



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

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

INFORME SEGUNDO SEMESTRE DE GESTION Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD 2019

Periodo: 01 de julio al 31 de diciembre de 2019

Bogotá D.C., 14 de enero de 2020

Código: 208-SC-FI-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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	4
2. METODOLOGÍA.....	4
3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2019.....	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.....	10
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas.....	10
3.7. Participación por Localidad.....	11
3.8. Participación por Estrato Socioeconomico.....	11
3.9. Tipo de Requiriente	12
3.10. Calidad del Requiriente	12
3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía.....	13
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL SEGUNDO SEMESTRE.....	14
4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Periodo Actual	14
4.2. PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es).....	15
4.3. Calculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipologia y Dependencia a las PQRSD	16
4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno.....	18
4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno.....	18
4.6. Cálculo del Indicador	26
5. CONCLUSIONES.....	27



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
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 segundo semestre de 2019 y las cuales tenían fecha límite de respuesta en el mencionado periodo de análisis.

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 segundo semestre de 2019.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio determinada por la 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:

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



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 el segundo semestre de 2019, las cuales tienen vencimiento de ley en el mencionado periodo.

2. METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en el segundo semestre 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 dicho periodo. Esto con el objetivo de identificar las que tenían vencimiento y fueron solucionadas atendiendo los tiempos que determina la ley, las que se solucionaron de manera anticipada; así estas últimas no existirá obligatoriedad legal de resolverla en el mismo periodo de presentación.

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.

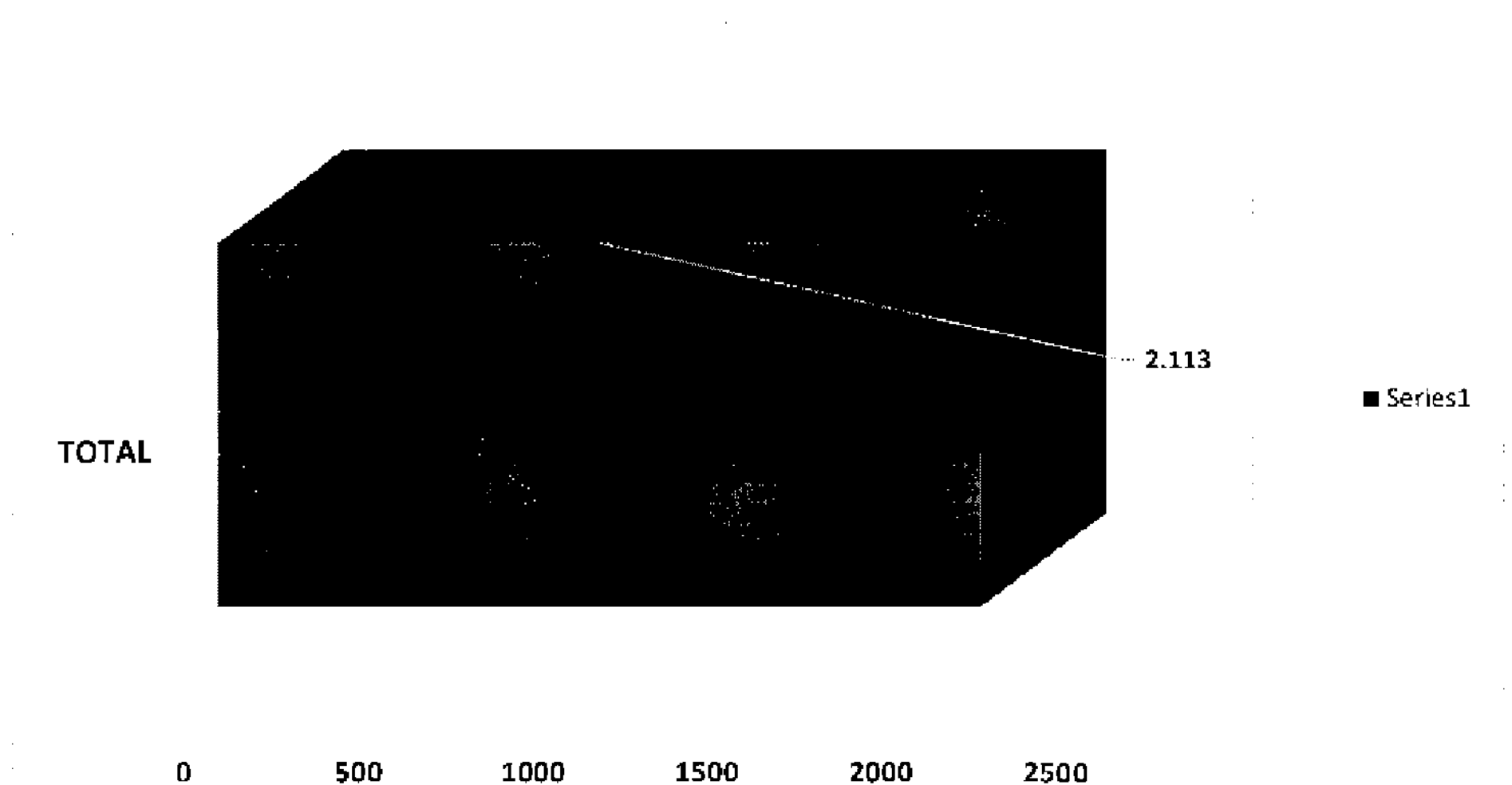
Con esta información ya depurada procedemos a plasmar los resultados y realizar los análisis pertinentes.

3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2019

3.1. Numero de PQRSD Recibidas

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del 2019 se recibieron 2.113 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 51,06% (1.079) se recibió durante los primeros 15 días de sus respectivos meses y para la segunda mitad de sus respectivos meses se recibió el 48,94% (1.034) PQRSD. Existiendo una leve reducción del 3,5% en la recepción de PQRSD frente al primer semestre del 2019. Todas las PQRSD fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

Grafica No.1 - PQRSD Recibidas 2do Semestre 2019



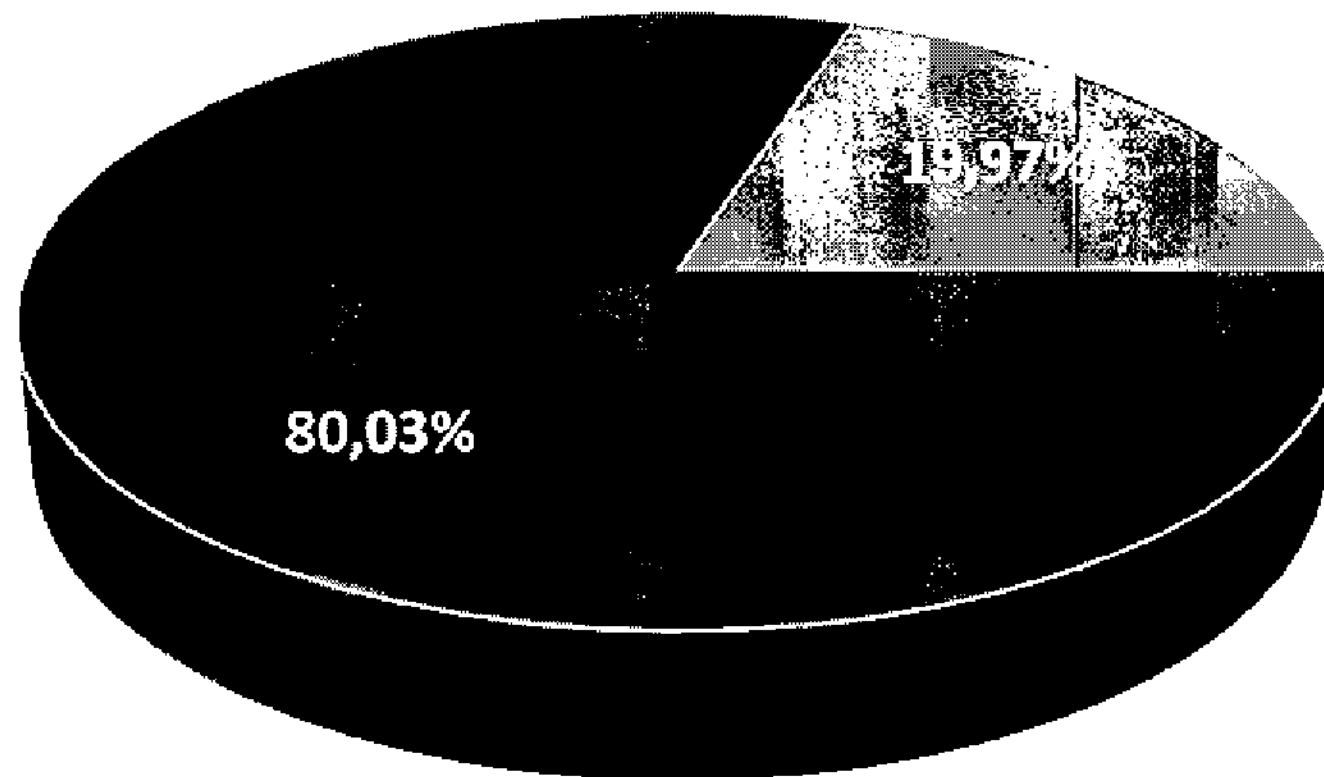
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las recibidas en el segundo semestre de 2019, 1.691 (80,03%) PQRSD la norma determina que se debían responder dentro del mismo periodo (mensual) de presentación. Esto no quiere decir que las 422 (19,97%) PQRSD restantes, que tenían fecha límite de respuesta en los siguientes periodos (mensual) de presentación, no pudieran haber sido solucionadas en los mismos periodos. (Ver Grafica No. 2).



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

Grafica No. 2 - PQRSD Solucionar



■ Mismo Mes ■ Otro Mes

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

A las 1.961 PQRSD que la norma determina que deben responderse dentro del mismo periodo de presentación, se deben incorporar 144 que no fueron solucionadas en el primer semestre de 2019. En tal sentido, tenemos un total de 2.105 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mismo mes de presentación.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para el segundo semestre de 2019 se dio solución a 2.027 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS SEGUNDO SEMESTRE 2019							
PQRSD	MES						TOTAL
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Perentorias Solucionadas Oportunamente	234	195	265	239	204	154	1.291
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	46	52	86	89	99	33	405
Solucionadas Anticipadamente	62	77	66	53	31	42	331
TOTAL	342	324	417	381	334	229	2027

Fuente: Servicio al Ciudadano

Página 6 de 28

Código: 208-SC-Pt-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.

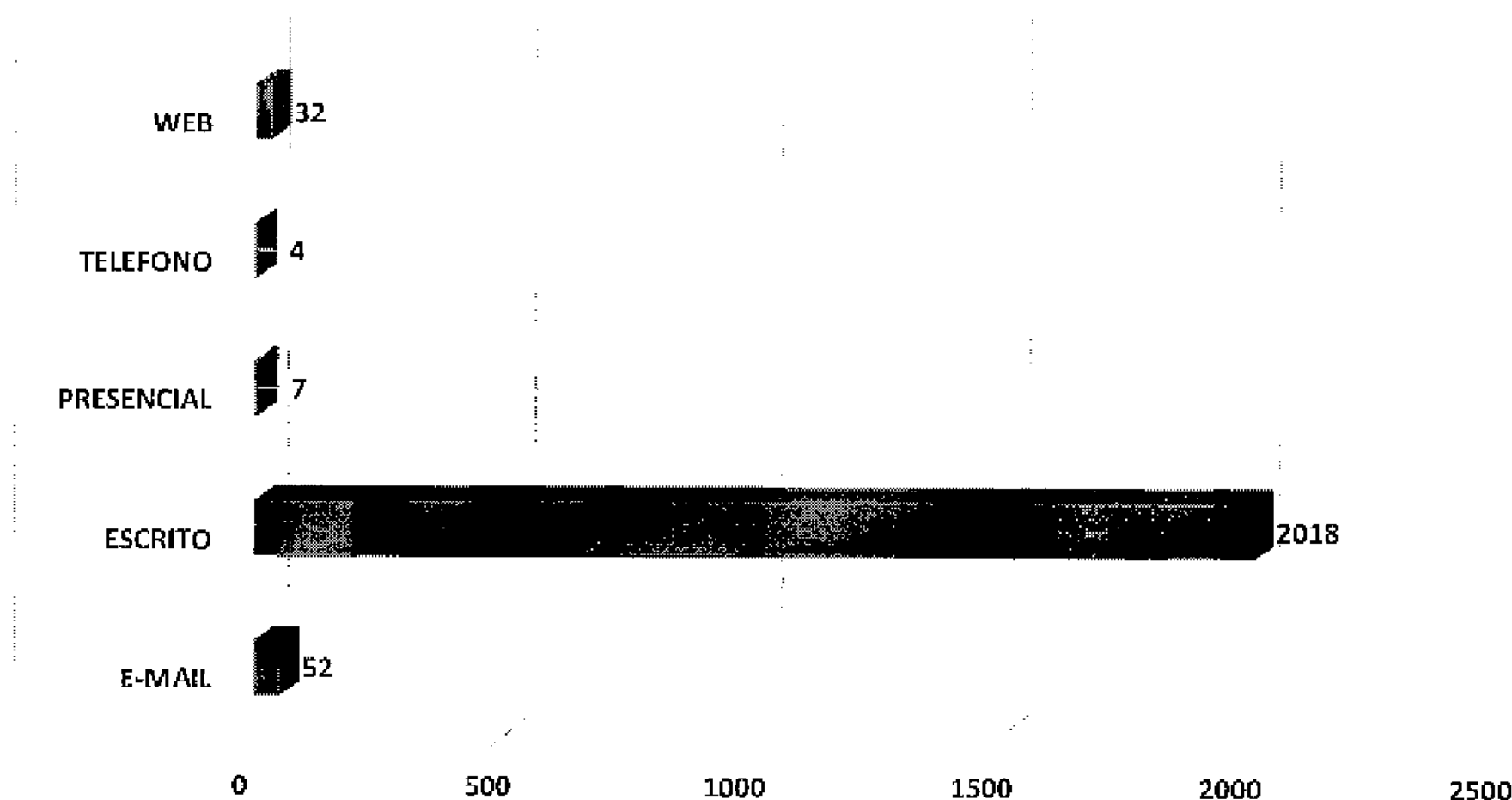
Ahora bien, los registros arrojados por el SDQS nos permiten concluir que de las 2.105 (100%) PQRSD que debían responderse dentro del periodo de presentación, de manera oportuna se solucionaron 1.580 (75,06%), de forma inoportuna, ósea incumpliendo los tiempos que determina la ley, se resolvieron 516 (24,51%), y tan solo 9 (0,43%) no se solucionaron dentro el segundo semestre del 2019.

En el punto 4.5 “Análisis de las respuestas con cierre inoportuno” de este informe, analizaremos las quinientas veinticinco (525) PQRSD que no se atendieron de manera oportuna, durante el segundo semestre del 2019.

3.2. Canales de Interacción

De los canales dispuestos para la recepción de las 2.113 (100%) PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal Escrito con un 95,50% (2018), el canal Email con un 2,46% (52), el canal Web con un 1,51% (32), el canal Presencial con un 0,33% (7) y por último, el canal Teléfono con un 0,19% (4).

Grafica No. 3 - PQRSD por Canales de Interacción



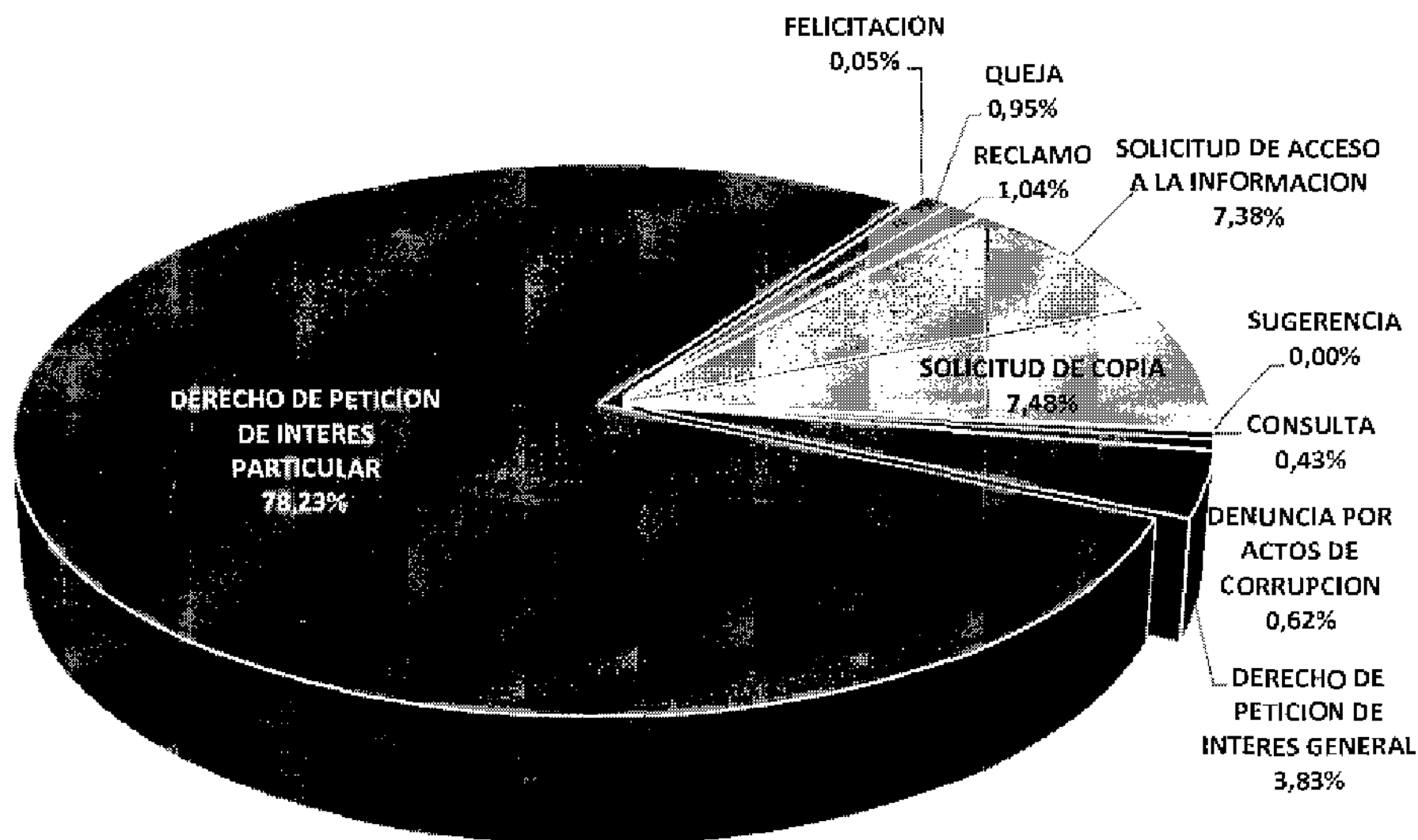
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Handwritten signature

3.3. Tipologías

De las 2.113 (100%) PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2019, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 78,23% (1.653), seguido de la Solicitud de Copia con 7,48% (158) y las Solicitudes de Acceso a la Información con un 7,38% (156), siendo estas las más representativas.

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 156
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 1
- Se negó la información 0

3.4. Subtemas Más Reiterados

Para el segundo semestre de 2019, el subtema más solicitado fue el Programa de Reasentamientos Humanos con un 39,06% (944).

TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS		
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Asistencia técnica para licencia de construcción	121	5,01%
Atención y servicio a la ciudadanía	139	5,75%
Disponibilidad de servicio	5	0,21%
Información interna y externa de la gestión	10	0,41%
Obras de intervención en mejoras de barrios	43	1,78%
Peticiones - entes de control	12	0,50%
Programa de reasentamientos humanos	944	39,06%
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	71	2,94%
Servicios o trámites de la entidad	14	0,58%
Subsidio para mejoramiento de vivienda	292	12,08%
Temas de contratación de personal/recursos físicos	31	1,28%
Titulación predial en estratos 1 y 2	715	29,58%
Trámites administrativos	4	0,17%
Traslado a entidades distritales	2	0,08%
Veedurías ciudadanas	1	0,04%
Otros Subtemas	13	0,54%
TOTAL	2417	100%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.5. Número de PQRSD Traslado por No Competencia

Del 100% (2.113) de PQRSD recibidas en la entidad durante el segundo semestre de 2019, el 2,98% (63) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	%
Acueducto - EAB	1	1,59%
Catastro	1	1,59%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	2	3,17%
IDIGER	2	3,17%
IDPAC	1	1,59%
JBB - Jardín Botánico	1	1,59%
Personería de Bogotá	1	1,59%
Policía metropolitana	1	1,59%
Secretaría de ambiente	3	4,76%
Secretaría de planeación	2	3,17%
Secretaría del hábitat	46	73,02%
Unidad administrativa especial cuerpo oficial bomberos Bogotá	1	1,59%
Veeduría distrital	1	1,59%
TOTAL	63	100,00%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

Para el segundo semestre de 2019 existió una (1) petición con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

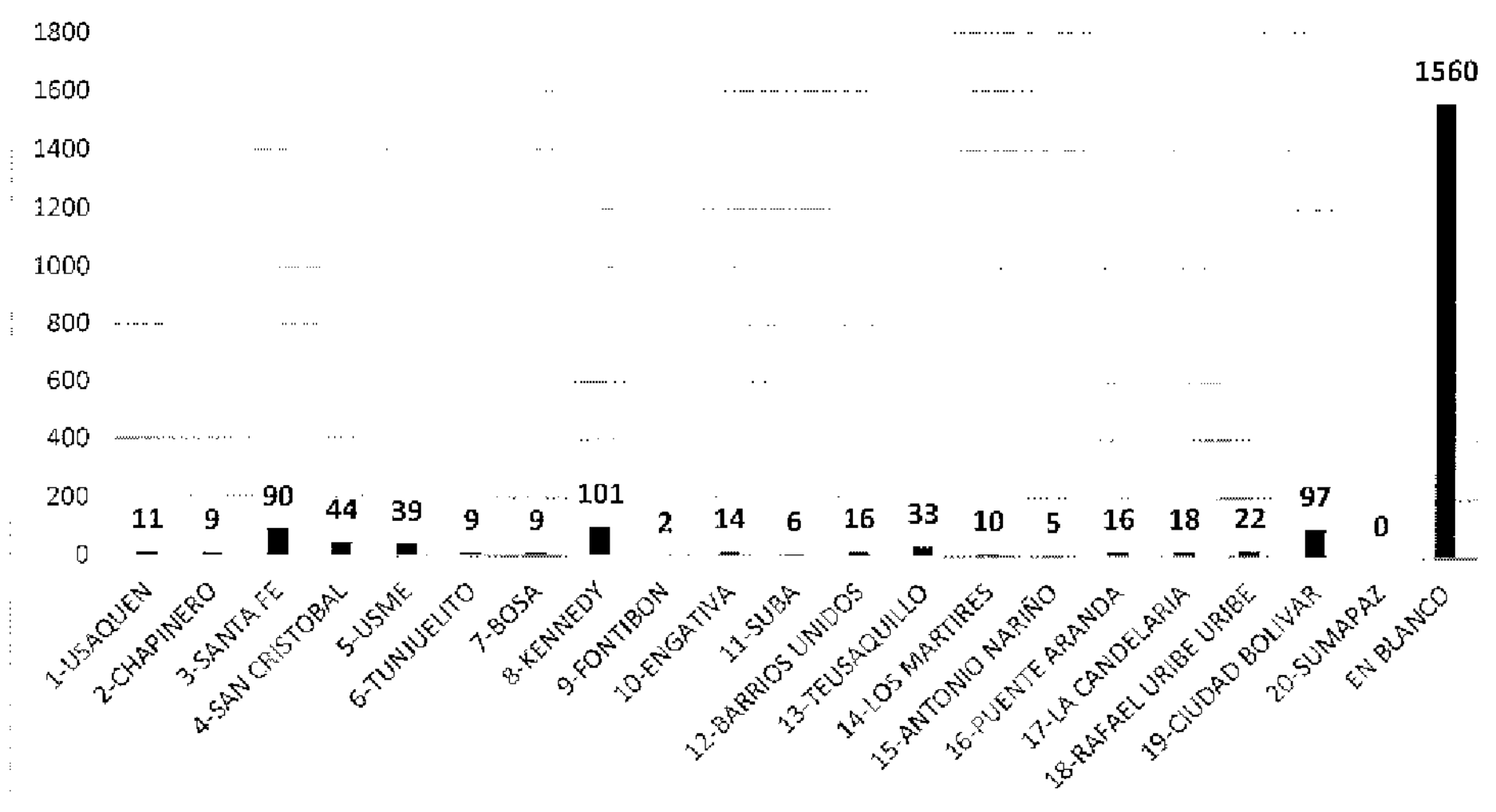
TABLA No. 4 - VEEDURÍAS CIUDADANAS	
# Petición	Cuenta de Numero petición
1755572019	1
Como Se Está Dando El Cumplimiento Al Artículo 6 Entre Otros	1
Total	1

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.7. Participación por Localidad

Como se puede observar en la siguiente grafica (No. 5 PQRSD por localidad), durante el segundo semestre de 2019, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 2.113 PQRSD, demuestran que el 4,78% (101) provienen de la localidad de Kennedy y el 4,59% (97) vienen de la localidad de Ciudad Bolívar, siendo las localidades más representativas.

GRAFICA NO. 5 - PQRSD POR LOCALIDAD



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

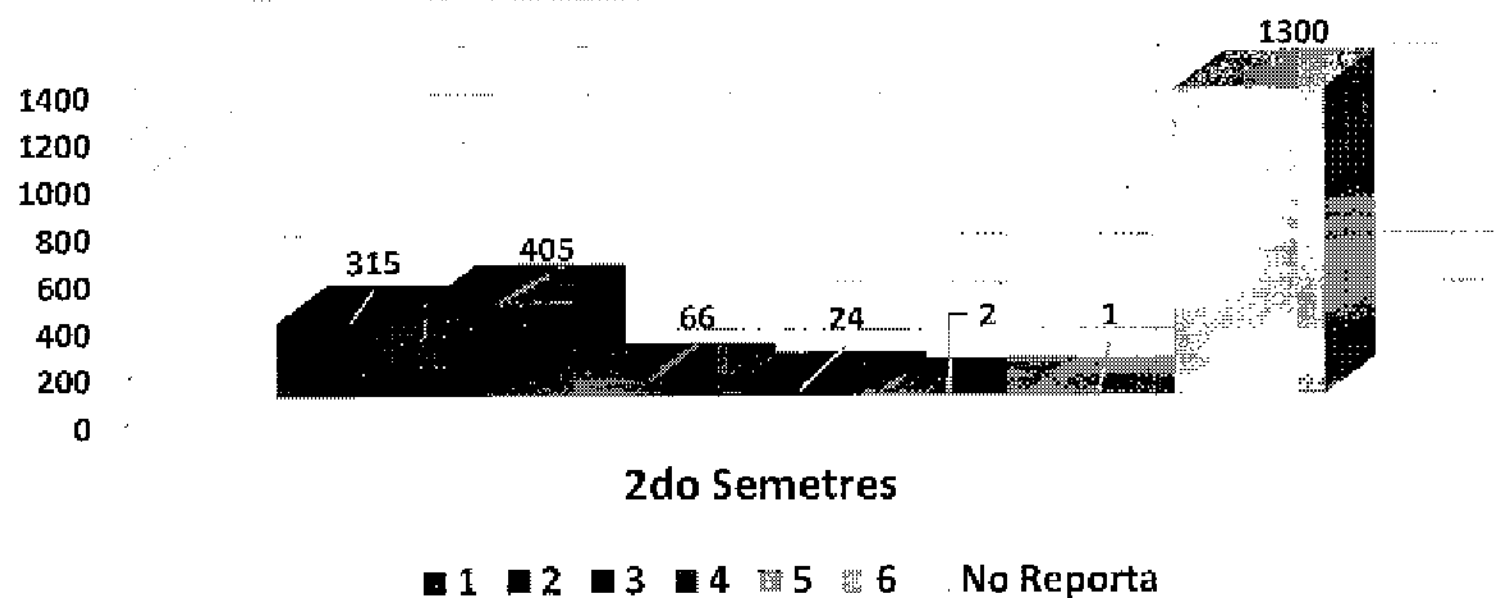
3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

Dentro de la información reportada en las 2.113 PQRSD interpuestas en el segundo semestre de 2019, los estratos socioeconomico donde prevalecen son el 2 con el 19,17% (405) y el 1 con el 14,91% (315), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.



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

Grafica No. 6 - PQRSD por Estrato Social



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.9. Tipo de Requiriente

De las 2.113 (100%) PQRSD interpuestas, el 96,73% (2.044) son personas naturales, el 2,89% (61) con personas Jurídicas y el 0,38% (8) no reporta esta información.

Grafica No. 7 - PQRSD por Tipo de Requiriente



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. 5 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	8	0,38%
Identificado	2.105	99,62%
TOTAL	2.113	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: En el segundo semestre de 2019 la entidad no recibió un mayor número de PQRSD relacionada con Quejas y Reclamos, por tal motivo no se genera recomendación por parte de la CVP sobre los tramites y servicios de la entidad.

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

R/ta: En el segundo semestre de 2019 la entidad recibió una (1) PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Caja de Vivienda Popular. Relacionada a continuación:

No. PQRSD SDQS
1568102019

Asunto:
Derecho De Petición Solicitud De Inclusión En La Base De Datos De Medios Comunitarios Alternativos Para Que Podamos Ofertar Los Servicios De Esta Entidad

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

R/ta: En el segundo semestre de 2019 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: En el segundo semestre de 2019 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 SEGUNDO SEMESTRE

4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 2.113 (100%) PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2019, 2.105 (99,62%) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo (mensual) en la cual fueron recibidas. Y las restantes, 8 (0,38%) podrían ser solucionadas en el mes o meses siguientes a la presentación, ya que estas no tenían fecha de límite de respuesta dentro del mismo mes de radicación.

De las 2.113 (100%) PQRSD presentadas en el segundo semestre, se dio respuesta a 1.994 (94,37%). De las cuales 1.502 (59,67%) se solucionaron de manera oportuna, 492 (9,99%) se generó una respuesta de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En la siguiente tabla (No. 6), podemos observar que por el volumen de PQRSD recibidas versus las Solucionadas, la Dirección de reasentamientos humanos fue la dependencia con mejor porcentaje de respuesta, con un 95,31% (773). De las cuales el 71,67% (554) fueron solucionadas oportunamente, el 28,33% (219) se solucionaron por fuera de los tiempos que determina la Ley.

TABLA No. 6 – 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 reasentamientos humanos	811	773	95,31%
Dirección de urbanizaciones y titulación	737	682	92,54%
Dirección de mejoramiento de vivienda	383	366	95,56%
Dirección de mejoramiento de barrios	44	42	95,45%
Subdirección financiera	43	43	100,00%
Dirección Jurídica	26	26	100,00%
Área de servicio a la ciudadanía	22	22	100,00%

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

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

TABLA No. 6 – 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 gestión corporativa y cid	18	16	88,89%
Subdirección administrativa	16	12	75,00%
Oficina asesora de comunicaciones	5	5	100,00%
Dirección General	4	4	100,00%
Oficina asesora de planeación	4	3	75,00%
TOTAL	2.113	1.994	94,37%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Del primer semestre del 2019 se poseían 144 (100%) PQRSD las cuales no fueron solucionadas en el mismo periodo o que tenían fecha de respuesta en el segundo semestre de 2019. De estas, 120 (83,33%) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 24 (16,67%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley.

TABLA No. 7 - PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN LOS PERIODO(S) ANTERIOR(ES)

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	78	78	100%
Dirección de urbanizaciones y titulación	36	36	100%
Dirección de mejoramiento de vivienda	15	15	100%
Dirección de mejoramiento de barrios	9	9	100%
Dirección de gestión corporativa y cid	1	1	100%
Oficina Asesora de Planeación	2	2	100%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	100%
Subdirección Administrativa	1	1	100%



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

TABLA No. 7 - PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN LOS PERIODO(S) ANTERIOR(ES)

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQ. CERRADO POR DEPENDENCIA / TOTAL GENERAL
Subdirección financiera	1	1	100%
TOTAL	144	144	100%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Las nueve (9) áreas o dependencias que atendieron las 144 PQRSD, dieron respuesta en 11,81 días hábiles en promedio, de los 14,44 días hábiles en promedio que poseían. Generando un ahorro de 2,63 días hábiles en promedio.

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

Para el segundo semestre de 2019, el promedio de días para dar respuestas a las 2.027 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 10,34 días hábiles, siendo este valor superior al registrado en el primer semestre de 2019, el cual se ubicó 9,68 días hábiles promedio.

TABLA No. 8 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABILES

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA									
	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)	FELICITACION (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)	PROMEDIO X DEPENDENCIA
Área de servicio a la ciudadanía	0,50		5,00	4,44	6,00	0,50		1,50		2,99
Dirección de gestión corporativa y cid		17,75	9,50	6,80				11,20	12,00	11,45
Dirección de			13,20	13,82		14,00		10,50	13,00	12,90

Página 16 de 28

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

TABLA No. 8 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRS D 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)	FELICITACION (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)	
mejoramiento de barrios										
Dirección de mejoramiento de vivienda	11,00		8,75	11,82		10,67	14,00	11,50	8,80	10,93
Dirección de reaseñamientos humanos	15,00	16,67	11,88	12,58		14,10	14,48	10,16	8,75	12,95
Dirección de urbanizaciones y titulación	11,25	13,33	14,33	10,21		9,25		10,13	8,15	10,95
Oficina asesora de comunicaciones				16,50				11,33		13,92
Oficina asesora de planeación								16,33		16,33
Subdirección administrativa				7,29				5,50	6,00	6,26
Subdirección financiera			1,00	6,84				5,00	8,00	5,21
Dirección general				9,00				11,00		10,00
Dirección jurídica	6,00		5,40	22,53				9,40		10,83
TOTAL	8,75	15,92	8,63	11,08	6,00	9,70	14,24	9,46	9,24	10,34

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En la anterior tabla (No. 8) podemos identificar que existieron cuatro (4) tipologías que superaron en promedio los tiempos máximos que determina la ley, para dar respuestas a las PQRS D.

De igual manera, en cuanto a las doce (12) áreas/dependencias, nueve (9) generaron respuestas inoportunas, que en promedio superaron los tiempos máximos que determina la ley.



En términos generales, podemos determinar que la entidad utilizó 10,34 días hábiles promedio, frente al límite promedio máximo de 15,56 días hábiles en la gestión de las 2.027 PQRSD para el segundo semestre de 2019. Esto representa un ahorro del 5,22 días hábiles promedio.

De igual manera se identifica que, por el volumen PQRSD recibidas vs Solucionadas, la Humanos fue la de mejor desempeño en la solución de PQRSD obtuvo, con un promedio de 12,95 días hábiles promedio, de los 15,63 días hábiles máximos promedio que poseía, para las 851 PQRSD solucionadas.

Para este mes la tipología de PQRSD que alcanzó un mayor ahorro en días fue la "Consulta" con una eficiencia del 70,83 % (8,75 días hábiles promedio), frente al límite de 30 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología de "Denuncias por Actos de Corrupción" ya que se dio respuesta utilizando el 106,11% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizó 15,92 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 2.027 (100%) PQRSD solucionadas en el segundo semestre de 2019, 1.906 (89,99%) fueron solucionadas oportunamente. De las cuales 620 (29,27%) fueron solucionadas de manera anticipada.

La tipología más gestionada fueron los "Derechos de Petición de Interés Particular" con un total de 1.653 (78,05%); y la dependencia que más gestionó las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 723 (34,14%).

4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para el segundo semestre de 2019, se identificaron que existieron 220 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro de los tiempos determinados por la ley. Las cuales debían ser solucionadas así: 10 (4,55%) en enero, 36 (16,36%) en febrero, 29 (13,18%) en marzo, 66 (30,00%) en abril, 24 (10,91%) de mayo y 47 (21,36%) en junio. Además 8 (3,64%) no fueron solucionadas dentro del segundo semestre de 2019, objeto de este análisis.

La siguiente tabla nos permite identificar que las 212 PQRSD con respuesta inoportuna, excedieron el límite de tiempo determinados por la ley en un 127,16% en promedio.

TABLA No. 9 – 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	3/12/2018	2917402018	DMV	DPIP	15	24/12/2018	23/01/2019	33
2	6/12/2018	2949802018	DMV	DPIP	15	28/12/2018	22/01/2019	29
3	11/12/2018	2977532018	DMV	DPIP	15	4/01/2019	9/01/2019	17
4	11/12/2018	2970832018	DMV	Q	15	4/01/2019	11/01/2019	19
5	11/12/2018	2970822018	DMV	Q	15	4/01/2019	11/01/2019	19
6	13/12/2018	2996522018	DMV	DPIP	15	9/01/2019	15/01/2019	19
7	14/12/2018	3004092018	DRH	DPIP	15	10/01/2019	25/01/2019	26
8	26/12/2018	3061262018	ASC	DPIG	15	21/01/2019	26/01/2019	20
9	4/01/2019	13502019	DMV	DPIP	15	28/01/2019	29/01/2019	16
10	4/01/2019	16262019	DUT	DPIP	15	28/01/2019	6/02/2019	22
11	9/01/2019	29302019	DRH	DPIG	15	30/01/2019	31/01/2019	16
12	9/01/2019	32992019	DRH	DPIP	15	30/01/2019	5/02/2019	19
13	10/01/2019	37342019	DUT	DPIP	15	31/01/2019	7/02/2019	20
14	11/01/2019	45622019	DGC-CID	SAI	10	25/01/2019	4/02/2019	16
15	11/01/2019	45662019	DRH	DPIP	15	1/02/2019	6/02/2019	18
16	11/01/2019	45972019	DMV	DPIP	15	1/02/2019	7/02/2019	19
17	11/01/2019	46472019	DRH	Q	15	1/02/2019	6/02/2019	18
18	11/01/2019	46532019	DRH	DPIP	15	1/02/2019	6/02/2019	18
19	14/01/2019	49762019	DMV	DPIP	15	4/02/2019	13/02/2019	22
20	15/01/2019	68092019	DMV	DPIP	15	5/02/2019	19/02/2019	25
21	16/01/2019	72952019	DMV	DPIP	15	6/02/2019	13/02/2019	20
22	17/01/2019	87272019	DGC-CID	DAC	15	7/02/2019	14/02/2019	20
23	18/01/2019	90932019	DMV	DPIP	15	8/02/2019	13/02/2019	18

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, DRH: Dirección de Reasentamientos Humanos, DUT: Dirección de Urbanizaciones y Titulación, OT: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, SADM: Subdirección Administrativa.

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. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

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
24	21/01/2019	111882019	SADMIN	DPIP	15	11/02/2019	22/02/2019	24
25	22/01/2019	124662019	DMV	DPIP	15	12/02/2019	15/02/2019	18
26	22/01/2019	122812019	DRH	DPIP	15	12/02/2019	26/02/2019	25
27	22/01/2019	121672019	DMV	DPIP	15	12/02/2019	20/02/2019	21
28	22/01/2019	118932019	DMV	DPIP	15	12/02/2019	15/02/2019	18
29	22/01/2019	117332019	DMV	DPIP	15	12/02/2019	22/02/2019	23
30	23/01/2019	135582019	DUT	SC	10	6/02/2019	7/02/2019	11
31	23/01/2019	135092019	DUT	SC	10	6/02/2019	8/02/2019	12
32	25/01/2019	160102019	DMB	DPIP	15	15/02/2019	19/02/2019	17
33	25/01/2019	159802019	DRH	DPIG	15	15/02/2019	18/02/2019	16
34	25/01/2019	159212019	DRH	DPIP	15	15/02/2019	19/02/2019	17
35	25/01/2019	156252019	DMV	DPIP	15	15/02/2019	18/02/2019	16
36	25/01/2019	155672019	DMB	DPIG	15	15/02/2019	18/02/2019	16
37	28/01/2019	176052019	DRH	DPIG	15	18/02/2019	19/02/2019	16
38	28/01/2019	169342019	DUT	DPIP	15	18/02/2019	22/02/2019	19
39	28/01/2019	168732019	DRH	DPIP	15	18/02/2019	19/02/2019	16
40	29/01/2019	181062019	DMB	SC	10	12/02/2019	13/02/2019	11
41	30/01/2019	193182019	DUT	DPIP	15	20/02/2019	1/03/2019	22
42	31/01/2019	209222019	DUT	SC	10	14/02/2019	15/02/2019	11
43	31/01/2019	208982019	DUT	SAI	10	14/02/2019	15/02/2019	11
44	31/01/2019	204622019	DMV	DPIP	15	21/02/2019	22/02/2019	16
45	31/01/2019	204022019	DJ	SAI	10	14/02/2019	27/02/2019	19
46	2/02/2019	220302019	DUT	C	30	15/03/2019	19/03/2019	32
47	4/02/2019	229742019	DUT	DPIP	15	25/02/2019	28/02/2019	18
48	5/02/2019	240852019	DMV	DPIP	15	26/02/2019	18/03/2019	29
49	6/02/2019	251802019	DGC-CID	SAI	10	20/02/2019	22/02/2019	12
50	6/02/2019	243482019	DUT	DPIP	15	27/02/2019	5/03/2019	19
51	8/02/2019	269672019	DUT	DPIP	15	1/03/2019	5/03/2019	17
52	11/02/2019	282732019	DMB	Q	15	4/03/2019	6/03/2019	17
53	13/02/2019	322892019	DGC-CID	DPIG	15	6/03/2019	19/03/2019	24
54	14/02/2019	333342019	DRH	DPIP	15	7/03/2019	12/03/2019	18





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

TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

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
55	15/02/2019	347612019	DUT	DPIP	15	8/03/2019	14/03/2019	19
56	15/02/2019	344142019	DUT	DPIP	15	8/03/2019	14/03/2019	19
57	18/02/2019	365902019	DRH	DPIP	15	11/03/2019	18/03/2019	20
58	18/02/2019	365892019	DRH	DPIP	15	11/03/2019	18/03/2019	20
59	18/02/2019	359532019	DJ	DPIP	15	11/03/2019	20/03/2019	22
60	19/02/2019	376652019	DUT	DPIP	15	12/03/2019	14/03/2019	17
61	19/02/2019	373912019	DRH	DPIG	15	12/03/2019	19/03/2019	20
62	19/02/2019	370582019	DRH	DPIP	15	12/03/2019	18/03/2019	19
63	19/02/2019	370572019	DRH	DPIP	15	12/03/2019	18/03/2019	19
64	21/02/2019	396962019	DUT	DPIG	15	14/03/2019	18/03/2019	17
65	22/02/2019	417172019	DRH	DPIG	15	15/03/2019	4/04/2019	28
66	22/02/2019	410942019	SADMIN	DPIG	15	15/03/2019	20/03/2019	18
67	25/02/2019	428832019	DUT	DPIP	15	18/03/2019	20/03/2019	17
68	26/02/2019	437142019	DUT	F	15	19/03/2019	27/03/2019	20
69	27/02/2019	451362019	DRH	DPIP	15	20/03/2019	21/03/2019	16
70	28/02/2019	459352019	DUT	SC	10	14/03/2019	18/03/2019	12
71	28/02/2019	458482019	DMB	DPIG	15	21/03/2019	12/04/2019	30
72	1/03/2019	475492019	DUT	DPIP	15	22/03/2019	26/03/2019	16
73	4/03/2019	483242019	DUT	DPIP	15	26/03/2019	1/04/2019	19
74	4/03/2019	483252019	DUT	DPIP	15	26/03/2019	1/04/2019	19
75	4/03/2019	484162019	DMV	C	30	16/04/2019	22/04/2019	32
76	4/03/2019	488282019	DUT	DPIP	15	26/03/2019	1/04/2019	19
77	4/03/2019	488362019	DUT	DPIP	15	26/03/2019	1/04/2019	19
78	4/03/2019	489222019	DUT	DPIP	15	26/03/2019	1/04/2019	19
79	4/03/2019	493812019	DRH	DPIG	15	26/03/2019	29/03/2019	18
80	4/03/2019	491572019	DMV	DPIP	15	26/03/2019	27/03/2019	16
81	4/03/2019	492872019	DUT	DPIP	15	26/03/2019	1/04/2019	19
82	4/03/2019	492752019	DMV	DPIP	15	26/03/2019	29/03/2019	18
83	5/03/2019	503322019	DUT	DPIP	15	27/03/2019	1/04/2019	18
84	5/03/2019	495722019	DMV	DPIP	15	27/03/2019	21/04/2019	31
85	6/03/2019	512782019	DUT	DPIP	15	28/03/2019	1/04/2019	17

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

Página 21 de 28

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





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

TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

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
86	6/03/2019	512642019	DUT	DPIG	15	28/03/2019	1/04/2019	17
87	6/03/2019	512502019	DUT	DPIP	15	28/03/2019	2/04/2019	18
88	6/03/2019	510862019	DUT	SC	10	20/03/2019	1/04/2019	17
89	6/03/2019	509202019	DUT	DPIP	15	28/03/2019	29/03/2019	16
90	6/03/2019	509062019	DUT	DPIP	15	28/03/2019	1/04/2019	17
91	6/03/2019	507372019	DUT	DPIP	15	28/03/2019	1/04/2019	17
92	6/03/2019	507292019	DMB	R	15	28/03/2019	1/04/2019	17
93	7/03/2019	523162019	DUT	DPIP	15	29/03/2019	1/04/2019	16
94	7/03/2019	522272019	DUT	DPIP	15	29/03/2019	1/04/2019	16
95	7/03/2019	522242019	DUT	DPIP	15	29/03/2019	1/04/2019	16
96	7/03/2019	522142019	DUT	DPIP	15	29/03/2019	1/04/2019	16
97	7/03/2019	521162019	DGC-CID	DPIG	15	29/03/2019	1/04/2019	16
98	7/03/2019	518972019	DJ	SAI	10	21/03/2019	26/03/2019	12
99	12/03/2019	561212019	DUT	SAI	10	27/03/2019	1/04/2019	13
100	12/03/2019	557552019	DRH	DPIP	15	3/04/2019	5/04/2019	17
101	14/03/2019	579882019	DRH	DPIP	15	5/04/2019	8/04/2019	16
102	16/03/2019	606692019	OT	DPIP	15	8/04/2019	9/04/2019	16
103	18/03/2019	621512019	DRH	SC	10	2/04/2019	3/04/2019	11
104	18/03/2019	614302019	DGC-CID	DPIP	15	9/04/2019	29/04/2019	27
105	18/03/2019	614192019	DGC-CID	DPIP	15	9/04/2019	29/04/2019	27
106	19/03/2019	632072019	SADMIN	SAI	10	3/04/2019	4/04/2019	11
107	21/03/2019	656612019	DRH	DPIP	15	12/04/2019	29/04/2019	24
108	22/03/2019	671022019	ACI	DPIP	15	15/04/2019	22/04/2019	18
109	22/03/2019	665222019	DUT	DPIP	15	15/04/2019	22/04/2019	18
110	22/03/2019	664882019	DRH	DPIP	15	15/04/2019	22/04/2019	18
111	22/03/2019	664662019	DRH	DPIP	15	15/04/2019	23/04/2019	19
112	26/03/2019	686072019	DUT	DPIP	15	16/04/2019	22/04/2019	17
113	26/03/2019	682182019	DUT	SC	10	9/04/2019	22/04/2019	17
114	26/03/2019	682132019	DUT	DPIP	15	16/04/2019	22/04/2019	17
115	26/03/2019	679722019	DRH	DPIP	15	16/04/2019	23/04/2019	18
116	27/03/2019	704252019	DMV	DPIP	15	17/04/2019	24/04/2019	18





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

TABLA No. 9 – 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
117	27/03/2019	702622019	DMV	DPIP	15	17/04/2019	22/04/2019	16
118	27/03/2019	702492019	DUT	DPIP	15	17/04/2019	22/04/2019	16
119	27/03/2019	702422019	DUT	DPIP	15	17/04/2019	22/04/2019	16
120	27/03/2019	701822019	DRH	SAI	10	10/04/2019	11/04/2019	11
121	27/03/2019	701642019	DUT	DPIP	15	17/04/2019	22/04/2019	16
122	27/03/2019	696722019	DGC-CID	DPIP	15	17/04/2019	29/04/2019	21
123	27/03/2019	696632019	DGC-CID	DPIP	15	17/04/2019	29/04/2019	21
124	28/03/2019	715752019	DMB	DPIG	15	22/04/2019	25/04/2019	18
125	1/04/2019	748302019	DMV	DPIG	15	24/04/2019	25/04/2019	16
126	1/04/2019	749932019	DRH	DPIP	15	24/04/2019	25/04/2019	16
127	1/04/2019	750102019	DUT	SC	10	15/04/2019	22/04/2019	13
128	2/04/2019	759422019	DUT	DPIP	15	25/04/2019	26/04/2019	16
129	2/04/2019	762872019	DUT	SC	10	16/04/2019	22/04/2019	12
130	3/04/2019	773902019	DMB	DPIG	15	26/04/2019	29/04/2019	16
131	3/04/2019	773282019	DRH	SC	10	17/04/2019	22/04/2019	11
132	3/04/2019	773132019	DUT	SC	10	17/04/2019	22/04/2019	11
133	3/04/2019	772142019	ACI	SAI	10	17/04/2019	26/04/2019	15
134	3/04/2019	769212019	DRH	SAI	10	17/04/2019	29/04/2019	16
135	3/04/2019	768892019	DMV	DPIP	15	26/04/2019	30/04/2019	17
136	3/04/2019	765982019	DRH	DPIP	15	26/04/2019	30/04/2019	17
137	4/04/2019	782492019	OT	DPIP	15	29/04/2019	2/05/2019	17
138	4/04/2019	782032019	DMV	SC	10	22/04/2019	24/04/2019	12
139	4/04/2019	781672019	DMV	DPIP	15	29/04/2019	30/04/2019	16
140	4/04/2019	780782019	DGC-CID	SAI	10	22/04/2019	25/04/2019	13
141	4/04/2019	780142019	DRH	DPIP	15	29/04/2019	30/04/2019	16
142	8/04/2019	814182019	DRH	DPIP	15	2/05/2019	10/05/2019	21
143	8/04/2019	811842019	DRH	DPIP	15	2/05/2019	6/05/2019	17
144	8/04/2019	806972019	DRH	DPIP	15	2/05/2019	6/05/2019	17
145	9/04/2019	830112019	DRH	DPIP	15	3/05/2019	6/05/2019	16
146	9/04/2019	823952019	DRH	DPIP	15	3/05/2019	7/05/2019	17
147	9/04/2019	822442019	DMV	DPIP	15	3/05/2019	10/05/2019	20

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

Página 23 de 28

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

TABLA No. 9 – 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
148	11/04/2019	846772019	DRH	DPIP	15	7/05/2019	15/05/2019	21
149	11/04/2019	845582019	DRH	SAI	10	29/04/2019	30/04/2019	11
150	12/04/2019	863332019	DUT	DPIP	15	8/05/2019	24/05/2019	27
151	12/04/2019	860802019	DMV	C	30	29/05/2019	11/06/2019	38
152	12/04/2019	860112019	DRH	SAI	10	30/04/2019	6/05/2019	13
153	15/04/2019	878132019	DRH	SAI	10	2/05/2019	3/05/2019	11
154	16/04/2019	884202019	DRH	DPIG	15	10/05/2019	20/05/2019	21
155	22/04/2019	911682019	DMV	DPIP	15	14/05/2019	5/06/2019	30
156	22/04/2019	911292019	DRH	SC	10	7/05/2019	9/05/2019	12
157	22/04/2019	909162019	DRH	DPIP	15	14/05/2019	20/05/2019	19
158	22/04/2019	908362019	DUT	DPIP	15	14/05/2019	24/05/2019	23
159	23/04/2019	919742019	DRH	SAI	10	8/05/2019	14/05/2019	14
160	25/04/2019	941532019	DMV	DPIP	15	17/05/2019	20/05/2019	16
161	25/04/2019	940522019	DUT	SC	10	10/05/2019	13/05/2019	11
162	29/04/2019	967052019	DUT	DPIP	15	21/05/2019	23/05/2019	17
163	2/05/2019	1001052019	DRH	DPIG	15	23/05/2019	29/05/2019	19
164	6/05/2019	1025942019	DUT	SAI	10	20/05/2019	23/05/2019	13
165	7/05/2019	1039372019	DRH	DPIP	15	28/05/2019	30/05/2019	17
166	7/05/2019	1036242019	DMV	DPIP	15	28/05/2019	12/06/2019	25
167	8/05/2019	1057112019	DRH	DPIP	15	29/05/2019	30/05/2019	16
168	9/05/2019	1059762019	DMV	DPIP	15	30/05/2019	11/06/2019	22
169	10/05/2019	1080992019	DMV	DPIP	15	31/05/2019	12/06/2019	22
170	10/05/2019	1079362019	DRH	DPIP	15	31/05/2019	4/06/2019	16
171	10/05/2019	1078902019	ASC	DPIP	15	31/05/2019	4/06/2019	16
172	10/05/2019	1078812019	DRH	R	15	31/05/2019	5/06/2019	17
173	11/05/2019	1084112019	DGC-CID	DAC	15	31/05/2019	10/06/2019	20
174	13/05/2019	1101132019	DMV	DPIP	15	4/06/2019	19/06/2019	26
175	13/05/2019	1093262019	DUT	SC	10	27/05/2019	28/05/2019	11
176	13/05/2019	1093042019	DUT	DPIP	15	4/06/2019	6/06/2019	17
177	15/05/2019	1115862019	DRH	SAI	10	29/05/2019	4/06/2019	13
178	15/05/2019	1115772019	DRH	SAI	10	29/05/2019	12/06/2019	19





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

TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

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
179	16/05/2019	1131652019	DRH	DPIP	15	7/06/2019	13/06/2019	19
180	16/05/2019	1131632019	DRH	DPIP	15	7/06/2019	13/06/2019	19
181	16/05/2019	1131562019	DRH	DPIP	15	7/06/2019	13/06/2019	19
182	16/05/2019	1130892019	DMV	DPIP	15	7/06/2019	10/06/2019	16
183	16/05/2019	1126722019	DRH	DPIP	15	7/06/2019	20/06/2019	24
184	17/05/2019	1143122019	DMV	DPIG	15	10/06/2019	12/06/2019	17
185	17/05/2019	1142642019	DMV	DPIP	15	10/06/2019	12/06/2019	17
186	20/05/2019	1163562019	DGC-CID	DPIP	15	11/06/2019	13/06/2019	17
187	20/05/2019	1159452019	DRH	DAC	15	11/06/2019	13/06/2019	17
188	20/05/2019	1154282019	DRH	DPIP	15	11/06/2019	13/06/2019	17
189	20/05/2019	1151562019	DMV	DPIP	15	11/06/2019	12/06/2019	16
190	21/05/2019	1172302019	DUT	SC	10	5/06/2019	6/06/2019	11
191	21/05/2019	1172212019	DRH	DPIP	15	12/06/2019	19/06/2019	20
192	21/05/2019	1170882019	DUT	DPIG	15	12/06/2019	27/06/2019	25
193	21/05/2019	1169862019	DUT	DPIP	15	12/06/2019	25/06/2019	23
194	22/05/2019	1185652019	DRH	Q	15	13/06/2019	19/06/2019	19
195	22/05/2019	1185332019	DUT	DPIP	15	13/06/2019	17/06/2019	17
196	23/05/2019	1198052019	DRH	SC	10	7/06/2019	12/06/2019	13
197	23/05/2019	1197922019	DRH	DPIP	15	14/06/2019	19/06/2019	18
198	23/05/2019	1194172019	DJ	DPIP	15	14/06/2019	26/06/2019	22
199	23/05/2019	1193672019	DMV	DPIP	15	14/06/2019	19/06/2019	18
200	26/05/2019	1220552019	DMV	DPIP	15	17/06/2019	27/06/2019	22
201	27/05/2019	1228552019	DMB	DPIP	15	18/06/2019	20/06/2019	17
202	27/05/2019	1228462019	DRH	DPIP	15	18/06/2019	19/06/2019	16
203	28/05/2019	1247812019	DUT	DPIP	15	19/06/2019	20/06/2019	16
204	28/05/2019	1245352019	DUT	DPIP	15	19/06/2019	20/06/2019	16
205	28/05/2019	1243642019	DUT	DPIP	15	19/06/2019	20/06/2019	16
206	28/05/2019	1239392019	DUT	DPIG	15	19/06/2019	20/06/2019	16
207	29/05/2019	1263002019	ASC	SAI	10	13/06/2019	29/06/2019	21
208	30/05/2019	1288092019	DRH	DPIP	15	21/06/2019	2do Semestre	n/a
209	30/05/2019	1288052019	DRH	SAI	10	14/06/2019	18/06/2019	12

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

Página 25 de 28

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

24



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

TABLA No. 9 – 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
210	30/05/2019	1285072019	DUT	SC	10	14/06/2019	20/06/2019	14
211	31/05/2019	1303012019	DRH	DPIP	15	25/06/2019	2do Semestre	n/a
212	31/05/2019	1302942019	DRH	DPIP	15	25/06/2019	2do Semestre	n/a
213	31/05/2019	1302852019	DRH	DPIP	15	25/06/2019	2do Semestre	n/a
214	31/05/2019	1303992019	DMV	SAI	10	17/06/2019	27/06/2019	17
215	4/06/2019	1310302019	DUT	DPIP	15	26/06/2019	27/06/2019	16
216	4/06/2019	1309882019	DMV	DPIP	15	26/06/2019	27/06/2019	16
217	6/06/2019	1337862019	DRH	R	15	28/06/2019	2do Semestre	n/a
218	6/06/2019	1333592019	DRH	DPIP	15	28/06/2019	2do Semestre	n/a
219	10/06/2019	1362882019	DRH	SAI	10	25/06/2019	2do Semestre	n/a
220	12/06/2019	1390652019	DMB	SAI	10	27/06/2019	2do Semestre	n/a

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. 10 - 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 período) / (Número total de PQRSD que deben ser solucionadas en el período) * 100	$((2.118) / (2.053)) \times 100$	103,17%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 65 PQRSD más de las que se tenían contempladas.



5. CONCLUSIONES

Podemos establecer en el presente informe que, la entidad utilizó 9,68 días hábiles promedio (frente al límite promedio máximo de 15,50 días hábiles) para atender las 2.118 PQRSD solucionadas en el segundo semestre de 2019. Esto representa un ahorro de 5,82 días hábiles promedio.

De igual manera se identifica que, por el volumen PQRSD recibidas vs Solucionadas, la Dirección De Urbanizaciones Y Titulación fue la de mejor desempeño en la solución de PQRSD; la cual obtuvo un promedio de 10,16 días hábiles promedio, de los 15,63 días hábiles máximos promedio que poseía, para las 700 PQRSD solucionadas.

Para este mes la tipología de PQRSD que alcanzó un mayor ahorro en días fue la "Consulta" con una eficiencia del 48,48% (14,57 días hábiles promedio), frente al límite de 30 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología de "Denuncias por Actos de Corrupción" ya que se dio respuesta utilizando el 88,33% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizó 13,25 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

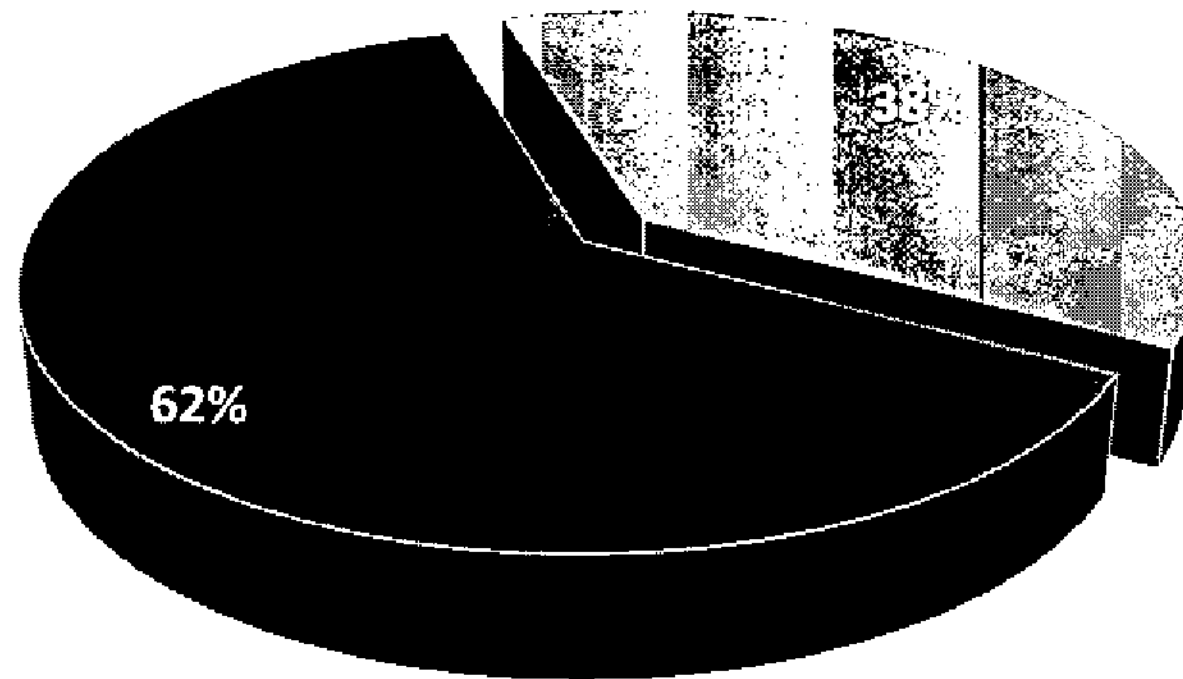
TABLA No. 11 - TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA			
TIPOLOGIA	PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HÁBILES) (1)	MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES) (2)	PORCENTAJE DE EFICACIA ((1) / (2) * 100)
Consulta	15,43	30,00	51,42%
Denuncia por actos de corrupción	13,25	15,00	88,33%
Derecho de petición de interés general	9,98	15,00	66,53%
Derecho de petición de interés particular	9,85	15,00	65,65%
Felicitación	20,00	15,00	133,33%
Queja	7,32	15,00	48,78%
Reclamo	8,33	15,00	55,56%
Solicitud de acceso a la información	7,87	10,00	78,69%
Solicitud de copia	6,64	10,00	66,44%
Sugerencia	13	15,00	86,67%
Total	11,17	15,50	72,04%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



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

Grafica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS



■ Días Utilizados ■ Días Ahorrados

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La conclusión es que las catorce (14) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 2.118 PQRSD para el segundo semestre de 2019, emplearon en promedio 9,68 días hábiles, de los 15,50 días hábiles promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 5,82 días hábiles.

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)
Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado grado 222-05
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

Código: 208-SO-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.