



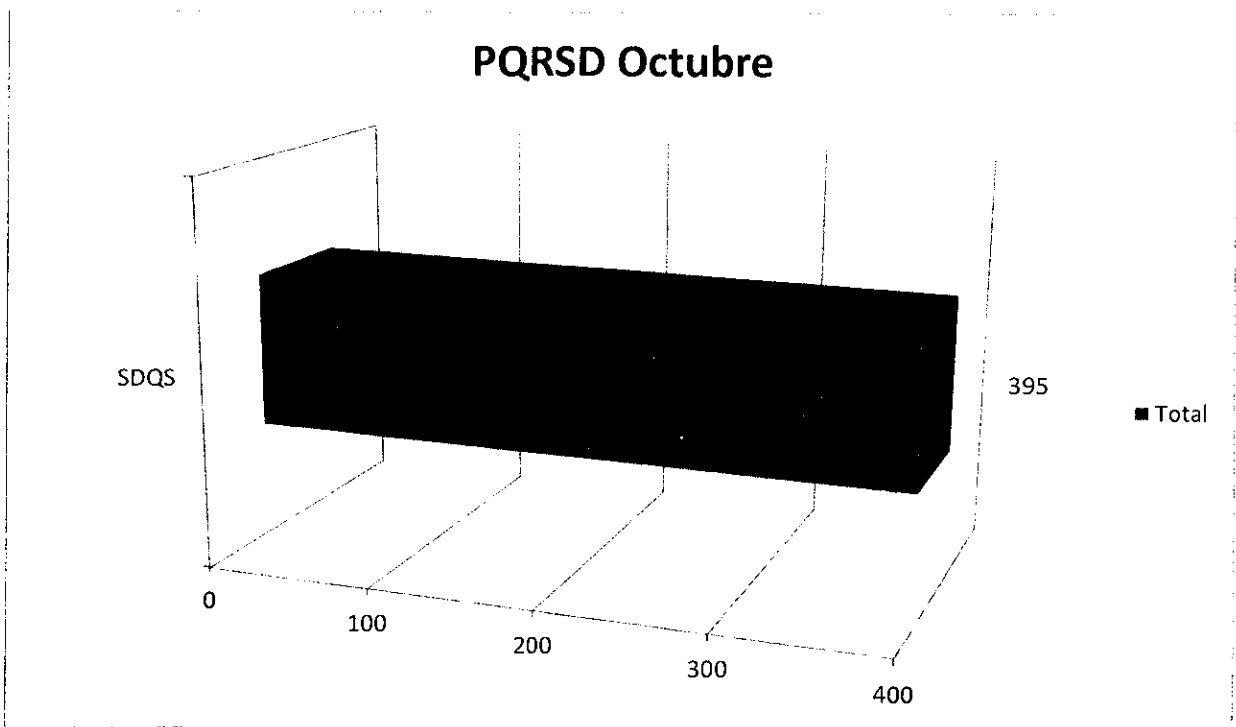
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO OCTUBRE 2018

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

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

Durante octubre de 2018, se recibió un total de 395 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 octubre
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Código: 208-5C-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

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



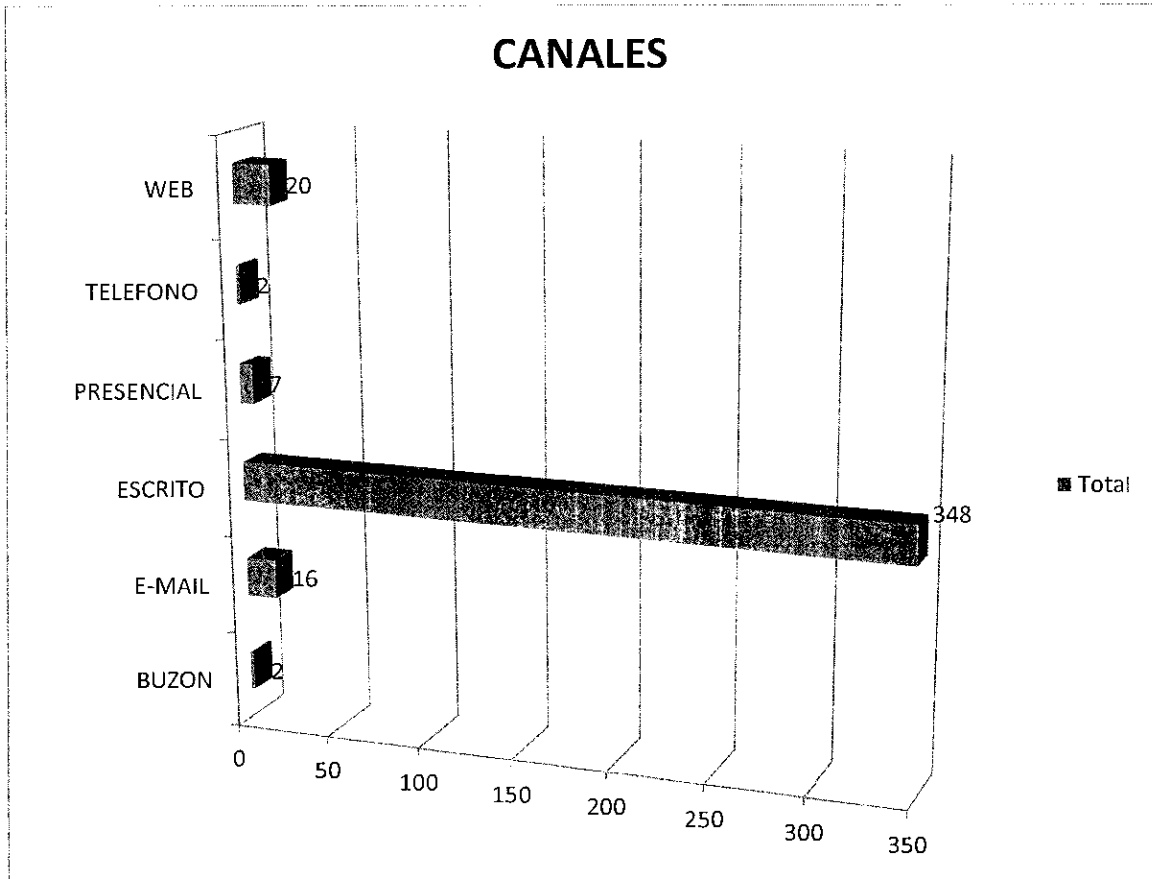
F. B.
l-p
u



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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal Escrito con una participación del 88,10% (348), canal Web con un 5,06% (20) y E-mail con una participación del 4,05% (16).



Gráfica 2. PQRSD recibidas por los canales de atención
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3. TIPOLOGÍAS

Del total de PQRSD (395) recibidas en octubre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,11% (352), seguido del Derecho de Petición de Interés General con una participación del 3,54% (14) y la Solicitud de Copia con un 2,27% (9).

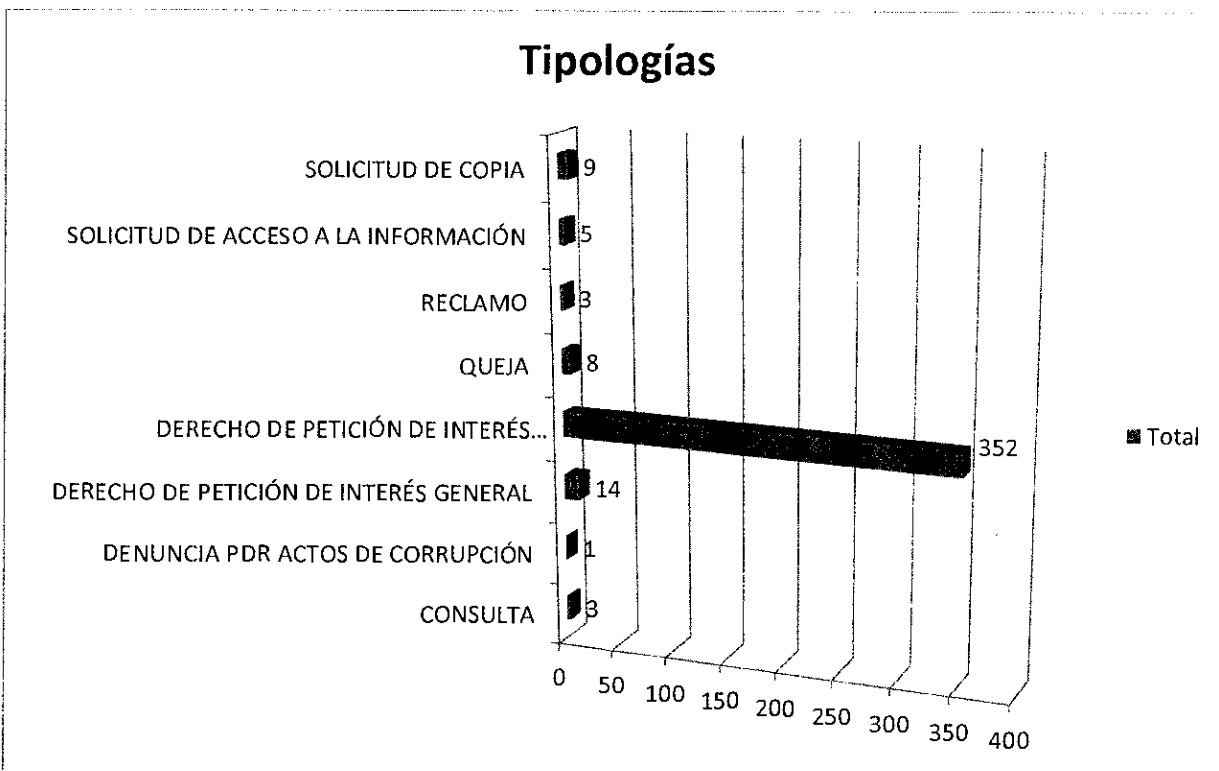
Código: 208-SC-FL-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105634
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





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



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 5
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Para este periodo, al igual que el anterior, lo más sobresaliente fueron tres (3) subtemas solicitados: Programa de Reasentamientos Humanos siendo el más relevante con una participación del 30,63%; seguido por Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 36,45%; y Subsidio para Mejoramiento de Vivienda con el 14,17%.

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Programa de Reasentamientos Humanos	121	30,63

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

Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Titulación predial en estratos 1 y 2	144	36,45
Subsidio para Mejoramiento de Vivienda	56	14,17
Obras de intervención en Mejoras de Barrios	24	6,08
Atención y servicio a la ciudadanía	24	6,08
Total 5 subtemas	369	93,42
Otros Subtemas	26	6,58
TOTAL	395	100,00

Tabla 1. PQRSD interpuestas por subtemas
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

5. NUMERO DE PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante el mes de octubre, una (1) 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

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PQRSD CERRADAS DEL PERÍODO ACTUAL

De las 395 (100%) PQRSD recibidas en octubre, el 31,65% (125) deben responderse antes de finalizar el mismo periodo. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 100,00% de ellas.

Para este periodo de análisis se solucionaron 431 (100%) PQRSD, de las cuales 278 (64,50%) pertenecen a las que se recibieron en octubre y 153 (35,50%) PQRSD viene de los meses anteriores, las cuales se analizarán en el siguiente punto.



Handwritten signature and initials.



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

De las que se presentaron y solucionaron en octubre, 118 (42,45%) PQRSD se solucionaron de manera oportuna, 7 (2,52%) de manera inoportuna y 153 (55,03%) se solucionaron de manera anticipada ya que ellas tenían vencimiento en el(los) siguiente(s) mes(es).

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1)	NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
dirección de Urbanizaciones y Titulación	146	97	66,44%
dirección de Reasentamientos Humanos	120	82	68,33%
dirección de Mejoramiento de Vivienda	62	51	82,26%
dirección de Mejoramiento de Barrios	25	17	68,00%
Sub Dirección Financiera	20	13	65,00%
Área de Servicio a la Ciudadanía	8	8	100,00%
Sub Dirección Administrativa	5	3	60,0%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	4	3	75,00%
Dirección Jurídica	3	2	66,67%
Dirección General	1	1	100,00%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	100,00%
TOTAL	395	278	70,38%

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 97 (100%); de las cuales 39 (40,21%) se respondieron cumpliendo los tiempos que determina la ley y 2 (2,06%) se solucionaron por fuera de los tiempos máximos que establece la Ley. Y, por último, 56 (57,73%) fueron solucionadas de manera anticipada ya que tenían vencimiento en el mes de noviembre de 2018.

8. PQRSD CERRADAS PERÍODO(S) ANTERIOR(ES)

En el mes de octubre se solucionaron 153 (100,00%) PQRSD, las cuales 5 (3,27%) vienen de agosto y 148 (96,73%) que vienen de septiembre. De las 5 (100%) PQRSD que vienen del mes de agosto, 1 (20,00%) fue solucionada de manera oportuna y 4 (80,00%) por fuera de los tiempos que determina la Ley.

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 29/09/2017

Calle 54 N° 13-20
Código Postal : 110231, Bogotá D.C
PBX : 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



F B

Handwritten signature and initials.



En cuanto a las 148 (100,00%) PQRSD que vienen de septiembre, 117 (79,05%) se solucionaron de manera oportuna y 31 (20,95%) PQRSD excedieron el tiempo de respuesta en promedio de 120,63%, ya que se tenía un estimado de 15,32 días hábiles promedio.

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	65	65	100,00%
Dirección de Reasentamientos Humanos	48	48	100,00%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	21	21	100,00%
Área de Servicio a la Ciudadanía	4	4	100,00%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	5	5	100,00%
Dirección Jurídica	5	5	100,00%
Sub-Dirección Administrativa	3	3	100,00%
Sub-Dirección Financiera	2	2	100,00%
TOTAL	153	153	100,00%

Tabla 4. PQRSD cerradas del periodo anterior en el periodo actual
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

En la siguiente tabla, se puede observar los tiempos promedios para las respuestas generadas y cerradas en el SDQS para el mes de octubre de 2018. Para el presente mes se encontraron solo una (1) tipología con tiempos promedios inoportunos.

La entidad para dar respuesta a las 431 PQRSD en el mes de octubre tenía en promedio 15,63 días hábiles. Y el resultado fue solo la utilización de 9,17 días hábiles, lo que representa una eficiencia del 41,32%, permitiendo un ahorro de 6,46 días hábiles.

La tipología con mayor eficiencia en sus respuestas son los Derechos de Petición de Interés General, con un promedio de 46,02%. Y la dependencia que mejor gestiona las respuestas a las PQRSD fue la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con un promedio de 7,53 días hábiles.



Handwritten signature and initials



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

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA								PROMEDIO X DEPENDENCIA
	CONSULTA (30 días hábiles)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 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			4,00	9,22	8,50				7,24
Dirección de Gestión Corporativa y CID	10,00			11,00			10,00		10,33
Dirección de Mejoramiento de Barrios			8,25	10,38		12,00	1,00		7,91
Dirección de Mejoramiento de Vivienda			7,40	7,66					7,53
Dirección de Reasentamientos Humanos		11,00	5,50	8,88	14,75		10,50	10,50	10,19
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	30,33		15,33	10,56	9,00	4,00		5,38	12,43
Oficina Asesora de Comunicaciones				9,00					9,00
Sub Dirección Administrativa				7,33	9,00	13,00	4,00		8,33
Sub Dirección Financiera				4,93					4,93
Dirección General				4,00					4,00
Dirección Jurídica				7,00					7,00
TOTAL	20,17	11,00	8,10	8,18	10,31	9,67	6,38	7,94	9,17

Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta de la dependencia por tipología
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

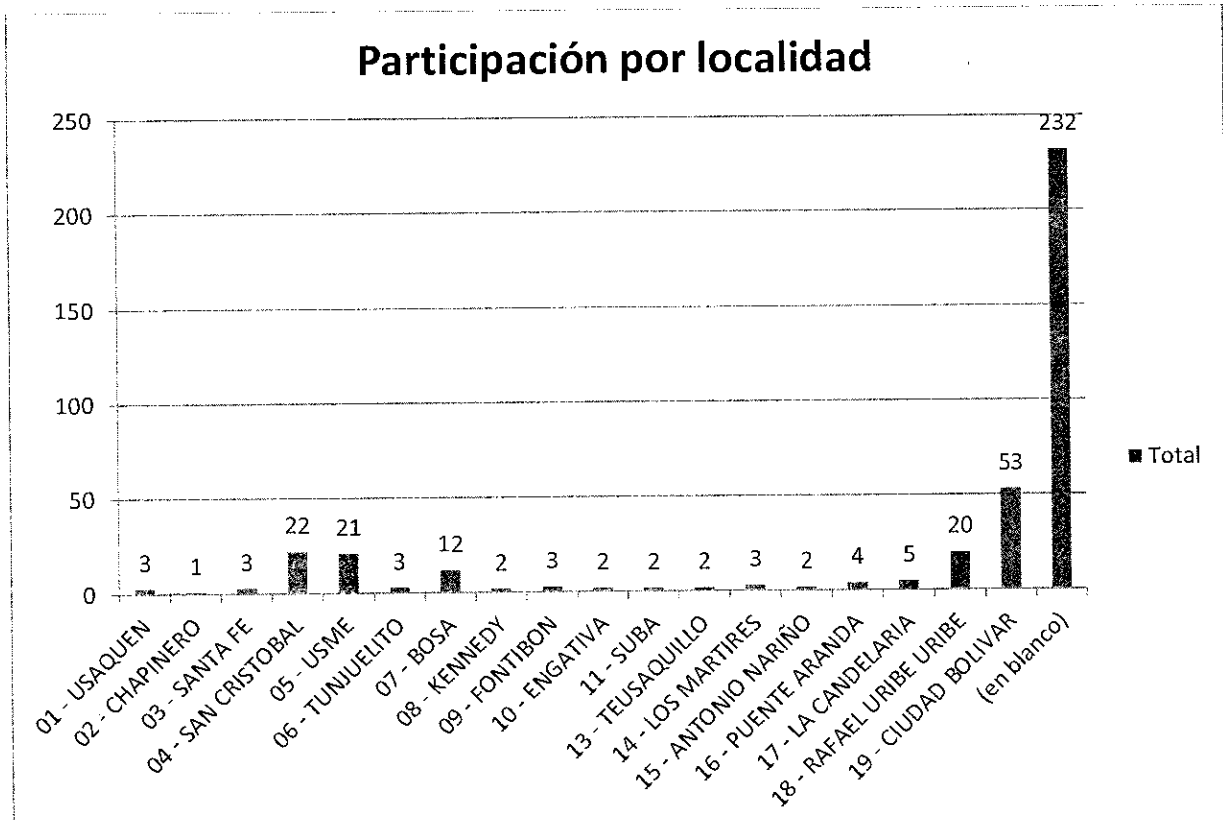
Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 21056a-4
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

Durante el mes de octubre y de acuerdo a la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 395 PQRSD, demuestran que el 13,42% (53) provienen de la localidad de Ciudad Bolívar, el 5,57% (22) vienen de San Cristóbal y el 5,32% (21) habitan la localidad de Usme.



Gráfica 4. PQRSD por Estrato
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO

Dentro de la información reportada en las 395 PQRSD interpuestas en el mes de octubre, la gran mayoría de los ciudadanos registraron su estrato socioeconómico donde prevalece el 1 y 2 con una participación del 21,77% y 45,82% respectivamente, los cuales corresponden al grupo objetivo de la entidad.

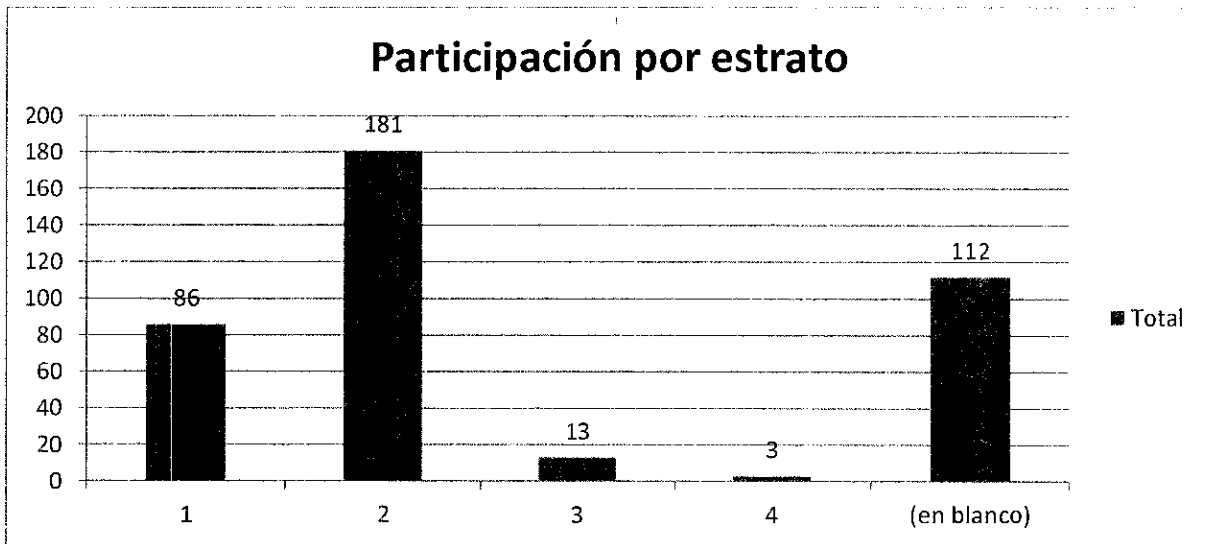
Código: 208-SC-F1-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





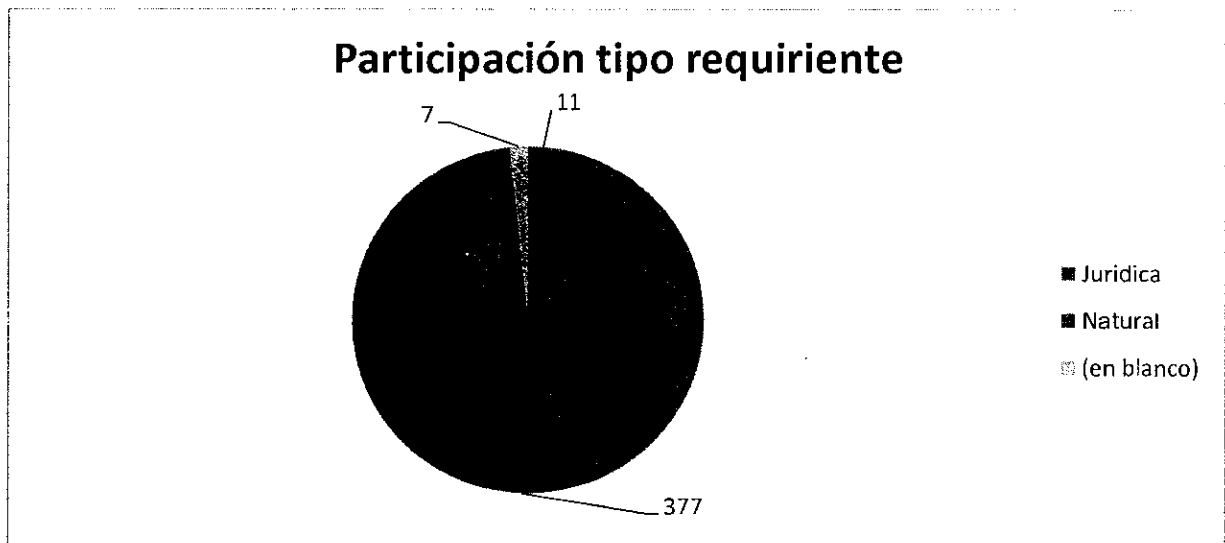
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular



Grafica 5. PQRSD por Estrato
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

12. TIPO DE REQUIRIENTE

De las 395 (100%) PQRSD interpuestas ante la CVP, el 95,44% son personas naturales, el 2,78% son personas jurídicas y el 1,77% no suministraron esta información.



Grafica 6 PQRSD interpuestas por tipo de requiriente
Fuente: SDQS

Código: 208-SC-F1-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

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





13. CLASIFICACIÓN DEL PETICIONARIO

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

PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	7	1,77%
Identificado	388	98,23%
TOTAL	395	100,0%

Tabla 6. PQRSD interpuesta por tipo de peticionario
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En el mes de octubre se recibieron 395 PQRSD, lo que representa un incremento del 127,42% frente al mes anterior. Igual que en los meses anteriores, el canal escrito es el más utilizado con un total de 348 (88,10%) PQRSD. Y la tipología denominada como Derechos de Petición de Interés Particular fue la más interpuestas, con un total de 352 (89,11%) 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 CVP, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada dependencia y 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

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

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

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

