

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD

Periodo: 01 al 30 de abril de 2025

Bogotá D.C., 26 de mayo de 2025

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS EN ABRIL DE 2025	5
3.1. Número de PQRSD registradas.....	5
3.2. Canales de Interacción en Bogotá te escucha.....	5
3.3. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha	6
3.4. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante el mes de abril:.....	7
3.5.1 Denuncias por presuntos Actos de Corrupción para la identificación de riesgos	10
3.6. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia.....	10
3.7. Tipo de Requirente.....	10
3.8. Calidad del Requirente.....	11
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD	11
4.1. PQRSD cerradas en el período	11
4.2. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia abril 2025	12
5. Respuestas con cierre inoportuno de enero a marzo 2025	13
6. CONCLUSIONES	19

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo realizar un análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que fueron registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante el mes de abril de 2025, a través de los diversos canales de atención dispuestos para tal fin.

Estos canales incluyen el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha, así como otros mecanismos disponibles para garantizar que la ciudadanía pueda expresar sus inquietudes y solicitudes de forma accesible, como atención presencial, correo electrónico, la página WEB, el canal telefónico, la línea Whats App, entre otros.

Este informe también incorpora el análisis de aquellas PQRSD que, aunque fueron registradas dentro del periodo correspondiente, no recibieron respuestas oportunas durante los meses de enero a marzo 2025. El objetivo es identificar posibles fallas en los tiempos de respuesta y formular propuestas de mejora para optimizar la gestión de las solicitudes ciudadanas.

Adicionalmente, se lleva a cabo una identificación detallada de las tipologías de las PQRSD recibidas, lo que permite clasificar las principales áreas de preocupación ciudadana y orientar mejor los esfuerzos de respuesta. Se presentan las dependencias receptoras de estas solicitudes, con el fin de evaluar la eficacia y eficiencia en el manejo de estas.

Otro aspecto importante que se aborda en este informe es el cálculo de los tiempos promedio de respuesta a las PQRSD, expresados en días hábiles. Este análisis tiene como objetivo determinar el indicador de eficacia relacionado con la oportunidad en las respuestas dadas a las solicitudes de la ciudadanía, permitiendo evaluar si las respuestas se dieron dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Cabe señalar que, para el cálculo de los plazos de respuesta, se tomó como fecha de inicio de los términos legales el día siguiente al registro de cada PQRSD en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha (www.bogota.gov.co/sdqj). Este proceso se ha realizado conforme a los lineamientos establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., lo que garantiza la aplicación rigurosa de los procedimientos legales para la gestión de las PQRSD.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo de este informe es analizar las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular (CVP), durante el mes de abril de 2025. Este análisis busca conocer el número de PQRSDS recibidas, identificar las tipologías predominantes, detallar las dependencias responsables de recibir y emitir las respuestas y los tiempos promedio de atención en días hábiles. Además, se incluye el estudio de las PQRSD recibidas de enero a marzo de 2025 que no fueron respondidas oportunamente, con el fin de evaluar el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa, con el fin de proponer mejoras en los procesos de gestión de las solicitudes ciudadanas. El alcance está limitado a las solicitudes gestionadas bajo los lineamientos de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y dentro del período señalado.

2. METODOLOGÍA

La metodología empleada en este informe combina enfoques cuantitativos y cualitativos para analizar las PQRSD del mes de abril de 2025. Los pasos de la metodología son los siguientes:

Recolección de Datos: Se recopilaron los registros de PQRSD de abril de 2025, así como las PQRSD con respuestas inoportunas de enero a marzo de 2025, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha.

Clasificación y Tipología: Las solicitudes fueron clasificadas según su tipología (peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Actos de Corrupción) para identificar los temas y preocupaciones recurrentes de los ciudadanos.

Análisis de Tiempos de Respuesta: Se calculó el tiempo de respuesta en días hábiles, tomando como punto de inicio el día siguiente al registro de cada PQRSD en el sistema. Los plazos establecidos por la normativa vigente fueron utilizados para evaluar si las respuestas fueron oportunas o inoportunas.

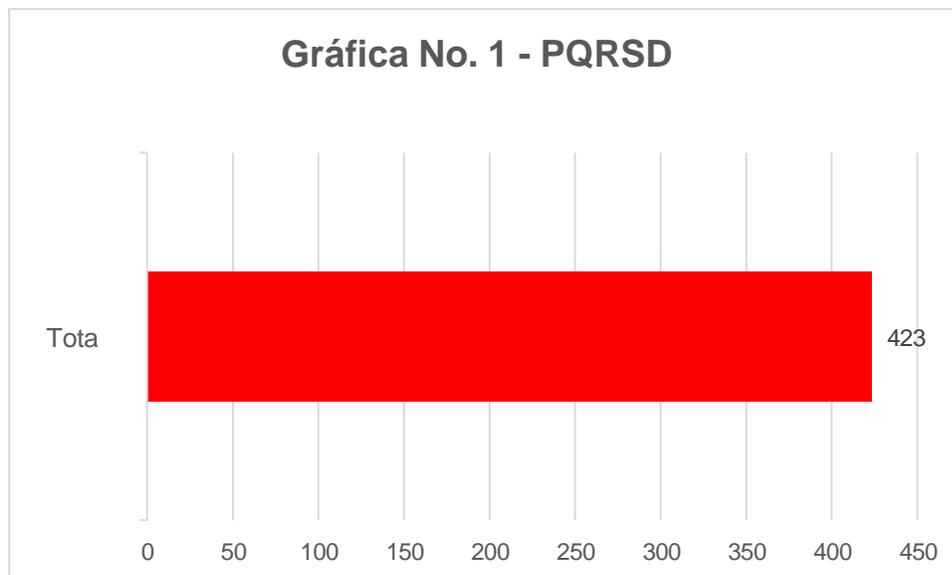
Evaluación de Eficacia: Se evaluó el desempeño de las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRSD, midiendo la eficacia en cuanto a la oportunidad y el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley.

Identificación de Áreas de Mejora: A partir de los datos obtenidos, se identificaron posibles mejoras en los tiempos de respuesta y en la asignación de responsabilidades entre las dependencias receptoras y emisoras de las respuestas.

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS EN ABRIL DE 2025

3.1. Número de PQRSD registradas

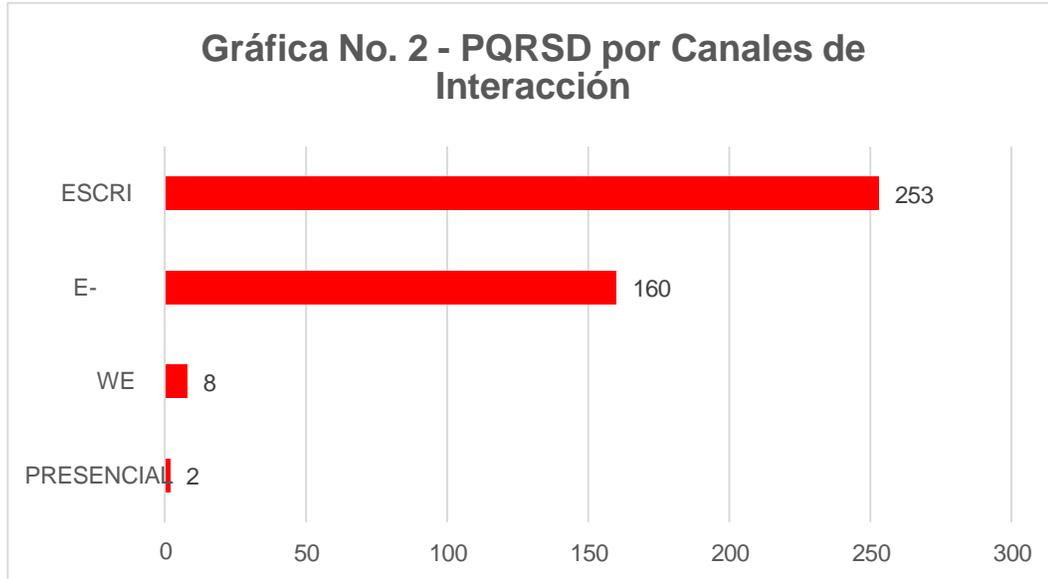
Durante abril del 2025 se registraron y recibieron 423 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”



Fuente: Bogotá te escucha

3.2. Canales de Interacción en Bogotá te escucha

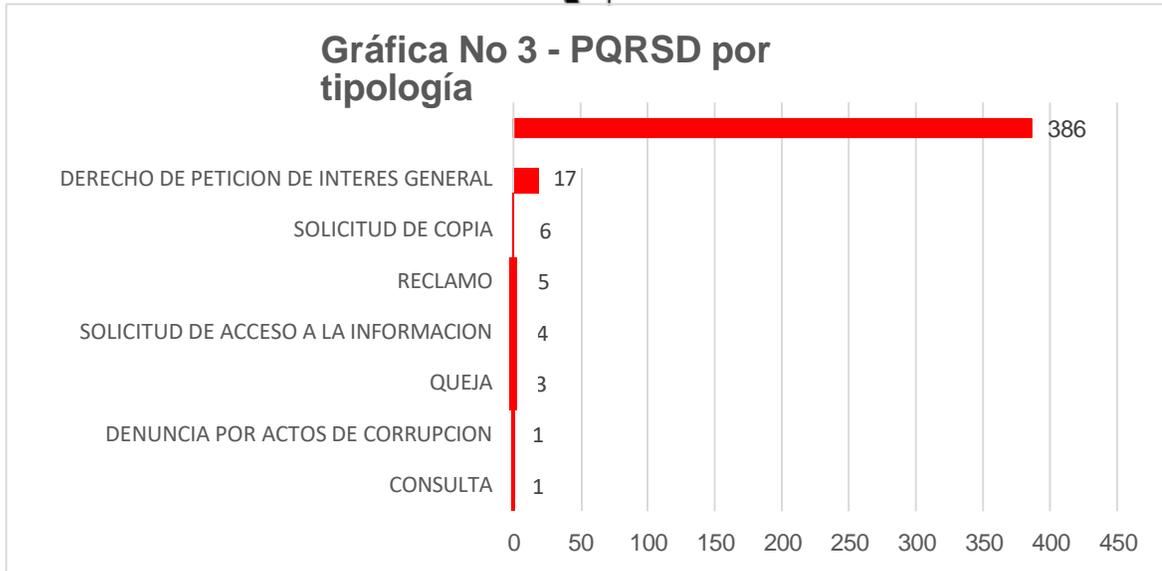
De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 59.81% (253), el canal e-mail con 37.83% (160), el canal web con un 1.89% (8), y por último el canal presencial con 0,47% (2).



Fuente: Bogotá te escucha

3.3. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 423 PQRSD registradas en abril, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 91.3 % (386), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 4% (17), la Solicitud de Copia con un 1.4 % (6), el Reclamo con un 1.2 % (5), la Solicitud de Acceso de Información con un 0.9 % (4), la Queja 0.7 % (3), Denuncia por actos de corrupción 0.2% (1) y la Consulta con un 0.2 % (1).



Fuente: Bogotá te escucha

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, las siguientes son las solicitudes de acceso a la información que fueron registradas y recibidas por la Entidad:

- Número de solicitudes de información recibidas 4
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

3.4. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante el mes de abril:

TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante el mes de abril							
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de petición	Respuesta Oportuna	Asunto	Reiteración en el tema durante el mes
1	4/04/2025	1651132025	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	QUEJA	10/04/2025	QUEJA POR MAL SERVICIO MODULO 7	NO
2	7/04/2025	1681082025	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	RECLAMO	30/04/2025	SEA ATENDIDO MI RADICADO QUE PRESENTE DE MANERA PERSONAL EN LAS INSTALACIONES DE LA CAJA DE VIVIENDA POPULAR EN FECHA 25 DE FEBRERO DE 2025	NO

TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante el mes de abril							
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de petición	Respuesta Oportuna	Asunto	Reiteración en el tema durante el mes
						RECIBIDA POR EL ARQUITECTO CAMILO DURAN	
3	9/04/2025	1726562025	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	QUEJA	29/04/2025	PRESENTA DENUNCIA EN CONTRA DE KERLY CORTES VALBUENA	NO
4	14/04/2025	1811122025	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	RECLAMO	30/04/2025	INCONFORMIDADES CON LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR POR DEFICIENCIAS EN LA INTERVENCIÓN DE SU VIVIENDA	NO
5	14/04/2025	1813002025	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	RECLAMO	30/04/2025	PLAN TERRAZAS	NO
6	15/04/2025	1841002025	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	RECLAMO	23/04/2025	AGRADEZCO SE LE INFORME CUAL HA SIDO LA DEMORA DE EL LEVANTAMIENTO DE LA CONDICIÓN RESOLUTORIA	NO
7	15/04/2025	1845012025	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	RECLAMO	7/05/2025	POR INCUMPLIMIENTO - CASA 73 GRUPO 9 PLAN TERRAZAS	NO
8	23/04/2025	1933942025	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	QUEJA	7/05/2025	NECESITO APLICAR PARA EL SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	NO

3.5. Número de PQRSD reiteradas por tema o tipo de servicio

TABLA No. 2 – PQRSD por Tema o tipo de servicio	TOTAL	PORCENTAJE
Estado del proceso de reubicación	148	34,99%
Estado del proceso de la TITULACIÓN	115	27,19%
Estado del proceso de mejoras de vivienda	47	11,11%
Entrega del predio en alto riesgo	19	4,49%
PROCESO ESTRATÉGICO	10	2,36%
(en blanco)	8	1,89%
Plan terrazas	8	1,89%
Ingreso al programa de reasentamientos	8	1,89%
SERVICIO DE ESCRITURACIÓN (BIENES INMUEBLES PREDIOS ETC.)	8	1,89%
Acto de reconocimiento en sitio propio	7	1,65%
Atención de Solicitudes Ciudadanas	6	1,42%
Solicitud de levantamiento de hipoteca	6	1,42%
Solicitud Certificación Contractual	6	1,42%
Obras intervenidas a escala barrial - vías	5	1,18%
PROCESO MISIONAL	3	0,71%
Solicita avalúo	3	0,71%
Expedición de paz y salvo	3	0,71%
Entrega definitiva de vivienda usada o nueva	2	0,47%
Relocalización transitoria pago de arriendo	2	0,47%
Solicitud paz y salvo del proceso de Reasentamientos	2	0,47%
Desembolsos Valor Único de Reconocimiento	1	0,24%
Solicitud de excedente financiero	1	0,24%
Solicitud ajuste VUR	1	0,24%
Estructuración de proyectos	1	0,24%
Solicitud copia expediente del proceso	1	0,24%
Renuncia al proceso de reasentamientos	1	0,24%
Solicitud de cita con el Director(a) de General	1	0,23%
Total	423	100%

Del total de las peticiones recibidas por tipo de solicitud se evidencia que la más reiterada corresponde a la Dirección de Reasentamientos con requerimiento sobre el estado del proceso con 148 solicitudes que equivale a un 34.99%, seguido de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con información relacionada con el estado del proceso de titulación con 115 solicitudes, con una participación del 27.19%, los demás tienen una participación en un rango entre 0,24 % y el 11.11%.

3.5.1 Denuncias por presuntos Actos de Corrupción para la identificación de riesgos

Para el mes de abril del 2025 en la Caja de la Vivienda Popular recibió una denuncia por presuntos Actos de Corrupción.

3.6. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante el mes de abril, se trasladaron 7 solicitudes a otras Entidades por no competencia.

TABLA No. 4 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA		TOTAL
ENTIDAD		
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP		1
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC		1
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT		4
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ		1
TOTAL		7

Fuente: Bogotá te escucha

3.7. Tipo de Requirente

De las 423 PQRSD registradas en el mes de abril, el 98.58 % (417) son personas naturales.



Fuente: Bogotá te escucha

3.8. Calidad del Requiriente

Las normas colombianas permiten que cualquier persona, natural o jurídica, presente peticiones respetuosas a las autoridades, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, en la entidad durante abril se presentaron peticiones según la calidad del requirente de la siguiente manera:

TABLA No. 4 – CALIDAD DEL REQUIRENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	422	99.78%
Anónimo	1	0.22%
TOTAL	423	100%

Fuente: Bogotá te escucha

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

4.1. PQRSD cerradas en el período

De las 423 PQRSD registradas y recibidas durante el mes de abril, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 02 de mayo, se encuentran cerradas un total de 240 peticiones y 183 se encuentran en trámite.

4.2. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia abril 2025

TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES								
DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA							
	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		11,6	8,6	9,3				
DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	10,0	8,9	7,2	5,0	5,0	9,0	4,5	
DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	3,0	7,4	11,4	10,5	13,5			
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		9,0	6,2	7,0			1,0	
DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	24,0	9,3	8,9			6,0		
PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	1,0	1,0	1,1	1,0	1,0	1,2	1,0	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		4,0	12,0					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		13,0						
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA DIRECCIÓN			6,5				5,5	
JURÍDICA			6,6					
DIRECCIÓN GENERAL		1,0	6,4					
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA			5,1					
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1,0		3,0	1,0				9,0
OFICINA TIC							3,0	
Total general	6,7	5,2	4,4	4,9	5,6	3,7	2,3	9,0

Fuente: Bogotá te escucha

5. Respuestas con cierre inoportuno de enero a marzo 2025

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A DE 2025							
No	Fecha inicio de términos	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	18/12/2024	5525502024	DIRECCIÓN JURIDICA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	18/02/2025 1:00	18
2	18/12/2024	5639642024	DIRECCION JURIDICA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	15/01/2025 12:09	18
3	21/01/2025	241892025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	CONSULTA	30	11/03/2025 10:11	36
4	29/01/2025	380272025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	20/02/2025 22:34	17
5	31/01/2025	438772025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	21/02/2025 22:38	16
6	4/02/2025	478772025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 14:14	26
7	4/02/2025	484672025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	25/02/2025 20:30	16
8	4/02/2025	487202025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	27/02/2025 20:04	18
9	4/02/2025	488052025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	28/02/2025 20:57	19
10	4/02/2025	489722025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	25/02/2025 20:32	16
11	4/02/2025	494832025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	27/02/2025 20:03	18
12	4/02/2025	497092025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	27/02/2025 20:16	18
13	5/02/2025	514932025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	27/02/2025 20:05	17
14	6/02/2025	530332025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 11:05	24
15	6/02/2025	532542025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	28/02/2025 21:04	17

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A DE 2025

No	Fecha inicio de términos	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
16	6/02/2025	535692025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	QUEJA	15	28/02/2025 13:31	17
17	6/02/2025	544282025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	27/02/2025 23:27	16
18	7/02/2025	553972025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 14:17	23
19	7/02/2025	567702025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	28/02/2025 21:35	16
20	11/02/2025	608892025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	12/03/2025 10:51	22
21	11/02/2025	614882025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 12:51	21
22	11/02/2025	619682025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	12/03/2025 11:17	22
23	11/02/2025	620372025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 12:08	21
24	11/02/2025	621092025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	13/03/2025 8:23	23
25	11/02/2025	622262025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 10:33	21
26	11/02/2025	627882025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	13/03/2025 8:25	23
27	12/02/2025	638942025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	12/03/2025 10:58	21
28	12/02/2025	642992025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	13/03/2025 8:26	22
29	12/02/2025	643362025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 11:13	20
30	12/02/2025	643582025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 10:50	20
31	12/02/2025	643812025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	12/03/2025 11:26	21

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A DE 2025

No	Fecha inicio de términos	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
32	12/02/2025	644022025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	12/03/2025 11:22	21
33	12/02/2025	644262025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 10:23	20
34	12/02/2025	644432025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 10:19	20
35	12/02/2025	644612025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 10:28	20
36	12/02/2025	644822025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 12:18	20
37	12/02/2025	645612025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 11:09	20
38	12/02/2025	647992025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 11:19	20
39	12/02/2025	648782025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 10:10	20
40	12/02/2025	650252025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 14:19	20
41	13/02/2025	662932025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 14:48	19
42	13/02/2025	663842025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	13/03/2025 15:06	21
43	13/02/2025	664462025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 10:44	19
44	13/02/2025	666172025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	13/03/2025 19:40	21
45	13/02/2025	673502025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 12:14	19
46	13/02/2025	675162025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 12:23	19
47	14/02/2025	685532025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 11:57	18

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A DE 2025

No	Fecha inicio de términos	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
48	14/02/2025	686092025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	11/03/2025 11:26	18
49	14/02/2025	688652025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	11/03/2025 15:37	18
50	17/02/2025	712602025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	11/03/2025 11:23	17
51	17/02/2025	717002025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 11:50	17
52	17/02/2025	719982025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 11:47	17
53	17/02/2025	721172025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 10:12	17
54	17/02/2025	722772025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	13/03/2025 12:50	19
55	18/02/2025	737482025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 11:33	16
56	18/02/2025	739362025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 12:26	16
57	18/02/2025	740452025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 14:22	16
58	18/02/2025	750742025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 12:39	16
59	18/02/2025	755262025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/03/2025 14:44	16
60	20/02/2025	803222025	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	14/03/2025 15:55	17
61	20/02/2025	803222025	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	14/03/2025 15:55	17
62	20/02/2025	803222025	DIRECCION GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	17/03/2025 8:46	18
63	12/03/2025	1133242025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	4/04/2025 19:36	17

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A DE 2025

No	Fecha inicio de términos	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
64	13/03/2025	1319922025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	9/04/2025 10:12	19
65	14/03/2025	1226462025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/04/2025 13:36	20
66	14/03/2025	1227282025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	7/04/2025 10:30	16
67	14/03/2025	1229592025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	9/04/2025 10:06	18
68	17/03/2025	1231762025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	9/04/2025 11:59	17
69	17/03/2025	1232912025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	9/04/2025 14:29	17
70	17/03/2025	1235422025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	15/04/2025 10:45	21
71	17/03/2025	1248342025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	RECLAMO	15	15/04/2025 10:49	21
72	18/03/2025	1198172025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	9/04/2025 10:49	16
73	18/03/2025	1258082025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	15/04/2025 10:51	20
74	18/03/2025	1262202025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/04/2025 13:38	18
75	18/03/2025	1263562025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/04/2025 13:39	18
76	18/03/2025	1287512025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	9/04/2025 11:06	16
77	20/03/2025	1327462025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/04/2025 14:57	16
78	20/03/2025	1335192025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	11/04/2025 16:15	16
79	21/03/2025	1341782025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	15/04/2025 10:31	17

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A DE 2025

No	Fecha inicio de términos	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
80	26/03/2025	1390972025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	16/04/2025 5:56	16
81	26/03/2025	1403202025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	21/04/2025 9:56	17
82	27/03/2025	1435192025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	22/04/2025 12:01	17

Fuente: Bogotá te escucha

6. CONCLUSIONES

De acuerdo con las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en abril de 2025 ante la Caja de la Vivienda Popular - CVP, se puede concluir que:

- De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD, más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 59.81% (253), el canal e-mail con 37.83% (160), el canal web con un 1.89% (8), y por último el canal presencial con 0,47% (2).
- De las 423 PQRSD registradas en abril, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 91.3 % (386), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 4% (17), la Solicitud de Copia con un 1.4 % (6), el Reclamo con un 1.2 % (5), la Solicitud de Acceso de Información con un 0.9 % (4), la Queja 0.7 % (3), Denuncia por actos de corrupción 0.2% (1) y la Consulta con un 0.2 % (1).
- Se detecta que 82 peticiones fueron cerradas inoportunamente entre los meses de enero a marzo, por lo que las dependencias implicadas, se comprometieron a realizar un seguimiento más exhaustivo en cuanto a las respuestas y el cierre oportuno y evitar que este indicador se haga presente en la medición.

Por último y no obstante la responsabilidad de cada una de las dependencias de la CVP, de dar respuesta oportuna a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, es importante tener en cuenta el seguimiento semanal que realiza la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano a las PQRSD, por medio de la herramienta denominada alarmas PQRSD, donde se reportan todos los requerimientos que tienen las dependencias de la CVP, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley, dicho reporte se envía a cada una de las dependencias de la Entidad, con el fin de que se efectúe su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.



MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO
Directora de Gestión Corporativa
mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co

Elaboró: Adriana P. Lamprea M. – Contratista 
Revisó: Gilma L. Cañón - Contratista 