



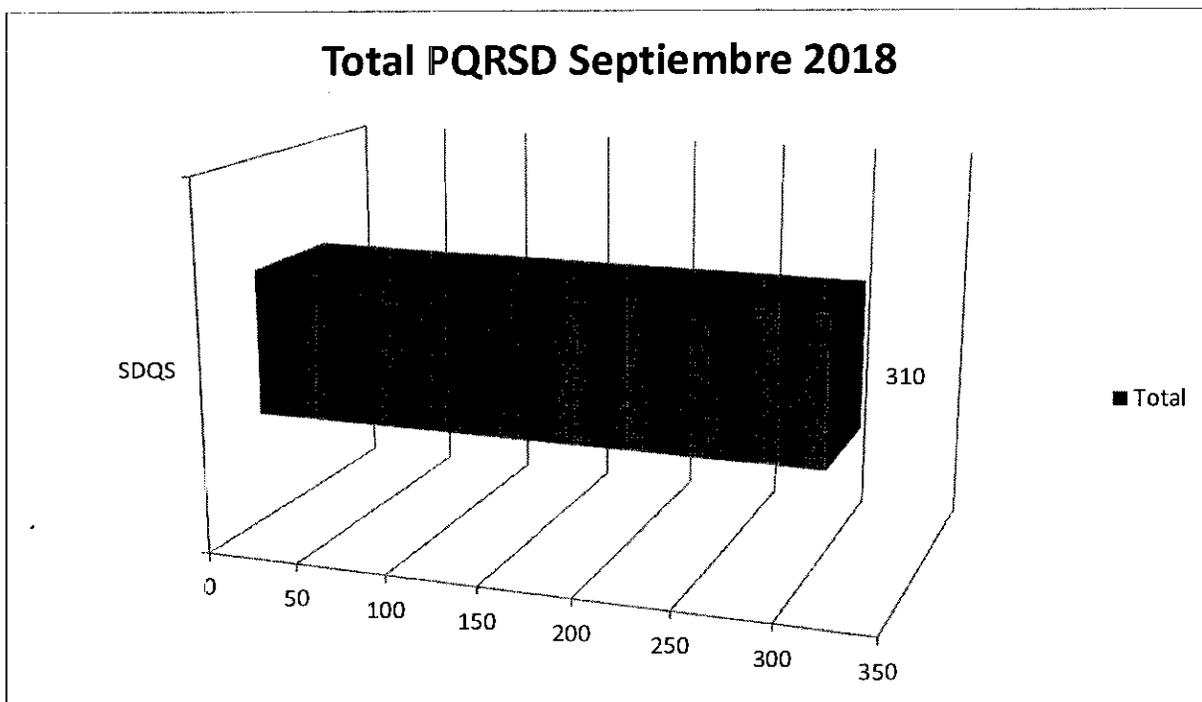
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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

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

Durante septiembre de 2018, se recibió un total de 310 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 (agosto), existió un incremento 109,54% de PQRSD recibidas.



Grafica 1. PQRSD recibidas en septiembre
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: 3494320
FAX: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajeviviendapopular.gov.co

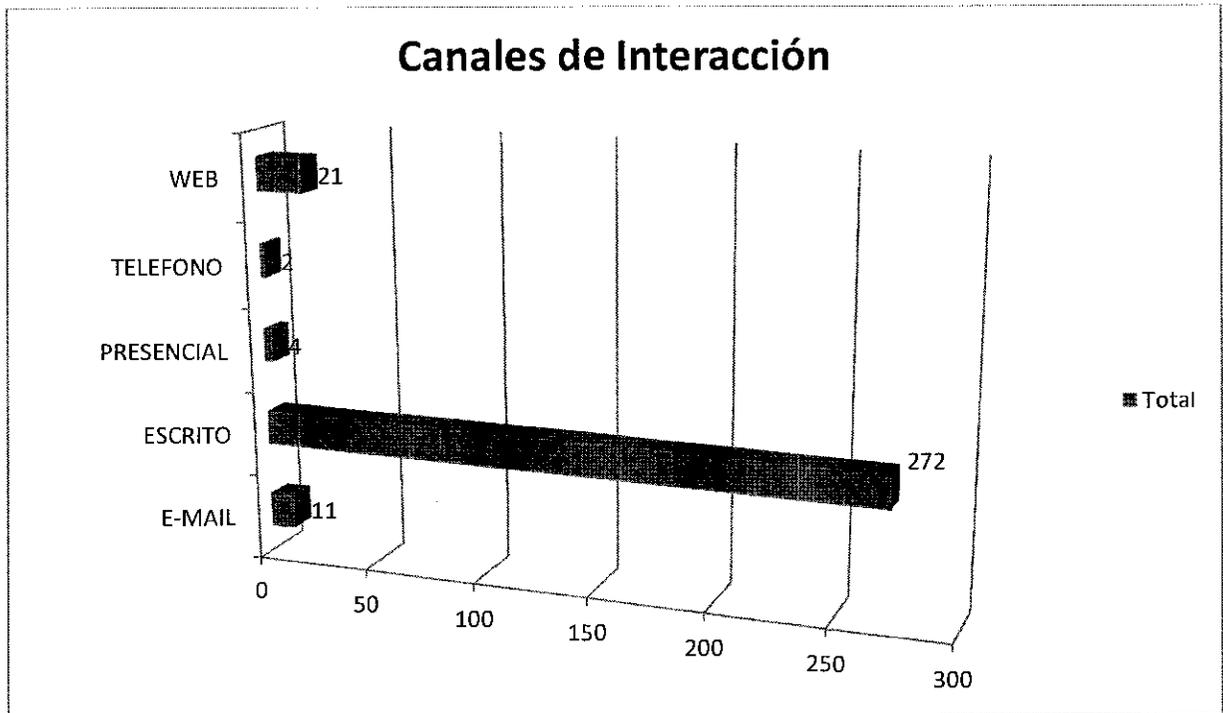


16
e



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 87,74% (272) y los canales Web y E-mail con una participación del 10,32% (32) del total de peticiones registradas. Proporcionalmente frente al mes anterior, existió un incremento del 111,93% frente al canal Escrito.



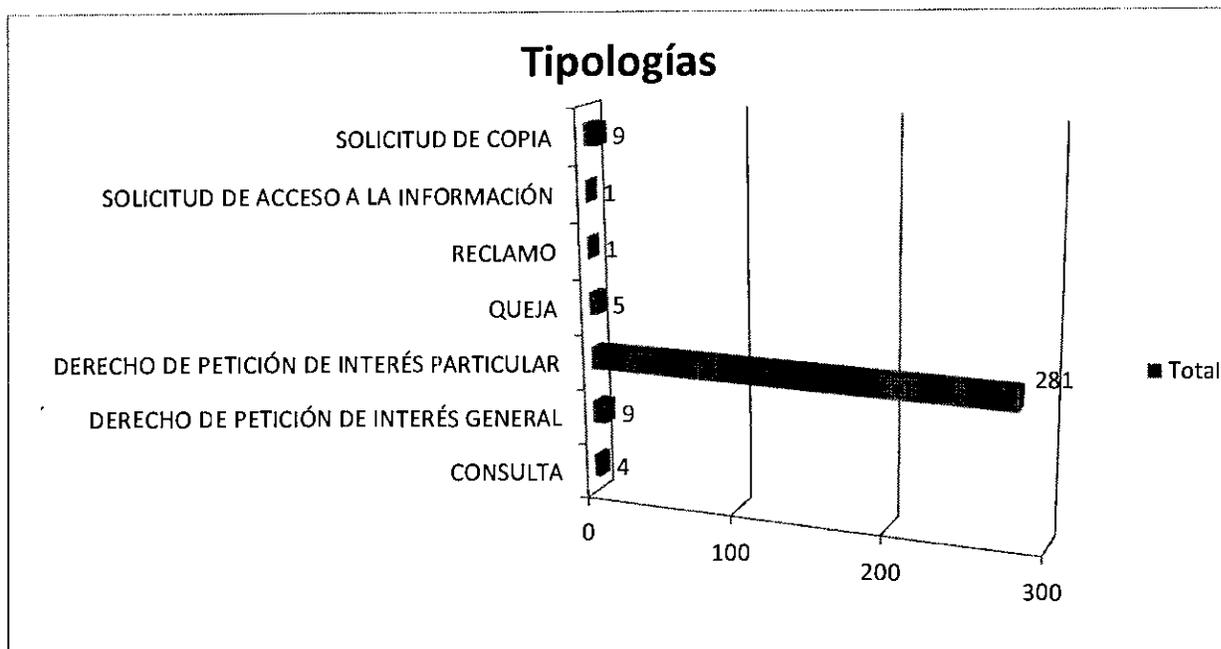
Gráfica 2. PQRSD recibidas por los canales de atención
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3. TIPOLOGÍAS

Del total de PQRSD (310) recibidas en septiembre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 90,65% (281), seguida de la Solicitud de Copia y el Derecho de Petición de Interés General con una participación del 2,90% (9) cada una.

En lo transcurrido del año 2018, de enero a septiembre, la tipología DPIP, posee un promedio acumulado de 89,30% de aceptación y usabilidad por parte de la ciudadanía.

270



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 1
- 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 40,32%; seguido por Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 29,03%; y Subsídío para Mejoramiento de Vivienda con el 14,19%.

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Programa de Reasentamientos Humanos	125	40,32
Titulación predial en estratos 1 y 2	90	29,03
Subsidio para Mejoramiento de Vivienda	44	14,19

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: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



FB

2



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

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Obras de intervención en Mejoras de Barrios	15	4,84
Atención y servicio a la ciudadanía	10	3,23
Total 5 subtemas	284	91,61
Otros Subtemas	26	8,39
TOTAL	310	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 septiembre, seis (6) fueron trasladadas por no competencia; como se plasma a continuación:

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Secretaría Distrital del Hábitat	2	33,33
Empresa de Acueducto de Bogotá - EAB	1	16,67
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	1	16,67
Secretaría Distrital de Integración Social	1	16,67
Secretaría Distrital de Salud	1	16,67
TOTAL	6	100,00

Tabla 2. PQRSD trasladadas por no competencia
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

7. PQRSD CERRADAS PERÍODO ACTUAL

De las 310 (100%) PQRSD recibidas en septiembre, el 14,84% (46) deben responderse antes de finalizar el mismo periodo. De estas últimas, se logró generar y entregar respuestas al 95,65% (44) de ellas.

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





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

Ahora bien, en septiembre se solucionaron y cerraron 279 (100%) PQRSD. De las anteriores, 122 (43,73%) se solucionaron de manera oportuna, y tan solo 36 (12,90%) se solucionaron por fuera de los tiempos que determina la ley, pero ambas cifras dentro del mismo mes de recepción. Ahora bien, de manera anticipada se solucionaron 121 (43,37%) PQRSD, así ellas tuvieran 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 reasentamientos humanos	121	73	60,33%
Dirección de urbanizaciones y titulación	94	32	34,04%
Dirección de mejoramiento de vivienda	50	29	58,00%
Dirección de mejoramiento de barrios	13	8	61,54%
Sub dirección financiera	13	11	84,62%
Área de servicio a la ciudadanía	8	6	75,00%
Dirección jurídica	7	2	28,57%
Sub dirección administrativa	3	0	0,00%
Dirección general	1	1	100,00%
TOTAL	310	162	52,26%

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 Reasentamientos Humanos fue la dependencia que más PQRSD soluciono, con 73 (100%); de las cuales 18 (24,66%) se respondieron cumpliendo los tiempos que determina la ley y 1 (1,37%) por fuera de los tiempos máximos que establece la ley. Y, por último, 54 (73,97%) fueron solucionadas de manera anticipada ya que tenían vencimiento en el mes de octubre de 2018.

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

Del mes de agosto llegan 118 (100%) PQRSD las cuales debían ser solucionadas antes de finalizar el mes de septiembre, de las cuales se dio solución al 96,61% (114). De estas últimas, 2 (1,75%) tenían fecha de vencimiento en agosto, 81 (71,05%) se solucionaron de manera oportuna y 31 (27,19%) se solucionaron por fuera de los tiempos

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

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3484320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajeviviendapopular.gov.co



F6

24



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 Urbanizaciones y Titulación	52	50	96,15%
Dirección de Reasentamientos Humanos	32	32	100,00%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	19	19	100,00%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	5	5	100,00%
Sub-Dirección Financiera	4	4	100,00%
Dirección Jurídica	3	3	100,00%
Área de Servicio a la Ciudadanía	3	1	33,33%
TOTAL	118	114	96,61%

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 septiembre de 2018. Para el presente mes se encontraron en promedio dos (2) tipologías con tiempos inoportunos.

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA						PROMEDIO X DEPENDENCIA (DÍAS HÁBILES)
	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 COPIA (10 DÍAS HÁBILES)	
Área de Servicio a la Ciudadanía	2,00		4,80		0,00		3,40
Dirección de Mejoramiento de barrios		10,50	8,73				9,61
Dirección de Mejoramiento de vivienda	7,33		6,49			5,00	6,27

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





DEPENDENCIA	TIPOLOGIA						PROMEDIO X DEPENDENCIA (DÍAS HÁBILES)
	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 COPIA (10 DÍAS HÁBILES)	
Dirección de Reasentamientos Humanos		13,00	9,08	12,50		10,00	11,15
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	27,00	18,00	13,07			8,00	16,52
Sub Dirección Financiera	9,00		5,57				7,29
Dirección General			6,00				6,00
Dirección Jurídica			8,75	16,00			12,38
TOTAL	11,33	13,83	7,81	14,25	0,00	7,67	10,04

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

Con la anterior tabla podemos determinar que las 8 dependencias o áreas de la entidad que dieron respuesta a las 279 PQRSD, emplearon 10,04 días hábiles, de los 16,67 días hábiles promedio máximo que tienen para dar solución a las mismas. Lo anterior indica que existió un ahorro promedio del 39,75%, en el tiempo de respuesta.

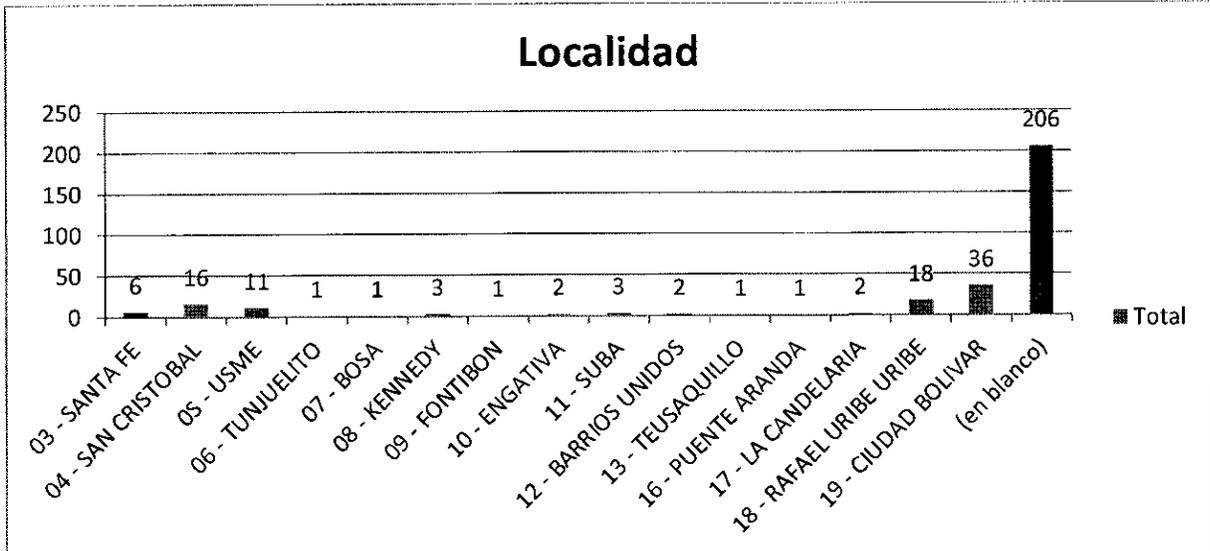
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

Durante el mes de septiembre y de acuerdo a la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 310 PQRSD, demuestran que el 11,61% (36) provienen de la localidad de Ciudad Bolívar, el 5,81% (18) vienen de Rafael Uribe Uribe y el 5,16% (16) habitan la localidad de San Cristóbal.

FT



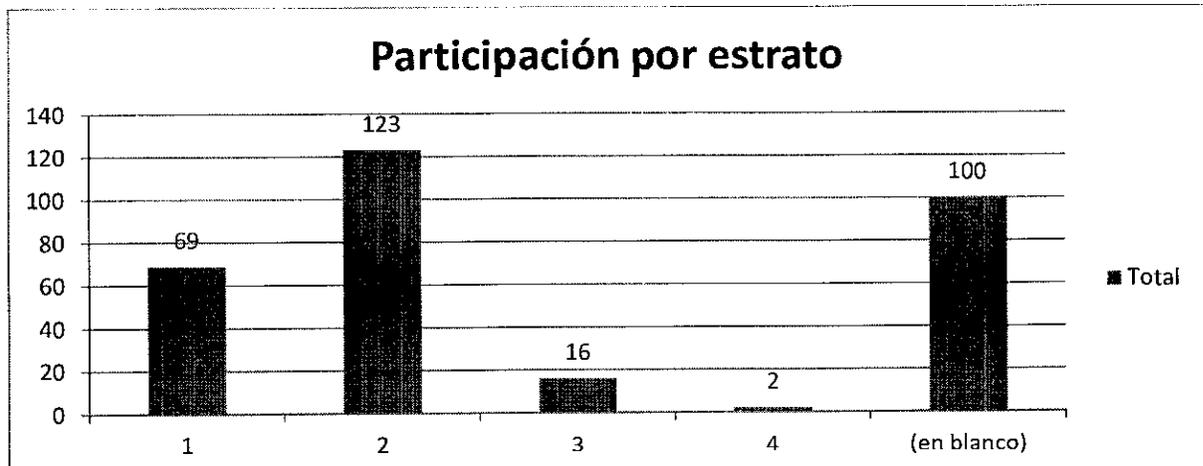
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular



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

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO

Dentro de la información reportada en las 310 PQRSD interpuestas en el mes de septiembre, la gran mayoría de los ciudadanos registraron su estrato socioeconómico en las como Estrato 2 seguido por el Estrato 1, con una participación del 39,68% y 22,26% respectivamente.



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

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



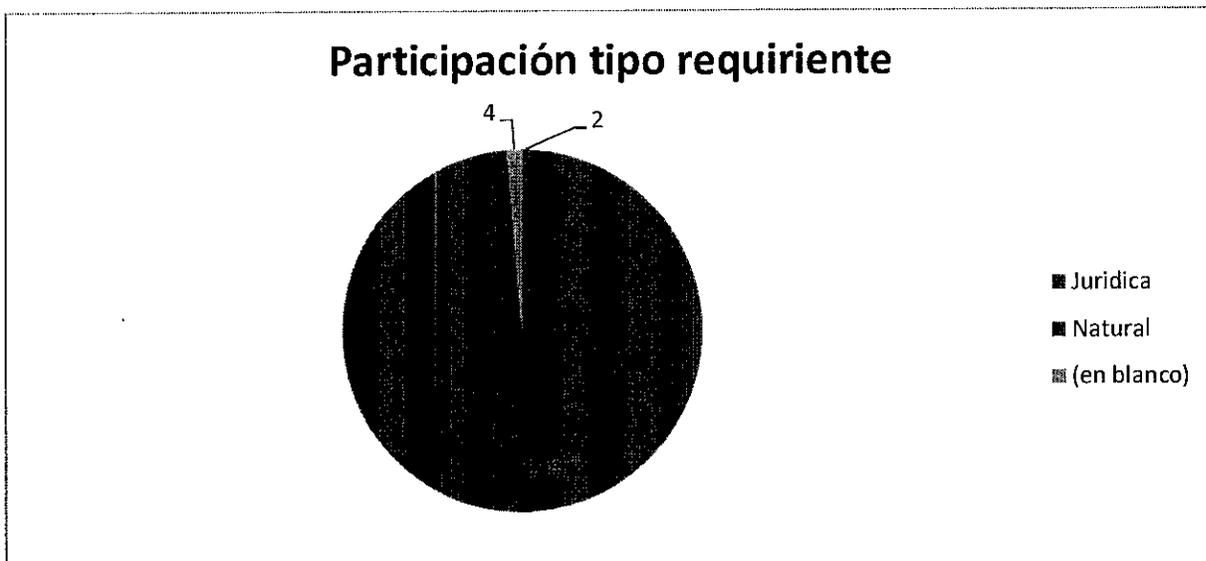
Handwritten signature



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

12. TIPO DE REQUIRIENTE

De las 310 (100%) PQRSD interpuestas ante la CVP, el 98,06% (304) son personas naturales, el 0,65% (2) son personas jurídicas y el 1,29% (4) no suministraron esta información.



Grafica 6 PQRSD interpuestas por tipo de requiriente
Fuente: SDQS

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	4	1,29%
Identificado	306	98,71%
TOTAL	310	100,0%

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

Para el mes de septiembre, 4 PQRSD fueron interpuestas por peticionarios anónimos; de las cuales 3 fueron solucionadas en septiembre y 1 tiene fecha de vencimiento en el próximo mes de octubre.

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



116

22



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

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En el mes de septiembre fueron recibidas 310 PQRSD, lo que representa un aumento del 109,54% frente al mes anterior. Igual que en los meses anteriores, el canal escrito es el más utilizado con un total de 272 (87,74%) PQRSD.

La tipología denominada como Derechos de Petición de Interés Particular fue la más interpuestas, con un 90,65% (281).

Para este mes el Programa de Reasentamientos Humanos es la dependencia más requerida en las PQRSD, con un 39,03% (121).

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 septiembre se ubicó en 10,04 días hábiles promedio de los 16,67 días hábiles máximo promedio permitidos por la Ley, lo que representa un ahorro promedio de 39,75% de los días hábiles.

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 la entidad, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada dependencia.

CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (047 de 2018)
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (281 de 2018)

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

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494 520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

