

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

Periodo: 01 al 31 de marzo de 2026

Bogotá D.C., 27 de abril de 2026



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA.....	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN MARZO 2026.....	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 marzo:	8
e. Número de PQRSD reiteradas por tema o tipo de servicio	9
f. Denuncias por presuntos Actos de Corrupción para la identificación de riesgos.....	10
g. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia	10
h. Tipo de Requirente	10
i. 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 acumulado 2026.....	12
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14



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 marzo de 2026, 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 la vigencia del 2026 para llevar la trazabilidad mes a mes iniciando por el mes de enero. 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 marzo de 2026. 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 2026 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 analizado. Los pasos de la metodología son los siguientes:

Recolección de Datos: Se recopilaron los registros de PQRSD de marzo de 2026, así como las PQRSD con respuestas inoportunas, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha.

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

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

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

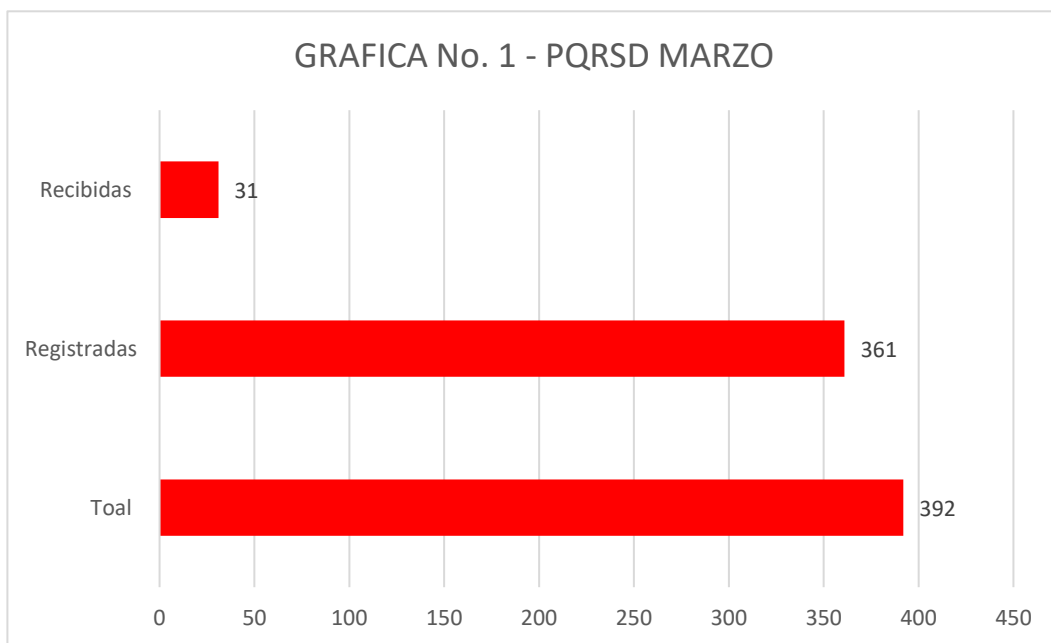
Identificación de Áreas de Mejora: A partir de los datos obtenidos, se identificaron posibles mejoras en los tiempos de respuesta y en la asignación

de responsabilidades entre las dependencias receptoras y emisoras de las respuestas.

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN MARZO 2026

a. Número total de PQRSD

Durante el mes de marzo, entre recibidas y registradas se tuvo un total de 392 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”

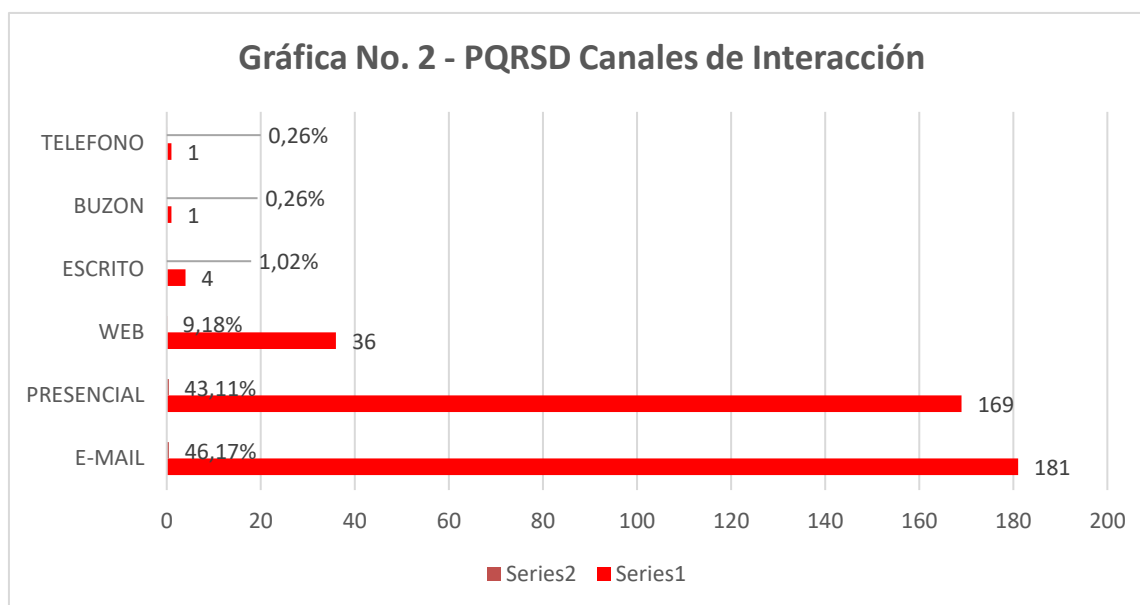


Fuente: Bogotá te escucha

Del total de 392 PQRSD, se destaca que 361 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 31 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 en este período fueron: canal e-mail con una participación del 46.17% (180), seguido el canal presencial con el 43,11% (169), canal web con un 9.18% (36), el canal escrito con el 1.02% (4), el buzón con el 0,26% (1), y por último el canal telefónico con una participación del 0,26% (1).

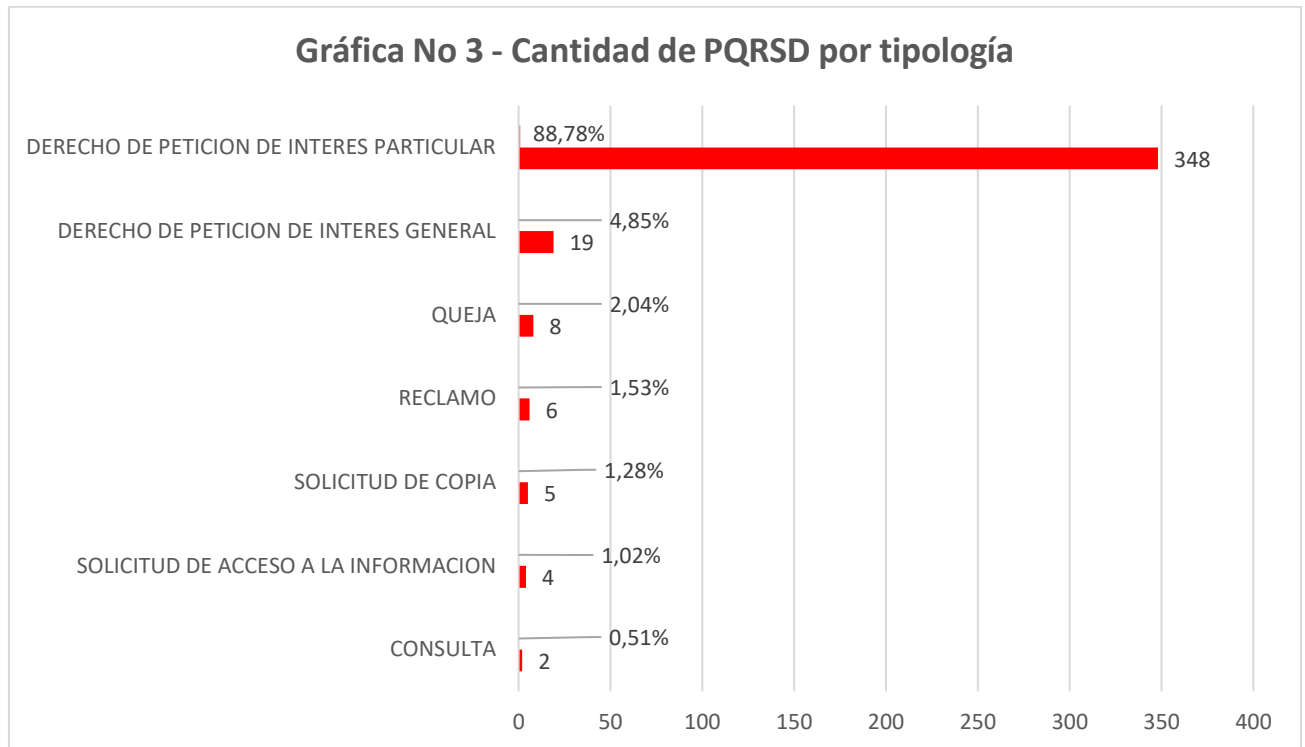


Fuente: Bogotá te escucha

c. Tipologías de las PQRSD en Bogotá te escucha

De las 392 PQRSD registradas y recibidas en el mes, la tipología más utilizada por la ciudadanía, fue el Derecho de Petición de Interés Particular con una participación del 88.78 % (348), seguido del Derecho de Petición de Interés General con un 4.85% (19), Queja con participación de 2.04 % (8), Reclamo con el 1.53 (6), Solicitud de Copia con 1.28% (5), Solicitud de acceso a la información 1.02% (4), consulta 1.40% (5), cabe resaltar que para este periodo los ciudadanos no interpusieron sugerencias, felicitaciones, ni denuncia por presuntos actos de corrupción.

En la siguiente gráfica, se puede observar el comportamiento de las PQRSD por tipo que fueron registradas y recibidas durante el mes.



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

7

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

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	3/03/2026	1586022026	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	QUEJA	16/03/2026 202617000086291	THOMASDABARO76@GMAIL.COM	NO
2	3/03/2026	1576612026	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	QUEJA	24/03/2026 202612000107761	ASUNTO QUEJA URGENTE Y ANONIMA POR GRAVE PERTURBACION A LA CONVIVENCIA EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL APROCADE	SI
3	3/03/2026	1569412026	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	QUEJA	26/03/2026 202612000107761	ASUNTO QUEJA URGENTE Y ANONIMA POR GRAVE PERTURBACION A LA CONVIVENCIA EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL APROCADE	NO
4	10/03/2026	1773592026	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	QUEJA	31/03/2026 202612000120431	REFERENCIA QUEJA ADMINISTRATIVA CONTRA LA SOCIEDAD INMOBILIARIA JOHANNA CORREDOR S.A.S.	NO
5	10/03/2026	1756822026	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	30/03/2026 202612000119191	QUISIERA CONOCER EL POR QUE NO HAN PAGADO LOS ARRIENDOS PENDIENTES ESTA EN MORA DICIEMBRE ENERO Y FEBRERO YA EL DUENO DE PREDIO ESTA MOLESTO.	NO
6	11/03/2026	1827732026	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	QUEJA	31/03/2026 202613000119521	QUEJA POR VENTA DE TERRENOS EN ESPACIO PUBLICO	NO
7	13/03/2026	1896752026	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	7/04/2026 202612000121091	MANIFIESTO INCONFORMIDAD CON EL PREDIO QUE ME ESTAN ADJUDICANDO ME PONGO EN ESPERA DE UN NUEVO PROYECTO DE LA CVP DONDE PUEDA TENER MEJOR CALIDAD DE VIDA	NO
8	18/03/2026	2019882026	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	13/04/2026 202612000132091	GENERO EL RECLAMO PARA QUE ASI SE RESPONSABILICEN SE REALICE LA REUBICACION Y EL PAGO DEL ARRIENDO. DIRECCION DEL PREDIO CARRERA 2BIS #41D-51 SUR INTERIOR 2 BARRIO SAN MARTIN SAN CRISTOBAL.	NO
9	19/03/2026	2053432026	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	9/04/2026 202612000127411	RADICO SOLICITUD DE REAJUSTE DEL CANON DE ARRENDAMIENTO DEL MES DE ENERO DEL AÑO 2026	NO

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
10	20/03/2026	2098682026	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	QUEJA	Se solicitó aclarar a la fecha no se aclara	SUBSIDIO DE DESEMPLEO O VIVIENDA	NO
11	23/03/2026	2125462026	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	QUEJA	409/2026 202613000124391	QUEJA AL ARRENDATARIO	NO
12	24/03/2026	2131032026	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	QUEJA	14/04/2026 202614000135481	QUEJA A UNA FUNCIONARIA DE SU ATENCION FUE PESIMA	NO
13	24/03/2026	2131122026	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	RECLAMO	13/04/2026 202612000132211	INICIO DE AÑO Y SOLICITUD DE APOYO PRIORITARIO	NO
14	25/03/2026	2172612026	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	RECLAMO	1/04/2026 202613000121001	RECLAMO POR DEMORA CON EL TITULO	NO

Para este período se recibieron 6 reclamos y 8 quejas, las cuales tuvieron respuesta 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	154	43,60%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS	115	31,61%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	23	6,27%
ACTO DE RECONOCIMIENTO EN SITIO PROPIO	12	3,54%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	9	3,27%
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	9	2,72%
PLAN TERRAZAS	9	2,45%
SERVICIOS O TRAMITES DE LA ENTIDAD	5	1,91%
TEMAS DE CONTRATACION PERSONAL/RECURSOS FISICOS	5	1,63%
MEJORAMIENTO DE BARRIOS	4	1,36%
TRAMITES FINANCIEROS	2	0,54%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	1	0,27%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	1	0,27%
PETICIONES - ENTES DE CONTROL	1	0,27%

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 154 solicitudes sobre Titulación Predial y una participación del 43.60%, seguido se encuentra la Dirección de Reasentamientos con 115 solicitudes y participación del 31.61%, seguido está el proceso de mejoramiento de vivienda con 23 solicitudes con el 6.27 %, los demás tienen una participación en un rango entre 0.27% y el 3.54%, entre los que se encuentran: Acto de reconocimiento en sitio propio, trámites administrativos, financieros, obras de interventoría, contratación, recursos físicos y plan terrazas entre otros.

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

Para el mes de marzo se NO se recibieron denuncias por presuntos actos de corrupción en la Caja de la Vivienda Popular.

g. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia

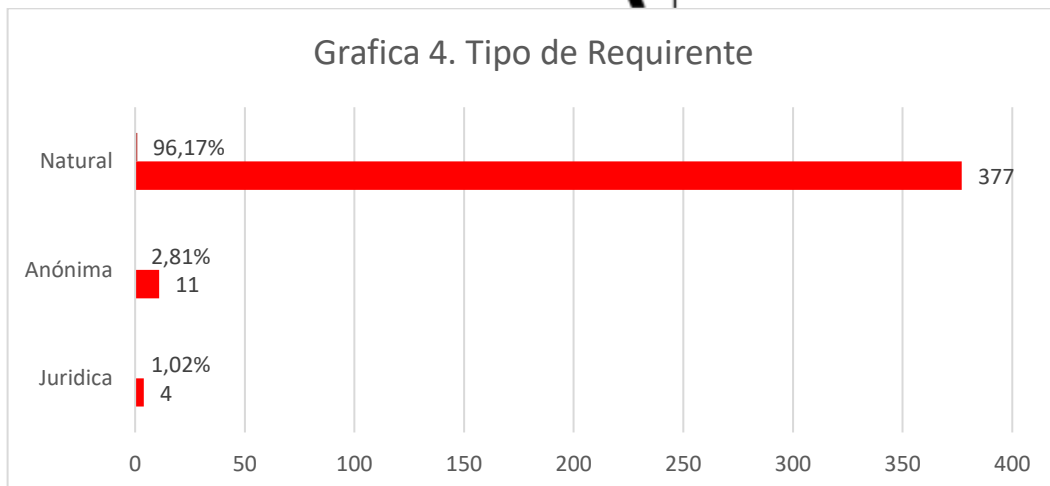
Del total de PQRSD registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante el período, se trasladaron 6 solicitud a otras Entidades por no competencia, así:

TABLA No. 4 - TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	
ENTIDAD	TOTAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	3
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	1
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	1

Fuente: Bogotá te escucha

h. Tipo de Requirente

De las 392 PQRSD registradas y recibidas en el mes de marzo, el 96.17% (377) 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 REQUERENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	381	97.19%
Anónimo	11	2.81%
TOTAL	392	100%

Fuente: Bogotá te escucha

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

a. PQRSD cerradas en el período

De las 392 PQRSD registradas y recibidas en el período, se evidencia en Bogotá te escucha que, con corte al 31 de marzo, se encuentran cerradas un total de 198 peticiones del periodo actual y 169 del periodo anterior y 194 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 D EN DÍAS HÁBILES

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		4,00	4,05					4,05
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		14,00	15,00					14,75
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		13,00	7,92					8,18
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS		15,00	13,61	13,50	8,33	12,67		13,46
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION			12,32		6,50			12,16
DIRECCION GENERAL		4,00						4,00
DIRECCION JURIDICA		4,00	13,50					12,14
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		11,00						11,00
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		7,00						7,00
PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	4,50						2,50	3,50
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			7,13					7,13
SUBDIRECCION FINANCIERA			4,08					4,08

Fuente: Bogotá te escucha

5. Respuestas con cierre inoportuno acumulado 2026

TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS D ACUMULADO 2026

No	Fecha inicio de términos	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo para emitir respuesta	Fecha radicado de respuesta	Número de radicado Respuesta	Gestión en días hábiles
1	20/01/2026	333362026	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	2/10/2026	202614000029661	16
2	22/01/2026	399282026	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	2/12/2026	202615000039981	16
3	28/01/2026	552802026	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	2/18/2026	202614000055501	16
4	2/10/2026	900392026	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERES	15	3/7/2026	202613000077761	20

12

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

				PARTICULAR				
5	2/13/2026	1028722026	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	3/7/2026	202613000078491	16
6	2/23/2026	1289552026	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	3/17/2026	202613000077481	17
7	4/03/2026	1563782026	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	03/26/2026	202612000114821	16
8	4/03/2026	1581202026	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	03/26/2026	202612000119881	16
9	4/03/2026	1588562026	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	03/26/2026	202613000001651	16
10	5/03/2026	1616132026	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	4/09/2026	202613000125841	23
11	5/03/2026	1618012026	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	3/30/2026	202614000115591	17
12	13/03/2026	1864192026	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	4/09/2026	202613000126171	17
13	26/03/2026	2188562026	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	4/20/2026	202614000141771	16
14	30/03/2026	2199892026	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	4/23/2026	202615000130531	17
15	30/03/2026	2256922026	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	4/22/2026	202615000147491	16
16	30/03/2026	2261982026	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	4/22/2026	202615000131381	16

Fuente: Bogotá te escucha

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Del análisis de las PQRSD registradas durante el mes de marzo de 2026, se evidencia una alta concentración en los derechos de petición de interés particular, los cuales representan el 88,78% del total. Asimismo, los temas más recurrentes corresponden a titulación predial (43,60%) y programa de reasentamientos (31,61%). Esta situación refleja que las principales necesidades y requerimientos de la ciudadanía se enfocan en estos procesos, lo cual puede estar asociado a oportunidades de mejora en la claridad de la información, los tiempos de atención o la gestión de dichos trámites.

1. El comportamiento de las PQRSD evidencia una atención centrada en la respuesta a la demanda ciudadana, con alta recurrencia en temas específicos y limitada diversificación en los canales de interacción utilizados. Lo anterior sugiere la necesidad de fortalecer un enfoque preventivo, orientado a anticipar las necesidades de los ciudadanos mediante estrategias de información, acompañamiento y mejora en la experiencia del servicio.
2. Se recomienda priorizar acciones de mejora en los procesos de titulación predial y reasentamientos, mediante la optimización de procedimientos, fortalecimiento de capacidades operativas y revisión de los tiempos de respuesta. Esto permitirá atender de manera más eficiente el alto volumen de solicitudes y mejorar la satisfacción de la ciudadanía.
3. Se sugiere diseñar e implementar acciones orientadas a disminuir la recurrencia de solicitudes, tales como la elaboración de guías claras sobre trámites y requisitos, la divulgación de información oportuna sobre el estado de las solicitudes y la estandarización de respuestas a inquietudes frecuentes. Estas medidas contribuirán a mejorar la comprensión de los procesos por parte de la ciudadanía y a reducir la necesidad de interposición de nuevas PQRSD.

Es de resaltar que la inoportunidad en las respuestas ascendió a 16, por lo que se recomienda la articulación interna entre las dependencias responsables para continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control a las PQRSD registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), mediante el monitoreo permanente de los tiempos de respuesta y, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales establecidos, prevenir cierres inoportunos y mejorar continuamente la atención brindada a la ciudadanía. En este sentido, y sin perjuicio de la responsabilidad que tiene cada una de las dependencias de la CVP en la emisión oportuna de las respuestas, es importante destacar el seguimiento semanal que realiza la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano a través de la herramienta Alarmas PQRSD, mediante la cual se reportan a cada dependencia los requerimientos pendientes, como mecanismo preventivo para asegurar su gestión dentro de los tiempos establecidos por la Ley y garantizar la oportunidad en las respuestas a la ciudadanía.


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

Elaboró: Adriana P. Lamprea M. – Contratista 