**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

**Periodo: 01 al 30 de abril de 2025**

**Bogotá D.C., 26 de mayo de 2025**

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. [INTRODUCCIÓN 3](#_bookmark0)
2. [OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_bookmark1)
3. [METODOLOGÍA 4](#_bookmark2)
4. [GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS EN ABRIL DE 2025 5](#_bookmark3)
   1. [Número de PQRSD registradas 5](#_bookmark4)
   2. [Canales de Interacción en Bogotá te escucha 5](#_bookmark5)
   3. [Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha 6](#_bookmark6)
   4. [Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante el mes de abril 7](#_bookmark7)
      1. [Denuncias por presuntos Actos de Corrupción para la identificación de riesgos 10](#_bookmark8)
   5. [Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia 10](#_bookmark9)
   6. [Tipo de Requirente 10](#_bookmark10)
   7. [Calidad del Requirente 11](#_bookmark11)
5. [OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD 11](#_bookmark12)
   1. [PQRSD cerradas en el período 11](#_bookmark13)
   2. [Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia abril 2025 12](#_bookmark14)
6. [Respuestas con cierre inoportuno de enero a marzo 2025 13](#_bookmark15)
7. [CONCLUSIONES 19](#_bookmark16)

# INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

Cabe señalar que, para el cálculo de los plazos de respuesta, se tomó como fecha de inicio de los términos legales el día siguiente al registro de cada PQRSD en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha [(www.bogota.gov.co/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.

# OBJETIVO Y ALCANCE

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

# METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

# GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS EN ABRIL DE 2025

## Número de PQRSD registradas

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

**Gráfica No. 1 - PQRSD**

Tota

423

0

50

100 150 200 250 300 350 400 450

Fuente: Bogotá te escucha

## Canales de Interacción en Bogotá te escucha

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

**Gráfica No. 2 - PQRSD por Canales de Interacción**

ESCRI

253

E-

160

WE

8

PRESENCIAL 2

0

50

100

150

200

250

300

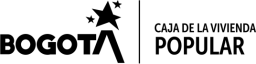
Fuente: Bogotá te escucha

## Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

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

|  |  |
| --- | --- |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 17 |
| SOLICITUD DE COPIA | 6 |
| RECLAMO | 5 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 4 |
| QUEJA | 3 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 |
| CONSULTA | 1 |

Fuente: Bogotá te escucha



**Gráfica No 3 - PQRSD por tipología**

386

0 50 100 150 200 250 300 350 400 450

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

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

## Quejas y Reclamos recibidos y registrados durante el mes de abril:

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

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

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

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

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

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

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

## Número de PQRSD Trasladadas por no Competencia

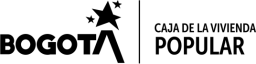
Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante el mes de abril, se trasladaron 7 solicitudes a otras Entidades por no competencia.

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

Fuente: Bogotá te escucha

## Tipo de Requirente

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



Fuente: Bogotá te escucha

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

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

Fuente: Bogotá te escucha

# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

## PQRSD cerradas en el período

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

## Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia abril 2025

**TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES**

**DEPENDENCIA TIPOLOGÍA**

**CONSULTA DERECHO DE**

**PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL**

**DERECHO**

**DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR**

**QUEJA RECLAMO SOLICITUD DE SOLICITUD DENUNCIA**

**ACCESO A LA DE COPIA POR ACTOS DE INFORMACIÓN CORRUPCIÓN**

DIRECCIÓN DE

REASENTAMIENTOS DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN

11,6

8,6

9,3

10,0

8,9

7,2

5,0

5,0

9,0

4,5

DIRECCIÓN DE

MEJORAMIENTO DE VIVIENDA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

3,0

7,4

11,4

10,5

13,5

9,0

6,2

7,0

1,0

24,0

9,3

8,9

6,0

PROCESO DE SERVICIO

AL CIUDADANO

1,0

1,0

1,1

1,0

1,0

1,2

1,0

OFICINA ASESORA DE

PLANEACIÓN OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

4,0

12,0

13,0

SUBDIRECCIÓN

FINANCIERA DIRECCIÓN JURÍDICA

DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

OFICINA TIC

**Total general**

6,5

5,5

6,6

1,0

6,4

5,1

1,0

3,0

1,0

9,0

3,0

**6,7**

**5,2**

**4,4**

**4,9**

**5,6**

**3,7**

**2,3**

**9,0**

Fuente: Bogotá te escucha

## Respuestas con cierre inoportuno de enero a marzo 2025

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A DE 2025** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha inicio de términos** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de Petición** | **Tiempo para emitir**  **respuesta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 32 | 12/02/2025 | 644022025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 12/03/2025 11:22 | 21 |
| 33 | 12/02/2025 | 644262025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 10:23 | 20 |
| 34 | 12/02/2025 | 644432025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 10:19 | 20 |
| 35 | 12/02/2025 | 644612025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 10:28 | 20 |
| 36 | 12/02/2025 | 644822025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 12:18 | 20 |
| 37 | 12/02/2025 | 645612025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 11:09 | 20 |
| 38 | 12/02/2025 | 647992025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 11:19 | 20 |
| 39 | 12/02/2025 | 648782025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 10:10 | 20 |
| 40 | 12/02/2025 | 650252025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 14:19 | 20 |
| 41 | 13/02/2025 | 662932025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 14:48 | 19 |
| 42 | 13/02/2025 | 663842025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 13/03/2025 15:06 | 21 |
| 43 | 13/02/2025 | 664462025 | DIRECCION DE  MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION  DE INTERES PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 10:44 | 19 |
| 44 | 13/02/2025 | 666172025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 13/03/2025 19:40 | 21 |
| 45 | 13/02/2025 | 673502025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 12:14 | 19 |
| 46 | 13/02/2025 | 675162025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 12:23 | 19 |
| 47 | 14/02/2025 | 685532025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 11:57 | 18 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A DE 2025** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha inicio de términos** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de Petición** | **Tiempo para emitir**  **respuesta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 48 | 14/02/2025 | 686092025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 15 | 11/03/2025 11:26 | 18 |
| 49 | 14/02/2025 | 688652025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 15 | 11/03/2025 15:37 | 18 |
| 50 | 17/02/2025 | 712602025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 15 | 11/03/2025 11:23 | 17 |
| 51 | 17/02/2025 | 717002025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 11:50 | 17 |
| 52 | 17/02/2025 | 719982025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 11:47 | 17 |
| 53 | 17/02/2025 | 721172025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 10:12 | 17 |
| 54 | 17/02/2025 | 722772025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 13/03/2025 12:50 | 19 |
| 55 | 18/02/2025 | 737482025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 11:33 | 16 |
| 56 | 18/02/2025 | 739362025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 12:26 | 16 |
| 57 | 18/02/2025 | 740452025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 14:22 | 16 |
| 58 | 18/02/2025 | 750742025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 12:39 | 16 |
| 59 | 18/02/2025 | 755262025 | DIRECCION DE  MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION  DE INTERES PARTICULAR | 15 | 11/03/2025 14:44 | 16 |
| 60 | 20/02/2025 | 803222025 | DIRECCION DE GESTION  CORPORATIVA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 10 | 14/03/2025 15:55 | 17 |
| 61 | 20/02/2025 | 803222025 | DIRECCION DE GESTION  CORPORATIVA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 10 | 14/03/2025 15:55 | 17 |
| 62 | 20/02/2025 | 803222025 | DIRECCION  GENERAL | SOLICITUD DE ACCESO  A LA INFORMACION | 10 | 17/03/2025 8:46 | 18 |
| 63 | 12/03/2025 | 1133242025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 4/04/2025 19:36 | 17 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A DE 2025** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha inicio de términos** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de Petición** | **Tiempo para emitir**  **respuesta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 64 | 13/03/2025 | 1319922025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 9/04/2025 10:12 | 19 |
| 65 | 14/03/2025 | 1226462025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/04/2025 13:36 | 20 |
| 66 | 14/03/2025 | 1227282025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 7/04/2025 10:30 | 16 |
| 67 | 14/03/2025 | 1229592025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 9/04/2025 10:06 | 18 |
| 68 | 17/03/2025 | 1231762025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 9/04/2025 11:59 | 17 |
| 69 | 17/03/2025 | 1232912025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 9/04/2025 14:29 | 17 |
| 70 | 17/03/2025 | 1235422025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 15/04/2025 10:45 | 21 |
| 71 | 17/03/2025 | 1248342025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | RECLAMO | 15 | 15/04/2025 10:49 | 21 |
| 72 | 18/03/2025 | 1198172025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 9/04/2025 10:49 | 16 |
| 73 | 18/03/2025 | 1258082025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 15/04/2025 10:51 | 20 |
| 74 | 18/03/2025 | 1262202025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/04/2025 13:38 | 18 |
| 75 | 18/03/2025 | 1263562025 | DIRECCION DE  MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION  DE INTERES PARTICULAR | 15 | 11/04/2025 13:39 | 18 |
| 76 | 18/03/2025 | 1287512025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 9/04/2025 11:06 | 16 |
| 77 | 20/03/2025 | 1327462025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/04/2025 14:57 | 16 |
| 78 | 20/03/2025 | 1335192025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE BARRIOS | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 11/04/2025 16:15 | 16 |
| 79 | 21/03/2025 | 1341782025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 15/04/2025 10:31 | 17 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD DE ENERO A DE 2025** | | | | | | | |
| **No** | **Fecha inicio de términos** | **Número petición SDQS** | **Dependencia** | **Tipo de Petición** | **Tiempo para emitir**  **respuesta** | **Fecha radicado de respuesta** | **Gestión en días hábiles** |
| 80 | 26/03/2025 | 1390972025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE BARRIOS | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 15 | 16/04/2025 5:56 | 16 |
| 81 | 26/03/2025 | 1403202025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 21/04/2025 9:56 | 17 |
| 82 | 27/03/2025 | 1435192025 | DIRECCION DE MEJORAMIENTO  DE VIVIENDA | DERECHO DE PETICION DE INTERES  PARTICULAR | 15 | 22/04/2025 12:01 | 17 |

Fuente: Bogotá te escucha

### CONCLUSIONES

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

* De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD, más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 59.81% (253), el canal e-mail con 37.83% (160), el canal web con un 1.89% (8), y por último el canal presencial con 0,47% (2).
* De las 423 PQRSD registradas en abril, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 91.3 % (386), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 4% (17), la Solicitud de Copia con un 1.4

% (6), el Reclamo con un

1.2 % (5), la Solicitud de Acceso de Información con un 0.9 % (4), la Queja 0.7 % (3), Denuncia por actos de corrupción 0.2% (1) y la Consulta con un 0.2 % (1).

* Se detecta que 82 peticiones fueron cerradas inoportunamente entre los meses de enero a marzo, por lo que las dependencias implicadas, se comprometieron a realizar un seguimiento más exhaustivo en cuanto a las respuestas y el cierre oportuno y evitar que este indicador se haga presente en la medición.

Por último y no obstante la responsabilidad de cada una de las dependencias de la CVP, de dar respuesta oportuna a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, es importante tener en cuenta el seguimiento semanal que realiza la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano a las PQRSD, por medio de la herramienta denominada alarmas PQRSD, donde se reportan todos los requerimientos que tienen las dependencias de la CVP, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley, dicho reporte se envía a cada una de las dependencias de la Entidad, con el fin de que se 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](mailto: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](http://www.cajaviviendapopular.gov.co/) [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)

208-CS-Ft-04 – Versión 3 – Vigente desde: 15-01-2020