**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**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION

[1. OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_Toc29893973)

[2. METODOLOGÍA 4](#_Toc29893974)

[3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2019 5](#_Toc29893975)

[3.1. Numero de PQRSD Recibidas 5](#_Toc29893976)

[3.2. Canales de Interacción 7](#_Toc29893977)

[3.3. Tipologías 8](#_Toc29893978)

[3.4. Subtemas Más Reiterados 9](#_Toc29893979)

[3.5. Número de PQRSD Traslado por No Competencia 10](#_Toc29893980)

[3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas 10](#_Toc29893981)

[3.7. Participación por Localidad 11](#_Toc29893982)

[3.8. Participación por Estrato Socioeconomico 11](#_Toc29893983)

[3.9. Tipo de Requiriente 12](#_Toc29893984)

[3.10. Calidad del Requiriente 12](#_Toc29893985)

[3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía 13](#_Toc29893986)

[4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL SEGUNDO SEMESTRE 14](#_Toc29893987)

[4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual 14](#_Toc29893988)

[4.2. PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es) 15](#_Toc29893989)

[4.3. Calculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia a las PQRSD 16](#_Toc29893990)

[4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno 18](#_Toc29893991)

[4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno 18](#_Toc29893992)

[4.6. Cálculo del Indicador 26](#_Toc29893993)

[5. CONCLUSIONES 27](#_Toc29893994)

**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 el cual las PQRSD quedaron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha ([www.bogota.gov.co/sdqs](http://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:

# 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.

# 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 él 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.

# GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2019

## 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.‬ ‬‬‬‬

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).

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 | | | | | | | |
| Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | TOTAL | |
| 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

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.

## 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).

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## 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.

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

## 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 tramites 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

## 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% |
| Secretaria de ambiente | 3 | 4,76% |
| Secretaria de planeación | 2 | 3,17% |
| Secretaria 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

## 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 Articulo 6 Entre Otros | 1 |
| **Total** | **1** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## 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.

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Participación por Estrato Socioeconomico

Dentro de la informacion 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.

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Tipo de Requiriente

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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Calidad del Requiriente

Las normas colombianas permiten que cualquier persona natural o judirica presente peticiones respetuosas a las autoridades, como esta contemplado en el articulo 23 de la Constitución Politica 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

## 

## Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía

1. Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.

**R/ta:** En el segundo semestre de 2019la 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.

1. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

**R/ta:** En el segundo semestre de 2019la 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 Asunto:**

1568102019 Derecho De Petición Solicitud De Inclusión En La Base De Datos De Medios Comunitarios Alternativos Para Que Podamos Ofertar Los Servicios De Esta Entidad

1. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

**R/ta:** En el segundo semestre de 2019la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

1. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

**R/ta:** En el segundo semestre de 2019la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles

# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL SEGUNDO SEMESTRE

## 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]](#footnote-1) | NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)[[2]](#footnote-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% |
| 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

## 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% |
| 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.

## 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 | | | | | | | | | 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) |
| 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 mejoramiento de barrios |  |  | 13,20 | 13,82 |  | 14,00 |  | **10,50** | **13,00** | 12,90 |
| Dirección de mejoramiento de vivienda | 11,00 |  | 8,75 | 11,82 |  | 10,67 | 14,00 | **11,50** | 8,80 | 10,93 |
| Dirección de reasentamientos 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 PQRSD.

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 utilizo 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 alcanzo 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 utilizo 15,92 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

## 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 gestiono las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 723 (34,14%).

## 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]](#footnote-3) | Tipo de Petición[[4]](#footnote-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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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

## 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 periodo) / (Número total de PQRSD que deben ser solucionadas en el periodo) \* 100 | ((2.118) / (2.053)) x 100 | **103,17%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

# CONCLUSIONES

Podemos establecer en el presente informe que, la entidad utilizo 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 alcanzo 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 utilizo 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

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

Reviso: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

1. Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en segundo semestre y que tenían fecha imperativa de solución en el mismo. [↑](#footnote-ref-1)
2. Aquí se relacionan las PQRSD que se solucionaron en el mismo mes de presentación. [↑](#footnote-ref-2)
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. [↑](#footnote-ref-3)
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 [↑](#footnote-ref-4)