



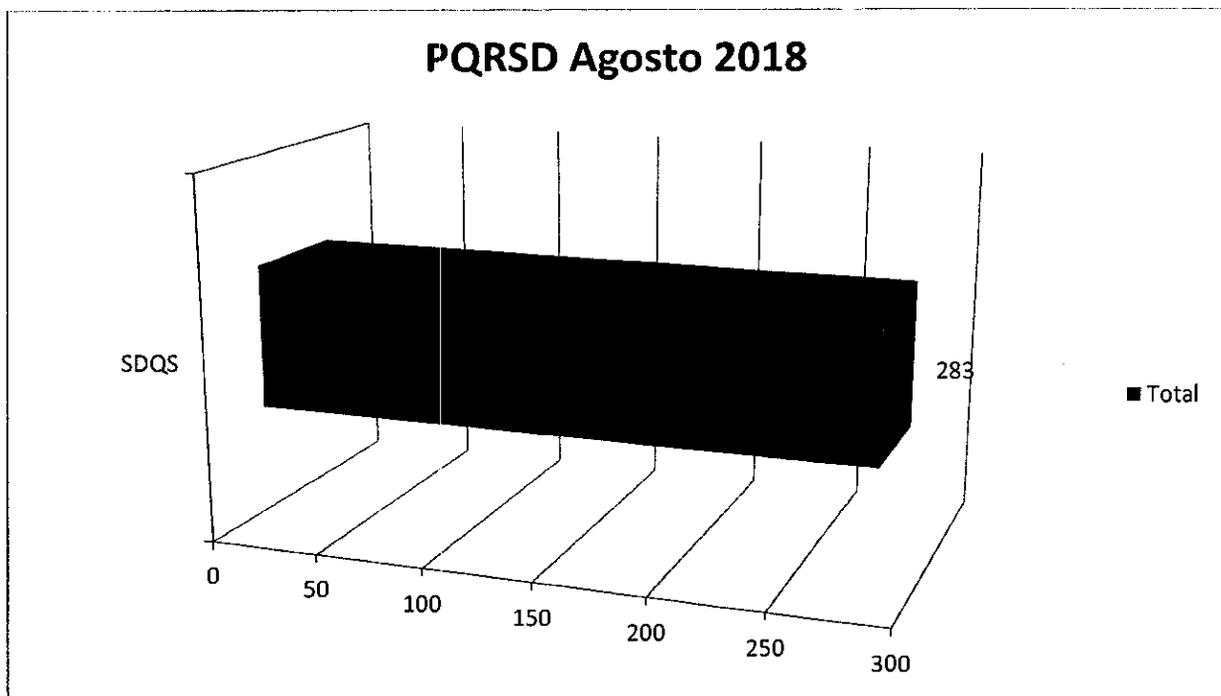
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular

# INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO AGOSTO 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 agosto del 2018

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

Durante agosto de 2018, se recibió un total de 283 PQRSD, las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010. En comparación con el mes anterior (julio), existió una reducción del 1,74% de PQRSD recibidas.



Gráfica 1. PQRSD recibidas en agosto  
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Código: 208-SC-FI-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

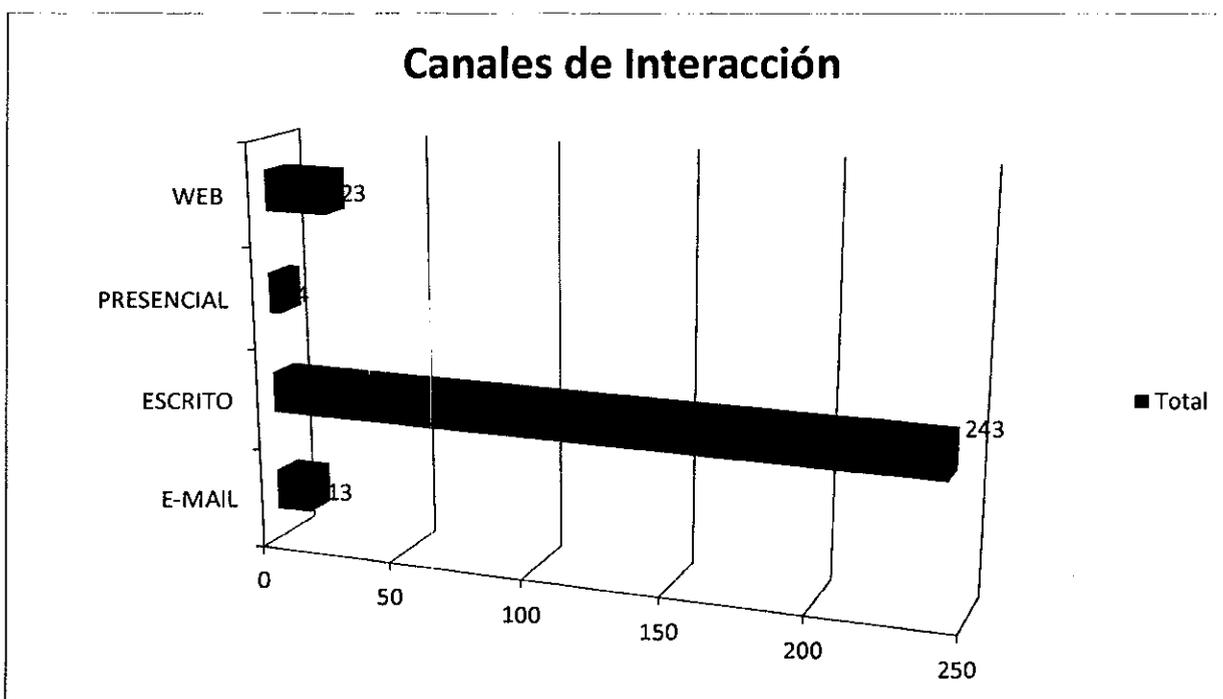




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

## 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 85,87% (243) y el canal Virtual (E-Mail y Web) con una participación del 12,72% (36) del total de peticiones registradas. Proporcionalmente frente al mes anterior, existió una reducción del 9,46% frente al canal Escrito.



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

## 3. TIPOLOGÍAS

Del total de PQRSD (283) recibidas en agosto, el Derecho de Petición de Interés Particular (DPIP) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 90,46% (256). Algo lejos se ubica la Solicitud de Copia (SC) con una participación del 4,59% (13) y el Derecho de Petición de Interés General (DPIG), al igual que la Consulta (C), ambas con una participación de 1,77% (5).

En lo transcurrido del año 2018, de enero a agosto, la tipología DPIP, posee un promedio acumulado de 89,13% de aceptación y usabilidad por parte de la ciudadanía.

Código: 208-SC-FI-02  
Versión: 2  
Vigente: 19/09/2017

Calle 34 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 2105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

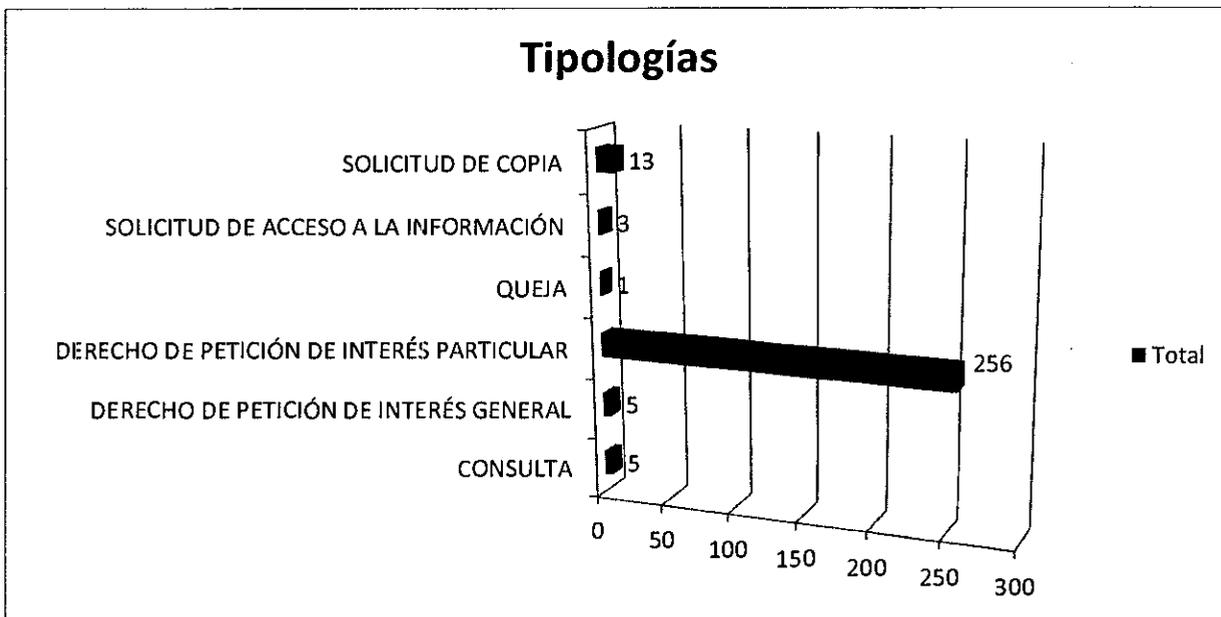


Caja de la  
Vivienda  
Popular

75 Años  
Construyendo historias de vida



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



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 acceso a la información pública recibidas por la Entidad:

- Número de solicitudes de información recibidas 3
- 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: Titulación Predial en Estratos 1 y 2 siendo el más relevante con una participación del 7,07% (20) y el Programa de Reasentamientos Humanos, al igual que el Subsidio para Mejoramiento de Vivienda con el 3,89% cada uno.

SUBTEMA	TOTAL	%
(en blanco)	224	79,15
Titulación predial en estratos 1 y 2	20	7,07
Subsidio para Mejoramiento de Vivienda	11	3,89
Programa de Reasentamientos Humanos	11	3,89

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

Handwritten initials or signature.



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

SUBTEMA	TOTAL	%
Atención y servicio a la ciudadanía	9	3,18
Total 5 subtemas	273	96,47
Otros Subtemas	10	3,53
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>283</b>	<b>100,00</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 agosto, dos (2) fueron trasladadas por no competencia; ambas siendo remitidas a la Secretaría Distrital del Hábitat.

ENTIDAD	TOTAL	%
Secretaría Distrital del Hábitat	2	0,71
Total	2	0,71

Tabla 2. PQRSD interpuestas por subtemas  
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## 6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

## 7. PQRSD CERRADAS PERÍODOS ACTUAL

De las 283 (100%) PQRSD recibidas en agosto, el 33,22% (94) deben responderse antes de finalizar el mismo periodo. De estas últimas, se logró generar y entregar respuestas al 93,62% (88) de ellas.

Ahora bien, en agosto se solucionaron y cerraron 310 (100%) PQRSD. De las anteriores, 136 (43,87%) se solucionaron de manera oportuna, y tan solo 24 (7,74%) se solucionaron por fuera de los tiempos que determina la ley, pero ambas cifran dentro del mismo mes de recepción. Ahora bien, de manera anticipada se solucionaron 72 (23,23%) PQRSD, así ellas tuvieran vencimiento en el(los) siguiente(s) mes(es).

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: 2105684  
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.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular

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 Reasentamientos Humanos	92	60	66,67%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	92	40	43,48%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	51	28	54,90%
Sub Dirección Financiera	25	21	84,00%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	10	5	50,00%
Dirección Jurídica	5	1	20,00%
Área de Servicio a la Ciudadanía	3	0	0,00%
Dirección de General	2	2	100,00%
Sub Dirección Administrativa	2	2	100,00%
Oficina TIC	1	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>160</b>	<b>56,54%</b>

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

En la tabla No. 3, podemos observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos fue la dependencia que más PQRSD soluciono, con 60 (100%); de las cuales 25 (41,67%) se respondieron cumpliendo los tiempos que determina la ley y 7 (11,67%) por fuera de los tiempos máximos que establece la ley. Por ultimo, 28 (46,66%) fueron solucionadas de manera anticipada ya que tenían vencimiento en el mes de septiembre de 2018.

## 8. PQRSD CERRADAS DE PERÍODOS ANTERIORES

De los meses de junio y julio llegan 150 (100%) PQRSD que no fueron solucionadas en los mencionados meses, 2 (1,33%) de junio y 148 (98,67%) corresponden a julio.

De estas 150 PQRSD se dio solución al 100,00% de ellas. Y de las anteriores, el 84,00% (126) se respondieron de manera oportuna y el 16,00% (24) se solucionaron por fuera de los tiempos que establece la Ley.

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

Calle 34 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3464520  
Fax: 2105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la  
Vivienda  
Popular

75 Años  
Construyendo historias de vida

Handwritten signature and initials.



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

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES (1)	NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES (2)	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	65	65	100%
Dirección de Reasentamientos Humanos	50	50	100%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	14	14	100%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	10	10	100%
Subdirección Financiera	5	5	100%
Dirección General	3	3	100%
Sub Dirección Administrativa	2	2	100%
Dirección de Gestión Corporativa y Cid	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. PQRSD cerradas del periodo anterior en el periodo actual  
Fuente: SDQS

En la tabla No. 4, podemos observar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la dependencia que más PQRSD soluciono. De estas el 81,54% (53) PQRSD fueron solucionadas de manera oportuna y tan solo 18,46% (12) fueron solucionadas por fuera de los tiempos que establece la Ley.

## 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 agosto de 2018. Para el presente mes se encontraron en promedio cinco (5) tipologías con tiempos inoportunos.

Podemos determinar que las 10 dependencias o áreas de la entidad que dieron respuesta a las 310 PQRSD, emplearon 10,24 días hábiles, de los 13,00 días hábiles promedio máximo que tienen para dar solución a las mismas. Lo anterior indica que existió un ahorro promedio del 21,25%, en el tiempo de respuesta.

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

Handwritten signature or initials.



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

TABLA No. 2 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABILES						
DEPENDENCIA	TIPOLOGIA					
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 DIAS HABILES)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DIAS HABILES)	QUEJA (15 DIAS HABILES)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 DIAS HABILES)	SOLICITUD DE COPIA (10 DIAS HABILES)	PROMEDIO X DEPENDENCIA (DIAS HABILES)
Dirección de gestión corporativa y cid		17,00				17,00
Dirección de mejoramiento de barrios	4,00	8,69	17,00			9,90
Dirección de mejoramiento de vivienda		7,95		7,00	7,50	7,48
Dirección de reasentamientos humanos	11,50	10,77			10,50	10,92
Dirección de urbanizaciones y titulación	23,00	12,92		13,00	7,11	14,01
Oficina TIC				1,00		1,00
Sub dirección administrativa		11,50				11,50
Sub dirección financiera		6,27				6,27
Dirección General		7,80				7,80
Dirección jurídica		10,00				10,00
<b>TOTAL</b>	<b>12,83</b>	<b>10,32</b>	<b>17,00</b>	<b>7,00</b>	<b>8,37</b>	<b>10,24</b>

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

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: 3105654  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la  
Vivienda  
Popular

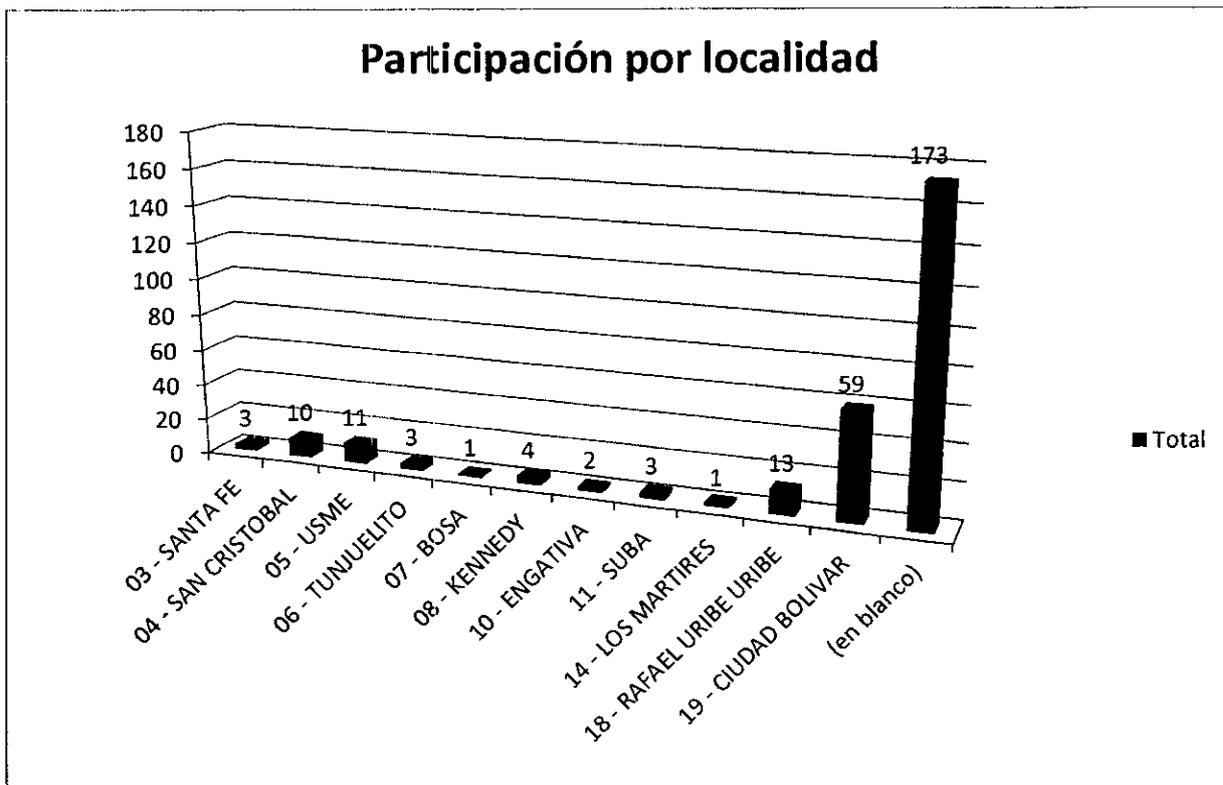
75 Años  
Construyendo historias de vida



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

## 10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

La localidad que más solicitud de PQRSD interpuso ante la Caja de la Vivienda Popular durante el mes de Agosto fue la de Ciudad Bolívar, con un 20,85% (59), seguida por la localidad de Rafael Uribe Uribe con un 4,59% (13).



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

## 11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO

Dentro de la información reportada la gran mayoría de los ciudadanos no registraron su estrato socioeconómico en las PQRSD. Sin embargo, las personas que consignaron la información, pertenecen al estrato 1 y 2. Algo que es acorde a la misionalidad de la entidad.

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 2105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

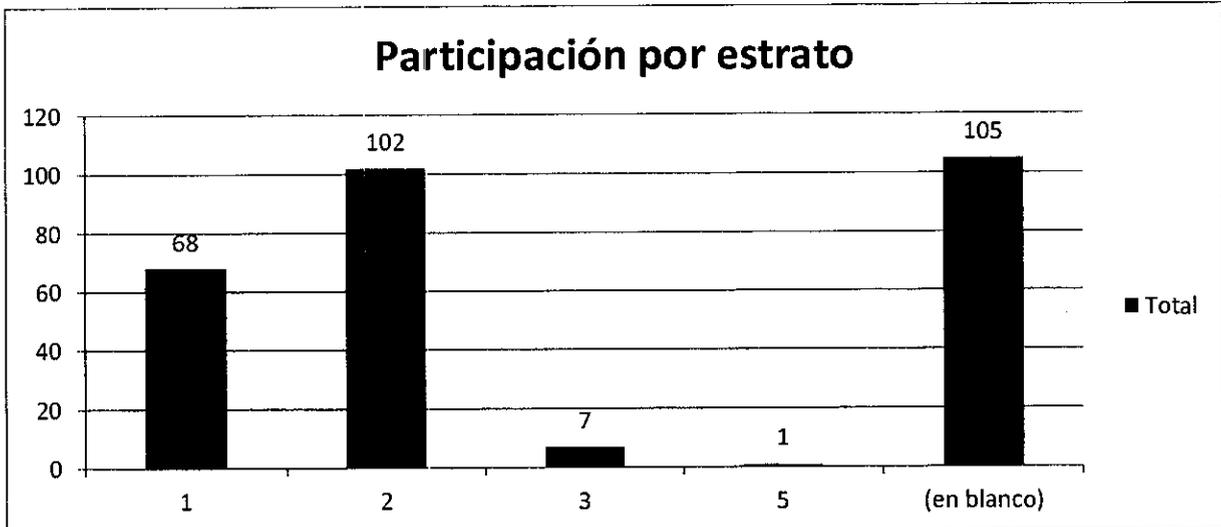


Caja de la  
Vivienda  
Popular

75 Años  
Construyendo historias de vida



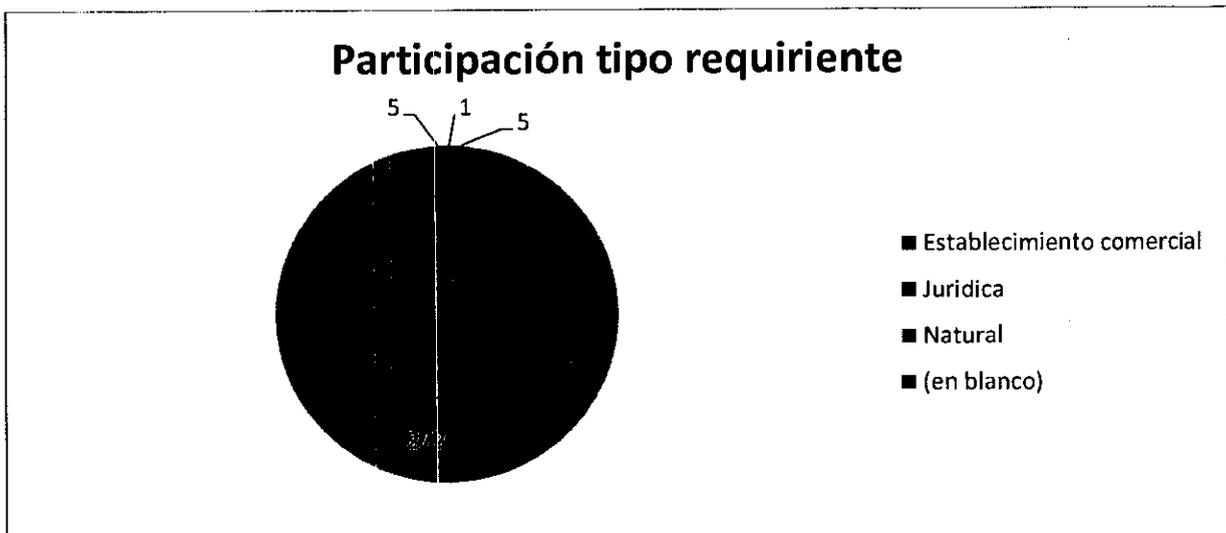
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular



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

## 12. TIPO DE REQUIRIENTE

De las 283 PQRSD interpuestas ante la CVP, el 96,11% (272) son personas naturales, seguido por las Personas Jurídicas con el 1,77% (5), un (1) Establecimiento Comercial que representa el 0,35%. Y tan solo 1,77% (5) no suministraron esta información.



Grafica 6. PQRSD interpuestas por tipo de requiriente  
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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: 2105684  
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

### 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	5	1,77%
Identificado	278	98,23%
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>

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

Para el mes de agosto, de las cinco (5) PQRSD interpuestas por peticionarios anónimos, se dio respuesta al 20% (1) de ellas atendiendo los tiempos que determina la Ley.

### 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

283 fueron las PQRSD recibidas en agosto, lo que representa una disminución del 1,74% frente al mes anterior. Igual que en los meses anteriores, el canal escrito es el más utilizado con un total de 243 (85,87%) PQRSD. Y la tipología denominada como Derechos de Petición de Interés Particular fue la más interpuestas, con un 90,46% (256). Para este mes el Programa de Reasentamientos Humanos y Urbanizaciones y Titulación, con las dependencias más requerida en las PQRSD, con un 32,51% (92), cada una. Y dependiendo del número de PQRSD que se presenten en el mes, se puede disminuir o incrementar los tiempos de respuesta; que para el mes de agosto se ubicó en 10,24 días hábiles promedio de los 13,00 días hábiles máximo promedio permitidos por la ley. Lo que representa un ahorro promedio de 21,25%.

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 dependencia por dependencia.

**CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA**  
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboro: Roberto Carlos Narvaez Cortes – Contrato # 47 de 2018  
Cesar Arbey Combita Cáceres - (Profesional Especializado-N-222-05)  
Reviso: Darryn Calderón Trujillo – Contrato #281 de 2018

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

