



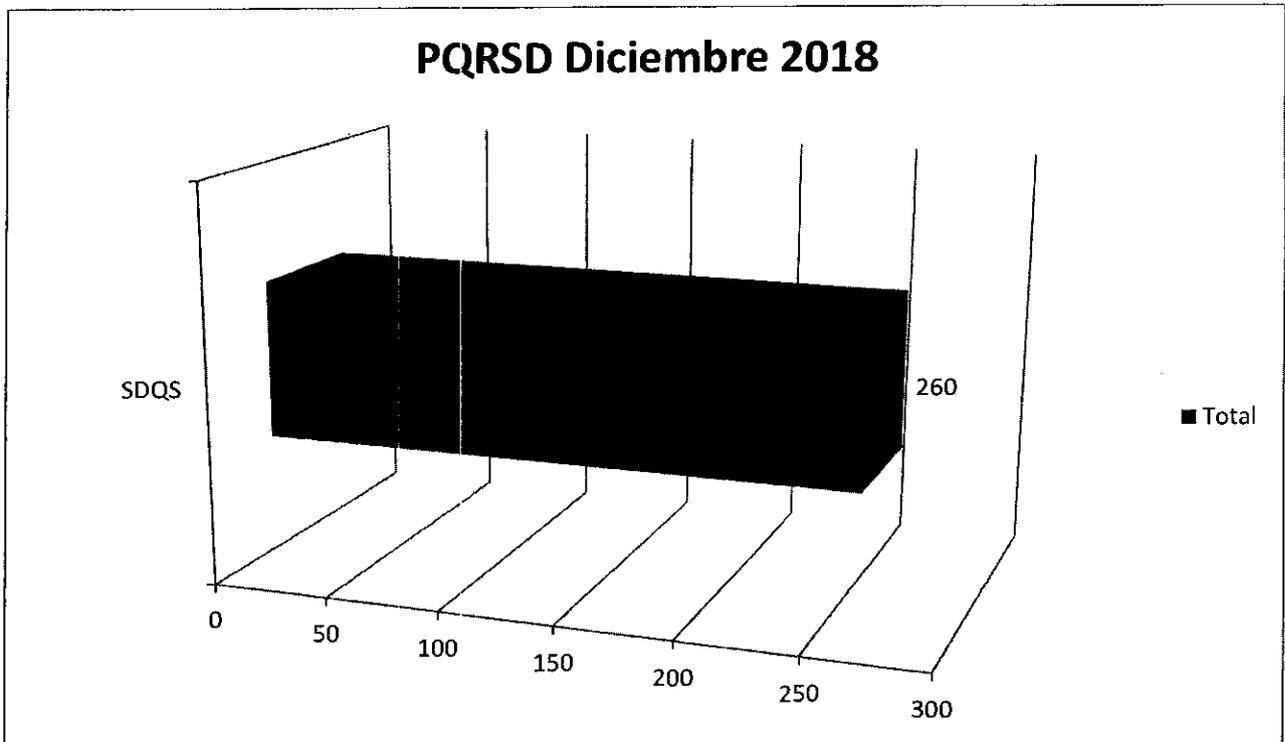
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular

# INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO DICIEMBRE 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 diciembre del 2018.

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

Durante diciembre de 2018, se recibió un total de 260 PQRSD ciudadanas, 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 diciembre  
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Código: 208-SC-FI-02  
Versión: 1  
Vigencia: 19/09/2027

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



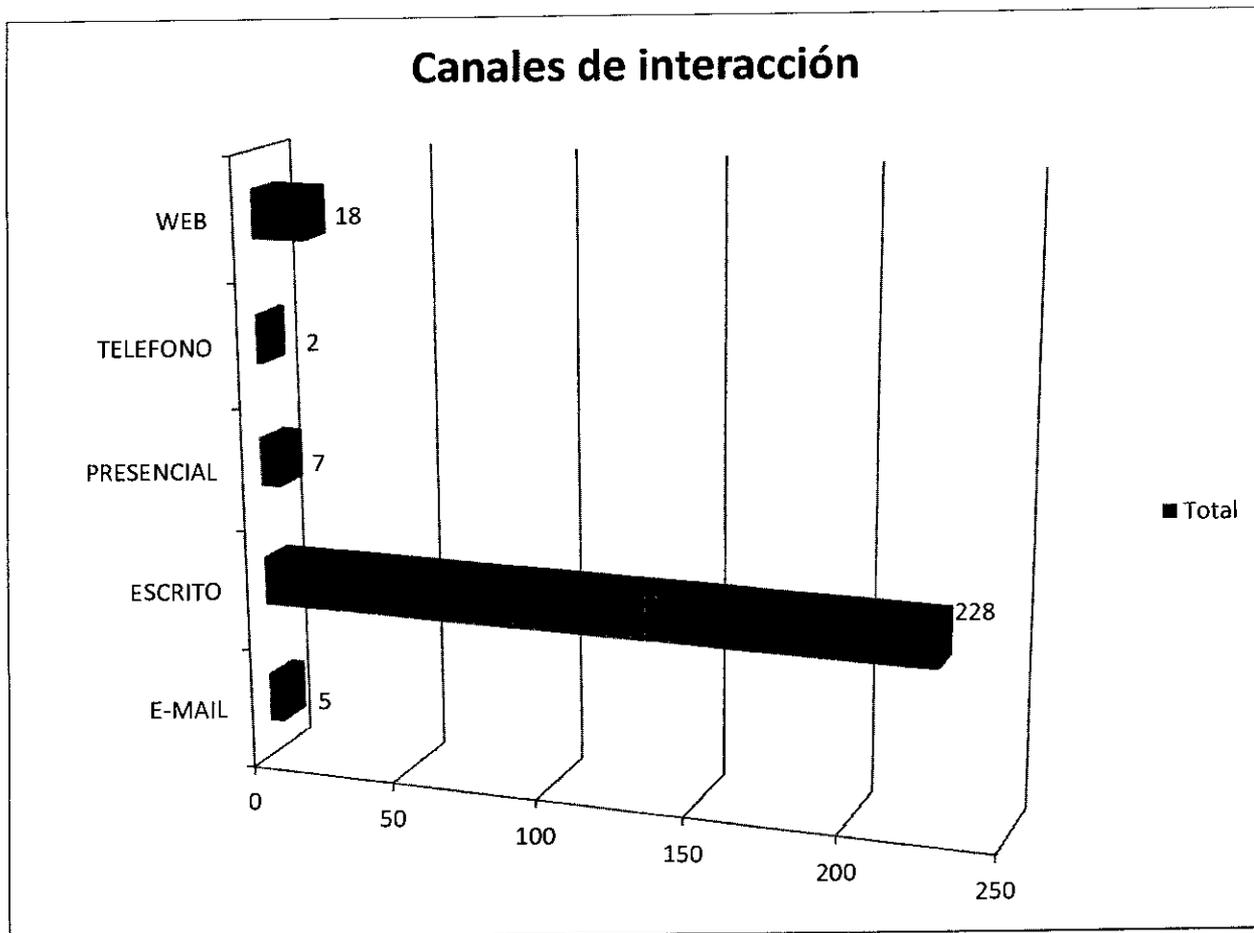
16.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
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 87,69% (228), canal Web con un 6,92% (18) y Presencial con una participación del 2,69% (7).



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

## 3. TIPOLOGÍAS

Del total de PQRSD (260) recibidas en diciembre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 91,92% (239), seguido del Derecho de Petición de Interés General con una participación del 2,69% (7) y la Solicitud de Copia con un 2,31% (6).

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: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)

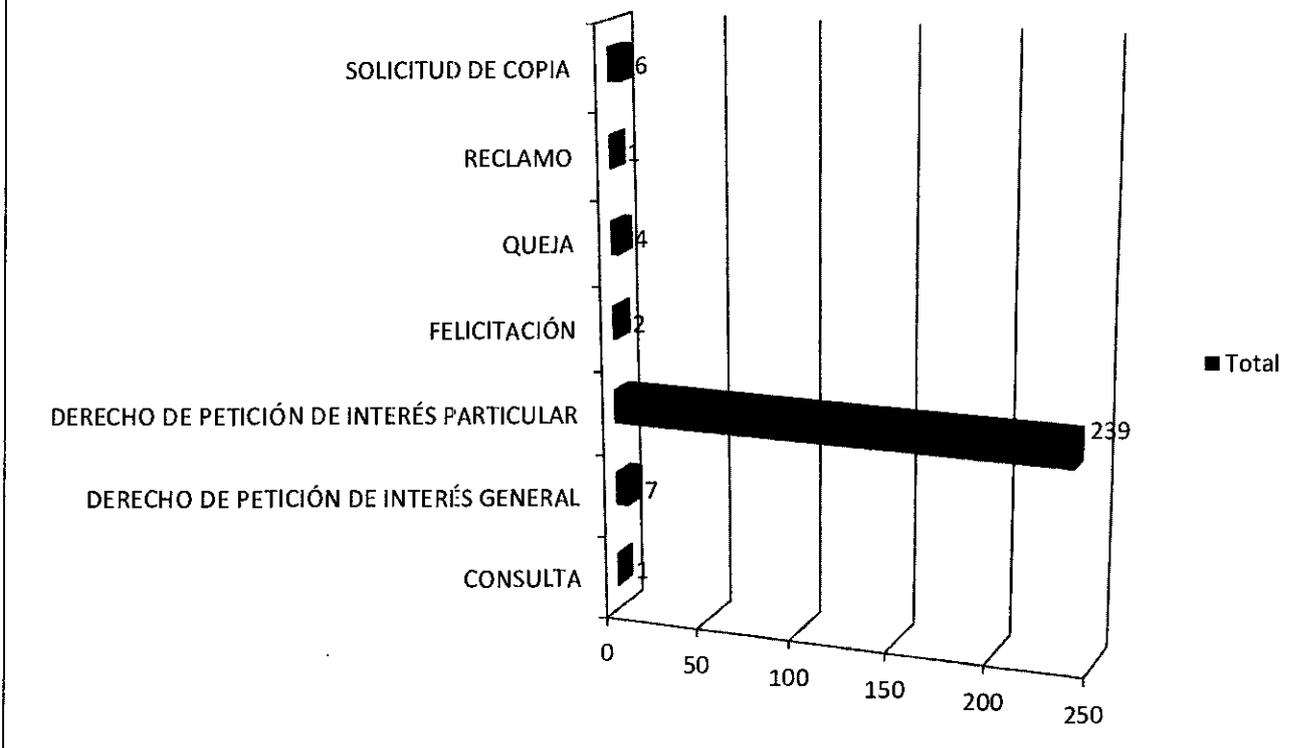


Caja de la  
Vivienda  
Popular

75 Años  
Construyendo historias de vida



## Tipologías o modalidades



Grafica 3. PQRSD por tipología  
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Para el mes de diciembre no existieron Solicitudes de Acceso a la Información Pública ante la Caja de la Vivienda Popular.

#### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Para este periodo, los subtemas más solicitados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos siendo el más relevante con una participación del 39,23% (102); seguido por Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 33,85% (88); y Subsidio para Mejoramiento de Vivienda con el 11,54% (30).

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Programa de reasentamientos humanos	102	39,23%
Titulación predial en estratos 1 y 2	88	33,85%

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



Caja de la  
Vivienda  
Popular

75 Años  
Construyendo historias de vida

F. 16



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

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Subsidio para mejoramiento de vivienda	30	11,54%
Atención y servicio a la ciudadanía	15	5,77%
Asistencia técnica para mejoras de vivienda	10	3,84%
Total 5 subtemas	245	94,23%
Otros subtemas	15	5,77%
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100,0%</b>

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 diciembre, ninguna petición fue trasladada por no competencia a otra entidad.

## 6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

## 7. PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERÍODO ACTUAL

De las 260 (100%) PQRSD recibidas en diciembre, el 25,77% (67) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo de recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 97,01% (65) de ellas.

De las anteriores 65 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, del 98,46% (64) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 1 (1,54%) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En total, de las recibidas en diciembre, se solucionaron 183 (100,00%) PQRSD, 65 (35,52%) se cerraron en el mismo periodo de presentación y 118 (64,48%) PQRSD se cerraron de forma anticipada, así la fecha de respuesta determinara que su solución debería ser en el siguiente mes.

En la siguiente tabla (Tabla No. 3), podemos observar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la dependencia que más PQRSD soluciono, con 76 (100%); de las cuales el 100% fueron solucionadas en los tiempos que determina la Ley.

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105884  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





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

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1) <sup>1</sup>	NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2) <sup>2</sup>	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Dirección de Reasentamientos Humanos	107	72	67,29%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	93	76	81,72%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	37	18	48,65%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	8	7	87,50%
Área de Servicio a la Ciudadanía	5	4	80,00%
Dirección Jurídica	5	4	80,00%
Sub Dirección Financiera	3	1	33,33%
Sub Dirección Administrativa	1	1	100,00%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	1	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>183</b>	<b>70,38%</b>

Tabla 3. PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación  
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

### 8. PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN LOS PERIODO(S) ANTERIOR(ES)

De los periodos anteriores (noviembre), se tienen 163 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en diciembre. De estas, 157 (96,32%) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 6 (3,68%) 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 Reasentamientos Humanos	61	61	100%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	52	52	100%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	31	31	100%

<sup>1</sup> Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en diciembre y que tenían fecha imperativa de solución en el mismo mes.

<sup>2</sup> Aquí se relacionan las PQRSD que se solucionaron en el mismo mes de presentación.

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: 3105664  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



F. 16  
↓



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

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQ. CERRADO POR DEPENDENCIA / TOTAL GENERAL
Dirección de Mejoramiento de Barrios	7	7	100%
Sub Dirección Financiera	6	6	100%
Dirección General	5	5	100%
Dirección Jurídica	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>

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 diciembre de 2018. Para el presente mes no se encontraron tres (3) tipologías con tiempos promedios de respuesta inoportunos.

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA						PROMEDIO X DEPENDENCIA
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 días hábiles)	FELICITACIÓN (15 días hábiles)	QUEJA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 días hábiles)	
Área de servicio a la ciudadanía		1,33	18,00				9,67
Dirección de mejoramiento de barrios	7,00	10,00		16,50			11,17
Dirección de mejoramiento de vivienda		9,23			7,00	11,00	9,08

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: 3105694  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la  
Vivienda  
Popular

75 Años  
Construyendo historias de vida



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA						PROMEDIO X DEPENDENCIA
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 días hábiles)	FELICITACIÓN (15 días hábiles)	QUEJA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 días hábiles)	
Dirección de reasentamientos humanos	10,00	8,57	1,00			6,33	6,48
Dirección de urbanizaciones y titulación	15,00	6,83				6,33	9,39
Sub dirección administrativa		7,00					7,00
Sub dirección financiera		9,71					9,71
Dirección general		12,00					12,00
Dirección Jurídica		7,00					7,00
<b>TOTAL</b>	<b>10,67</b>	<b>7,97</b>	<b>9,50</b>	<b>16,50</b>	<b>7,00</b>	<b>7,89</b>	<b>8,94</b>

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

La entidad para dar respuesta a las 346 PQRSD en el mes de diciembre tenía en promedio máximo de 14,17 días hábiles. Y como resultado de la gestión adelantada se logró dar respuestas las mencionadas PQRSD en tan solo 8,94 días hábiles; esto representa una eficiencia del 36,90%, permitiendo un ahorro de 5,23 días hábiles.

La tipología con mayor eficiencia en sus respuestas son los Derechos de Petición de Interés Particular, con un promedio de 46,90%. Y la dependencia que mejor gestiona las respuestas a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un promedio de 6,48 días hábiles.

Código: 208-SC-Fr-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

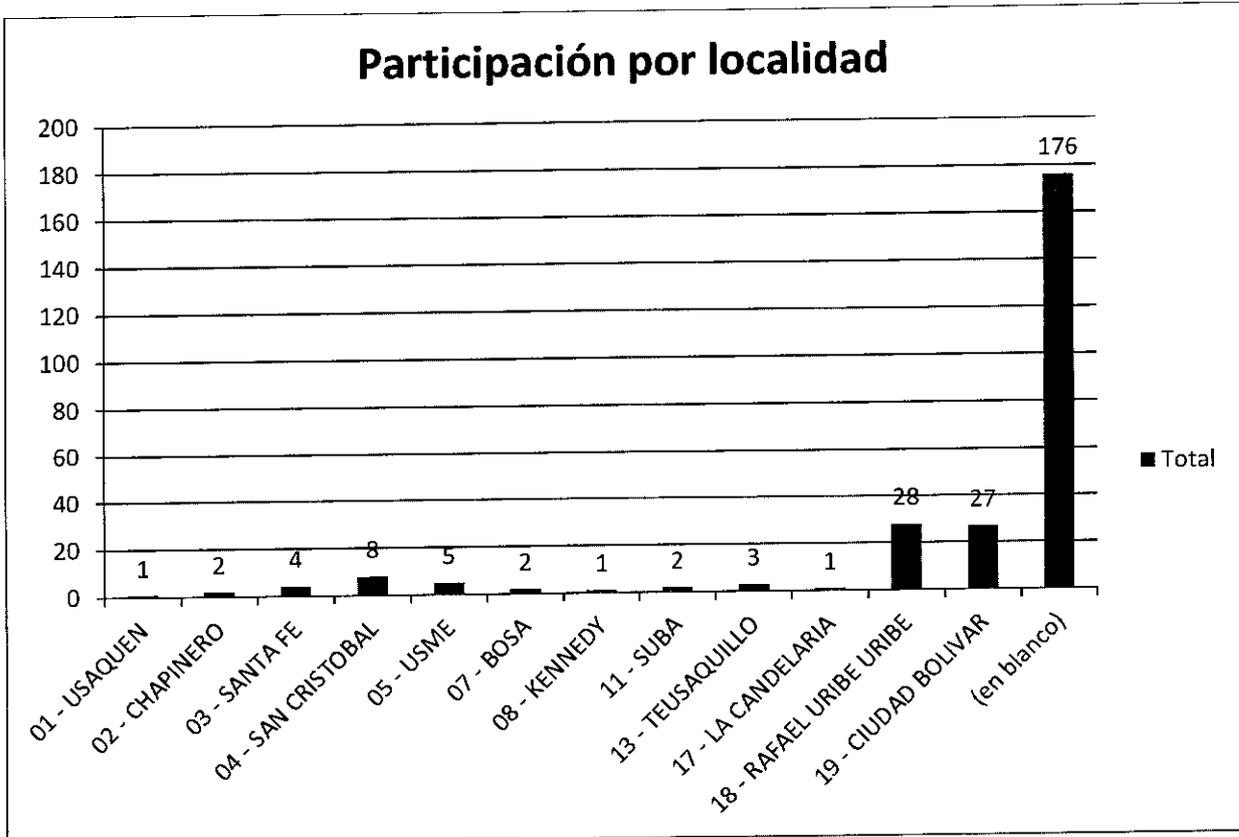


16.  
44



## 10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

Durante el mes de diciembre, de acuerdo a la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 260 PQRSD, demuestran que el 10,77% (28) provienen de la localidad de Rafael Uribe Uribe, el 10,38% (27) vienen de la localidad de Ciudad Bolívar.



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

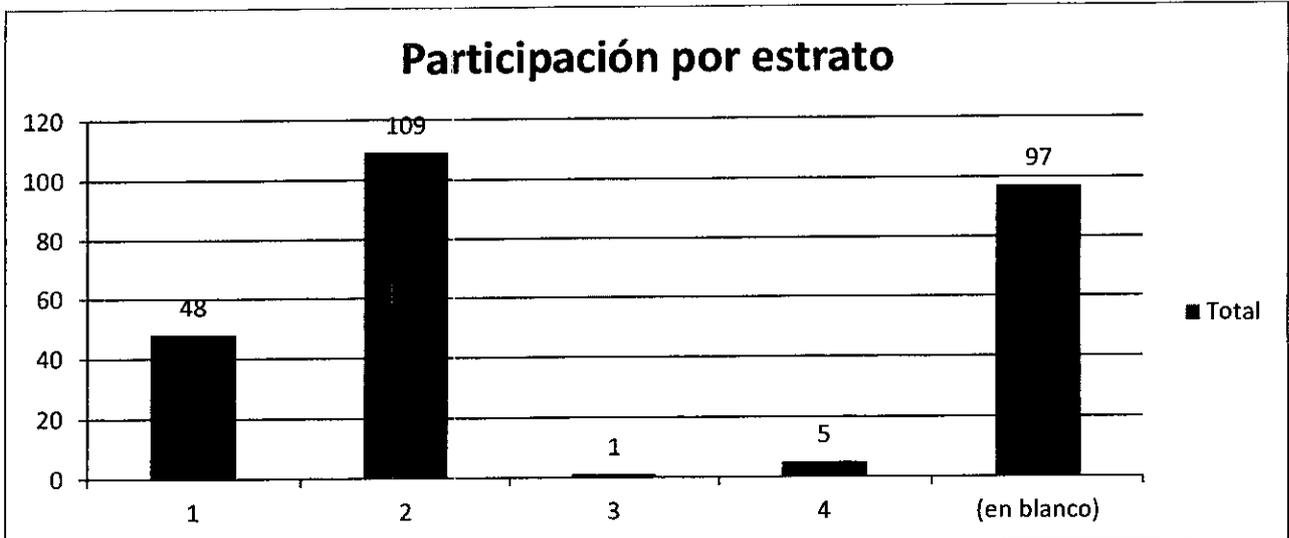
## 11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO

Dentro de la información reportada en las 260 PQRSD interpuestas en el mes de diciembre, la gran mayoría de los ciudadanos registraron su estrato socioeconómico donde prevalece el 1 y 2 con una participación del 18,46% y 41,92% (48 y 109) respectivamente, los cuales corresponden al grupo objetivo de la entidad.





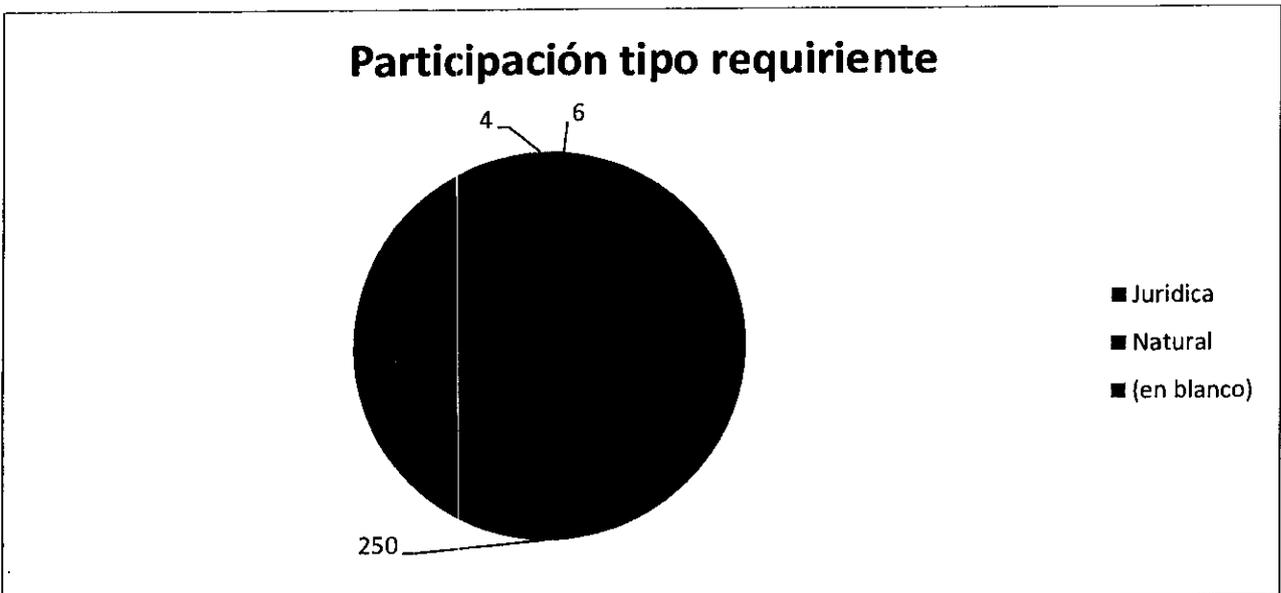
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular



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

## 12. TIPO DE REQUIRIENTE

De las 260 (100%) PQRSD interpuestas ante la CVP, el 96,15% (250) son personas naturales, el 2,31% (6) son personas jurídicas y el 1,54% (4) no suministraron esta información.



Grafica 6 PQRSD interpuestas por tipo de requeriente  
Fuente: SDQS

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3484520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la  
Vivienda  
Popular

75 Años  
Construyendo historia de vida

F. 16.  
R.



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

### 13. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

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	4	1,54%
Identificado	256	98,46%
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 6. PQRSD por calidad de requirente  
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

### 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En el mes de diciembre se recibieron 260 PQRSD, el canal escrito es el más utilizado con un total de 228 (87,69%) PQRSD. Y la tipología denominada como Derechos de Petición de Interés Particular fue la más interpuesta, con un total de 239 (91,92%) 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 Naváez Cortés - Contratista (030 de 2019)   
Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado grado 222-05   
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la  
Vivienda  
Popular

75 Años  
Construyendo historias de vida