistencia técnica jurídica y social a los hogares vía inscripciones al programa de mejoramiento de vivienda | 74 |
| Programa de titulación predial a través del mecanismo de cesión a título gratuito en Bogotá | 51 |
| En blanco | 43 |

|  |  |
| --- | --- |
| Titulación predial por el mecanismo de enajenación directa a  través de la mediación en Bogotá | 40 |
| Servicio de escrituración | 18 |
| Supervisión interventoría de obras físicas de escala barrial en  áreas de intervención en Bogotá | 8 |
| Trámite para el levantamiento y verificación de la condición  resolutoria | 8 |
| Relocalización transitoria de familias evacuadas por el  IDIGER | 7 |
| Proceso Misional | 5 |
| Expedición de paz y salvos y estados de cuenta de predios  adjudicados | 4 |
| Atención a solicitudes ciudadanas | 3 |
| Proyectos y servicios de la SDIS | 2 |
| Cancelación de hipoteca | 2 |
| Proceso de apoyo a la misión | 1 |
| **Total** | **645** |

# Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante febrero, 3 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

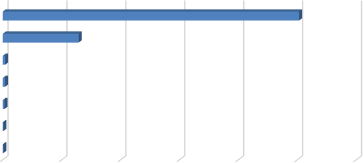
|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA No. 3 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA** |  |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** |
| Defensoría del Espacio Público | 1 |
| Secretaría de Educación | 1 |
| Secretaría del Hábitat | 1 |
| **Total** | **3** |

Fuente: Bogotá te escucha

# Subtema Veedurías Ciudadanas

En febrero del 2024 no hubo peticiones con subtema de Veedurías Ciudadanas

# Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos



**Gráfica N. 4 - PQRSD por Localidad**

(en blanco)

04 - SAN CRISTOBAL

19 - CIUDAD BOLIVAR

05 - USME

12 - BARRIOS UNIDOS

10 - ENGATIVA

14 - LOS MARTIRES

503

129

4

4

3

1

1

Total

0

100

200

300

400

500

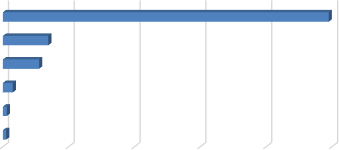
600

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.

# Participación por Estrato Socioeconómico

De las 645 PQRSD registradas y recibidas en febrero prevalecen los estratos socioeconómicos 1 y 2, los cuales corresponde al grupo objetivo de la Entidad.



**Gráfica N. - Participación por estrato**

(en blanco)

495

1 69

Total

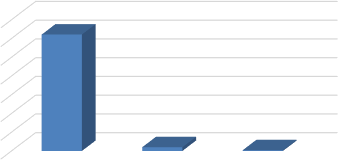
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 |  | 55 |  | | | |
| 3 | 15 |  |  |  |  |  |
| 4 | 6 |  |  |  |  |  |
| 5 | 5 |  |  |  |  |  |
| 0 |  | 100 | 200 | 300 | 400 | 500 |

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.

# Tipo de Requirente

De las 645 PQRSD registradas y recibidas en febrero, el 96,28% (621) son personas naturales.



**Gráfica N. 6 - PQRSD por Tipo de Requirente**

700

600

500

400

300

200

100

0

621

Total

20

4

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 | 641 | 99,38% |
| Anónimo | 4 | 0,62% |
| **TOTAL** | **645** | **100,00%** |

Fuente: Bogotá te escucha

# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

* 1. **PQRSD cerradas en el período**

De las 645 PQSD registradas y recibidas durante febrero del 2024, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 18 de marzo del 2024, se encuentran cerradas un total de 546 peticiones y 99 se encuentran en trámite.

# Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia febrero 2024

**TABLA No. 4 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES**

**TIPOLOGÍA**

**DE**

**DE DE**

**DE DE**

**DE LA**

**DE**

**TOTAL, GENERAL**

**DEPENDENCIA**

**DENUNCIA POR**

**ACTOS CORRUPCIÓN**

**CONSULTA**

**DERECHO PETICIÓN INTERES GENERAL**

**DERECHO PETICIÓN INTERES PARTICULAR**

**RECLAMO**

**QUEJA**

**SOLICITUD ACCESO A**

**INFORMACIÓN**

**SOLICITUD COPIA**

**SUGERENCIA**

**FELICITACIÓN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dirección de 14  Gestión Corporativa | | | | 14,53 | 10,5 |  |  |  | 9,5 |  |  | 14,30 |
| Dirección de 14  Mejoramiento de Barrios | | | | 14 |  |  |  |  |  |  |  | 14 |
| Dirección de 27 13  Mejoramiento de Vivienda | | | | 14,55 | 15,5 |  | 5 |  | 11 |  |  | 14,51 |
| Dirección de 23 14  Reasentamientos | | | | 12,84 | 14 | 15 |  | 9 | 9,83 |  |  | 12,87 |
| Dirección de 6,6  Urbanizaciones y Titulación | | | | 7,14 |  |  |  |  | 4,55 |  |  | 6,81 |
| Dirección General | | | | 9 |  |  |  |  |  |  |  | 9 |
| Dirección Jurídica |  |  |  | 8,2 |  | | | | 8,2 | | | |
| Oficina Asesora de Comunicaciones |  |  |  | 7 |  | | | | 7 | | | |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 5,5 |  |  | 1 |  | | | | 4 | | | |
| Proceso de Servicio al Ciudadano |  |  |  | 9 |  | | | | 9 | | | |
| Subdirección Administrativa |  | 5 | 7,5 | 8,57 | 9 | | | | 8,09 | | | |
| Subdirección Financiera |  |  |  | 11,68 |  | | | | 11,68 | | | |

Fuente: Bogotá te escucha

# Respuestas con cierre inoportuno – enero 2024

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo para emitir respuesta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 1 | 2/01/2024 | 10152024 | Dirección de  Reasentamientos | 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 de  Reasentamientos | 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 VIGENCIA 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo para emitir respuesta** | **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 de  Mejoramiento 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 de  Mejoramiento 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 de  Gestión Corporativa | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 8/02/2024 | 17 |
| 21 | 16/01/2024 | 513822024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 8/02/2024 | 17 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo para emitir respuesta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 22 | 16/01/2024 | 519072024 | Dirección de  Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 12/02/2024 | 19 |
| 23 | 16/01/2024 | 519472024 | Dirección de  Gestión Corporativa | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 7/02/2024 | 16 |
| 24 | 16/01/2024 | 520742024 | Dirección de  Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 13/02/2024 | 20 |
| 25 | 17/01/2024 | 531282024 | Dirección de Reasentamientos | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 12/02/2024 | 18 |
| 26 | 31/01/2024 | 576392024 | Dirección de  Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 27/02/2024 | 19 |
| 27 | 19/01/2024 | 587012024 | Dirección de  Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 12/02/2024 | 16 |
| 28 | 19/01/2024 | 589892024 | Dirección de  Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 13/02/2024 | 17 |
| 29 | 22/01/2024 | 600922024 | Dirección de  Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 30 | 22/01/2024 | 604202024 | Dirección de  Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés General | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 31 | 22/01/2024 | 606222024 | Dirección de  Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 14/02/2024 | 17 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo para emitir respuesta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 32 | 22/01/2024 | 606892024 | Dirección de Mejoramiento de  Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 33 | 22/01/2024 | 606902024 | Dirección de Mejoramiento de  Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 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 Interés Particular | 15 | 13/02/2024 | 16 |
| 36 | 30/01/2024 | 645632024 | Dirección de Mejoramiento de  Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 22/02/2024 | 17 |
| 37 | 25/01/2024 | 688402024 | Dirección de Mejoramiento de  Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 16/02/2024 | 16 |
| 38 | 26/01/2024 | 706962024 | Dirección de Mejoramiento de  Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 19/02/2024 | 16 |
| 39 | 29/01/2024 | 736862024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 21/02/2024 | 17 |
| 40 | 31/01/2024 | 751332024 | Dirección de Mejoramiento de  Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 22/02/2024 | 16 |
| 41 | 30/01/2024 | 752272024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 27/02/2024 | 20 |
| 42 | 30/01/2024 | 760002024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 21/02/2024 | 16 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 5 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD VIGENCIA 2023** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha ingreso** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de**  **Petición** | **Tiempo para emitir respuesta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 43 | 30/01/2024 | 760922024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 21/02/2024 | 16 |
| 44 | 30/01/2024 | 761022024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 27/02/2024 | 20 |
| 45 | 30/01/2024 | 761142024 | Subdirección Financiera | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 21/02/2024 | 16 |
| 46 | 31/01/2024 | 773232024 | Dirección de  Mejoramiento de Vivienda | Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 22/02/2024 | 16 |

Fuente: Bogotá te escucha

## CONCLUSIONES

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

* En relación con las tipologías, la Entidad utilizo 12,16 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 55,81% (360), el canal e-mail con 40,31% (260), el canal web con un 3,26% (21), el canal presencial con un 0,31% (2) y por último las redes sociales y el buzón con una participación del 0,16% (1) cada uno respectivamente.
* De las 645 PQRSD registradas y recibidas en febrero, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 91,16% (588), seguido de la Solicitud de Copia con un 3,72% (24), el Derecho de Petición de Interés General con un 2,79% (18), el Reclamo con un 0,93% (6), la Denuncia por actos de corrupción con un 0,62% (4), la Consulta con un 0,47% (3), la Solicitud de Acceso a la Información, y la Queja cada una con un 0,16% (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 tempranas, donde se reportan todos los requerimientos que tienen las dependencias de la CVP, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada una de las dependencias de la Entidad, con el fin de que se 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](mailto:mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co)

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista