

## **CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

# **INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRS**

**Periodo: 01 al 31 de diciembre de 2025**

**Bogotá D.C., 14 de enero de 2026**



## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                                     | 3  |
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE .....                                                            | 4  |
| 2. METODOLOGÍA .....                                                                   | 4  |
| 3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS EN DICIEMBRE DE 2025.....                          | 5  |
| a. Número total de PQRSD .....                                                         | 5  |
| b. Canales de Interacción en Bogotá te escucha .....                                   | 6  |
| c. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha .....                                  | 6  |
| d. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante el mes de diciembre: .....        | 8  |
| e. Número de PQRSD reiteradas por tema o tipo de servicio .....                        | 8  |
| f. Denuncias por presuntos Actos de Corrupción para la identificación de riesgos ..... | 9  |
| g. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia .....                                  | 9  |
| h. Tipo de Requirente .....                                                            | 10 |
| i. Calidad del Requirente .....                                                        | 10 |
| 4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD.....                                           | 11 |
| a. PQRSD cerradas en el período .....                                                  | 11 |
| b. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia .....                      | 11 |
| 5. Respuestas con cierre inoportuno de enero a diciembre 2025 .....                    | 12 |
| 6. CONCLUSIONES.....                                                                   | 19 |

## 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 en la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante el mes de diciembre 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 diciembre 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/sdqs](http://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 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 diciembre 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 diciembre 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 diciembre de 2025. Los pasos de la metodología son los siguientes:

**Recolección de Datos:** Se recopilaron los registros de PQRSD de diciembre de 2025, así como las PQRSD con respuestas inoportunas de enero a diciembre 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.

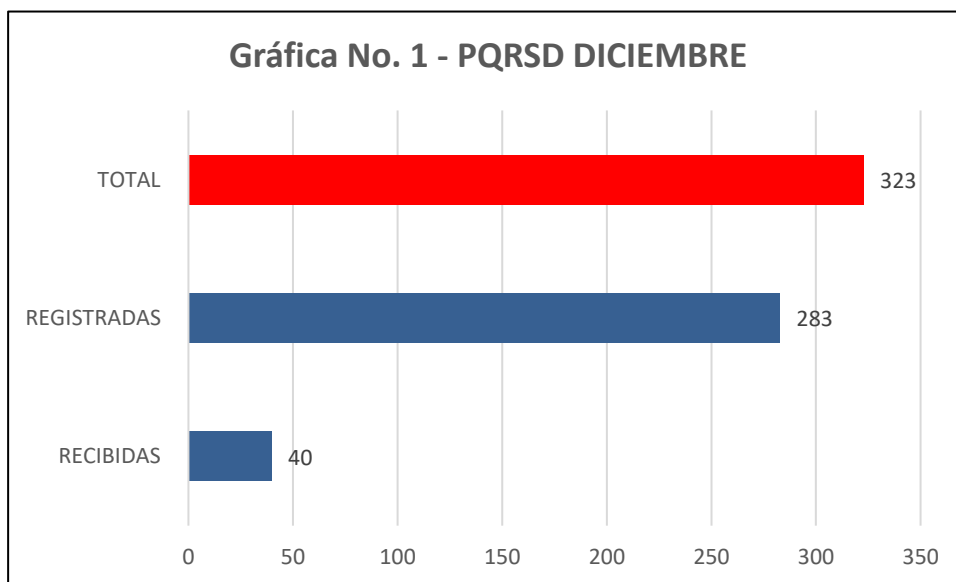
**Evaluación de Eficacia:** Se evaluó el desempeño de las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRSD, midiendo la eficacia en cuanto a la oportunidad y el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley.

**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 DICIEMBRE DE 2025

#### a. Número total de PQRSD

Durante el mes de diciembre del 2025 se recibieron un total de 323 PQRSD, como se evidencia en la gráfica No. 1. Estas 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”

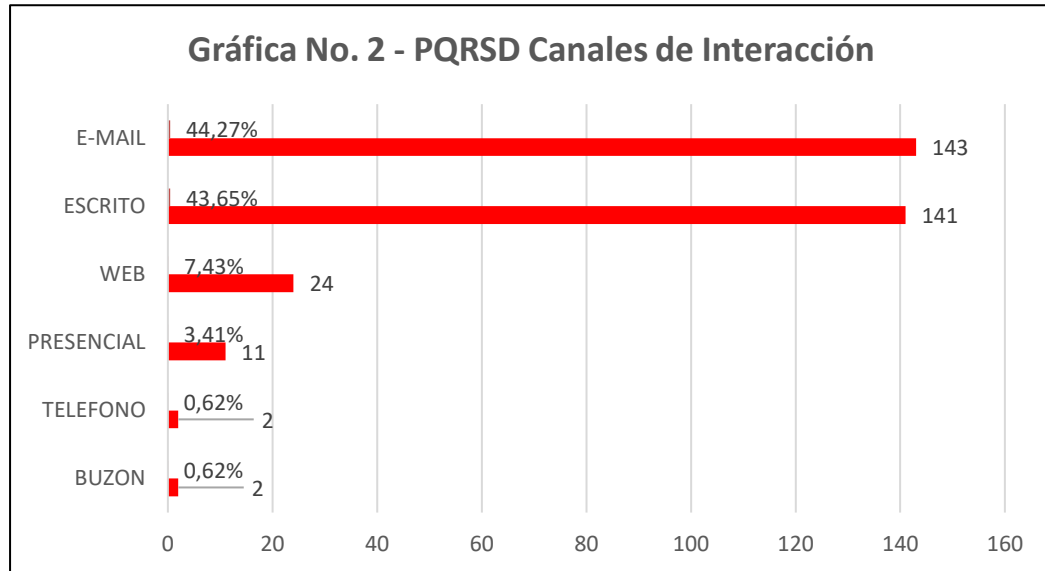


Fuente: Bogotá te escucha

Del total de 323 PQRSD, se destaca que 283 fueron registradas en el SDQS por la ventanilla de radicación de la Caja de la Vivienda Popular de las PQRSD atendidas por los diferentes canales y 40 PQRSD, fueron recibidas directamente de los ciudadanos o por traslado de otras entidades a través del SDQS.

## b. 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 e-mail con una participación del 44.27% (143), el canal escrito con el 43.65% (141), el canal web con un 7.43% (24), canal presencial con el 3.41% (11), canal telefónico 0.62% (2), y por último el buzón con una participación del 0,62% (2).

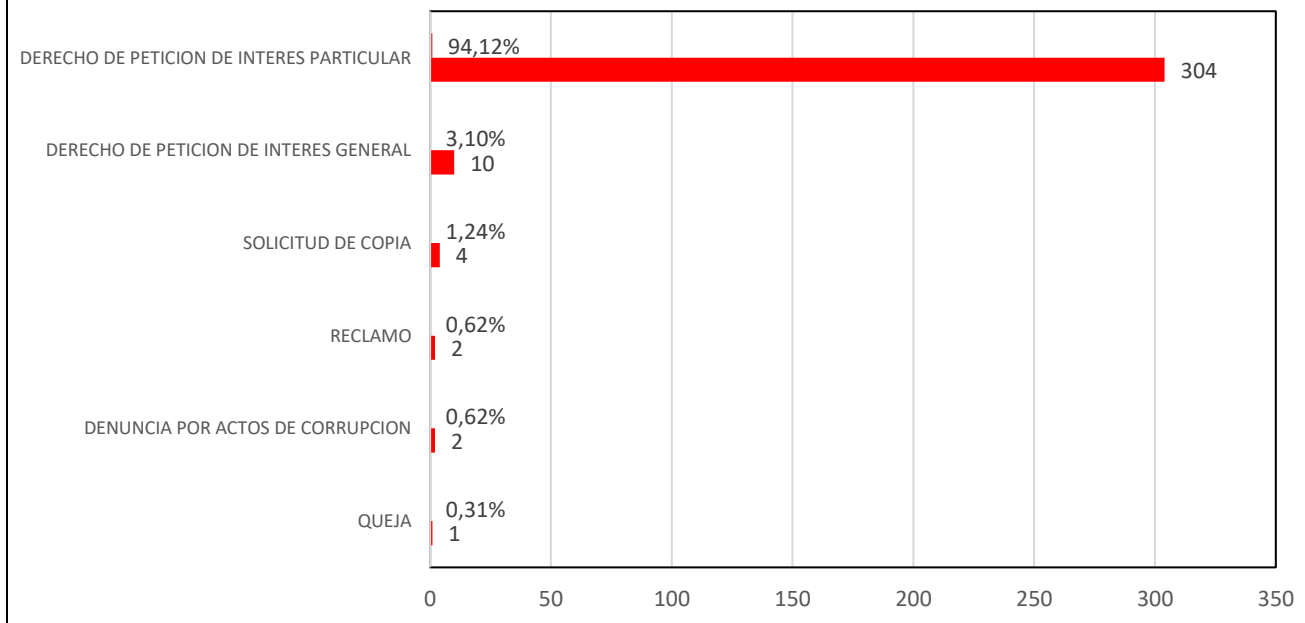


Fuente: Bogotá te escucha

## c. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 323 PQRSD registradas y recibidas en diciembre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 90.72 % (342), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 3.45% (13), Reclamo con un 2.12% (8), Solicitud de acceso a la información 1.06% (4), Solicitud de Copia con un 0.80% (3), , consulta 0.80% (3), Queja con participación de 0.53% (2), felicitación con un 0.27% (1) y por último 1 denuncia por presuntos actos de corrupción con el 0.27% de participación.

**Gráfica No 3 - Cantidad de PQRSD por tipología**



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

**d. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante el mes de diciembre:**

| TABLA No. 1 – Quejas y reclamos registrados y recibidos |               |                      |                              |                  |                               |                                                                                                                                                                                 |                                       |
|---------------------------------------------------------|---------------|----------------------|------------------------------|------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| No                                                      | Fecha ingreso | Número petición SDQS | Dependencia                  | Tipo de petición | Respuesta Oportuna            | Asunto                                                                                                                                                                          | Reiteración en el tema durante el mes |
| 1                                                       | 1/12/2025     | 6571942025           | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | QUEJA            | 202512000366161<br>22-12-2025 | El 27/11/2025, un ciudadano anónimo presenta queja contra funcionarios del IDIGER y la Caja de Vivienda Popular por presunta negativa injustificada, mal trato y discriminación | NO                                    |
| 2                                                       | 2/12/2025     | 6630642025           | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | RECLAMO          | 202512000359951<br>18/12/2025 | Aclaración y desmentido de solicitud de dinero - seguimiento al apartamento                                                                                                     | NO                                    |
| 3                                                       | 12/5/2025     | 6742582025           | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | RECLAMO          | 202512000349171<br>13/12/2025 | Estoy en el programa de reasentamiento y solicito lo del pago del arriendo                                                                                                      | NO                                    |

Para el mes de diciembre se recibieron 1 quejas y 2 reclamos, los cuales fueron contestados oportunamente.

**e. Número de PQRSD reiteradas por tema o tipo de servicio**

| TABLA No. 2 – PQRSD por Tema o tipo de servicio | TOTAL | PARTICIPACION |
|-------------------------------------------------|-------|---------------|
| TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2            | 100   | 30,96%        |
| PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS                     | 97    | 30,03%        |
| MEJORAMIENTO DE VIVIENDA                        | 51    | 15,79%        |
| SERVICIOS O TRAMITES DE LA ENTIDAD              | 19    | 5,88%         |
| ACTO DE RECONOCIMIENTO EN SITIO PROPIO          | 17    | 5,26%         |
| TRAMITES ADMINISTRATIVOS                        | 17    | 5,26%         |
| TEMAS DE CONTRATACION PERSONAL/RECURSOS FISICOS | 10    | 3,10%         |
| MEJORAMIENTO DE BARRIOS                         | 6     | 1,86%         |
| OBRAS DE INTERVENCION EN MEJORAS DE BARRIOS     | 3     | 0,93%         |
| PLAN TERRAZAS                                   | 3     | 0,93%         |

Del total de las peticiones recibidas y registradas por tema de solicitud, se evidencia que la más reiterada corresponde a la Dirección de Urbanización y Titulación, con requerimiento sobre titulación predial con 100 solicitudes que equivale a un 30.96%, seguido de la Dirección Reasentamientos con información relacionada con el estado del proceso de reasentamientos con 97 solicitudes con una participación del 30.03%, seguido se encuentra el proceso de mejoramiento de vivienda con 51

solicitudes con el 15.79%, los demás tienen una participación en un rango entre 0,93% y el 5.88%.

**f. Denuncias por presuntos Actos de Corrupción para la identificación de riesgos**

Para el mes de diciembre del 2025 en la Caja de la Vivienda Popular se recibieron 2 denuncias por presuntos actos de corrupción.

**g. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia**

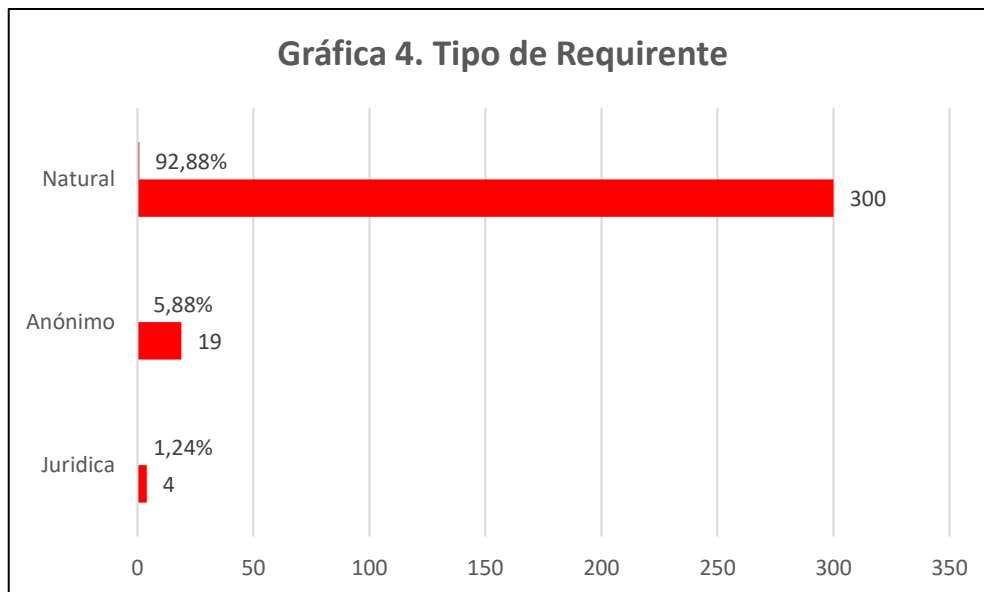
Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante el mes de diciembre, se trasladaron 12 solicitudes a otras Entidades por no competencia, así:

| TABLA No. 4 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA                       |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| ENTIDAD                                                          | TOTAL |
| EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO     | 1     |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC | 1     |
| SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE                                 | 2     |
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO                                 | 2     |
| SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT                                 | 2     |
| SECRETARIA GENERAL                                               | 4     |

Fuente: Bogotá te escucha

#### h. Tipo de Requirente

De las 323 PQRSD registradas y recibidas en el mes de diciembre, el 92.88 % (300) fueron personas naturales.



Fuente: Bogotá te escucha

#### i. 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 diciembre se presentaron peticiones según la calidad del requirente de la siguiente manera:

| TABLA No. 4 – CALIDAD DEL REQUIRENTE |            |             |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| PETICIONARIO                         | CANTIDAD   | PORCENTAJE  |
| Identificado                         | 304        | 94.12%      |
| Anónimo                              | 19         | 5.88%       |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>323</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Bogotá te escucha

#### 4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRS

##### a. PQRS cerradas en el período

De las 323 PQRS registradas durante el mes de diciembre, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 31 de diciembre, se encuentran cerradas un total de 441 peticiones 233 del periodo actual y 208 del periodo anterior y 90 se encuentran en trámite, dentro de los términos de ley.

##### b. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

| TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRS EN DÍAS HÁBILES |                                  |                                        |                                           |         |                    |       |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|---------|--------------------|-------|
| DEPENDENCIA                                                       | TIPOLOGÍA                        |                                        |                                           |         |                    |       |
|                                                                   | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | RECLAMO | SOLICITUD DE COPIA | Total |
| DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA                                  |                                  | 1,00                                   | 4,25                                      |         |                    | 4,06  |
| DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS                              |                                  | 7,33                                   | 11,33                                     |         |                    | 10,33 |
| DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA                             |                                  |                                        | 5,72                                      |         |                    | 5,72  |
| DIRECCION DE REASENTAMIENTOS                                      |                                  | 5,50                                   | 6,49                                      | 8,50    | 4,50               | 6,47  |
| DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION                          |                                  | 3,50                                   | 6,32                                      |         | 3,00               | 6,24  |
| DIRECCION GENERAL                                                 |                                  | 1,33                                   | 1,70                                      |         |                    | 1,62  |
| DIRECCION JURIDICA                                                |                                  | 2,50                                   | 3,43                                      |         |                    | 3,22  |
| OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO                                |                                  |                                        | 1,00                                      |         |                    | 1,00  |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION                                     |                                  | 5,00                                   |                                           |         |                    | 5,00  |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO                          | 7,00                             |                                        |                                           |         |                    | 7,00  |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA                                       |                                  |                                        | 8,20                                      |         | 7,00               | 8,00  |
| SUBDIRECCION FINANCIERA                                           |                                  |                                        | 10,00                                     |         |                    | 10,00 |
| Total General                                                     | 7,00                             | 3,93                                   | 6,10                                      | 8,50    | 4,75               | 6,01  |

Fuente: Bogotá te escucha

## 5. Respuestas con cierre inoportuno de enero a diciembre 2025

**TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ACUMULADO 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 |
| 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 |

|    |            |           |                                       |                                           |    |                  |    |
|----|------------|-----------|---------------------------------------|-------------------------------------------|----|------------------|----|
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 83 | 1/04/2025  | 1568502025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 24/04/2025 18:08 | 16 |

|     |            |            |                                          |                                           |    |                  |    |
|-----|------------|------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|----|------------------|----|
| 84  | 7/04/2025  | 1681082025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA    | RECLAMO                                   | 15 | 30/04/2025 10:00 | 16 |
| 85  | 10/04/2025 | 1767742025 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION      | 10 | 28/04/2025 18:23 | 11 |
| 86  | 23/04/2025 | 1930612025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA    | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 15/05/2025 16:14 | 16 |
| 87  | 28/04/2025 | 1949232025 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION | CONSULTA                                  | 30 | 24/06/2025 10:48 | 39 |
| 88  | 28/04/2025 | 1949232025 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION | CONSULTA                                  | 30 | 24/06/2025 10:48 | 39 |
| 89  | 28/04/2025 | 1949232025 | PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO         | CONSULTA                                  | 15 | 24/06/2025 10:48 | 39 |
| 90  | 2/05/2025  | 2103932025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA    | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 23/05/2025 17:06 | 16 |
| 91  | 8/05/2025  | 2196362025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA    | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 30/05/2025 13:45 | 17 |
| 92  | 16/05/2025 | 2365432025 | DIRECCION DE REASENTAMIENTOS             | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 9/06/2025 11:29  | 16 |
| 93  | 16/05/2025 | 2375802025 | DIRECCION DE REASENTAMIENTOS             | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 9/06/2025 11:33  | 16 |
| 94  | 22/05/2025 | 2476592025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA    | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 13/06/2025 8:01  | 16 |
| 95  | 25/06/2025 | 3084832025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS     | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 15 | 21/07/2025 16:14 | 18 |
| 96  | 1/07/2025  | 3161762025 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 22/07/2025 11:11 | 16 |
| 97  | 1/07/2025  | 3168832025 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 22/07/2025 10:34 | 16 |
| 98  | 24/07/2025 | 3654022025 | SUBDIRECCION FINANCIERA                  | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 19/08/2025 7:09  | 17 |
| 99  | 1/08/2025  | 3802302025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS     | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 26/08/2025 11:46 | 16 |
| 100 | 1/08/2025  | 3804962025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS     | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 26/08/2025 11:53 | 16 |
| 101 | 5/08/2025  | 3876452025 | DIRECCION JURIDICA                       | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION      | 10 | 21/08/2025 11:28 | 11 |

|     |            |            |                                          |                                           |    |                                                    |    |
|-----|------------|------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|----|----------------------------------------------------|----|
| 102 | 8/8/2025   | 3926012025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS     | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 2/9/2025 23:10                                     | 16 |
| 103 | 9/9/2025   | 4693422025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS     | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 15 | 1/10/2025 22:51                                    | 16 |
| 104 | 11/09/2025 | 4748102025 | DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 15 | 3/10/2025 7:24                                     | 16 |
| 105 | 3/10/2025  | 5297402025 | DIRECCION JURIDICA                       | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 28/10/2025 10:30                                   | 16 |
| 106 | 7/10/2025  | 5385212025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS     | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 30/10/2025 11:27                                   | 16 |
| 107 | 6/11/2025  | 6019802025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS     | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION      | 10 | 25/11/2025 10:27:45 a. m. Nota por mala asignación | 13 |
| 108 | 5/11/2025  | 5973992025 | DIRECCION JURIDICA                       | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 15 | 28/11/2025 4:25:27 p. m.                           | 17 |

Nota: Con corte a 31 de diciembre, no se presentaron cierres ni respuestas inoportunas quedando pendientes 71 PQRSD por revisar, sin embargo, a la fecha del informe se encontraban dentro de los términos de la Ley.

Fuente: Bogotá te escucha

## 6. CONCLUSIONES

1. Durante el mes de diciembre de 2025, la Caja de la Vivienda Popular (CVP) recibió un total de 323 **PQRSD**, lo que evidencia un ejercicio activo de la ciudadanía en el uso de los canales institucionales de atención. Esta cifra refleja la confianza de los usuarios en los mecanismos de comunicación dispuestos y el cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública.
2. Se evidencia preferencia por los canales escrito y electrónico, que en conjunto representan más del 87.92% del total de solicitudes. Este comportamiento destaca la importancia de mantener y optimizar los canales digitales como medio principal de interacción, así como garantizar su accesibilidad y eficiencia.
3. El Derecho de Petición de Interés Particular representó el 94.12% de las solicitudes registradas y recibidas, lo que indica que la mayor parte de las inquietudes de los ciudadanos están orientadas a requerimientos individuales relacionados con programas, procesos o trámites específicos de la entidad. Esto sugiere la necesidad de fortalecer la divulgación de información clara y accesible sobre los servicios institucionales, con el fin de reducir solicitudes reiterativas o informativas.
4. Los temas más recurrentes estuvieron relacionados con los procesos de reubicación, titulación y mejoramiento de vivienda, que en conjunto agrupan casi el 80% de las PQRSD recibidas. Esta concentración permite identificar áreas prioritarias de gestión, donde es necesario fortalecer la capacidad de respuesta técnica y administrativa de las dependencias involucradas, especialmente la Dirección de Urbanizaciones y Titulación y la Dirección de Reasentamientos.
5. Aunque se evidencian avances en el cierre de peticiones del mes de diciembre (con 233 cerradas al corte del 30 de diciembre), persisten rezagos en tiempos de respuesta en algunas dependencias.
6. Se identificaron 12 casos de traslado de PQRSD a otras entidades por no competencia. Esta situación resalta la articulación efectiva con otras entidades distritales para la canalización de las solicitudes.
7. El 94.12 % de las solicitudes fueron realizadas por personas identificadas, lo que refleja una alta confianza de la ciudadanía en el sistema institucional de recepción de PQRSD, y la importancia de seguir promoviendo el acceso transparente y seguro a los mecanismos de participación.
8. Durante el mes de diciembre se evidenció gran mejora en la gestión y seguimiento de las peticiones, sin presentar cierres inoportunos y un acumulado en el año de 108 respuestas inoportunas. En reunión mensual con los usuarios funcionales se realizan las recomendaciones para reducir a 0 la inoportunidad en las respuestas.

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 resaltar el seguimiento semanal que realiza la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano a las PQRSD, por medio de la herramienta 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 la oportunidad en las respuestas.

El análisis presentado permite comprender con mayor claridad el comportamiento de las PQRSD durante el periodo evaluado y evidencia tanto los avances como los retos que persisten en la gestión institucional. La información recopilada y las conclusiones obtenidas deben servir como base para orientar decisiones estratégicas que fortalezcan la oportunidad de respuesta, mejoren la experiencia de la ciudadanía y contribuyan a una gestión pública más transparente y eficaz.

La Caja de la Vivienda Popular tiene la oportunidad de seguir consolidándose como una entidad cercana y confiable, capaz de responder a las necesidades reales de la ciudadanía y de transformar la información derivada de las PQRSD en acciones de mejora continua. La implementación de las mejoras que se propongan permitirá avanzar hacia una atención más coherente, articulada y centrada, reforzando así su rol dentro del Distrito promoviendo una relación más sólida entre la administración y la ciudadanía.



**MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO**

**Directora de Gestión Corporativa**

[mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co)

Elaboró: Adriana P. Lamprea M. – Contratista

