**INFORME DE GESTIÓN MENSUAL A LAS PQRSD**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**JUNIO 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 permitirnos 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 junio del 2018.

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

Durante junio DE 2018, se recibió un total de 327 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 (mayo), existió una reducción del 7,03% de PQRSD recibidas.

Grafica 1. PQRSD recibidas en junio

Fuente: SDQS

1. **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 91,74% (300) y el canal Virtual (E-Mail y Web) con una participación del 7,95% (26) del total de peticiones registradas. Proporcionalmente frente al mes anterior, existió una reducción del 7,66% frente al canal Escrito.

Grafica 2. PQRSD recibidas por los canales de atención

Fuente: SDQS

1. **TIPOLOGÍAS**

Del total de PQRSD (327) recibidas en junio, el Derecho de Petición de Interés Particular (DPIP) fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,30% (292). Algo lejos se ubica el Derecho de Petición de Interés General (DPIG) y la Solicitud de Copia (SC), cada una con una participación de 4,59% (15), para un total de 9,18% (30).

En lo transcurrido del año 2018, de enero a junio, la tipología DPIP, posee un promedio acumulado de 88,60% de aceptación y usabilidad por parte de la ciudadanía.

Grafica 3. PQRSD por tipología

Fuente: SDQS

Para el presente mes, no existieron Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) interpuestas ante la entidad.

1. **SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Para este periodo, al igual que el anterior, lo más sobresaliente fueron tres (3) subtemas solicitados: Programa de Reasentamientos Humanos del 6,73% (22); Titulación predial en estratos 1 y 2 con el 5,50% (18); y Subsidio para mejoramiento de vivienda, con el 4,28% (14).

| SUBTEMA | TOTAL | % |
| --- | --- | --- |
| (en blanco) | 261 | 79,82% |
| Programa de reasentamientos humanos | 22 | 6,73% |
| Titulación predial en estratos 1 y 2 | 18 | 5,50% |
| Subsidio para mejoramiento de vivienda | 14 | 4,28% |
| Atención y servicio a la ciudadanía | 6 | 1,83% |
| Total 5 subtemas | 321 | 98,17% |
| Otros Subtemas | 6 | 1,83% |
| TOTAL | 327 | 100,00% |

Tabla 1. PQRSD interpuestas por subtemas

Fuente: SDQS

1. **NUMERO DE PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA**

Del total de PQRSD recibidas en la entidad tan solo una (1) fue trasladada por no competencia; siendo esta remitida a la Empresa de Acueducto de Bogotá - EAB.

| ENTIDAD | CANTIDAD DE PQRSD |
| --- | --- |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO DE BOGOTA - EAB | 1 |
| TOTAL | **1** |

Tabla 2. PQRSD trasladadas a otras entidades

Fuente: SDQS

1. **SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

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

1. **PQRSD CERRADAS DEL PERÍODO ACTUAL**

De las 327 (100%) PQRSD recibidas en junio, el 2,45% (8) deben responderse antes de finalizar el mismo periodo. De estas últimas, se logró generar y entregar respuestas al 100% de ellas.

Ahora bien, en junio se solucionaron y cerraron 340 (100%) PQRSD. De las anteriores, 8 (2,35%) se solucionaron dentro del mismo mes de recepción, atendiendo los tiempos de ley. De manera anticipada se solucionaron 157 (46,18%) PQRSD, ya que estas tenían vencimiento en los siguientes meses. Por último, 175 (51,47%) vienen de otros meses, ya sea que tenían fecha límite de respuesta en junio o a las cuales no se les dio respuesta oportuna; estas serán analizadas en el numeral 8 del presente informe.

| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1) | NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2) | PORCENTAJE  (2) / (1) |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 137 | 81 | 59,12% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 82 | 22 | 26,83% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 65 | 36 | 55,38% |
| Subdirección Financiera | 18 | 10 | 55,55% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 14 | 12 | 85,71 |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 4 | 0 | 0,00% |
| Sub Dirección Administrativa | 2 | 1 | 50.00% |
| Área de Servicio a la Ciudadanía | 2 | 2 | 100,00% |
| Dirección Jurídica | 2 | 1 | 50,00% |
| Oficina TIC | 1 | 0 | 0,00% |
| TOTAL | **327** | **165** | **100%** |

Tabla 3. PQRSD cerradas en el mismo periodo

Fuente: SDQS

En la tabla No. 3, podemos observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos fue la dependencia que más PQRSD soluciono, llegando al 100% de respuestas oportunas, ósea dentro de los tiempos que determina la ley.

1. **PQRSD CERRADAS PERÍODOS ANTERIORES**

De los meses de abril y mayo llegan 176 (100%) PQRSD que no fueron solucionadas en los mencionados meses, 3 (1,70%) de abril y 173 (98,29%) corresponden a mayo.

De estas 176 (100%) PQRSD, en junio se solucionaron 116 (65,91%) de manera oportuna; 59 (33,52%) se solucionaron por fuera de los tiempos que establece la Ley; por último, 1 (0,57%) PQRSD no fue solucionada en el presente mes de análisis.

| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES (1) | NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES (2) | PORCENTAJE  (2) / (1) |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 59 | 59 | 100% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 56 | 56 | 100% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 39 | 38 | 97,43% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 10 | 10 | 100% |
| Subdirección Financiera | 9 | 9 | 100% |
| Dirección de Gestión Corporativa y Cid | 1 | 1 | 100% |
| Sub Dirección Administrativa | 2 | 2 | 100% |
| TOTAL | **176** | **175** | **99,43%** |

Tabla 4. PQRSD cerradas del periodo anterior en el periodo actual

Fuente: SDQS

Como en la tabla anterior, es la tabla No. 4, también podemos observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos fue la dependencia que más PQRSD soluciono. De estas el 84,75% (50) PQRSD fueron solucionadas de manera oportuna y tan solo 15,25% (9) fueron solucionadas por fuera de los tiempos que establece la Ley.

1. **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 junio de 2018. En la tabla se resaltan en color rojo las casillas con tiempos de respuesta inoportunos. Que para este mes se encuentran en tres (3) dependencias y cuatro (4) tipologías.

Podemos determinar que las 9 dependencias o áreas de la entidad que dieron respuesta a las 340 PQRSD, emplearon 7,87 días hábiles, de los 15,62 días hábiles promedio máximo que tienen para dar soluciona a las mismas. Lo anterior indica que existió un ahorro promedio del 49,62%, en el tiempo de respuesta.

En términos generales las dependencias que poseen respuestas inoportunas (resaltadas en color rojo) excedieron el límite de respuestas en un 129,17% promedio.

| DEPENDENCIA | TIPOLOGIA | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CONSULTA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| Área de Servicio a la Ciudadanía |  |  |  |  | 0,50 |  |  |  | 0,50 |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID |  |  | **16,00** |  |  |  |  |  | 16,00 |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  | 8,50 | 4,21 |  |  |  |  |  | 6,36 |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda |  | 9,00 | 5,51 |  |  |  | 10,00 | **12,00** | 9,13 |
| Dirección de Reasentamientos Humanos |  | 4,50 | 4,15 |  | 14,00 |  |  | 8,50 | 7,79 |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | **31,00** | 12,14 | 10,56 |  |  | **28,00** |  | 3,50 | 17,04 |
| Sub Dirección Administrativa |  |  | 9,00 |  |  |  |  |  | 9,00 |
| Sub Dirección Financiera |  |  | 4,11 | 2,00 |  |  |  |  | 3,06 |
| Dirección Jurídica |  | 2,00 |  |  |  |  |  |  | 2,00 |
| TOTAL | **31,00** | **7,23** | **7,65** | **2,00** | **7,25** | **28,00** | **10,00** | **8,00** | **7,87** |

Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta de la dependencia por tipología

Fuente: SDQS

1. **PARTICIPACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONOMICO**

En el SDQS la gran mayoria de los ciudadanos no registraron su estrato socioeconomico. Sin embargo, la personas que consignaron esta información, la mayoria se clasificaron en el estrato 1 y 2. Algo que es acorde a la misionalidad de la entidad.

1. **TIPO DE REQUIRIENTE**

De las 327 PQRSD interpuestas ante la CVP, el 96,63% son personas naturales, el 1,53% tienen personalidad juridica y tan solo 1,83% no suministraron esta información.

Grafica 4. PQRSD interpuestas por tipo de requiriente

Fuente: SDQS

1. **CLASIFICACIÓN DEL PETICIONARIO**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PETICIONARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Anónimo | 1 | 0,31% |
| Identificado | 326 | 99,69% |
| TOTAL | **327** | **100,0%** |

Tabla 6. PQRSD interpuesta por tipo de peticionario

Fuente: SDQS

Para el mes de junio, la única PQRSD interpuestas por peticionarios anónimos, hasta la fecha de cierre no se ha dado respuesta, ya que todavía se encuentra dentro de los términos que establece la ley. Pero debe darse respuesta antes del 10 de julio del presente año. Por ello, este análisis se verá reflejado en el siguiente informe mensual.

1. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

327 fueron las PQRSD recibidas en junio, lo que representa una disminución del 6,57% frente al mes anterior. Igual que en los meses anteriores, el canal escrito es el más utilizado con un total de 300 (91,74%) PQRSD. Y la tipología denominada como Derechos de Petición de Interés Particular (DPIP) fue la más interpuestas, con un 89,30% (292). Del mismo modo el Programa de Reasentamientos Humanos es la dependencia más requerida en las PQRSD, con un 41,90% (137).

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 junio se ubicó en 7,87 días hábiles promedio de los 15,62 días hábiles máximo promedio permitidos por la ley. Lo que representa un ahorro promedio de 49,62%.

Es de resaltar la importancia del seguimiento a cada una de las PQRSD en el aplicativo SDQS, que permita continuar mejorando los tiempos de respuesta, que eleven los indicadores en cuanto a oportunidad.

**CAMILO ERNESTO CHACÓN OROZCO**

Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboro: Roberto Carlos Narvaez Cortes – Contrato # 47 de 2018

Reviso: Darryn Calderón Trujillo – Contrato # 281 de 2018