



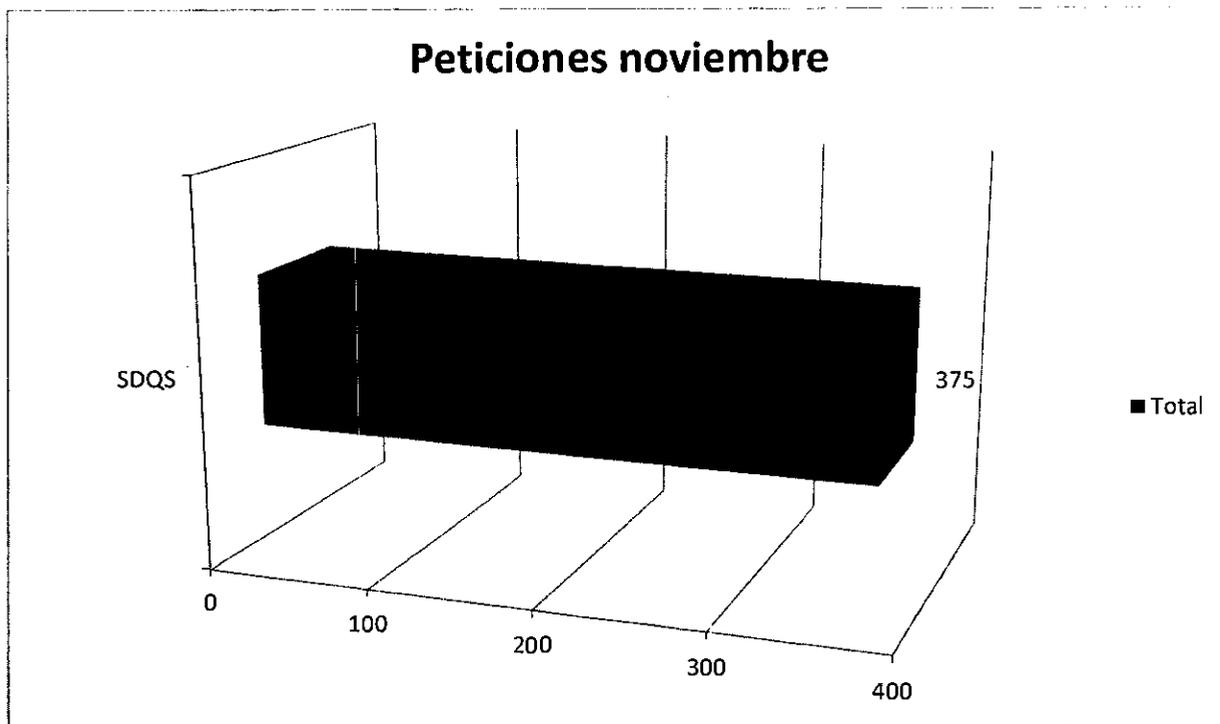
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

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



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

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

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3404320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

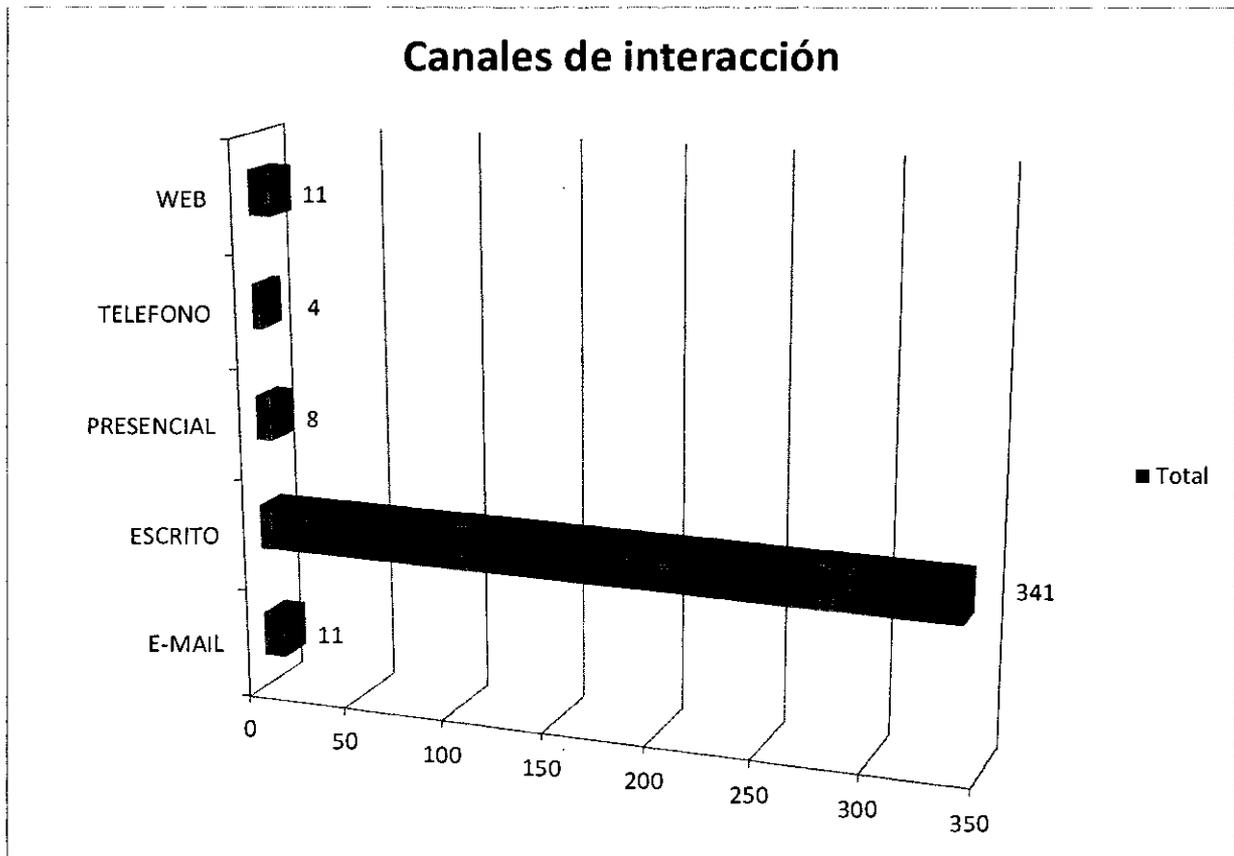
75 Años
Construyendo historias de vida



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

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 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

3. 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).

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: 2105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



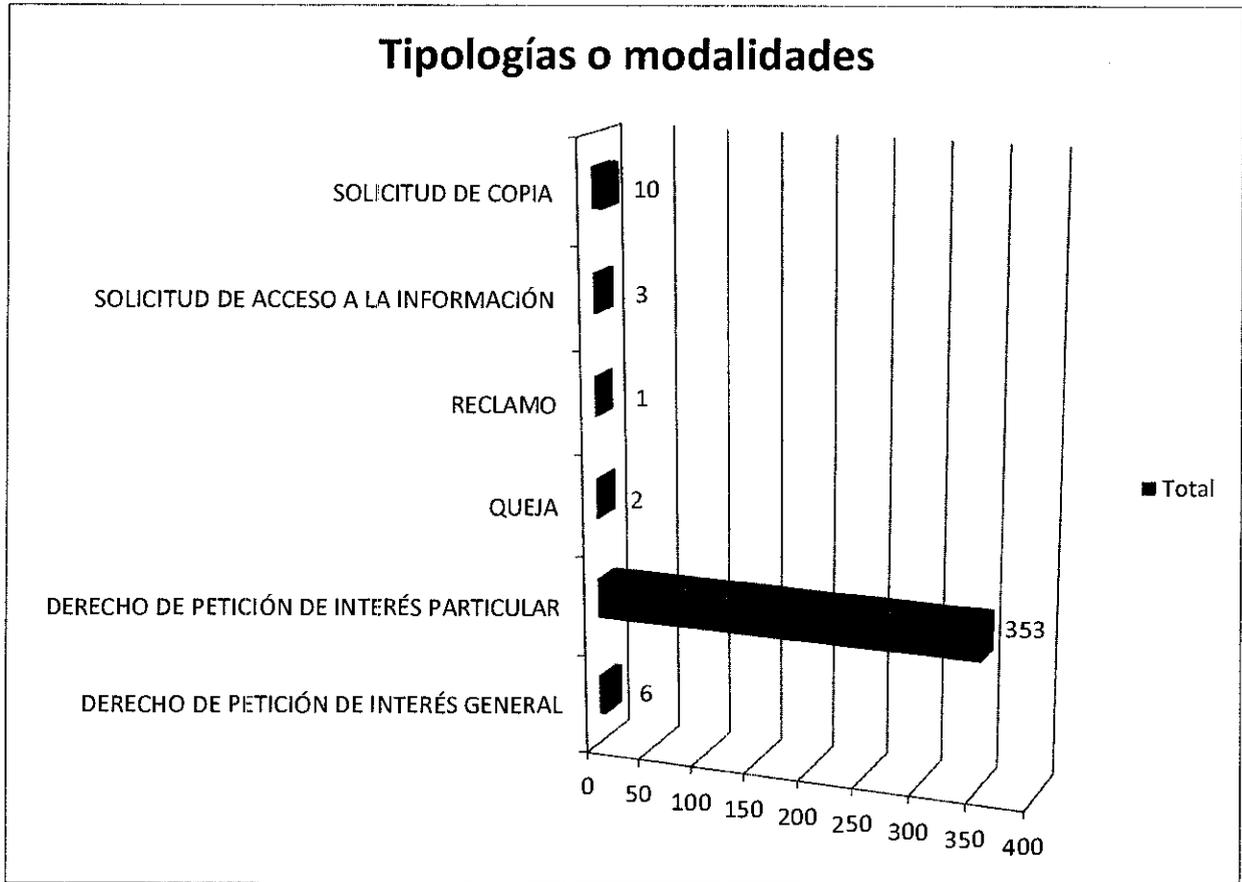
Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida



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

Tipologías o modalidades



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

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 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).

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





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

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

5. 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

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

En el mes de noviembre 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 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.

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





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

De las anteriores 91 (100%) PQRSD cerradas, 87 (95,60%) se solucionaron de manera oportuna y 4 (4,40%) se les generó 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	NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2) 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 solucionó, 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 Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en noviembre y que tenían fecha imperativa de solución en el mismo mes.

² 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: 3105684
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

8. 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%) fueron solucionadas de manera oportuna y tan solo 4 (3,39%) se resolvieron por fuera de los términos que establece 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 meses anteriores (octubre), obtuvieron una eficacia del 100% en la emisión de las respuestas.

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 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.

Código: 208-SC-F-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





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

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 gestiona las respuestas a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un promedio de 8,95 días hábiles.

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
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



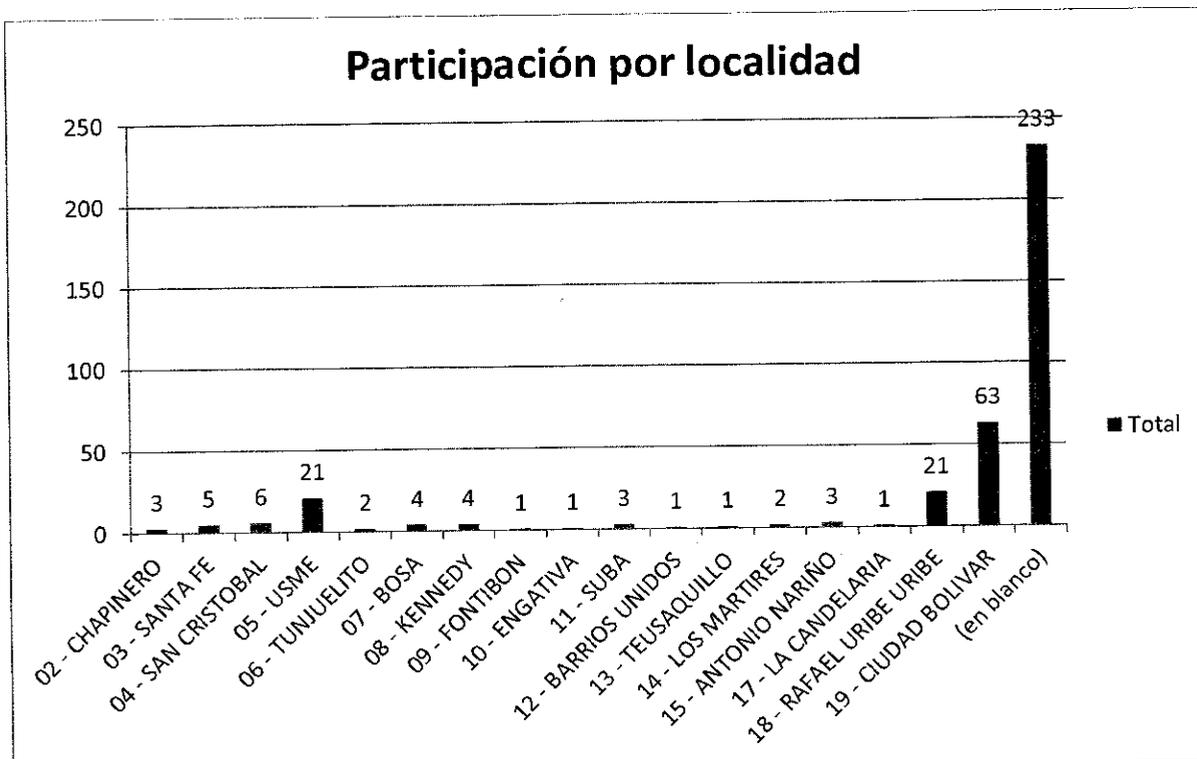
Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida



10. 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 Bolívar, el 11,20% (42) vienen de las localidades de Rafael Uribe Uribe y Usme.



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

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO

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

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
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

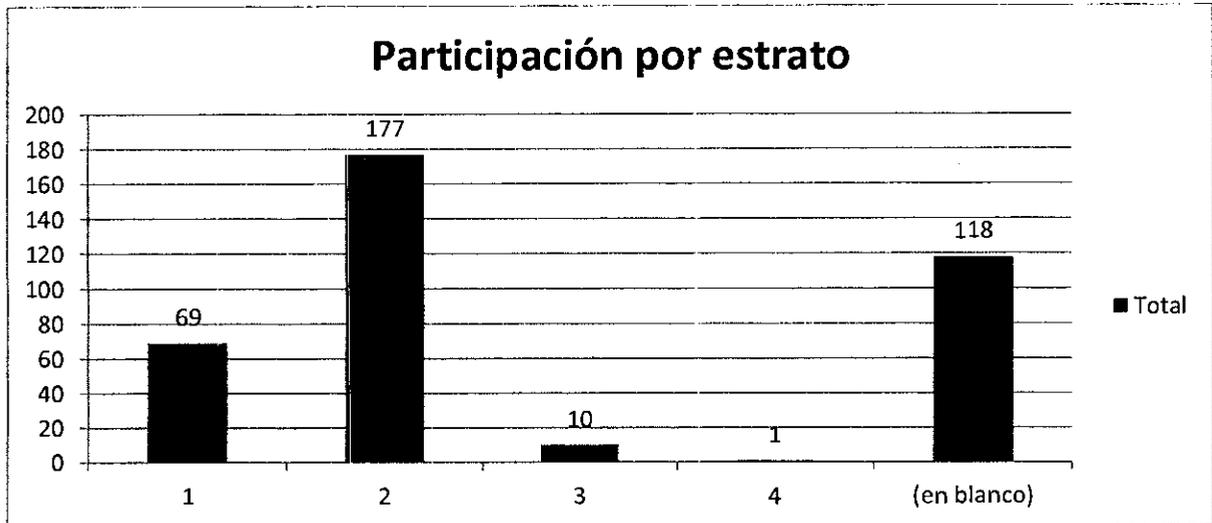


Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida



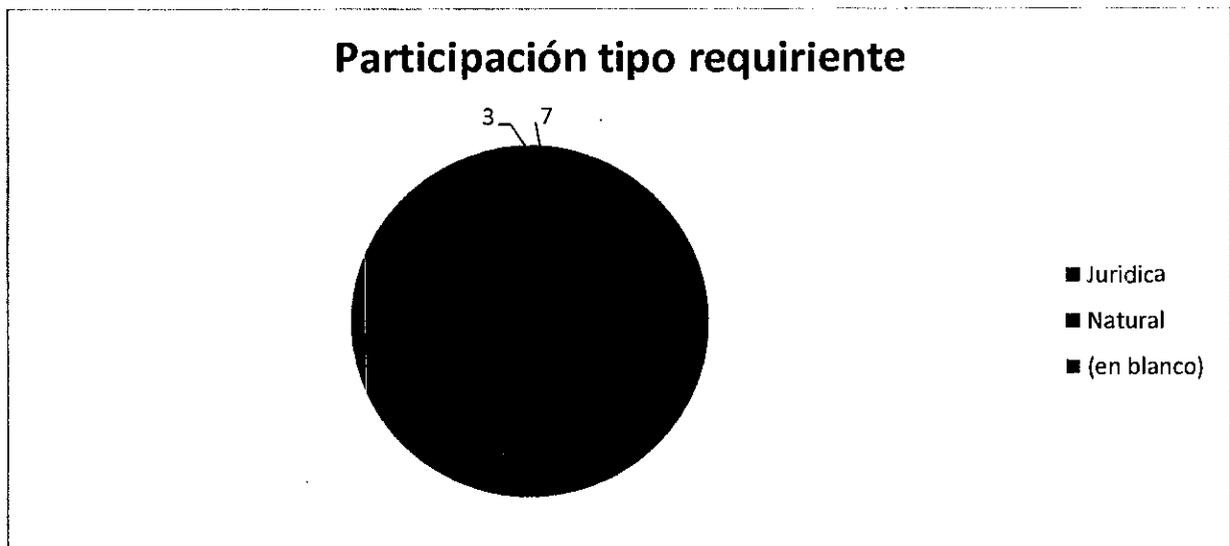
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular



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

12. 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 jurídicas y el 0,8% (3) no suministraron esta información.



Grafica 6 PQRSD interpuestas por tipo de requiriente
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: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
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	3	0,80%
Identificado	372	99,20%
TOTAL	375	100,0%

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

14. 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 ✓
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (281 de 2018) ✓

Código: 208-SC-Ft-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

