

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

Periodo: 01 al 28 de febrero de 2025

Bogotá D.C., 14 de marzo de 2025

1

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX: (60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
sogov.co



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

1. OBJETIVO Y ALCANCE..... 4

2. METODOLOGÍA..... 4

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN FEBRERO..... 5

3.1. Número de PQRSD recibidas y registradas 5

3.2. Canales de Interacción..... 5-6

3.3. Tipologías..... 6-7

3.4. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante febrero 7-8

3.5. Número de PQRSD por tema o servicio..... 8-9

3.5.1 Denuncias por presuntos por Actos de Corrupción para la identificación de riesgos9

3.6. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia 9-10

3.7. Tipo de Requirente 10

3.8. Calidad del Requirente..... 10

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD..... 11

4.1. PQRSD cerradas en el período 11

4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología 11

5. RESPUESTAS INOPORTUNAS VIGENCIA 2024 12

6. CONCLUSIONES 12-13

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 2025 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 2025.

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), atendiendo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo es analizar la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en la Caja de la Vivienda Popular en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, para febrero del 2025 y las respuestas inoportunas en enero del 2025.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en febrero del 2025, con el fin de establecer 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, tipo de requirente y calidad del requirente.

De igual manera se incluirá la información de las PQRSD que fueron contestadas inoportunamente en enero de la vigencia 2025.

2. METODOLOGÍA

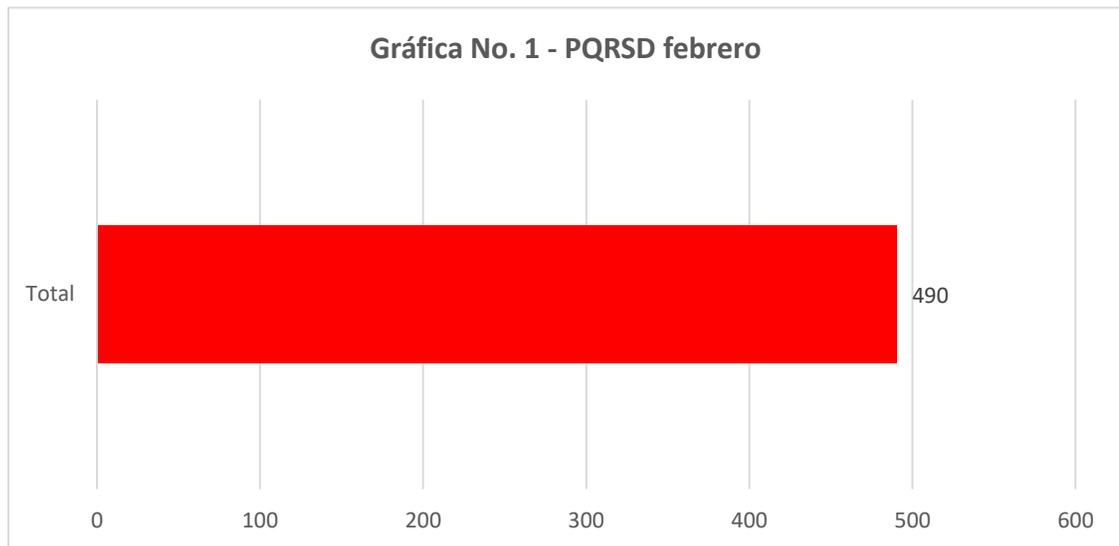
Se analizó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en febrero del 2025.

La información del reporte del mes es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha de radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición y asunto. Al reporte generado, se le incorpora columnas para el cálculo de tiempo de Ley (días hábiles), el cálculo en días hábiles de respuesta y la columna que indica si la respuesta fue oportuna o inoportuna.

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN ENERO DE 2025

3.1. Número de PQRSD registradas y recibidas

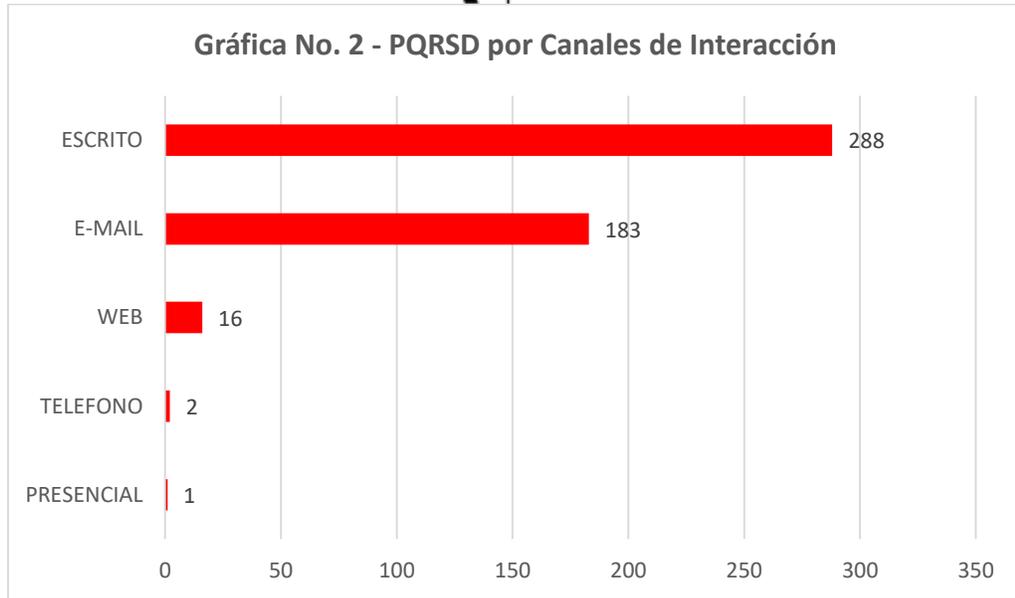
Durante febrero del 2025 se registraron y recibieron 490 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”



Fuente: Bogotá te escucha

3.2. Canales de Interacción en Bogotá te escucha

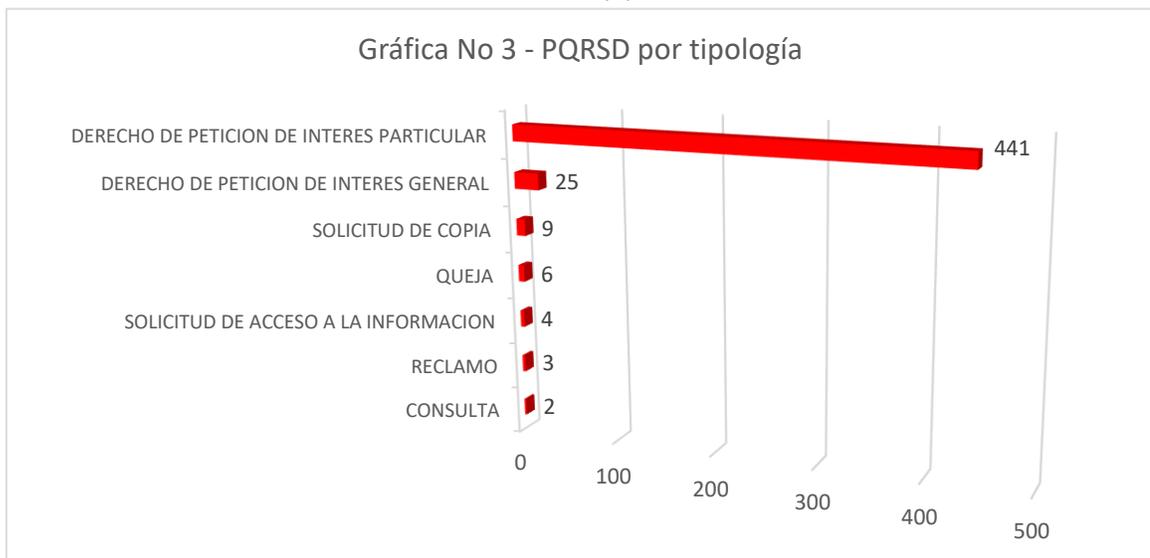
De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 58.78% (288), el canal e-mail con 37.35% (183), el canal web con un 3.27% (16), el telefónico 0,40% (2) y por último el presencial con 0,20% (1), el buzón en el mes de febrero no fue utilizado por la ciudadanía.



Fuente: Bogotá te escucha

3.3. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 490 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 90,00% (441), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 5,10% (25), la Solicitud de Copia con un 1,84% (9), la Queja 1,22% (6), la Solicitud de Acceso de Información con un 0,82% (4), el Reclamo con un 0,61% (3) y la Consulta con un 0,41% (2).



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 4
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

3.4. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante febrero

TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante el mes de febrero							
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de petición	Respuesta Oportuna	Asunto	Reiteración en el tema durante el mes
1	27/02/2025	951862025	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	QUEJA	en trámite	QUEJA EN CONTRA DE UN CONTRATISTA AREA DE REASENTAMIENTOS, POR PRESUNTO INCUPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES	no
2	25/02/2025	907952025	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	QUEJA	si	CIUDADANO SOLICITA CLARIDAD EN LA RESPUESTA DADA 202513000018491	no
3	25/02/2025	857982025	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	QUEJA	si	QUEJA DEL PROYECTO PLAN TERRAZA USME COINMAR POR FALTA DE ENTREGA DE LA CASA	no
4	24/02/2025	820542025	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	QUEJA	si	CIUDADANO INTERPONE UNA QUEJA ANTE LA ENTIDAD PORQUE EN SU PREDIO NO HA SIDO POSIBLE CONSTRUIR Y NO SE LE HA RECONOCIDO SU PROPIEDAD, QUIERE EVITAR INVASION	no
5	5/02/2025	543772025	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO CVP	QUEJA	si	QUEJA DE CIUDADANA	no
6	5/02/2025	535692025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	QUEJA	no	QUEJA SOBRE LAS CONDICIONES EN LA QUE FUE ENTREGADA LA VIVIENDA	no
7	14/02/2025	709302025	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	si	CIUDADANO RECLAMA ANTE SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA, SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT Y CAJA DE VIVIENDA POPULAR, SU PREDIO NO HA SIDO POSIBLE CONSTRUIR Y NO SE LE HA RECONOCIDO SU	no

TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante el mes de febrero

						PROPIEDAD, QUIERE EVITAR INVASION	
3	17/02/2025	749822025	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	si	RECLAMO POR REUBICACION POR ALTO RIESGO	no
9	24/02/2025	874662025	DIRECCION GENERAL	RECLAMO	si	RECLAMO DE LA RESPUESTA EMITIDA POR CAJA DE VIVIENDA POPULAR SIN TRAMITE Y PRESUNTA ENTREGA DE INFORMACION FALSA	no

3.5. Número de PQRSD reiteradas por tema o tipo de servicio

TABLA No. 2 – PQRSD por Tema o tipo de servicio	TOTAL
Estado del proceso de reubicación	166
Estado del proceso de la titulación	102
Estado del proceso de mejoras de vivienda	66
(en blanco)	33
Solicitud Certificación Contractual	20
Servicio de escrituración (bienes inmuebles predios etc.)	13
Proceso estratégico	12
Atención de Solicitudes Ciudadanas	9
Entrega del predio en alto riesgo	8
Obras intervenidas a escala barrial - vías	7
Acto de reconocimiento en sitio propio	6
Ingreso al programa de reasentamientos	5
Plan terrazas	5
Relocalización transitoria pago de arriendo	4
Solicita avalúo	4
Solicitud de levantamiento de hipoteca	4
Expedición de paz y salvo	3
Solicitud certificado CETIL	3

TABLA No. 2 – PQRSD por Tema o tipo de servicio	TOTAL
Solicitud de visita técnica	3
Ingreso de un Reclamo Queja o Sugerencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	2
Proceso de seguimiento y control	2
Proceso misional	2
Requerimiento de certificado de ingresos y retenciones	2
Solicitud paz y salvo del proceso de Reasentamientos	2
Control preventivo en servicio al ciudadano	1
Desembolsos Valor Único de Reconocimiento	1
Solicita copia acto administrativo	1
Solicitud de certificación ex funcionarios	1
Solicitud de cita con el Director(a) de Reasentamientos	1
Solicitud de excedente financiero	1
Solicitud de título	1
TOTAL GENERAL	490

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 33,88%, seguido de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con información relacionada con el estado del proceso de titulación del 20,82%.

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

Para febrero del 2025 en la Caja de la Vivienda Popular no recibió Denuncias por presuntos Actos de Corrupción.

3.6. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia

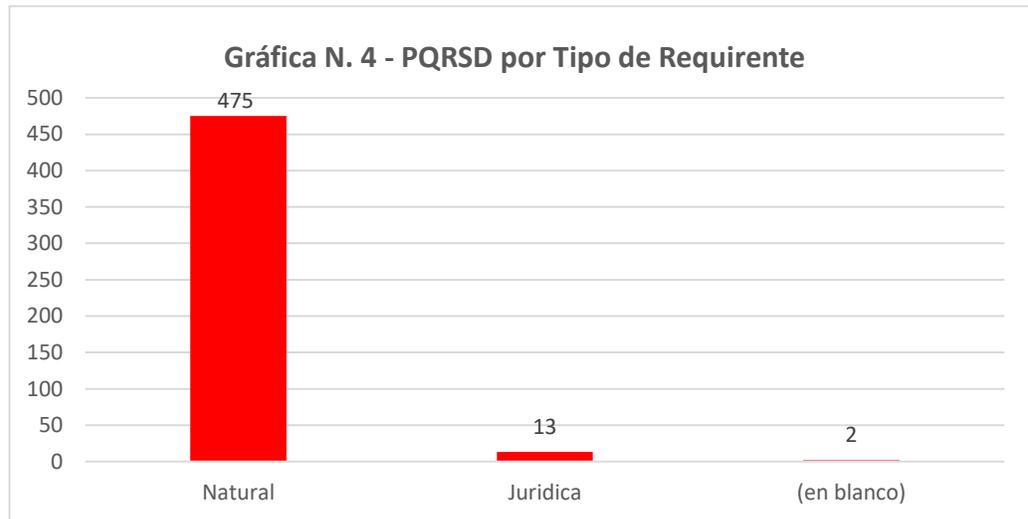
Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante el mes de febrero, se trasladaron 2 por no competencia a otra Entidad.

TABLA No. 4 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	
ENTIDAD	TOTAL
Secretaría del Hábitat	1
Secretaría de Gobierno	1
Total	2

Fuente: Bogotá te escucha

3.7. Tipo de Requirente

De las 490 PQRSD registradas y recibidas en el mes de febrero, el 96,94% (475) son personas naturales.



Fuente: Bogotá te escucha

3.8. 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. En la entidad durante febrero se presentaron peticiones según tipo de requirente de la siguiente manera:

TABLA No. 4 – CALIDAD DEL REQUERENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	487	99,39%
Anónimo	3	0,61%
TOTAL	490	100,00%

Fuente: Bogotá te escucha

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRS

4.1. PQRS cerradas en el período

De las 490 PQRS registradas y recibidas durante febrero del 2025, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 10 de marzo del 2025, se encuentran cerradas un total de 486 peticiones y 4 se encuentran en trámite.

4.2. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia febrero 2025

TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRS EN DÍAS HÁBILES							
DEPENDENCIA	TIPOLOGIA						
	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			5,8				
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		14,5					
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		16	15,7	17			
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS		3	9,50	5	10		6
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	6	3	5,3		2		5,5
DIRECCION GENERAL			4				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			7				
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			8	10			
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			12				
SUBDIRECCION FINANCIERA			6,5			8	

Fuente: Bogotá te escucha

5. Respuestas con cierre inoportuno – enero 2025

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD EN ENERO 2025							
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	21/01/2025	249302025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	25/02/2025	25
2	28/01/2025	380272025	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	20/02/2025	17
3	30/01/2025	438772025	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	21/02/2025	16

Fuente: Bogotá te escucha

6. CONCLUSIONES

De acuerdo con las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en febrero de 2025 ante la Caja de la Vivienda Popular - CVP, se puede concluir que:

- De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD, más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 58.78% (288), el canal e-mail con 37.35% (183), el canal web con un 3.27% (16), el telefónico 0,41% (2) y por último el presencial con 0,20% (1), el buzón en el mes de febrero no fue utilizado por la ciudadanía.
- De las 490 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 90.00% (441), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 5,10% (25), la Solicitud de Copia con un 1.84% (9), la Queja 1,22% (6), la Solicitud de Acceso de Información con un 0,82% (4), el Reclamo con un 0,61% (3) y la Consulta con un 0,41% (2).

Por último y no obstante la responsabilidad de cada una de las dependencias de la CVP, de dar respuesta oportuna a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, es importante tener en cuenta el seguimiento que realiza la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano, a las PQRSD por medio 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 efectuó 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: Adriana P. Lamprea M. – Contratista 

Revisó: Gilma L. Cañón - Contratista 