**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**NOVIEMBRE 2018**

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

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

Durante noviembre de 2018, se recibió un total de 375 PQRSD, las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

Grafica 1. PQRSD recibidas en noviembre

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **CANALES DE INTERACCIÓN**

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal Escrito con una participación del 90,93% (341), canal Web y E-mail con un 2,93% (11) cada uno y Presencial con una participación del 2,13% (8).

Grafica 2. PQRSD recibidas por los canales de atención

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **TIPOLOGÍAS**

Del total de PQRSD (375) recibidas en noviembre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 94,13% (353), seguido de la Solicitud de Copia con una participación del 2,67% (10) y el Derecho de Petición de Interés General con un 1,60% (6).

Grafica 3. PQRSD por tipología

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las solicitudes de información recibidas por la Entidad:

* Número de solicitudes de información recibidas 3
* Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
* Se negó la información 0
1. **SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Para este periodo, al igual que el anterior, lo más sobresaliente fueron tres (3) subtemas solicitados: Titulación Predial en Estratos 1 y 2 siendo el más relevante con una participación del 33,60% (126); seguido por el Programa de Reasentamientos Humanos con el 30,40% (114); y Subsidio para Mejoramiento de Vivienda con el 15,20% (57).

| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE (%) |
| --- | --- | --- |
| Titulación predial en estratos 1 y 2 | 126 | 33,6% |
| Programa de reasentamientos humanos | 114 | 30,4% |
| Subsidio para mejoramiento de vivienda | 57 | 15,2% |
| Atención y servicio a la ciudadanía | 22 | 5,9% |
| Obras de intervención en mejoras de barrios | 16 | 4,3% |
| Total 5 subtemas | **335** | **89,3%** |
| Otros subtemas | 40 | 10,7% |
| TOTAL | **375** | **100,0%** |

Tabla 1. PQRSD interpuestas por subtemas

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante el mes de noviembre, una (1) petición fue trasladada por no competencia; como se plasma a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ENTIDAD | TOTAL | PORCENTAJE (%) |
| Secretaría Distrital del Hábitat | 1 | 100,00 % |
| TOTAL  | **1** | **100,00 %** |

Tabla 2. PQRSD trasladadas por no competencia

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

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

1. **PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERÍODO ACTUAL**

De las 375 (100%) PQRSD recibidas en noviembre, el 24,27% (91) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 100,00% de ellas.

De las anteriores 91 (100%) PQRSD cerradas, 87 (95,60%) se solucionaron de manera oportuna y 4 (4,40%) se les genero respuesta de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

Aquí también se tienen en cuenta las PQRSD que se respondieron de manera anticipada, así la fecha de respuesta determinara que se solucionaran en el siguiente mes; que para este caso fueron 118 PQRSD.

| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1)[[1]](#footnote-1) | NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)[[2]](#footnote-2) | PORCENTAJE ((2) / (1)\*100) |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 31 | 73 | 235,48% |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 27 | 64 | 237,04% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 23 | 40 | 173,91% |
| Dirección Jurídica | 3 | 4 | 133,33% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 2 | 10 | 500,00% |
| Sub Dirección Financiera | 2 | 8 | 400,00% |
| Sub Dirección Administrativa | 2 | 2 | 100,00% |
| Dirección General | 1 | 2 | 200,00% |
| Área de Servicio a la Ciudadanía | 0 | 5 | 500,00% |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 0 | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **91** | **209** | **229,67%** |

Tabla 3. PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En la tabla No. 3, podemos observar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la dependencia que más PQRSD soluciono, con 73 (100%); de las cuales el 100% fueron solucionadas en los tiempos que determina la Ley.

Se debe destacar que, para noviembre la dependencia que obtuvo una mayor eficiencia en la solución de PQRSD fue la Dirección de Mejoramiento de Barrios con un 500,00%.

1. **PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN LOS PERÍODO(S) ANTERIOR(ES)**

En el mes de noviembre se solucionaron 118 (100,00%) PQRSD, las cuales venían del mes de octubre. De ellas, 114 (96,61%) fuero solucionadas de manera oportuna y tan solo 4 (3,39%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley.

| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES  | NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES  | TOTAL REQ. CERRADO POR DEPENDENCIA / TOTAL GENERAL |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 49 | 49 | 100,00% |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 39 | 39 | 100,00% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 11 | 11 | 100,00% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 8 | 8 | 100,00% |
| Sub-Dirección Financiera | 7 | 7 | 100,00% |
| Sub-Dirección Administrativa | 2 | 2 | 100,00% |
| Dirección Jurídica | 1 | 1 | 100,00% |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 1 | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **118** | **118** | **100,00%** |

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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Se debe destacar que las ocho (8) dependencias responsables de solucionar las 118 PQRSD pendiente(s) de(los) mes(es) anterior(es) (octubre), obtuvieron una eficacia del 100% en la emisión de las respuestas.

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

En la siguiente tabla, se puede observar los tiempos promedios para las respuestas generadas y cerradas en el SDQS para el mes de noviembre de 2018. Para el presente mes no se encontraron tipologías con tiempos promedios inoportunos.

La entidad para dar respuesta a las 327 PQRSD en el mes de noviembre tenía en promedio máximo de 15,71 días hábiles. Y como resultado de la gestión adelantada se logró dar respuestas las mencionadas PQRSD en tan solo 9,02 días hábiles; esto representa una eficiencia del 42,06%, permitiendo un ahorro de 6,69 días hábiles.

| DEPENDENCIA | TIPOLOGIA | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| --- | --- | --- |
| CONSULTA(30 días hábiles) | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL(15 días hábiles) | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR(15 días hábiles) | QUEJA(15 días hábiles) | RECLAMO(15 días hábiles) | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN(10 días hábiles) | SOLICITUD DE COPIA(10 días hábiles) |
| Área de servicio a la ciudadanía |  | 1,00 | 1,67 |  | 0,00 |  |  | 1,33 |
| Dirección de gestión corporativa y cid |  |  | 3,00 | 13,00 |  |  |  | 8,00 |
| Dirección de mejoramiento de barrios |  | 14,00 | 10,63 | 14,00 |  |  |  | 12,88 |
| Dirección de mejoramiento de vivienda |  |  | 7,78 |  |  | 7,00 |  | 7,39 |
| Dirección de reasentamientos humanos |  | 10,00 | 8,79 |  |  | 9,00 | 8,00 | 8,95 |
| Dirección de urbanizaciones y titulación | 29,00 | 15,00 | 8,37 |  |  |  | 5,80 | 14,54 |
| Sub dirección administrativa | 6,00 |  | 10,00 |  |  | 8,00 |  | 8,00 |
| Sub dirección financiera |  |  | 5,93 |  |  | 5,00 |  | 5,46 |
| Dirección general |  | 16,00 | 1,00 |  |  |  |  | 8,50 |
| Dirección jurídica |  |  | 11,00 |  |  |  |  | 11,00 |
| TOTAL | **17,50** | **11,20** | **6,82** | **13,50** | **0,00** | **7,25** | **6,90** | **9,02** |

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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La tipología con mayor eficiencia en sus respuestas son los Derechos de Petición de Interés Particular, con un promedio de 54,56%. Y la dependencia que mejor gestiono las respuestas a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un promedio de 8,95 días hábiles.

1. **PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD**

Durante el mes de noviembre, de acuerdo a la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 375 PQRSD, demuestran que el 16,80% (63) provienen de la localidad de Ciudad Bolivar, el 11,20% (42) vienen de las localidades de Rafael Uribe Uribe y Usme.

Grafica 4. PQRSD por Localidad

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO**

Dentro de la informacion reportada en las 375 PQRSD interpuestas en el mes de noviembre, la gran mayoria de los ciudadanos registraron su estrato socioeconomico donde prevalece el 1 y 2 con una participacion del 18,40% y 47,20% respectivamente, los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.

Grafica 5. PQRSD por Estrato

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **TIPO DE REQUIRIENTE**

De las 375 (100%) PQRSD interpuestas ante la CVP, el 97,33% (365) son personas naturales, el 1,87% (7) son personas juridicas y el 0,8% (3) no suministraron esta información.

Grafica 6 PQRSD interpuestas por tipo de requiriente

Fuente: SDQS

1. **CLASIFICACIÓN DEL PETICIONARIO**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PETICIONARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Anónimo | 3 | 0,80% |
| Identificado | 372 | 99,20% |
| TOTAL | **375** | **100,0%** |

Tabla 6. PQRSD interpuesta por tipo de peticionario

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

1. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

En el mes de noviembre se recibieron 375 PQRSD, lo que representa una reducción del 5,33% frente al mes anterior. Igual que en los meses anteriores, el canal escrito es el más utilizado con un total de 341 (90,93%) PQRSD. Y la tipología denominada como Derechos de Petición de Interés Particular fue la más interpuestas, con un total de 353 (94,13%) PQRSD.

Es de resaltar la importancia del seguimiento que realiza Servicio al Ciudadano a las PQRSD, por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reporta de manera semanal todos los requerimientos que tienen todas las dependencias de C.V.P., como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada dependencia o área de la entidad.

**CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA**

Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (047 de 2018)

 Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado grado 222-05

Reviso: Darryn Calderón Trujillo -  Contratista (281 de 2018)

1. Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en noviembre y que tenían fecha imperativa de solución en el mismo mes. [↑](#footnote-ref-1)
2. Aquí se relacionan las PQRSD que se solucionaron en el mismo mes de presentación. [↑](#footnote-ref-2)