CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

Periodo: 01 al 31 de marzo de 2025

Bogotá D.C., 04 de abril de 2025

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C. PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 3

1. OBJETIVO Y ALCANCE 4

2. METODOLOGÍA 4

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN MARZO DE 2025 5

3.1. Número de PQRSD registradas y recibidas 5

3.2. Canales de Interacción en Bogotá te escucha 6

3.3. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha 7

3.4. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante marzo 8

3.5.1 Denuncias por presuntos Actos de Corrupción para la identificación de riesgos 10

3.6. Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia 10

3.7. Tipo de Requirente 10

3.8. Calidad del Requirente 10

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 marzo 2025 11

5. Respuestas con cierre inoportuno – enero a febrero de 2025 12

6. CONCLUSIONES 16

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 marzo 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 febrero de 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 analizan las dependencias receptoras de estas solicitudes, así como las entidades encargadas de emitir las respuestas, 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/sdqs). 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 de 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 marzo de 2025. Este análisis busca evaluar la oportunidad de las respuestas, identificar las tipologías predominantes, 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 que no recibieron respuestas oportunas durante los meses de enero a febrero de 2025, con el fin de proponer mejoras en los procesos de gestión de las solicitudes ciudadanas.

Este informe delimita el análisis a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) *Bogotá te escucha* durante el mes de **marzo de 2025**. El estudio también incluye las PQRSD recibidas durante los meses de enero a febrero de 2025, que no fueron respondidas oportunamente, con el fin de evaluar el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa, también analiza los tiempos de respuesta, la identificación de las tipologías predominantes y el desempeño de las dependencias receptoras y emisoras de las respuestas. 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 marzo de 2025. Los pasos de la metodología son los siguientes:

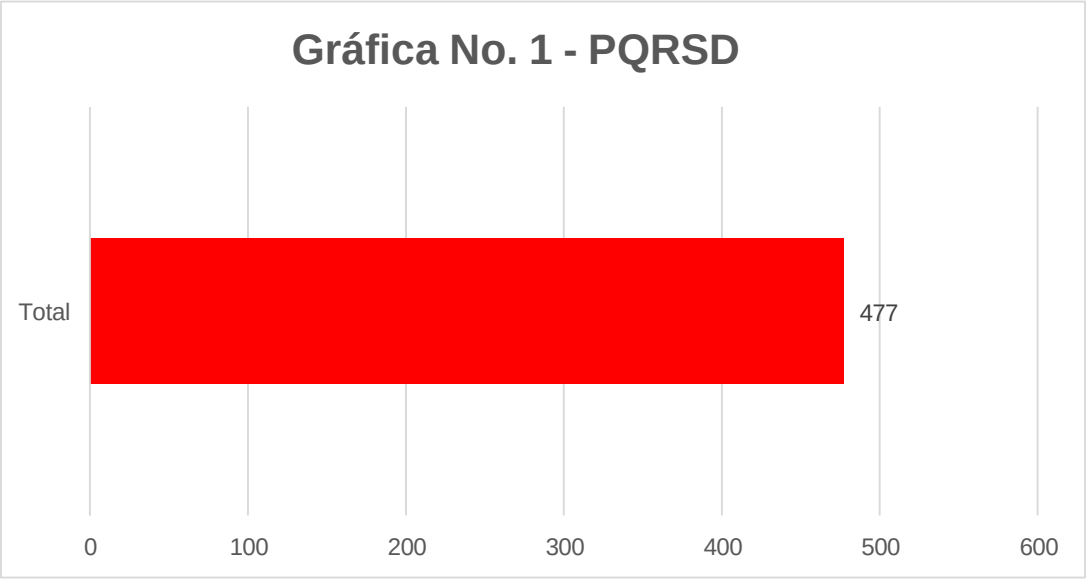
Recolección de Datos: Se recopilaron los registros de PQRSD de marzo de 2025, así como las PQRSD con respuestas inoportunas durante los meses de enero a febrero 2025de 2025, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha.
Clasificación y Tipología: Las solicitudes fueron 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 Y RECIBIDAS EN MARZO DE 2025

3.1. Número de PQRSD registradas y recibidas

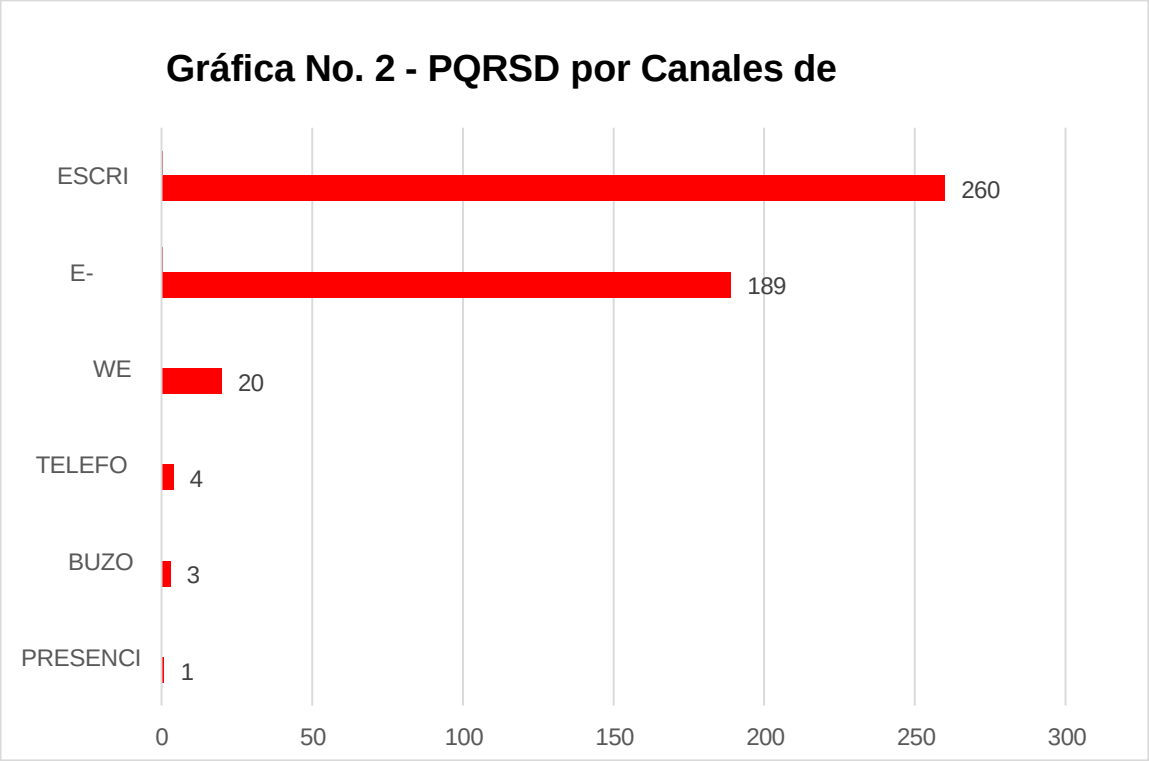
Durante marzo del 2025 se registraron y recibieron 477 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá "Por el cual se establecen lineamientos para preservar 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

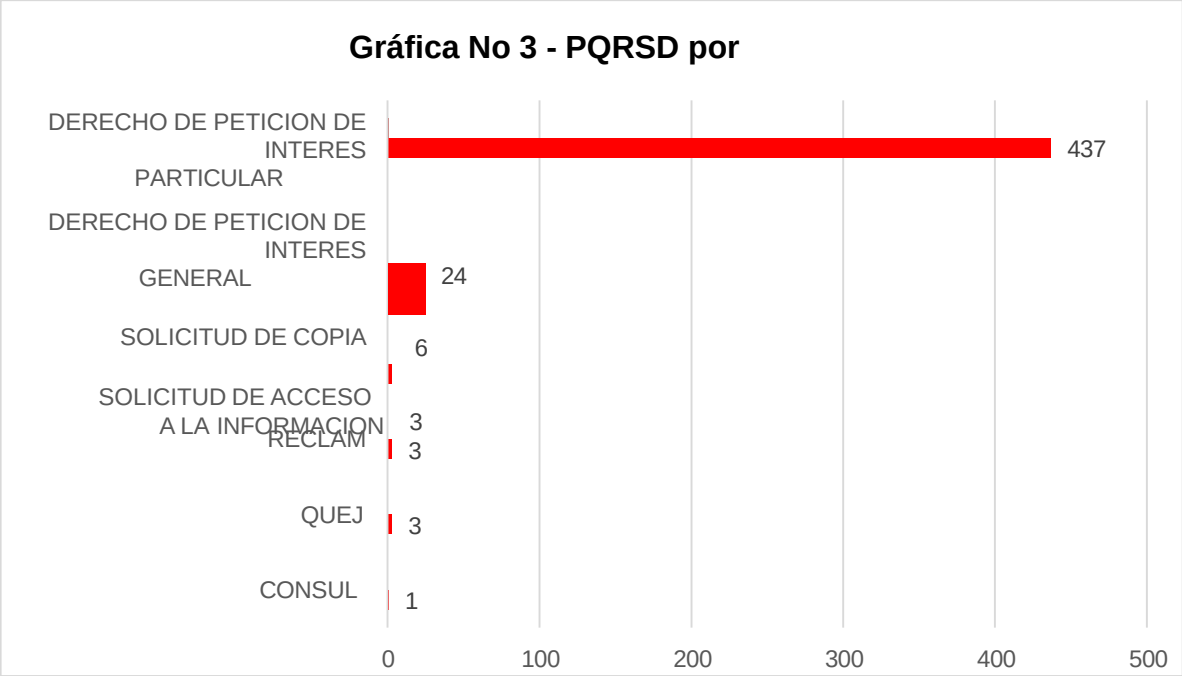
De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 54.51% (260), el canal e-mail con 39.62% (189), el canal web con un 4.19% (20), el telefónico 0,84% (4) y por último el buzón con una participación del 0.63% (3) y el canal presencial con 0,21% (1).



Fuente: Bogotá te escucha

3.3. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 477 PQRSD registradas y recibidas en marzo, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 91.61% (437), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 5,03% (24), la Solicitud de Copia con un 1.26% (6), la Solicitud de Acceso de Información con un 0,63% (3), el Reclamo con un 0,63% (3) la Queja 0,63% (3), y la Consulta con un 0,21% (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 3
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

3.4. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante marzo

TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos durante el mes de marzo							
No	**Fecha ingreso**	**Número petición SDQS**	**Dependencia**	**Tipo de petición**	**Respuesta Oportuna**	**Asunto**	**Reiteración en el tema durante el mes**
1	11/03/2025	1167172025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	RECLAMO	SI	Incumplimiento subsidio distrital modalidad de vivienda progresiva	NO
2	13/03/2025	1211502025	DIRECCION JURIDICA	QUEJA	EN TRAMITE	Esta queja está dirigida a quienes regulen y controlen el tema de contratación en el distrito porque para obtener un contrato de prestación de servicios prima el hecho de ser amigo o recomendado de alguien no la experiencia que se exige y mucho menos el conocimiento	NO
3	14/03/2025	1248342025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	RECLAMO	EN TRAMITE	Reclamo por danos ocasionados a mi vivienda relacionado con el plan terraza esta solicitud ya la había realizado anteriormente pero nunca tuve una visita por parte de ustedes	SI
4	16/03/2025	1255422025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	QUEJA	EN TRAMITE	Llevo realizando solicitud de reconocimiento de vivienda a la Caja de Vivienda Popular desde hace más de cuatro años y hasta el momento no me han dado respuesta	SI
5	24/03/2025	1388952025	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	QUEJA	EN TRAMITE	Solicito ayuda ya que en una zona verde están haciendo trazos con cintas como loteando el sector y he escuchado que están vendiendo lotes	NO
6	27/03/2025	1472392025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	RECLAMO	SI	Manifiesta inconformidad con el mal servicio que ha recibido de parte de la Secretaría de Hábitat y Caja de Vivienda Popular.	NO

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

TABLA No. 2 – PQRSD por Tema o tipo de servicio	TOTAL
Estado del proceso de reubicación	157
Estado del proceso de la titulación	109
Estado del proceso de mejoras de vivienda	51
(en blanco)	38
Atención de Solicitudes Ciudadanas	15
SERVICIO DE ESCRITURACION (BIENES INMUEBLES PREDIOS ETC.)	14
Plan terrazas	13
Acto de reconocimiento en sitio propio	12
Solicitud certificación Contractual	9
Obras intervenidas a escala barrial - vías	9
Entrega del predio en alto riesgo	6
Solicitud de levantamiento de hipoteca	6
PROCESO MISIONAL	6
PROCESO ESTRATEGICO	6
Ingreso al programa de reasentamientos	4
Ingreso de un Reclamo Queja o Sugerencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	4
Solicita avalúo	4
Solicitud de visita técnica	3
Solicitud de cita con el Director(a) de Mejoramiento de Vivienda	2
Desembolsos Valor único de Reconocimiento	2
Expedición de paz y salvo	2
Solicitud de cita con el Director(a) de Reasentamientos	1
Solicitud ajuste VUR	1
Solicitud de excedente financiero	1
SERVICIO A LA CIUDADANIA	1
Solicitud certificado CETIL	1
TOTAL	**477**

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 157 solicitudes que equivale a un 32.91%, seguido de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con información relacionada con el estado del proceso de titulación con 109 solicitudes, con una participación del 22.85%, los demás tienen una participación en un rango entre 0,21 % y el 10%.

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

Para el mes de marzo del 2025 en la Caja de la Vivienda Popular no recibió Denuncias por presuntos Actos de Corrupción.

3.6. Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia

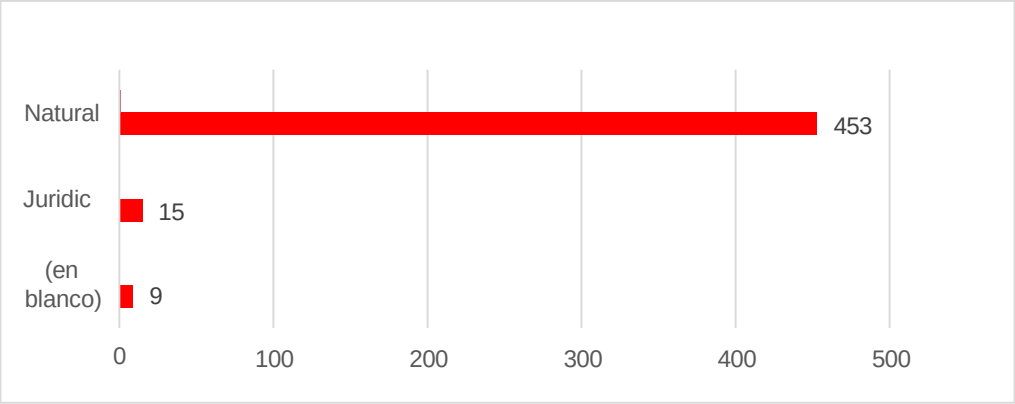
Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante el mes de marzo, se trasladaron 10 solicitudes a otras Entidades por no competencia.

TABLA No. 3 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA ENTIDAD	TOTAL
PERSONERIA DE BOGOTA	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1
SECRETARIA DEL HABITAT	4
SECRETARIA MOVILIDAD	4

Fuente: Bogotá te escucha

3.7. Tipo de Requirente

De las 477 PQRSD registradas y recibidas en el mes de marzo, el 94,97% (453) son personas naturales.



Fuente: Bogotá te escucha

3.8. Calidad del Requirente

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 marzo se presentaron peticiones según la calidad del requirente de la siguiente manera:

TABLA No. 4 – CALIDAD DEL REQUIRENTE		
PETICIONARIO	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
Identificado	459	96,23%
Anónimo	18	3,77%
TOTAL	**477**	

Fuente: Bogotá te escucha

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

4.1. PQRSD cerradas en el período

De las 477 PQRSD registradas y recibidas durante el mes de marzo, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 04 de abril, se encuentran cerradas un total de 224 peticiones y 253 se encuentran en trámite.

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

TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES							
DEPENDENCIA	**TIPOLOGIA**						
	CONSULTA	**DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL**	**DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR**	**QUEJA**	**RECLAMO**	**SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION**	**SOLICITUD DE COPIA**
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			5,26	2,00		17,00	6,00
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	4,00	8,88	9,50				
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	31,50	13,00	11,36	11,00	7,00		
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS		11,29	8,57	9,50	11,00	7,50	10,00
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION		5,42	6,45	8,00			5,00
DIRECCION GENERAL		1,33	1,44			18,00	
DIRECCION JURIDICA			9,00	10,00			
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		3,00	7,00			10,00	

TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES							
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			2,00			5,00	
PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	3,00	1,04	1,07	3,00	1,00	1,89	1,00
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			11,29				4,00
SUBDIRECCION FINANCIERA			8,14				

Fuente: Bogotá te escucha

5. Respuestas con cierre inoportuno – enero a febrero de 2025

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A FEBRERO 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
16	6/02/2025	535692025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	QUEJA	15	28/02/2025 13:31	17

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A FEBRERO 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**
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
32	12/02/2025	644022025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	12/03/2025 11:22	21

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A FEBRERO 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**
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
48	14/02/2025	686092025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	11/03/2025 11:26	18

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

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

Fuente: Bogotá te escucha

6. CONCLUSIONES

De acuerdo con las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en marzo 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 54.51% (260), el canal e-mail con 39.62% (189), el canal web con un 4.19% (20), el telefónico 0,84% (4), el

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

buzón con una participación del 0.63% (3) y por último el canal presencial con 0,21% (1).

- De las 477 PQRSD registradas y recibidas en marzo, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 91.61% (437), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 5,03% (24), la Solicitud de Copia con un 1.26% (6), la Solicitud de Acceso de Información con un 0,63% (3), el Reclamo con un 0,63% (3) la Queja 0,63% (3), y la Consulta con un 0,21% (1).
- Se detecta un total de 80 peticiones que fueron cerradas inoportunamente durante los meses de enero a febrero 2025, por lo que se insta a las diferentes dependencias, en especial a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, quienes son los responsables con una participación del 92.6% (76) 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 efectué 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

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co