



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

Periodo: 01 al 31 de octubre de 2019

Bogotá D.C., 15 de noviembre de 2019

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Página 1 de 22

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

KL

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA	4
3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE	5
3.1. Numero de PQRSD Recibidas	5
3.2. Canales de Interacción	7
3.3. Tipologías	8
3.4. Subtemas Más Reiterados	9
3.5. Número de PQRSD Traslado por No Competencia	9
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas	10
3.7. Participación por Localidad	10
3.8. Participación por Estrato Socioeconomico	11
3.9. Tipo de Requiriente	11
3.10. Calidad del Requiriente	12
3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía	12
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE OCTUBRE	13
4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual	13
4.2. PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es)	14
4.3. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia a las PQRSD	14
4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno	16
4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno	16
4.6. Cálculo del Indicador	20
5. CONCLUSIONES	20



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

INTRODUCCION

En el presente informe se realiza el análisis a la oportunidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que fueron interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante el mes de octubre y que tenían fecha de cierre en él mismo mes, además de las que se interpusieron en el(los) mes(es) anterior(es) (agosto y septiembre) de 2019, las cuales tenían fecha límite de respuesta el presente mes de análisis o no fueron solucionadas oportunamente.

En este documento se analizarán las tipologías interpuestas, las dependencias receptoras y emisoras de las PQRSD y los tiempos promedios de respuestas en días hábiles, con el fin de determinar el indicador de eficacia de las respuestas a las PQRSD generadas. De igual forma se realiza un análisis a las PQRSD que no fueron contestadas en el tiempo que determina la Ley.

La base para este análisis es todo el universo de PQRSD que recibió la CVP a través de sus diferentes canales de atención durante el mes de agosto, septiembre y octubre de 2019.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio de los términos de Ley, la fecha en la cual las PQRSD quedaron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha (www.bogota.gov.co/sdqs), atendiendo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Se estableció que para la medición se tomaría el indicador de Tipo Eficacia, que tiene como objetivo medir el cumplimiento en las respuestas a las PQRSD interpuestas por el Ciudadano por parte de la CVP. Para ello se estableció la siguiente fórmula para su cálculo:

$$Eficacia = \frac{\text{Numero total de respuestas emitidas a las PQRSD en el mes}}{\text{Numero total de PQRSD que deben ser solucionadas en el mes}} * 100$$

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo principal es determinar el tiempo promedio empleado para resolver y registrar la respuesta definitiva en el SDQS, por las diferentes dependencias responsables de la solución a las PQRSD

Para ello se realizará un análisis por dependencia y por tipología de PQRSD, lo que permitirá conocer la gestión y oportunidad a las respuestas tanto por dependencia como por la CVP.

El análisis que se realiza es a las PQRSD interpuestas en octubre de 2019, las cuales tienen vencimiento de ley en este mes de análisis, y las que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) (agosto y septiembre de 2019) anteriores.

2. METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2019. Esto por medio de un reporte que se genera mediante la plataforma del SDQS; el cual es descargado, plasmado en una hoja de cálculo (Excel) y revisando petición por petición.

De esta información se selecciona el 100% de las PQRSD que se presentaron en dichos meses. Esto con el objetivo de identificar las que tenían vencimiento en octubre, y las que tenían vencimiento en el(los) mes(es) anterior(es) (agosto y septiembre 2019) y las cuales no fueron solucionadas. Así como las de que fueron solucionadas atendiendo los tiempos que determina la ley y las que se solucionaron de manera anticipada; así estas últimas no existirá obligatoriedad legal de resolverla en el mismo mes.

La información que podemos identificar en el reporte es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición, asunto y nombre del peticionario. Al reporte generado, se le incorpora columnas para el cálculo de Tiempo de Ley (días hábiles), el cálculo en días hábiles de respuesta y la columna que indica si la respuesta fue Oportuna o Inoportuna.

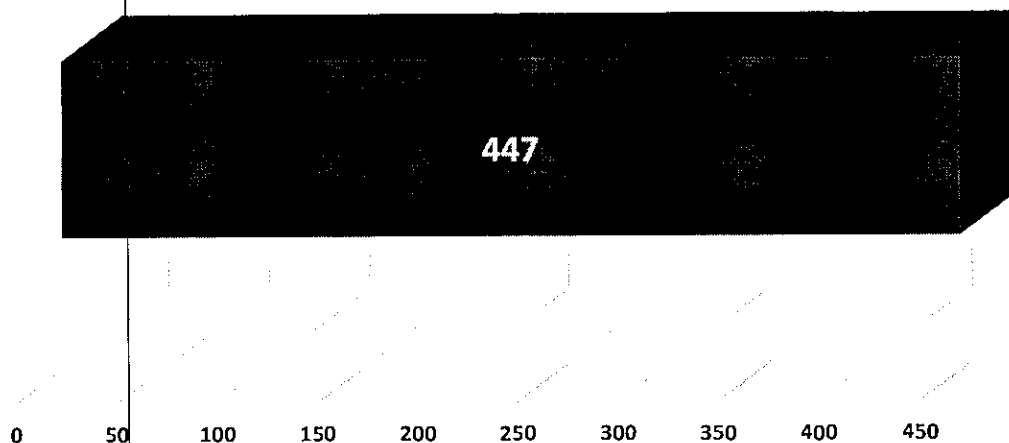
Con esta información ya depurada procedemos a plasmar los resultados y realizar los análisis pertinentes.

3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE

3.1. Numero de PQRSD Recibidas

Durante octubre del 2019 se recibieron 447 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 48,77% (218) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 51,23% (229) PQRSD. Existiendo un incremento en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (septiembre con 347), del 128,82%; las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

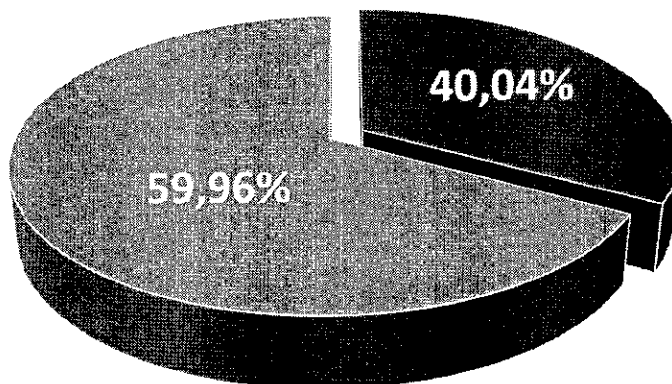
Grafica No.1 - PQRSD Recibidas en Octubre 2019



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las recibidas en octubre, 179 (40,04%) PQRSD la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 268 (59,96%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no pudieran haber sido solucionadas en este mes. (Ver Grafica No. 2).

Grafica No. 2 - Total PQRSD Solucionar en Octubre



PQRSD a responder en este mes
 PQRSD a responder en otro(s) mes(es)

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

A las 179 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de octubre, se deben incorporar 181 que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (agosto y septiembre). En tal sentido, tenemos un total de 360 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de octubre.

Para el mes de octubre se dio solución a 381 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN OCTUBRE				
PQRSD	MES DE VENCIMIENTO			
	Septiembre	Octubre	Noviembre	TOTAL
Perentorias Solucionadas Oportunamente	0	239	0	239
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	11	78	0	89
Solucionadas Anticipadamente	0	0	53	53
TOTAL	11	317	53	381

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

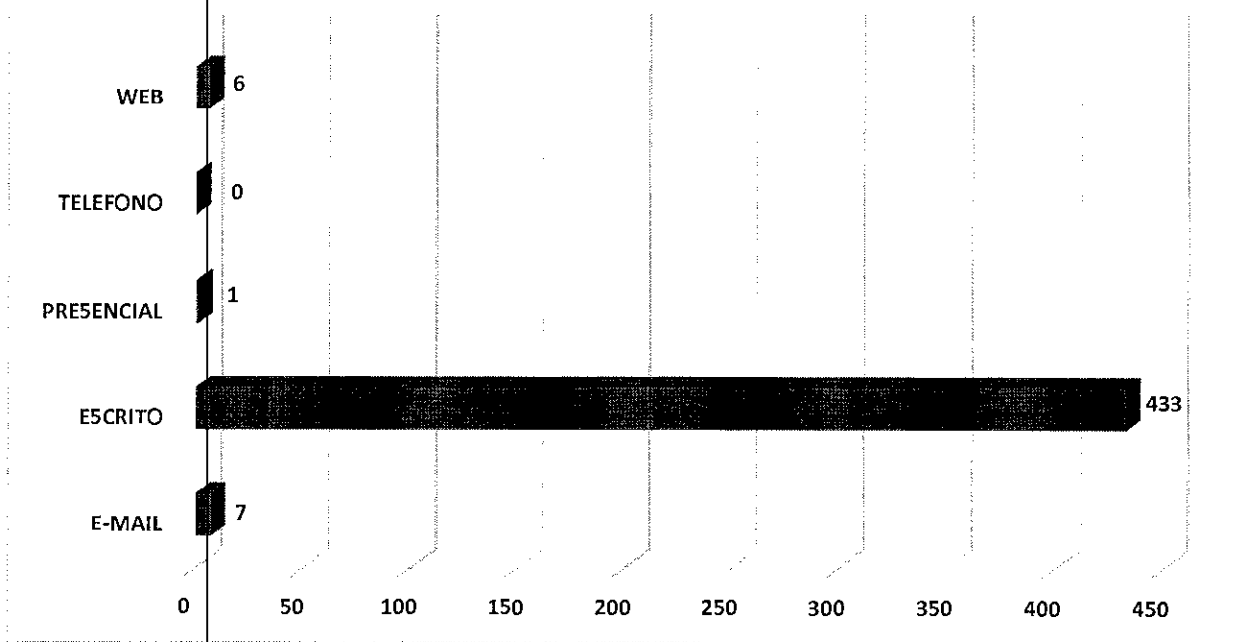
Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 86,03% (154) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (octubre).

En el punto 4.5 “Análisis de las respuestas con cierre inoportuno” de este informe, analizaremos ochenta y nueve (89) PQRSD que no se atendieron de manera oportuna.

3.2. Canales de Interacción

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 96,87% (433), el E-Mail con una participación del 1,57% (7) y canal Web con una participación del 1,34% (6).

Grafica No. 3 - PQRSD por Canales de Interacción



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

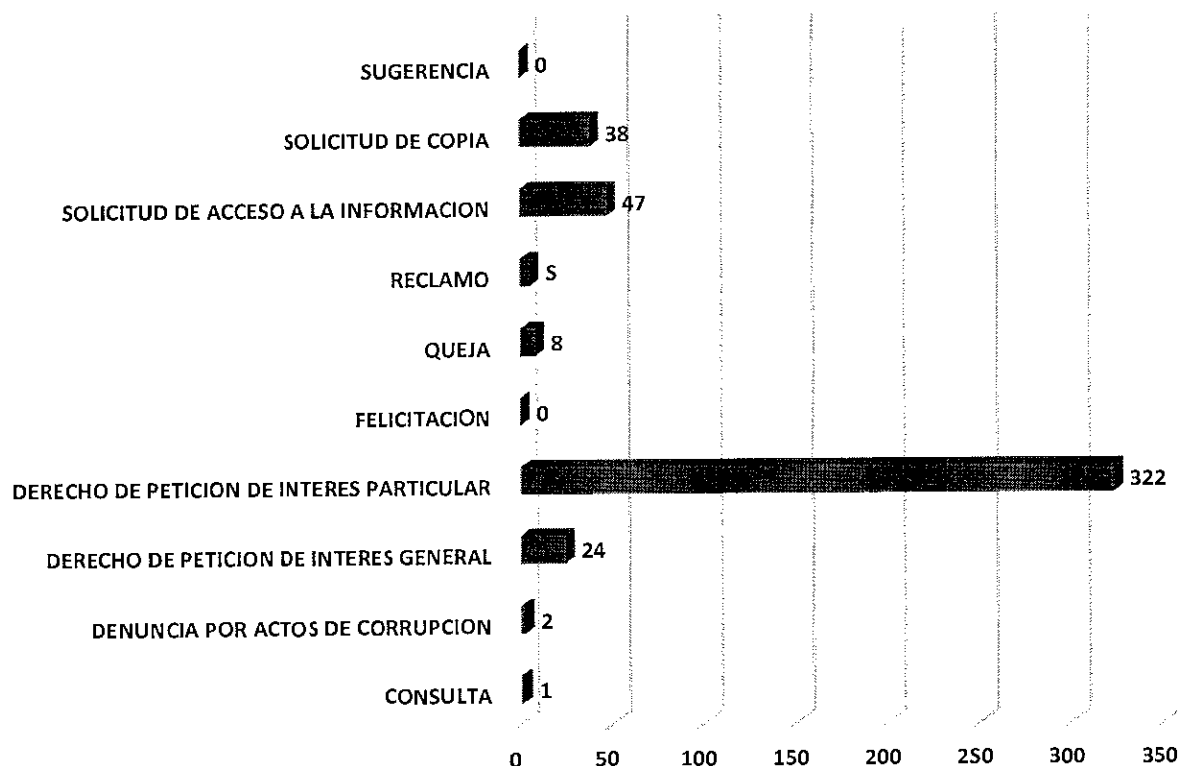


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

3.3. Tipologías

Del total de PQRSD (447) recibidas en octubre, el *Derecho de Petición de Interés Particular* fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 72,04% (322), seguido de las *Solicitudes de Acceso a la Información* con una participación de 10,51% (47) y las *Solicitudes de Copia* con un 8,50% (38).

Grafica No. 4 - Tipologías



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las solicitudes de información recibidas por la Entidad:

- Número de solicitudes de información recibidas 47
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

3.4. Subtemas Más Reiterados

Los subtemas más solicitados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos con un 38,73% (158) y Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 30,88% (126).

TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS		
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Asistencia técnica para licencia de construcción	13	3,19%
Atención y servicio a la ciudadanía	27	6,62%
Disponibilidad del servicio	1	0,25%
Información interna y externa de la gestión	1	0,25%
Obras de intervención en mejoras de barrios	3	0,74%
Peticiones - entes de control	2	0,49%
Programa de reasentamientos humanos	158	38,73%
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	15	3,68%
Servicios o tramites de la entidad	2	0,49%
Subsidio para mejoramiento de vivienda	52	12,75%
Temas de contratación personal/recursos físicos	8	1,96%
Titulación predial en estratos 1 y 2	126	30,88%
TOTAL	408	100,00%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.5. Número de PQRSD Traslado por No Competencia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante el mes de octubre, tres (3) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	%
Secretaría del Hábitat	3	100,00%
Total	3	100,00%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

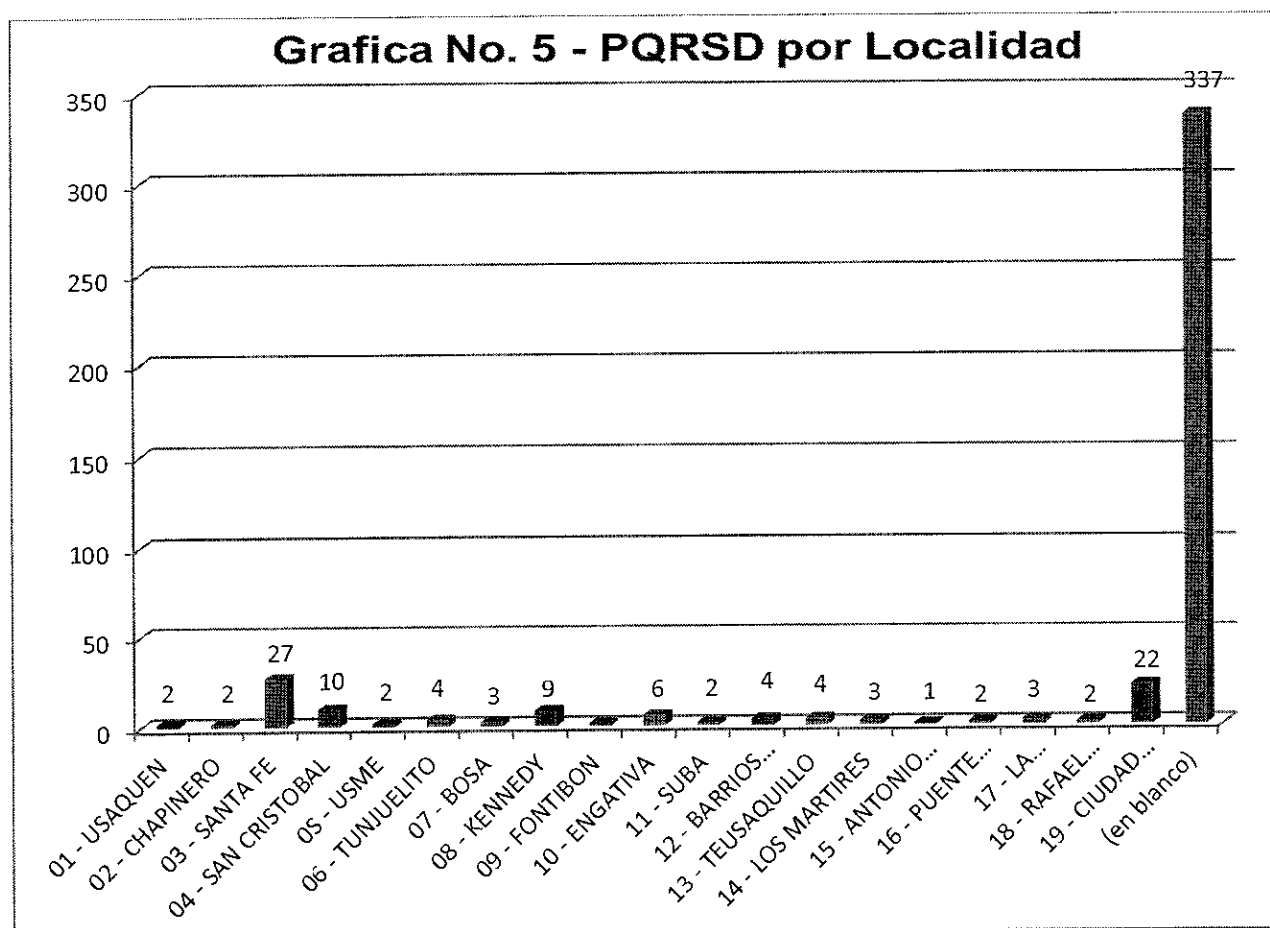


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el mes de octubre del 2019 no existieron peticiones con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

3.7. Participación por Localidad

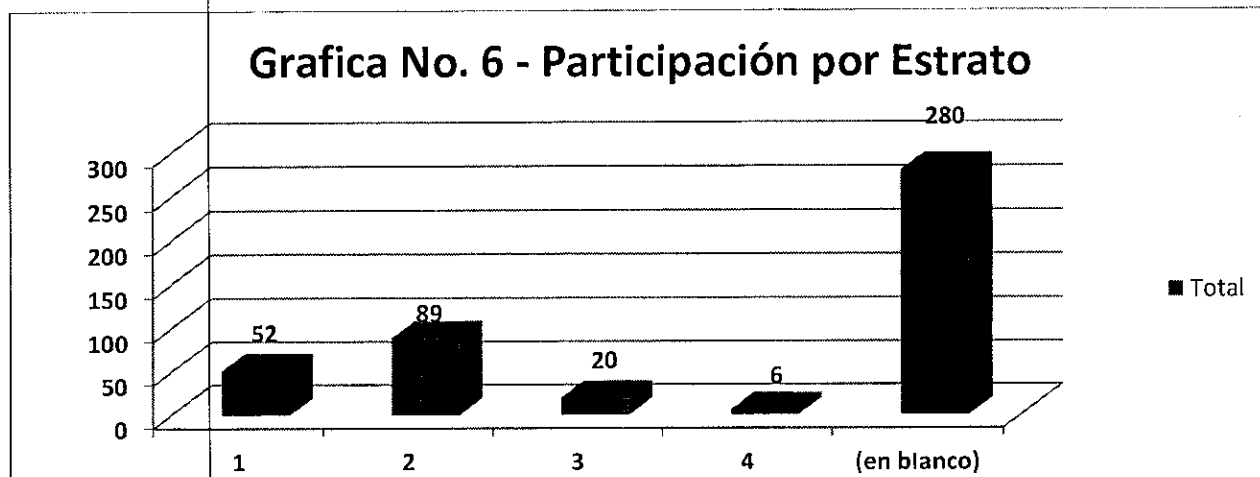


Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Durante el mes de octubre, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 447 PQRSD, demuestran que el 6,04% (27) provienen de la localidad de Santa Fe y el 4,92% (22) vienen de la localidad de Ciudad Bolívar.

3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

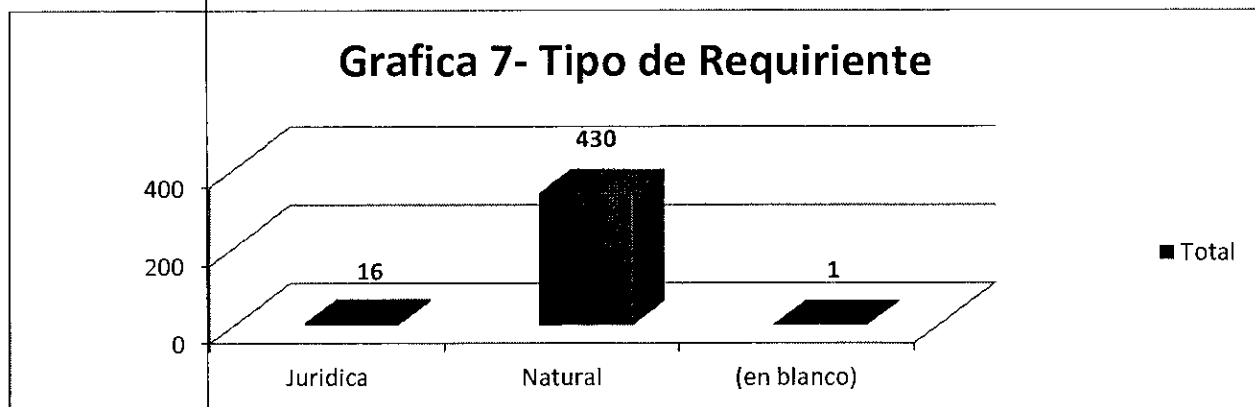
Dentro de la información reportada en las 447 PQRSD interpuestas en el mes de octubre, los estratos socioeconomicos donde prevalecen el estrato 2 con un 19,91% (89) y el estrato 1 con un 11,63% (52), los cuales corresponden al grupo objetivo de la entidad.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.9. Tipo de Requiriente

De las 447 (100%) PQRSD interpuestas, el 96,20% (430) son personas naturales y el 3,58% (16) son personas jurídicas.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.10. Calidad del Requiriente

Las normas colombianas permiten que cualquier persona natural o jurídica presente peticiones respetuosas a las autoridades, como esta contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

TABLA No. 4 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	1	0,22%
Identificado	446	99,78%
TOTAL	447	100%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía

- a) Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.

R/ta: Para el mes de octubre la entidad no generó recomendaciones sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas o reclamos.

- b) Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

R/ta: Para el mes de octubre, la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Caja de Vivienda Popular.

- c) Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

R/ta: Para el mes de octubre la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

- d) Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

R/ta: Para el mes de octubre la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE OCTUBRE

4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 447 (100%) PQRSD recibidas en octubre, el 179 (40,04%) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo en la cual fueron recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 86,03% (154) de ellas.

De las anteriores 154 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, el 77,27% (119) se solucionaron de manera oportuna y tan solo el 22,73% (35) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley. Y de manera anticipada, así la fecha de respuesta determinara que su solución debería ser en el(los) siguiente(s) mes(es), se solucionaron 53.

En la siguiente tabla (No. 5), podemos observar que por el volumen de PQRSD recibidas para solucionar dentro del mismo mes de presentación versus las Solucionadas, la Dirección de mejoramiento de vivienda fue la dependencia con mejor porcentaje de respuesta, con un 143,24% (53). las cuales 81,13 (43) fueron solucionadas oportunamente.

TABLA No. 5 – PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERÍODO ACTUAL			
DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERÍODO ACTUAL (1) ¹	NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERÍODO ACTUAL (2) ²	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Dirección de urbanizaciones y titulación	66	72	109,09
Dirección de reasentamientos humanos	64	70	109,38
Dirección de mejoramiento de vivienda	37	53	143,24
Dirección Jurídica	5	3	60,00
Dirección de mejoramiento de barrios	3	0	0,00
Subdirección financiera	2	5	250,00
Subdirección administrativa	2	3	15,00
TOTAL	179	206	115,08

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

¹ Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en octubre y que tenían fecha imperativa de solución en el mismo mes.

² Aquí se relacionan las PQRSD que se solucionaron en el mismo mes de presentación.

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

4.2. PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es)

Del (los) periodo(s) anterior(es) (agosto y septiembre), se tienen 181 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en octubre. De estas, 120 (66,30%) se solucionaron de manera oportuna, 54 (29,83%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley; y 7 (3,87%) no fueron solucionadas al finalizar el corte del presente periodo de análisis.

TABLA No. 6 - PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN LOS PERIODO(S) ANTERIOR			
DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQ. CERRADO POR DEPENDENCIA / TOTAL GENERAL
Dirección de reasentamientos humanos	84	77	91,67
Dirección de urbanizaciones y titulación	50	50	100
Dirección de mejoramiento de vivienda	40	40	100
Subdirección financiera	2	2	100
Dirección de mejoramiento de barrios	1	1	100
Dirección General	1	1	100
Subdirección Administrativa	1	1	100
Dirección de gestión corporativa y cid	1	1	100
Dirección Jurídica	1	1	100
TOTAL	181	174	96,13

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Como podemos observar en la anterior tabla (No. 6), las nueve (9) áreas o dependencias que atendieron las PQRSD, obtuvieron un porcentaje de respuesta del 96,13%.

4.3. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia a las PQRSD

Para el mes de octubre del 2019, el promedio de días para dar respuestas a las 381 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 10,41 días hábiles promedio, siendo este valor inferior al del mes inmediatamente anterior (septiembre), el cual se ubicó en 11,78 días hábiles promedio.

Página 14 de 22

Ahora bien, podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 5,21 días hábiles promedio en la gestión de las 381 PQRSD para este mes de análisis; lo que representa que utilizo 10,41 días hábiles promedio, frente al límite promedio máximo de 15,63 días hábiles, que poseía.

De igual manera se identifica que, por el volumen de respuestas, la Dirección De Urbanización y Titulación fue la de mejor desempeño en la solución de sus PQRSD obteniendo un promedio de 10,30 días hábiles, de los 15,83 días hábiles máximos que poseía, para las 123 PQRSD solucionadas.

TABLA No. 7 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABILES									
DEPENDENCIA	TIPOLOGIA								PROMEDIO X DEPENDENCIA
	CONSULTA (30 días hábiles)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 días hábiles)	QUEJA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 días hábiles)	
Dirección de gestión corporativa y ciudad								12,00	12,00
Dirección de mejoramiento de barrios				16,00					16,00
Dirección de mejoramiento de vivienda	11,00		9,00	10,84	14,50		9,08	8,00	10,40
Dirección de reasentamientos humanos		17,50	12,71	11,64	16,00	15,00	9,33	7,90	12,87
Dirección de urbanizaciones y titulación	19,00		7,50	10,17	9,00		10,22	5,88	10,30
Subdirección administrativa				7,00			2,00	6,00	5,00
Subdirección financiera				2,71					2,71
Dirección general							12,00		12,00
Dirección jurídica				17,50			2,00		9,75
TOTAL	15,00	17,50	9,74	10,84	13,17	15,00	7,44	7,96	10,41

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Para este mes la tipología de PQRSD que alcanzo un mayor ahorro en días fue los "Derechos de Petición de Interés Particular" con una eficiencia del 72,25% (10,84 días

Página 15 de 22

hábiles promedio), frente al límite de 15 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología de “Denuncias por Actos de Corrupción” ya que se dio respuesta utilizando el 116,67% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizó 17,50 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 381 (100%) PQRSD solucionadas en octubre, 292 (76,64%) fueron solucionadas oportunamente, incluyendo las 53 (18,15%) que se solucionaron de manera anticipada. Y la tipología más gestionada fueron los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un total de 228 (78,08%); y la dependencia que más gestionó las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 112 (38,36%).

4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para octubre de 2019, se identificaron que 89 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales debían ser solucionadas 11 (12,36%) en el mes de septiembre y 78 (87,64%) en el mes de octubre.

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD								
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia ³	Tipo de Petición ⁴	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	20/08/2019	1985692019	DRH	DPIP	15	10/09/2019	1/10/2019	30
2	22/08/2019	2016782019	DRH	DPIP	15	12/09/2019	1/10/2019	28
3	2/09/2019	2126512019	DRH	DPIP	15	23/09/2019	16/10/2019	31

³ Las convenciones para la Dependencias son: ACI: Asesor de Control Interno, ASC: Área de Servicio al Ciudadano, DGC-CID: Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, DJ: Dirección Jurídica, DMB: Dirección de Mejoramiento de Barrios, DMV: Dirección de Mejoramiento de Vivienda; DRH: Dirección de Reasentamientos Humanos, DUT: Dirección de Urbanizaciones y Titulación, OT: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, SADM: Subdirección Administrativa, SFIN: Subdirección Financiera

⁴ Sigla por el tipo de Tipología: C – Consulta; DAC - Denuncia por actos de corrupción; DPIG - Derecho de petición de interés general; DPIP - Derecho de petición de interés particular; F – Felicitación; Q – Queja; R – Reclamo; SAI - Solicitud de acceso a la información; SC - Solicitud de copia



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia ³	Tipo de Petición ⁴	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
4	2/09/2019	2126452019	DRH	DPIP	15	23/09/2019	16/10/2019	31
5	2/09/2019	2126442019	DRH	DPIP	15	23/09/2019	16/10/2019	31
6	5/09/2019	2161082019	DUT	DPIP	15	26/09/2019	1/10/2019	18
7	5/09/2019	2155292019	DUT	DPIP	15	26/09/2019	2/10/2019	19
8	6/09/2019	2171102019	DMV	DPIP	15	27/09/2019	1/10/2019	17
9	10/09/2019	2203982019	DMV	DPIP	15	1/10/2019	10/10/2019	22
10	10/09/2019	2201152019	DMB	DPIP	15	1/10/2019	2/10/2019	16
11	10/09/2019	2198302019	DMV	DPIP	15	1/10/2019	18/10/2019	27
12	11/09/2019	2216192019	DUT	DPIP	15	2/10/2019	4/10/2019	17
13	12/09/2019	2221752019	DMV	DPIP	15	3/10/2019	16/10/2019	23
14	13/09/2019	2233632019	DMV	SAI	10	27/09/2019	1/10/2019	12
15	16/09/2019	2257372019	DRH	DPIP	15	7/10/2019	8/10/2019	16
16	16/09/2019	2253842019	DRH	DPIP	15	7/10/2019	8/10/2019	16
17	16/09/2019	2253382019	DUT	SC	10	30/09/2019	1/10/2019	11
18	16/09/2019	2252722019	DRH	DPIP	15	7/10/2019	9/10/2019	17
19	16/09/2019	2252192019	DGC-CID	SC	10	30/09/2019	2/10/2019	12
20	16/09/2019	2250502019	DRH	DPIP	15	7/10/2019	8/10/2019	16
21	17/09/2019	2270002019	DRH	DPIG	15	8/10/2019	9/10/2019	16
22	17/09/2019	2266182019	DMV	SAI	10	1/10/2019	11/10/2019	18
23	17/09/2019	2266082019	DRH	DPIP	15	8/10/2019	11/10/2019	18
24	18/09/2019	2280322019	DRH	R	15	9/10/2019	11/10/2019	17
25	18/09/2019	2277412019	DMV	DPIP	15	9/10/2019	10/10/2019	16
26	18/09/2019	2275062019	DMV	DPIP	15	9/10/2019	10/10/2019	16
27	18/09/2019	2272062019	DG	SAI	10	2/10/2019	4/10/2019	12
28	19/09/2019	2293572019	DUT	DPIP	15	10/10/2019	15/10/2019	17
29	19/09/2019	2293372019	DUT	SAI	10	3/10/2019	9/10/2019	14
30	19/09/2019	2293152019	DMV	DPIP	15	10/10/2019	11/10/2019	16
31	19/09/2019	2286292019	DRH	DPIP	15	10/10/2019	15/10/2019	17
32	20/09/2019	2305922019	DRH	DPIP	15	11/10/2019	16/10/2019	17
33	20/09/2019	2301302019	DUT	SAI	10	4/10/2019	9/10/2019	13
34	20/09/2019	2299822019	DRH	SC	10	4/10/2019	15/10/2019	16

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia ³	Tipo de Petición ⁴	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
35	23/09/2019	2322832019	DRH	DPIP	15	15/10/2019	17/10/2019	17
36	23/09/2019	2318262019	DRH	DPIP	15	15/10/2019	16/10/2019	16
37	23/09/2019	2314802019	DMV	DPIP	15	15/10/2019	18/10/2019	18
38	24/09/2019	2331042019	DUT	DPIP	15	16/10/2019	17/10/2019	16
39	24/09/2019	2331012019	DMV	SC	10	8/10/2019	10/10/2019	12
40	24/09/2019	2330642019	DUT	DPIP	15	16/10/2019	17/10/2019	16
41	24/09/2019	2330612019	DMV	SAI	10	8/10/2019	10/10/2019	12
42	24/09/2019	2324802019	DMV	DPIP	15	16/10/2019	17/10/2019	16
43	25/09/2019	2340482019	DRH	SAI	10	9/10/2019	15/10/2019	13
44	25/09/2019	2340192019	DRH	R	15	17/10/2019	23/10/2019	19
45	25/09/2019	2336232019	DMV	DPIP	15	17/10/2019	18/10/2019	16
46	26/09/2019	2349082019	DRH	SAI	10	10/10/2019	11/10/2019	11
47	26/09/2019	2346922019	DRH	DAC	15	18/10/2019	31/10/2019	24
48	26/09/2019	2345372019	DRH	DPIP	15	18/10/2019	23/10/2019	18
49	27/09/2019	2362732019	DRH	DPIG	15	21/10/2019	23/10/2019	17
50	27/09/2019	2361912019	DRH	DPIP	15	21/10/2019	23/10/2019	17
51	27/09/2019	2361672019	DJ	DPIP	15	21/10/2019	29/10/2019	21
52	27/09/2019	2360582019	DRH	SAI	10	11/10/2019	21/10/2019	15
53	27/09/2019	2358462019	DMV	DPIP	15	21/10/2019	25/10/2019	19
54	30/09/2019	2376562019	DRH	DPIP	15	22/10/2019	23/10/2019	16
55	01/10/2019	2381902019	DMV	DPIP	15	23/10/2019	25/10/2019	17
56	01/10/2019	2384152019	DMV	DPIP	15	23/10/2019	25/10/2019	17
57	01/10/2019	2385782019	DMV	DPIP	15	23/10/2019	25/10/2019	17
58	02/10/2019	2396982019	DRH	Q	15	24/10/2019	29/10/2019	18
59	03/10/2019	2410062019	DUT	DPIP	15	25/10/2019	31/10/2019	19
60	03/10/2019	2410052019	DUT	DPIP	15	25/10/2019	31/10/2019	19
61	03/10/2019	2408992019	DRH	SC	10	18/10/2019	21/10/2019	11
62	04/10/2019	2423812019	DRH	DPIP	15	28/10/2019	29/10/2019	16
63	04/10/2019	2421402019	DUT	DPIP	15	28/10/2019	31/10/2019	18
64	04/10/2019	2420692019	DMV	DPIP	15	28/10/2019	30/10/2019	17
65	04/10/2019	2418242019	DUT	DPIP	15	28/10/2019	31/10/2019	18





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia ³	Tipo de Petición ⁴	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
66	04/10/2019	2415912019	DUT	SAI	10	21/10/2019	31/10/2019	18
67	07/10/2019	2438222019	DRH	SAI	10	22/10/2019	28/10/2019	14
68	07/10/2019	2435942019	DUT	DPIP	15	29/10/2019	31/10/2019	17
69	07/10/2019	2432882019	DRH	SC	10	22/10/2019	23/10/2019	11
70	07/10/2019	2432202019	DMV	DPIP	15	29/10/2019	30/10/2019	16
71	07/10/2019	2432162019	DMV	DPIP	15	29/10/2019	31/10/2019	17
72	07/10/2019	2431182019	DUT	DPIP	15	29/10/2019	31/10/2019	17
73	08/10/2019	2447942019	DRH	DPIP	15	30/10/2019	31/10/2019	16
74	08/10/2019	2447922019	DRH	DPIP	15	30/10/2019	31/10/2019	16
75	08/10/2019	2447872019	DRH	DPIP	15	30/10/2019	31/10/2019	16
76	08/10/2019	2444942019	DUT	DPIP	15	30/10/2019	31/10/2019	16
77	08/10/2019	2443082019	DUT	DPIP	15	30/10/2019	31/10/2019	16
78	08/10/2019	2443052019	DUT	DPIP	15	30/10/2019	31/10/2019	16
79	08/10/2019	2443002019	DUT	DPIP	15	30/10/2019	31/10/2019	16
80	08/10/2019	2442912019	DUT	DPIP	15	30/10/2019	31/10/2019	16
81	08/10/2019	2442872019	DUT	DPIP	15	30/10/2019	31/10/2019	16
82	08/10/2019	2441702019	DMV	DPIP	15	30/10/2019	31/10/2019	16
83	08/10/2019	2441602019	DMV	DPIP	15	30/10/2019	31/10/2019	16
84	09/10/2019	2460762019	DUT	SAI	10	24/10/2019	31/10/2019	15
85	09/10/2019	2457862019	DMV	SAI	10	24/10/2019	25/10/2019	11
86	09/10/2019	2453052019	DRH	SAI	10	24/10/2019	28/10/2019	12
87	11/10/2019	2479352019	DUT	SC	10	28/10/2019	31/10/2019	13
88	16/10/2019	2504842019	DUT	SAI	10	30/10/2019	31/10/2019	11
89	16/10/2019	2503382019	DMV	SAI	10	30/10/2019	31/10/2019	11
TOTAL	n/a	n/a	n/a	n/a	13,71	n/a	n/a	16,94

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior tabla (No. 8 - Cierre Inoportuno De Las PQRSD) nos permite identificar que existieron las 89 PQRSD con respuesta inoportuna, las cuales excedieron el límite de tiempo determinados por la ley en más de un 123,56%. Ya que se utilizó 16,94 días hábiles promedio de los 13,71 días hábiles máximo promedio que permite la ley. De igual manera podemos establecer que frente al mes inmediatamente anterior

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

(septiembre), se incrementaron las PQRSD solucionadas inoportunamente, pasando de 84 a 89, lo que representa un incremento del 105,95%.

4.6. Cálculo del Indicador

El indicador definido para medir el cumplimiento en las respuestas a las PQRSD interpuestas por el Ciudadano por parte de la CVP, es del tipo de Eficacia, el cual se calcula de la siguiente forma:

TABLA No. 9 - CÁLCULO DEL INDICADOR DE EFICACIA			
NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO DEL INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO
Eficacia de Respuestas a las PQRSD	(Número total de respuestas emitidas a las PQRSD en el mes) / (Número total de PQRSD que deben ser solucionadas en el mes) * 100	$((381) / (360)) \times 100$	105,83%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 21 PQRSD más de las que se tenían contempladas.

5. CONCLUSIONES

La tipología de mayor eficiencia en la gestión de su respuesta fue el "Derecho de Petición de Interés Particular" con un 72,25% de ahorro, lo que representa 4,16 días hábiles promedios ahorrados. Y la "Denuncias por Actos de Corrupción" fue la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, empleando el 116,67% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 17,50 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

TABLA No. 10 - TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA			
TIPOLOGIA	PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HÁBILES) (1)	MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES) (2)	PORCENTAJE DE EFICACIA $((1) / (2) * 100)$
Consulta	15,00	30	50,00%
Denuncia por actos de corrupción	17,50	15	116,67%
Derecho de petición de interés general	9,74	15	64,92%

Página 20 de 22

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

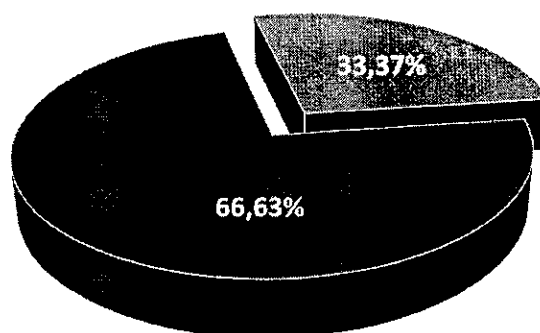
TABLA No. 10 - TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGIA	PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HÁBILES) (1)	MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES) (2)	PORCENTAJE DE EFICACIA ((1) / (2) * 100)
Derecho de petición de interés particular	10,84	15	72,25%
Queja	13,17	15	87,78%
Reclamo	15,00	15	100,00%
Solicitud de acceso a la información	7,44	10	74,40%
Solicitud de copia	7,96	10	79,56%
TOTAL	12,08	15,63	77,31%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de octubre la entidad utilizo 10,41 días hábiles promedio para dar respuesta a las 381 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 33,37%, como se puede ver en la siguiente gráfica (No. 8 porcentaje de Días Utilizados).

Gráfica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS



■ Porcentaje Días Utilizados ■ Porcentaje Días Ahorrados

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Las nueve (9) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 381 PQRSD para el mes de octubre ahorraron en promedio 5,21 días hábiles promedio.

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

Por último, es de resaltar la importancia del seguimiento que realiza Servicio al Ciudadano a las PQRSD, por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reporta de manera semanal todos los requerimientos que tienen todas las dependencias de C.V.P., como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada dependencia de la entidad.

EDGAR DAVID MOTTA REVOLLO
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019) *RC*
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019) *DT*

