



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

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

Periodo: 01 al 29 de febrero de 2020

Bogotá D.C., 12 de marzo de 2020

Página 1 de 19

Código: 208-SC-Fr-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

30



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

82

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	4
2. METODOLOGÍA.....	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO	5
3.1. Número 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	10
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 FEBREO	13
4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Periodo 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	17
5. CONCLUSIONES	18

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 febrero y que tenían fecha de cierre en el mismo mes, además de las que se interpusieron en el(los) mes(es) anterior(es) (enero) de 2020, 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 enero y febrero de 2020.

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:

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

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 febrero de 2020, las cuales tienen vencimiento de ley en este mes de análisis, y las que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) (enero 2020) 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 enero y febrero de 2020. 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 febrero, y las que tenían vencimiento en el(los) mes(es) anterior(es) (enero 2020) 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 obligación 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.

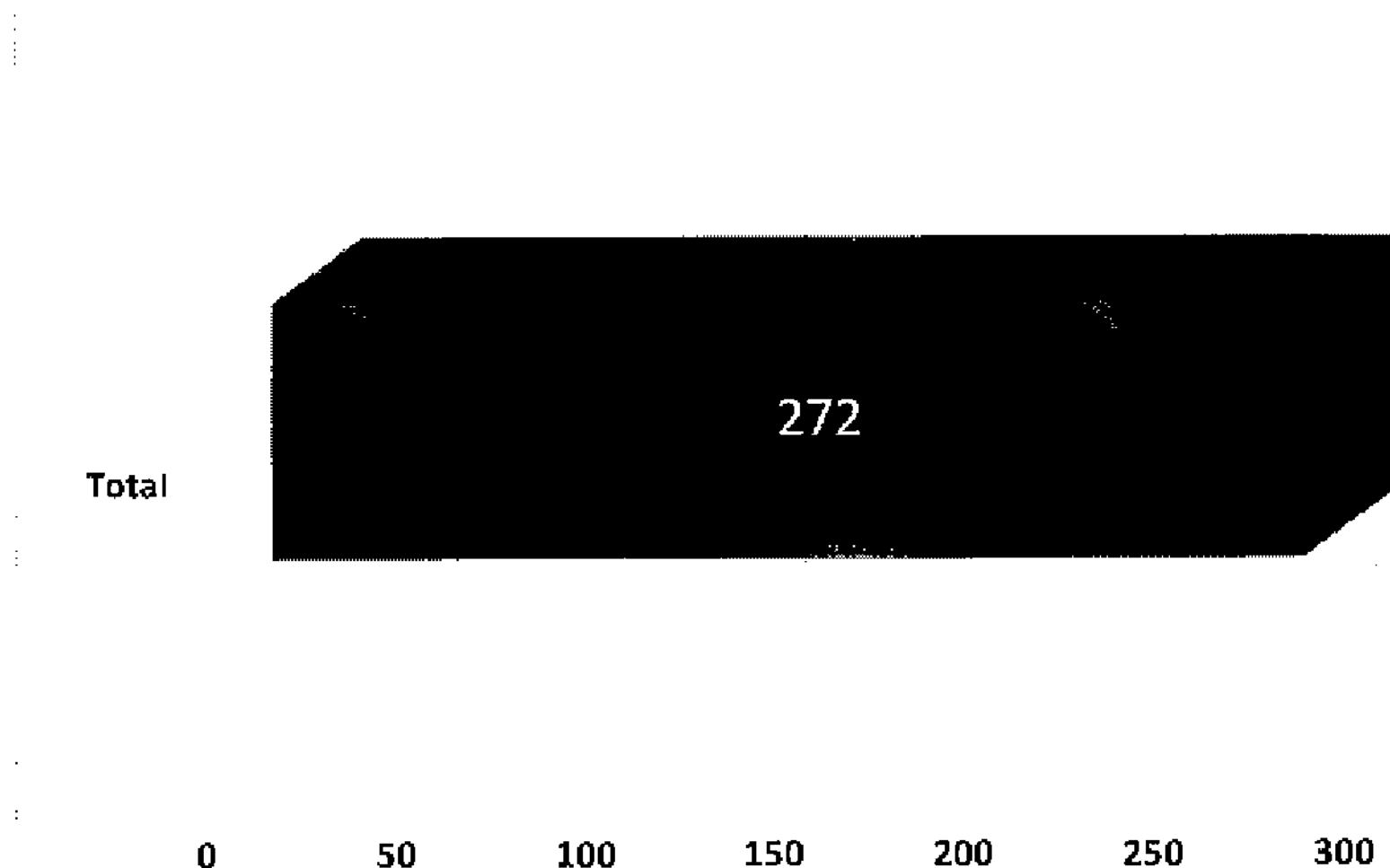
Con esta información ya depurada procedemos a plasmar los resultados y realizar los análisis pertinentes.

3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO

3.1. Número de PQRSD Recibidas

Durante febrero del 2020 se recibieron 272 (100%) PQRSD (ver Gráfica No. 1), el 52,57% (143) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 47,43% (129) PQRSD. Existiendo una reducción en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (enero con 351), del 29,04%. Las 272 PQRSD en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

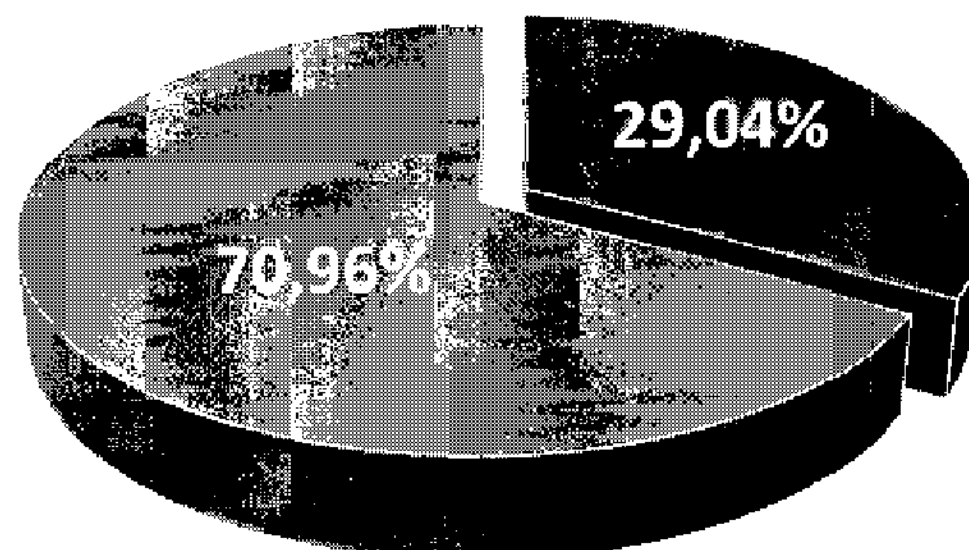
Gráfica No. 1 - PQRSD Recibidas en Febero de 2020



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las recibidas en febrero, 79 (29,04%) PQRSD la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 193 (70,96%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no pudieran haber sido solucionadas en este mes. (Ver Gráfica No. 2).

Gráfica No. 2 - Total PQRSD Solucionar en Febrero



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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

A las 79 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de febrero, se deben incorporar 131 que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (enero). En tal sentido, tenemos un total de 210 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de febrero.

Para el mes de febrero se dio solución a 291 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN FEBRERO			
PQRSD	MES DE VENCIMIENTO		
	ENERO	FEBERO	TOTAL
Perentorias Solucionadas Oportunamente	0	194	194
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	4	11	15
Solucionadas Anticipadamente	0	82	82
TOTAL	4	287	291

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

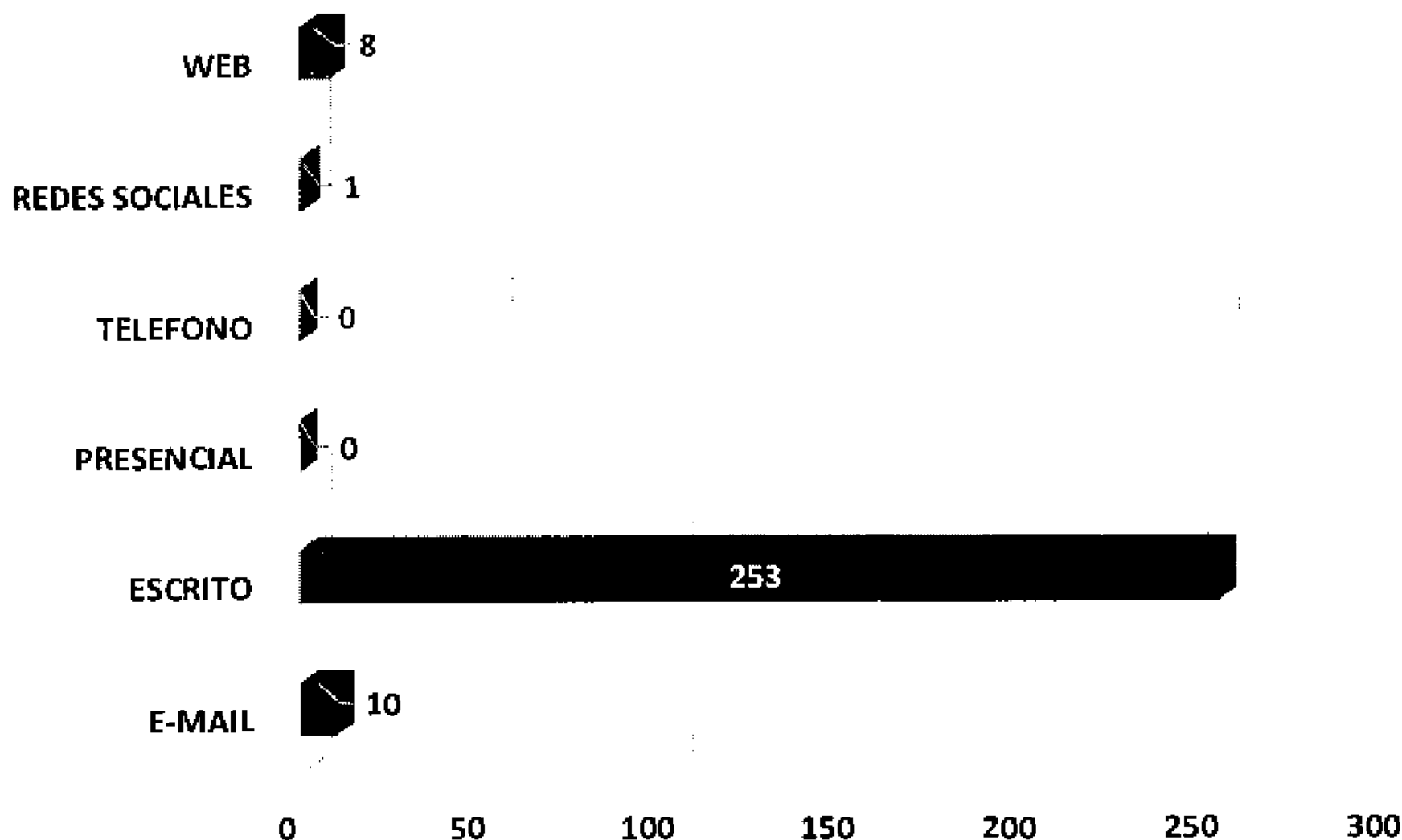
Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 98,73% (78) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (febrero).

En el punto 4.5 “Análisis de las respuestas con cierre inoportuno” de este informe, analizaremos quince (15) 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 93,36% (253), el E-Mail con una participación del 3,69% (10) y canal Web con una participación del 2,95% (8).

Gráfica No. 3 - PQRSD por Canales de Interacción

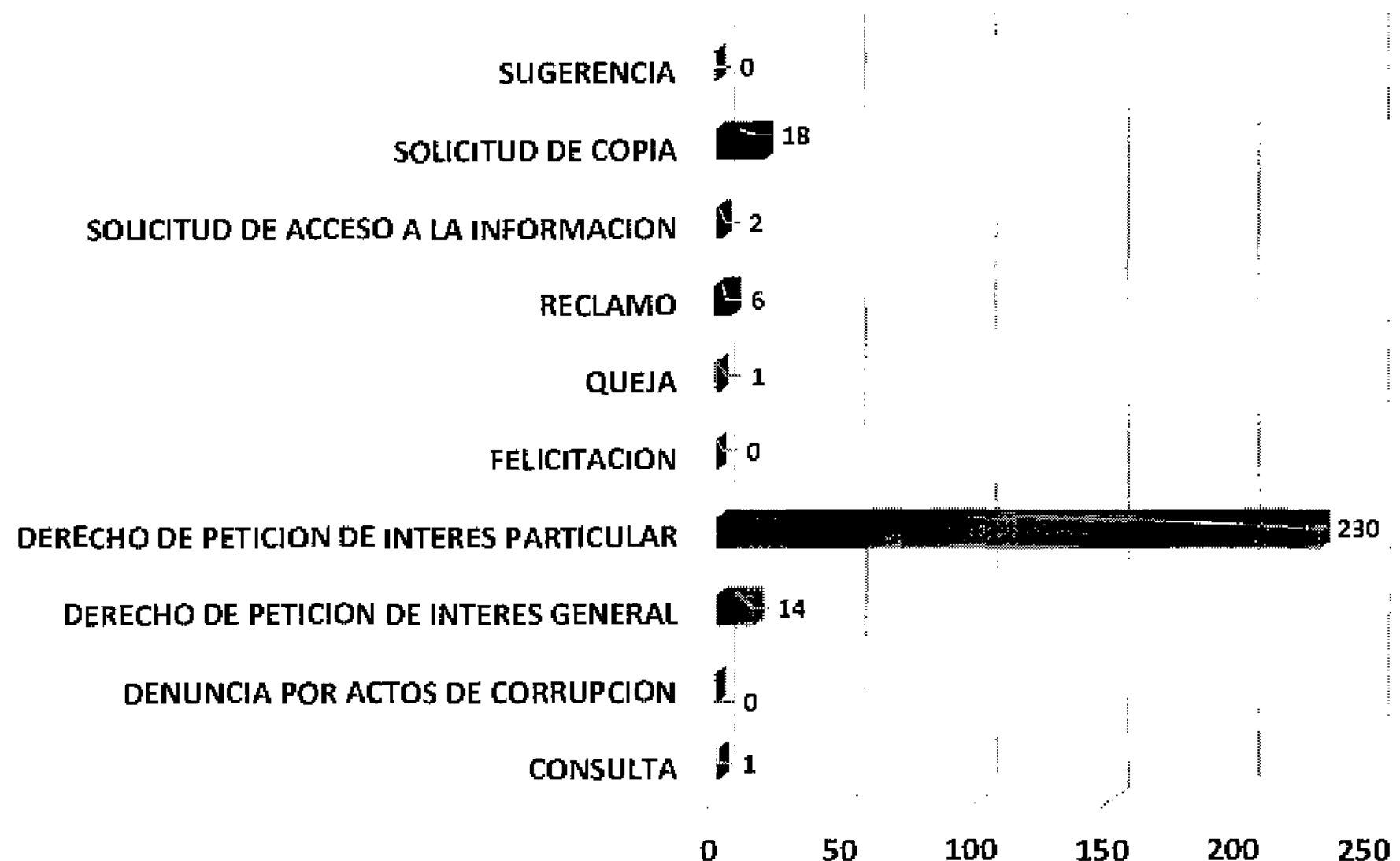


Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.3. Tipologías

Del total de PQRSD (272) recibidas en febrero, el *Derecho de Petición de Interés Particular* fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 84,56% (230), seguido de las *Solicitud de Copia* con una participación de 6,62% (18) y las *Derecho de Petición de Interés General* con un 5,15% (14).

Gráfica 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 | 2 |
| • Número de solicitudes trasladadas a otra institución | 0 |
| • Se negó la información | 0 |

3.4. Subtemas Más Reiterados

Los subtemas más solicitados fueron: Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 49,03% (176) y Programa de Reasentamientos Humanos con un 26,46% (95)

TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS		
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Asistencia técnica para licencia de construcción	12	3,34%
Atención y servicio a la ciudadanía	14	3,90%
Disponibilidad del servicio	3	0,84%
Información interna y externa de la gestión	1	0,28%
Obras de intervención en mejoras de barrios	7	1,95%
Página web y sistemas de información	3	0,84%
Peticiones - entes de control	3	0,84%
Programa de reasentamientos humanos	95	26,46%
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	6	1,67%
Servicios o tramites de la entidad	1	0,28%
Subsidio para mejoramiento de vivienda	19	5,29%
Temas de contratación personal/recursos físicos	9	2,51%
Titulación predial en estratos 1 y 2	176	49,03%
Trámites Administrativos	8	2,23%
Trámites Financieros	2	0,56%
TOTAL	359	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 febrero, cinco (5) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaria del Hábitat	3	60,00%
Secretaria Hacienda	1	20,00%
Personería de Bogotá	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

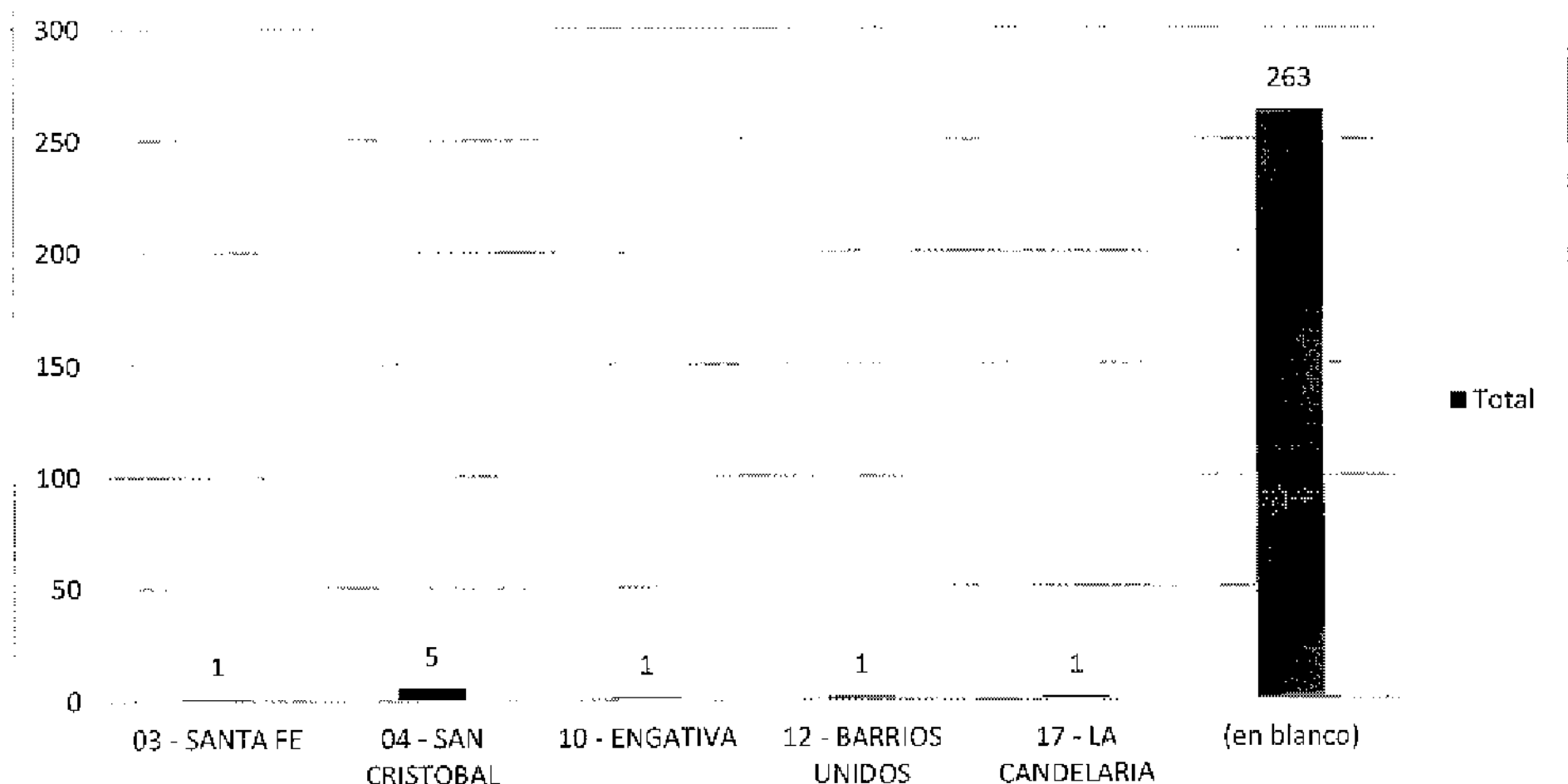
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el mes de febrero del 2020 no existieron peticiones con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

3.7. Participación por Localidad

Durante el mes de febrero, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 272 PQRSD, demuestran que 5 (1,84%) provienen de la localidad de San Cristóbal.

Gráfica N. 5 - PQRSD por Localidad

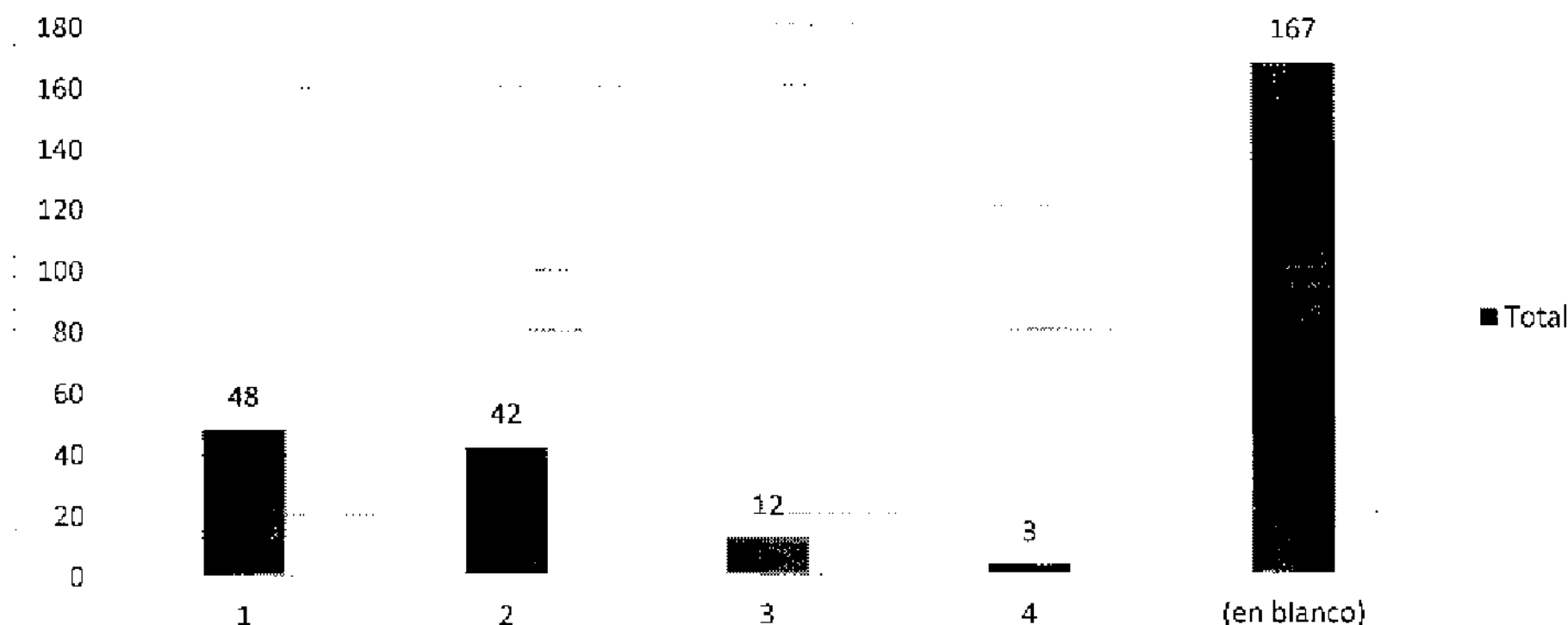


Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

Dentro de la información reportada en las 272 PQRSD interpuestas en el mes de febrero, los estratos socioeconomico donde prevalecen el estrato 1 con un 17,65% (48) y el estrato 2 con un 15,44% (42), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.

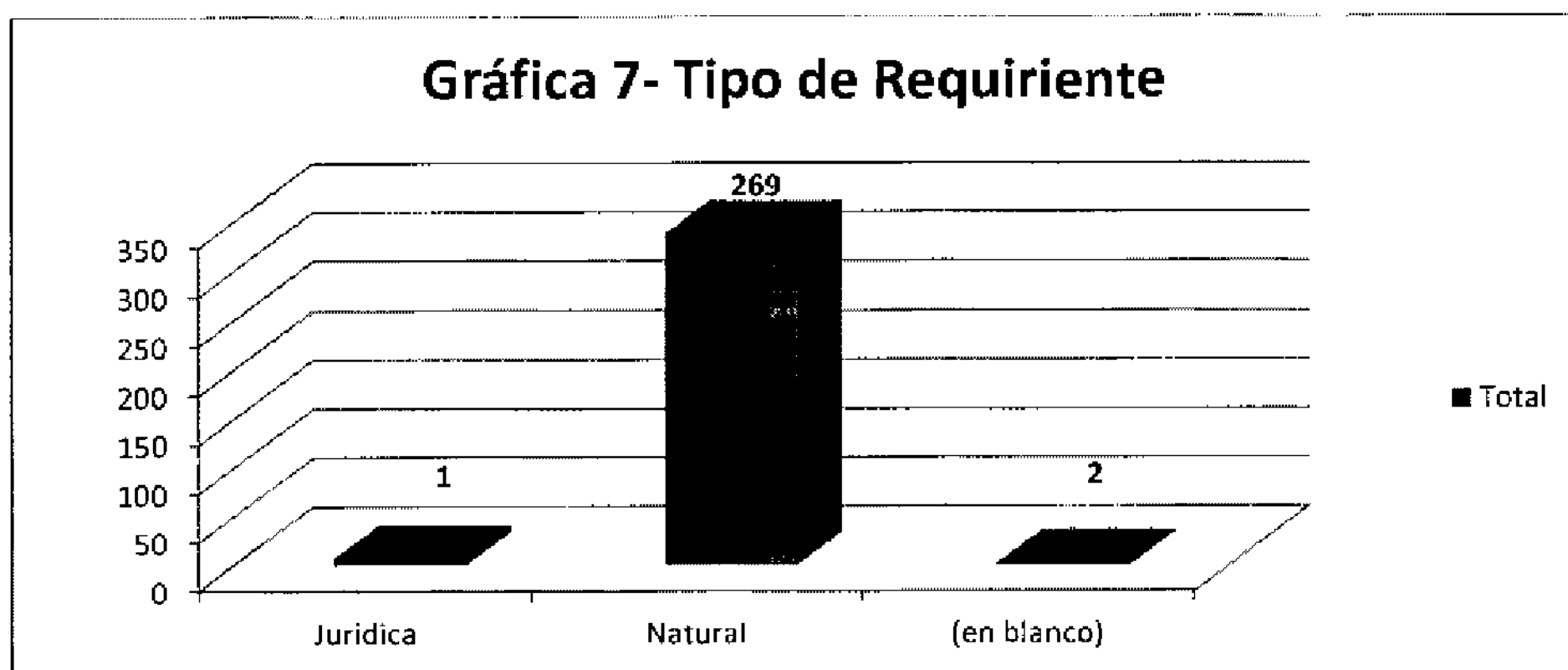
Gráfica No. 6 - Participación por Estrato



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.9. Tipo de Requiriente

De las 272 (100%) PQRSD interpuestas, el 98,90% (269) son personas naturales y el 0,37% (1) 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
Identificado	270	99,26%
Anónimo	2	0,74%
TOTAL	272	100,00

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 febrero la entidad no genero 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 febrero, 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 febrero 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 febrero la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles

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

4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 272 (100%) PQRSD recibidas en febrero, 79 (29,04%) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo en la cual fueron recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 98,73% (78) de ellas.

De las anteriores 78 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, el 98,72% (77) se solucionaron de manera oportuna y tan solo el 1,28% (1) 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 82.

TABLA No. 5 – PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERÍODO ACTUAL			
DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1) ¹	NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2) ²	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Dirección de urbanizaciones y titulación	135	90	66,67%
Dirección de reasentamientos humanos	76	33	43,42%
Dirección de mejoramiento de vivienda	40	21	52,50%
Área de Servicio a la Ciudadanía	6	6	100,00%
Subdirección financiera	4	3	75,00%
Dirección de mejoramiento de barrios	4	2	50,00%
Dirección Jurídica	3	2	66,67%
Subdirección administrativa	2	1	50,00%
Dirección de gestión corporativa y cid	1	1	100,00%
Oficina asesora de planeación	1	1	100,00%
TOTAL	272	160	58,82%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En la anterior tabla (No. 5), podemos observar que por el volumen de PQRSD recibidas para solucionar dentro del mismo mes de presentación versus las Solucionadas, la

¹ Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en febrero 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.

Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la dependencia con mejor porcentaje de respuesta, con un 66,67% (90) siendo todas estas solucionadas oportunamente.

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

Del (los) periodo(s) anterior(es) (enero), se tienen 131 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en febrero. Las cuales fueron solucionadas en un 100%.

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 urbanizaciones y titulación	72	72	100%
Dirección de reasentamientos humanos	39	39	100%
Dirección de mejoramiento de vivienda	14	14	100%
Dirección de mejoramiento de barrios	2	2	100%
Dirección de gestión corporativa y cid	1	1	100%
Dirección general	1	1	100%
Subdirección Administrativa	1	1	100%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	100%
TOTAL	131	131	100%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Las ocho (8) áreas o dependencias que atendieron las PQRSD, solucionaron oportunamente 117 (89,31%) PQRSD y de manera inoportuna 14 (10,69%) PQRSD.

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

Para el mes de febrero del 2020, el promedio de días para dar respuestas a las 291 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 8,00 días hábiles promedio, siendo este valor superior al del mes inmediatamente anterior (enero), el cual se ubicó en 7,77 días hábiles promedio.



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

TABLA No. 7 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABILES

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA						PROMEDIO X DEPENDENCIA
	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	
Área de servicio a la ciudadanía	1,00	0,00	0,00				1,00
Dirección de gestión corporativa y cid			11,00		9,00		10,00
Dirección de mejoramiento de barrios		11,00			6,00	5,00	7,33
Dirección de mejoramiento de vivienda		16,00	10,26		15,00	7,00	12,06
Dirección de reasentamientos humanos		9,00	8,57	11,00	7,80	5,75	8,42
dirección de urbanizaciones y titulación		6,00	6,66	12,00	12,20	6,53	8,68
Oficina asesora de planeación					10,00		10,00
Subdirección administrativa			17,00				17,00
Subdirección financiera			7,67				7,67
Dirección general					5,00		5,00
Dirección jurídica			6,50				6,50
TOTAL	1,00	10,50	9,67	11,50	9,29	6,07	8,52

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Ahora bien, podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 7,32 días hábiles promedio en la gestión de las 291 PQRSD para este mes de análisis.

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 8,68 días hábiles, de los 13,00 días hábiles máximos que poseía, para las 162 PQRSD solucionadas.



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 35,56% (5,33 días hábiles promedio ahorrados), frente al límite de 15 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología de "Solicitud de Información" ya que se dio respuesta utilizando el 92,86% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 9,29 días hábiles promedio, de los 10 días hábiles que se poseían.

4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 291 (100%) PQRSD solucionadas en febrero, 276 (94,85%) fueron solucionadas oportunamente, incluyendo las 82 (29,71 %) que se solucionaron de manera anticipada. Y la tipología más gestionada fueron los "Derechos de Petición de Interés Particular" con un total de 232 (84,06%); y la dependencia que más gestiona las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Urbanización y Titulaciones con un total de 153 (55,43%).

4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para febrero de 2020, se identificaron que 15 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales debían ser solucionadas 4 (26,67%) en el mes de enero y 11 (73,33%) en febrero.

La siguiente tabla (No. 8 - Cierre Inoportuno De Las PQRSD) podemos identificar que las 15 PQRSD con respuesta inoportuna, excedieron el límite de tiempo determinados por la ley en más de un 147,36%. Ya que se utilizó 18,67 días hábiles promedio de los 12,67 días hábiles máximo promedio que permite la ley. De igual manera podemos establecer que frente al mes inmediatamente anterior (enero), se redujeron las PQRSD solucionadas inoportunamente, pasando de 35 a 15.

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD								
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	9/01/2020	40842020	SADM	DPIP	15	30/01/2020	21/02/2020	31
2	14/01/2020	73002020	DUT	SC	10	28/01/2020	11/02/2020	20
3	15/01/2020	80372020	DMV	DPIG	15	5/02/2020	6/02/2020	16



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

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
4	17/01/2020	94302020	DUT	DPIP	15	7/02/2020	21/02/2020	26
5	17/01/2020	94132020	DUT	SC	10	31/01/2020	6/02/2020	14
6	17/01/2020	94112020	DUT	SC	10	31/01/2020	6/02/2020	14
7	20/01/2020	103572020	DUT	DPIP	15	10/02/2020	24/02/2020	25
8	20/01/2020	103562020	DUT	DPIP	15	10/02/2020	24/02/2020	25
9	24/01/2020	126922020	DMV	DPIP	15	14/02/2020	15/02/2020	16
10	24/01/2020	126142020	DUT	SAI	10	7/02/2020	14/02/2020	15
11	28/01/2020	136132020	DMV	DPIP	15	18/02/2020	24/02/2020	19
12	29/01/2020	144362020	DMV	SAI	10	12/02/2020	19/02/2020	15
13	30/01/2020	153042020	DUT	SAI	10	13/02/2020	19/02/2020	14
14	30/01/2020	152982020	DUT	SAI	10	13/02/2020	19/02/2020	14
15	1/02/2020	166292020	DMV	DPIP	15	21/02/2020	24/02/2020	16

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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	$((291) / (210)) \times 100$	138,57

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Código: 203-SC-FI-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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

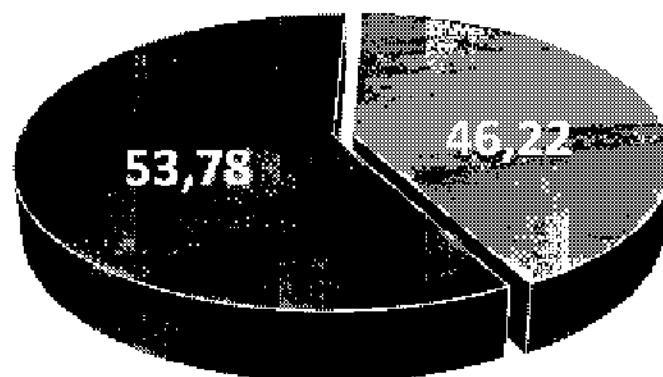
5. CONCLUSIONES

La tipología de mayor eficacia en la gestión de su respuesta fue el "Derecho de Petición de Interés Particular" con un 51,68% de ahorro, lo que representa 7,25 días hábiles promedios ahorrados. Y la "Solicitudes de Acceso a la Información" fue la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, empleando el 113,95% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 11,40 días hábiles promedio, de los 10 días hábiles que se poseían.

TABLA No. 10 - TIEMPOS LÍMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA			
TIPOLOGIA	PROMEDIO DÍAS UTILIZADOS (HÁBILES) (1)	MÁXIMO DE DÍAS (HÁBILES) (2)	PORCENTAJE DE EFICACIA ((1) / (2) * 100)
Consulta	1,00	30,00	3,33%
Derecho de petición de interés general	10,50	15,00	70,00%
Derecho de petición de interés particular	9,67	15,00	64,44%
Reclamo	11,50	15,00	76,67%
Solicitud de acceso a la información	9,29	10,00	92,86%
Solicitud de copia	6,07	10,00	60,70%
TOTAL	8,52	15,83	53,82%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Gráfica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS



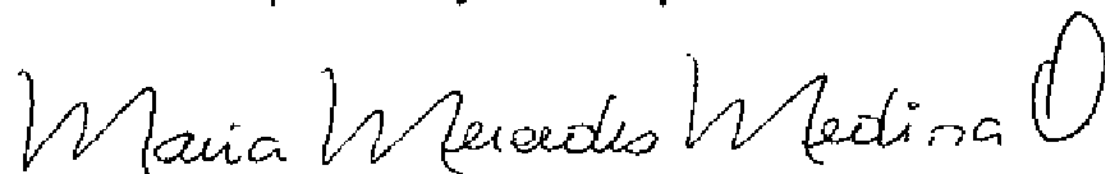
■ Porcentaje de Días Utilizados ■ Porcentaje de Días Ahorrados

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de febrero la entidad utilizó 8,52 días hábiles promedio para dar respuesta a las 291 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 46,22%, como se puede ver en la anterior gráfica (No. 8 porcentaje de Días Utilizados).

Las once (11) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 291 PQRSD para el mes de febrero ahorraron en promedio 7,32 días hábiles promedio.

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.


MARIA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)
Cesar Combita Caceres - Profesional Especializado 222-0571
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (008 de 2020)