

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

Periodo: 01 al 30 de noviembre de 2025

Bogotá D.C., 22 de diciembre de 2025



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS EN NOVIEMBRE 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	7
d. Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante el mes :	8
e. Número de PQRSD reiteradas por tema o tipo de servicio	9
i. Denuncias por presuntos Actos de Corrupción para la identificación de riesgos	9
f. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia	10
g. Tipo de Requirente	10
h. Calidad del Requirente	11
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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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). 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre de 2025. Los pasos de la metodología son los siguientes:

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

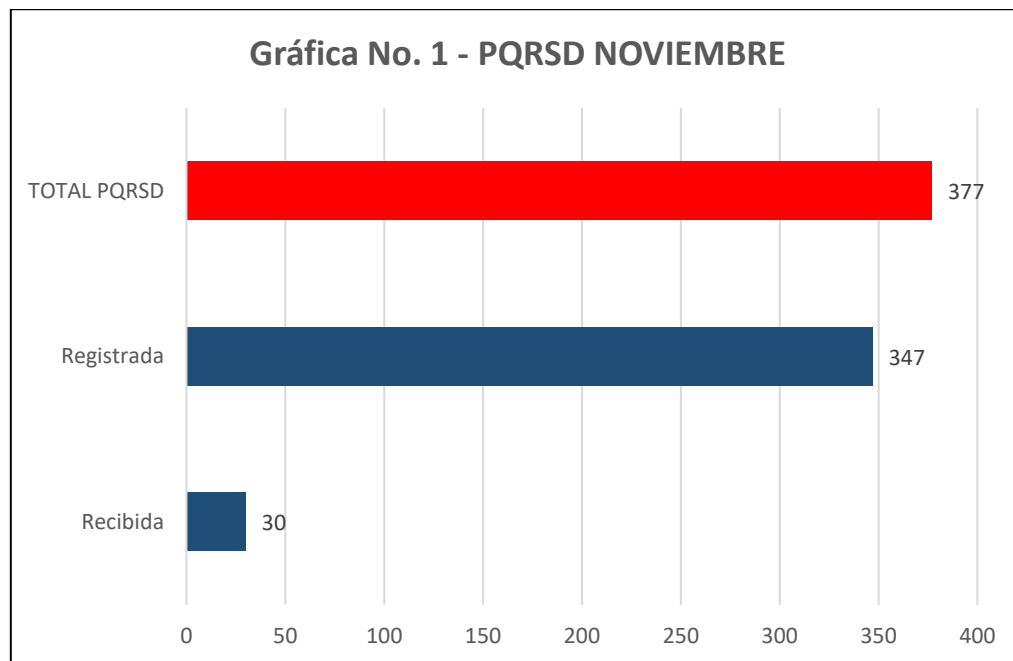
Evaluación de Eficacia: Se evaluó el desempeño de las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRSD, midiendo la eficacia en cuanto a la oportunidad y el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley.

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 NOVIEMBRE DE 2025

a. Número total de PQRSD

Durante el mes de noviembre del 2025 se recibieron un total de 377 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”

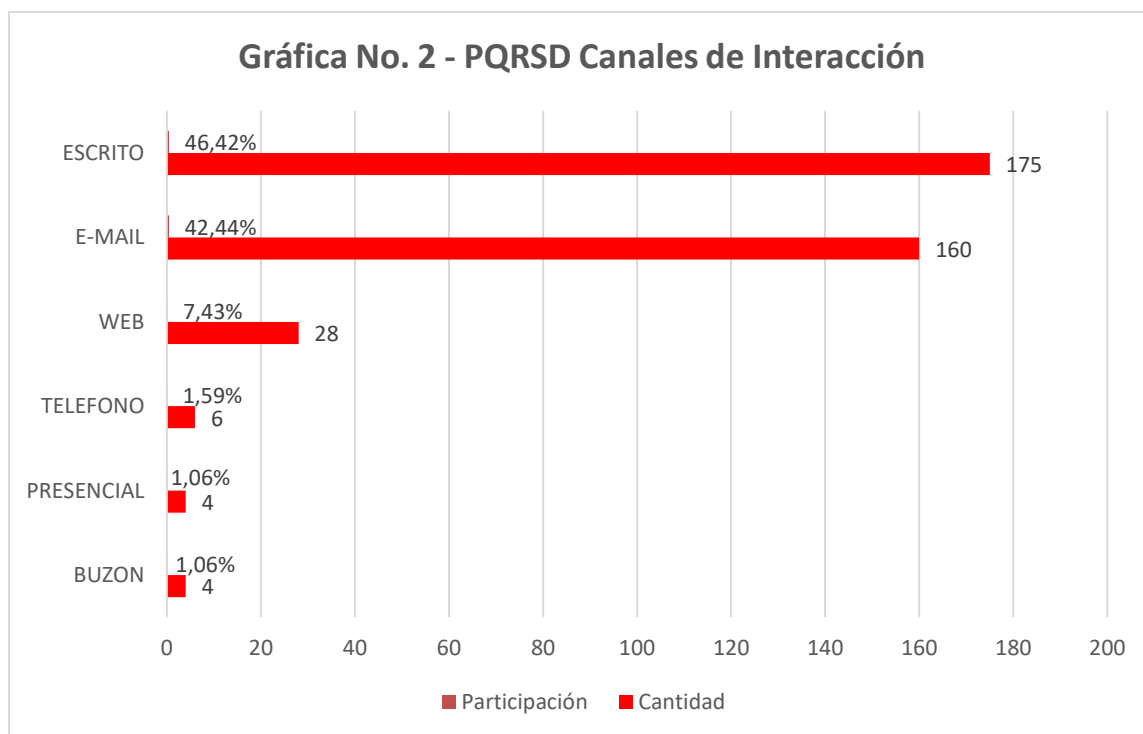


Fuente: Bogotá te escucha

Del total de 377 PQRSD, se destaca que 347 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 30 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

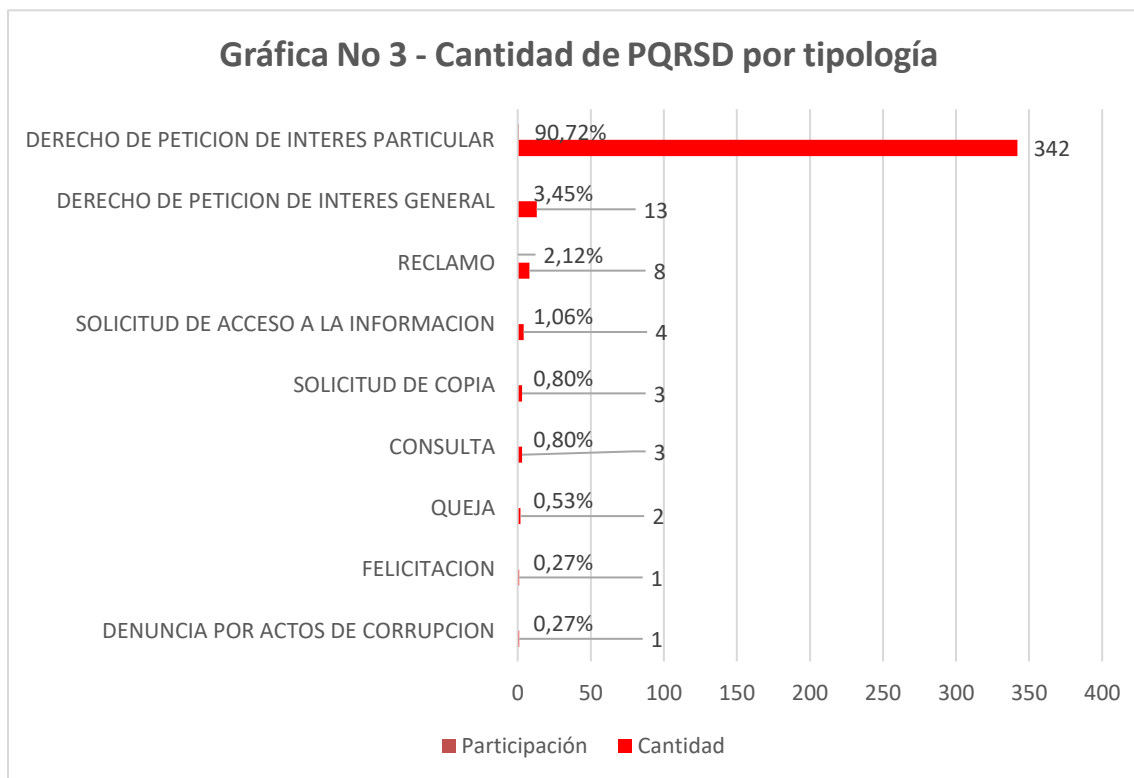
De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 46.42% (175), el canal e-mail con 42.44% (160), el canal web con un 7.43% (28), canal telefónico 1.59% (6), canal presencial con el 1.06% (4), y por último el buzón con una participación del 1.06% (4).



Fuente: Bogotá te escucha

c. Tipologías de las PQRS en Bogotá te escucha

De las 377 PQRS registradas y recibidas en noviembre, 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.



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 4
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 1
- Se negó la información 0

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

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	6573932025	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	Sin respuesta, dentro de los términos	El ciudadano interpone queja el 27/11/2025 ante la Caja de Vivienda Popular por presuntas irregularidades y favorecimientos indebidos en el programa de reasentamiento.	NO
2	1/12/2025	6571942025	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	QUEJA	202512000358491 2025-12-17	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
3	27/11/2025	6538342025	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	202512000358491 17/12/2025	El 27/11/2025 un ciudadano anónimo interpone queja contra funcionarios del IDIGER y la Caja de Vivienda Popular por la negativa a recibir una solicitud de reasentamiento.	NO
4	13/11/2025	6189872025	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	202512000327031 2025-11-27	El 12/11/2025 el ciudadano presenta reclamo ante la Caja de Vivienda Popular por la falta de respuesta a solicitudes previas y por el reconocimiento presuntamente irregular de un terreno en zona de alto riesgo a favor de un tercero.	NO
5	1/12/2025	6604792025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	RECLAMO	Sin respuesta, dentro de los términos	NO DAN CUMPLIMIENTO AL DRECHO DE PETICION.	NO
6	26/11/2025	6482122025	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	202512000358531 2025-12-17	REQUERIMIENTO URGENTE VERIFICACION DE DOCUMENTOS RADICADOS	NO
7	24/11/2025	6420682025	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	202512000325661 2025-11-27	EN EL MES DE AGOSTO ICE UN RADICADO ALA CAJA DE VIVIENDA PARA REACENTAMIENTO	NO
8	18/11/2025	6255632025	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	202512000324541 26/11/2025	RECLAMO SOBRE INCUMPLIMIENTO VISITA Y PAGO ARRIENDO	NO
9	13/11/2025	6194592025	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	RECLAMO	202514000340291 4/12/2025	ME PERMITO INTERPONER RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION.	NO
10	6/11/2025	6013372025	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	QUEJA	202512000315651 2025-11-20	ME DIRIJO ALA ENTIDAD PARA PARA Q POR FAVOR ME AYUDEN A AJILISAR MI PROCESO DE REACENTAMIENTO	NO

Para el mes de noviembre se recibieron 2 quejas y 8 reclamos de los cuales 2 quejas y 6 reclamos ya fueron contestados oportunamente. Al cierre del mes 2 reclamos se encuentran en gestión, pero dentro de los términos establecidos.

8

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

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	135	37,92%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS	117	32,87%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	37	10,39%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	19	5,34%
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	9	2,53%
ACTO DE RECONOCIMIENTO EN SITIO PROPIO	8	2,25%
PLAN TERRAZAS	8	2,25%
TEMAS DE CONTRATACION PERSONAL/RECURSOS FISICOS	8	2,25%
SERVICIOS O TRAMITES DE LA ENTIDAD	4	1,12%
MEJORAMIENTO DE BARRIOS	3	0,84%
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	3	0,84%
TRAMITES FINANCIEROS	3	0,84%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	1	0,28%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0,28%

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 135 solicitudes que equivale a un 37.92%, seguido de la Dirección Reasentamientos con información relacionada con el estado del proceso de reasentamientos con 1117 solicitudes con una participación del 32.87%, seguido se encuentra el proceso de mejoramiento de vivienda con 37 solicitudes con el 10.39%, los demás tienen una participación en un rango entre 0,28 % y el 5.34%.

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

Para el mes de noviembre del 2025 en la Caja de la Vivienda Popular recibió 1 denuncia por presuntos actos de corrupción.

g. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia

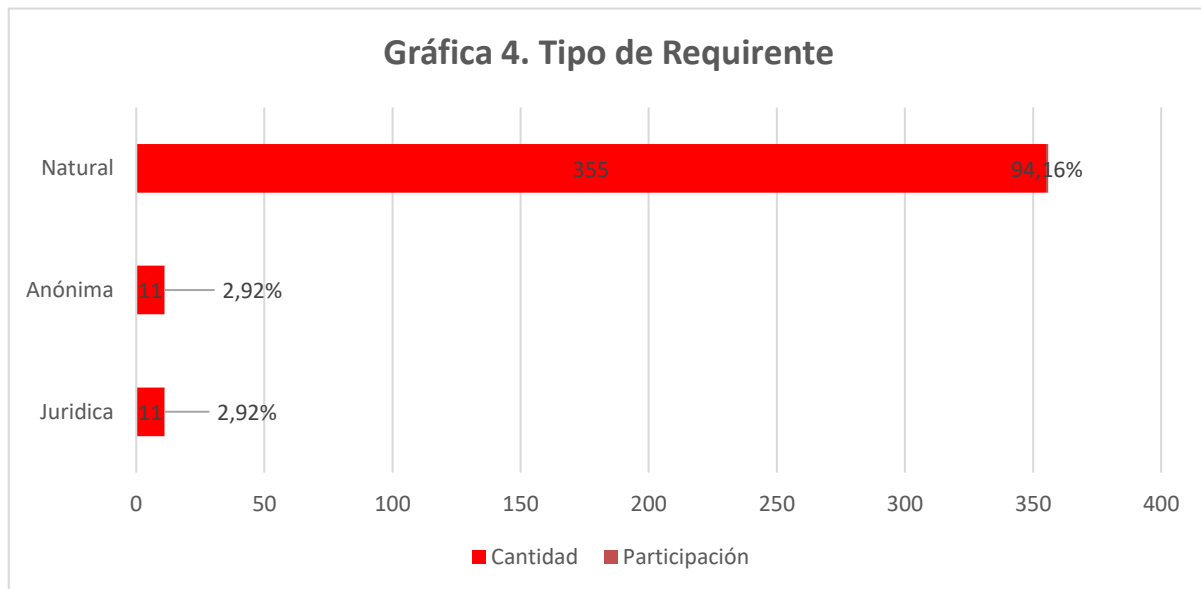
Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante el mes de noviembre, se trasladaron 8 solicitudes a otras Entidades por no competencia, así:

TABLA No. 4 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	
ENTIDAD	TOTAL
ENTIDAD NACIONAL	1
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER	1
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	1
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	2
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1
SECRETARIA GENERAL	1

Fuente: Bogotá te escucha

h. Tipo de Requirente

De las 377 PQRSD registradas y recibidas en el mes de noviembre, el 94.16 % (355) fueron personas naturales.



Fuente: Bogotá te escucha

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

TABLA No. 4 – CALIDAD DEL REQUIRENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	366	97.08%
Anónimo	11	2.92%
TOTAL	377	100%

Fuente: Bogotá te escucha

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRS

a. PQRS cerradas en el período

De las 377 PQRS registradas durante el mes de noviembre, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 30 de noviembre e, se encuentran cerradas un total de 356 peticiones 177 del periodo actual y 179 del periodo anterior y 200 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									
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA				4,58						4,58
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS			9,2	11,33				12		10,71
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA			13,75	8,29			6	9,5		8,49
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	2		5,5	8,69		11,5	6,5	10	8	8,50
DIRECCION DE			9,8	7,30			12	5,75	3	7,39

URBANIZACIONES Y TITULACION										
DIRECCION GENERAL				4,80	3			2		3,88
DIRECCION JURIDICA				5,17				12,17		6,92
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO			1	1,60						1,50
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		4								4,00
OFICINA TIC				6,00						6,00
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA				5,64						1,05
SUBDIRECCION FINANCIERA				8,33				6		5,64
TOTAL GENERAL	8,4		9.1	7,6	13	5,25	6,4	6	7,2	7,65

Fuente: Bogotá te escucha

5. Respuestas con cierre inoportuno de enero a noviembre 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

Fuente: Bogotá te escucha

6. CONCLUSIONES

1. Durante el mes de octubre de 2025, la Caja de la Vivienda Popular (CVP) recibió un total de 377 **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 88.86% 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 90.72% 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 noviembre (con 177 cerradas al corte del 30 de noviembre), persisten rezagos en tiempos de respuesta en algunas dependencias.
6. Se identificaron ocho 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 97.08 % 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 noviembre se evidenció mejora en la gestión y seguimiento de las peticiones, sin embargo, se presentaron 2 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

Elaboró: Adriana P. Lamprea M. – Contratista 