**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

**Periodo: 01 al 30 de abril de 2019**

**Bogotá D.C., 14 de mayo de 2019**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION

[1. OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_Toc8677848)

[2. METODOLOGÍA 4](#_Toc8677849)

[3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL 5](#_Toc8677850)

[3.1. Numero de PQRSD Recibidas 5](#_Toc8677851)

[3.2. Canales de Interacción 7](#_Toc8677852)

[3.3. Tipologías 8](#_Toc8677853)

[3.4. Subtemas Más Reiterados 9](#_Toc8677854)

[3.5. Número de PQRSD Traslado por No Competencia 9](#_Toc8677855)

[3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas 10](#_Toc8677856)

[3.7. Participación por Localidad 10](#_Toc8677857)

[3.8. Participación por Estrato Socioeconomico 11](#_Toc8677858)

[3.9. Tipo de Requiriente 11](#_Toc8677859)

[3.10. Calidad del Requiriente 12](#_Toc8677860)

[4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE ABRIL 12](#_Toc8677861)

[4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual 12](#_Toc8677862)

[4.2. PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es) 13](#_Toc8677863)

[4.3. Calculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia a las PQRSD 14](#_Toc8677864)

[4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno 16](#_Toc8677865)

[4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno 16](#_Toc8677866)

[4.6. CÁLCULO DEL INDICADOR 22](#_Toc8677867)

[5. CONCLUSIONES 23](#_Toc8677868)

**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 abril y que tenían fecha de cierre en él mismo mes, además de las que se interpusieron en el(los) mes(es) anterior(es) de 2019, las cuales tenían fecha límite de respuesta el presente mes de análisis o no fueron solucionadas oportunamente.

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

La base para este análisis es todo el universo de PQRSD que recibió la CVP a través de sus diferentes canales de atención durante el mes de abril de 2019 y el segundo y tercer mes del mismo año, las cuales tenían vencimiento en este mes de análisis.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio de los términos de ley, la fecha en el cual las PQRSD quedaron inscritas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) ([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 en abril de 2019, las cuales tienen vencimiento de ley en este mes de análisis, y las que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) (febrero y marzo 2019) anteriores.

# METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en los meses de febrero, marzo y abril 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 revisado 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 abril, y las que tenían vencimiento en el(los) mes(es) anterior(es) (febrero y marzo 2019) y las cuales no fueron solucionadas. Así como las de que fueron solucionadas atendiendo los tiempos que determina la ley y las que se solucionaron de manera anticipada; así estas últimas no existirá obligatoriedad legal de resolverla en el mismo mes.

La información que podemos identificar en 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 MES DE ABRIL

## Numero de PQRSD Recibidas

Durante abril del 2019 se recibieron 381 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 60,10% (229) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las recibidas en abril, 111 (29,13%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 270 (

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

A las 111 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de abril, se deben incorporar 175 veintitrés que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (febrero y marzo). En tal sentido, tenemos un total de 286 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de abril.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para abril se dio solución a 454 (100%) PQRSD, distribuidas así:

| TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN ABRIL | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PQRSD | MES DE VENCIMIENTO | | | |
| Marzo | Abril | Mayo | TOTAL |
| Perentorias Solucionadas Oportunamente | 0 | 241 | 0 | **241** |
| Perentorias Solucionadas Inoportunamente | 23 | 43 | 0 | **66** |
| Solucionadas Anticipadamente | 0 | 0 | 147 | **147** |
| TOTAL | **23** | **284** | **147** | **454** |

Fuente: Servicio al Ciudadano

Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 98,20% (109) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (abril).

En el punto 4.5 “Análisis de las respuestas con cierre inoportuno” de este informe, analizaremos sesenta y seis (66) PQRSD que no se atendieron de manera oportuna.

## 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 89,24% (340), Presencial con una participación del 4,20% (16) y canal Web con una participación del 3,67% (14).

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Tipologías

Del total de PQRSD (381) recibidas en abril, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 74,54% (284), seguido del Derecho de Petición de Interés General con una participación del 9,19% (35) y la Solicitud de Copia con un 6,56% (25).

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 24
* Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
* Se negó la información 0

## Subtemas Más Reiterados

Para este periodo, los subtemas más solicitados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos siendo el más relevante con una participación del 32,81% (125); seguido por Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 27,30% (104); y Atención y Servicio a la Ciudanía con el 11,81% (45).

| TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS | | |
| --- | --- | --- |
| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE (%) |
| Programa de Reasentamientos Humanos | 125 | 32,81% |
| Titulación Predial en Estratos 1 y 2 | 104 | 27,30% |
| Subsidio PARA Mejoramiento de Vivienda | 45 | 11,81% |
| Atención y Servicio a la Ciudadanía | 34 | 8,92% |
| Obras de Intervención en Mejoras de Barrios | 21 | 5,51% |
| Total 5 subtemas | **329** | **86,35%** |
| Otros Subtemas | 52 | 13,65% |
| TOTAL | **381** | **100,00%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Número de PQRSD Traslado por No Competencia

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA | | |
| ENTIDAD | **TOTAL** | **%** |
| Secretaria de Seguridad | 2 | 66,67% |
| Catastro | 1 | 33,33% |
| TOTAL | **3** | **100,00%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Subtema Veedurías Ciudadanas

En el mes de abril del 2019 existieron 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** |
| 978092019 | **1** |
| Traslado derecho de petición radicado SDHT 1-2019-12451, luis Felipe gonzalez veedor ciudadano valla vial solicita información con respecto a situación ronda río Bogotá, predios afectados y que ofertas se han hecho a la comunidad. | 1 |
| Total | **1** |

## Participación por Localidad

Como se puede observar en la siguiente grafica (No. 5 PQRSD por localidad), durante el mes de abril, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 381 PQRSD, demuestran que el 10,24% (39) provienen de la localidad de Ciudad Bolívar y el 3,41 % (13) vienen de la localidad de Usme.

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Participación por Estrato Socioeconomico

Dentro de la informacion reportada en las 381 PQRSD interpuestas en el mes de abril, la gran mayoria de los ciudadanos registraron su estrato socioeconomico donde prevalece el 1 (20,47%) y 2 (20,47), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Tipo de Requiriente

De las 381(100%) PQRSD interpuestas, el 97,11% (370) son personas naturales, el 1,31% (5) son personas juridicas y el 1,57% (6) no suministraron 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 | 7 | 1,84% |
| Identificado | 374 | 98,16% |
| TOTAL | **381** | **100,0%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE ABRIL

## PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 381 (100%) PQRSD recibidas en abril, el 29,13% (111) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo en la cual fueron recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 98,20% (109) de ellas.

De las anteriores 109 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, el 84,40% (92) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 17 (15,60%) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En total, de las recibidas en abril (381), se solucionaron 253 (66,40%) PQRSD, 109 (28,61%) se cerraron en el mismo periodo de presentación y 144 (37,80%) PQRSD se cerraron de forma anticipada, así la fecha de respuesta determinara que su solución debería ser en el(los) siguiente(s) mes(es).

En la siguiente tabla (No. 6), podemos observar que por el volumen de PQRSD recibidas versus las Solucionadas, la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue la dependencia con mejor porcentaje de respuesta, con un 85,25% (52). De las cuales el 92,31% (48) fueron solucionadas oportunamente y tan solo el 7,69% (4) 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 | 146 | 58 | 39,73 |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 114 | 91 | 79,82 |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 61 | 52 | 85,25 |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 25 | 20 | 80,00 |
| Área de Servicio a la Ciudadanía | 13 | 13 | 100,00 |
| Sub Dirección Financiera | 11 | 1 | 9,09 |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 3 | 3 | 100,00 |
| Dirección Jurídica | 2 | 2 | 100,00 |
| Sub Dirección Administrativa | 2 | 1 | 50,00 |
| Asesor de Control Interno | 2 | 2 | 100,00 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | 1 | 1 | 100,00 |
| Oficina TIC | 1 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | **381** | **253** | **66,40** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es)

Del (los) periodo(s) anterior(es) (febrero y marzo), se tienen 202 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en abril. De estas, 152 (75,25%) se solucionaron de manera oportuna, 49 (24,26%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley; y tan solo 1 (0,49%) no fueron solucionadas al corte del presente informe.

Como podemos observar en la siguiente tabla (No. 7 PQRSD Cerradas Presentadas En Los Periodo(S) Anterior), las doce (12) áreas o dependencias que atendieron las PQRSD, obtuvieron un porcentaje de respuesta del 99,50%.

| TABLA No. 7 - 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 | 81 | 81 | 100 |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 76 | 75 | 98,68 |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 17 | 17 | 100 |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 10 | 10 | 100 |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 8 | 8 | 100 |
| Sub Dirección Administrativa | 2 | 2 | 100 |
| Sub Dirección Financiera | 2 | 2 | 100 |
| Área de Servicio a la Ciudadanía | 2 | 2 | 100 |
| Dirección General | 1 | 1 | 100 |
| Dirección Jurídica | 1 | 1 | 100 |
| Oficina TIC | 1 | 1 | 100 |
| Asesor de Control Interno | 1 | 1 | 100 |
| TOTAL | **202** | **201** | **99,50** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Para el mes de abril del 2019, el promedio de días para dar respuestas a las 454 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 11,32 días hábiles, siendo este valor superior al del mes inmediatamente anterior (marzo), el cual se ubicó 9,01 días hábiles promedio.

En la siguiente tabla (No. 8) podemos identificar que existieron nueve (9) incumplimientos promedio en los tiempos máximo que determina la ley, para dar respuestas a las PQRSD. Pertenecientes a siete (7) áreas o dependencias de la entidad.

| 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) | 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 | 5,00 | 7,00 | 1,00 | 2,67 | 1,50 |  |  |  | 3,43 |
| Dirección de gestión corporativa y cid | 26,00 |  | **16,00** | **18,00** |  |  | **15,00** | 10,00 | 17,00 |
| Dirección de mejoramiento de barrios |  |  | 13,00 | 9,50 |  | **17,00** | 5,00 |  | 11,13 |
| Dirección de mejoramiento de vivienda | 29,50 |  | 14,80 | 8,78 |  |  |  | **10,50** | 15,90 |
| Dirección de reasentamientos humanos | 27,00 |  | 14,67 | 11,79 | 9,00 | 11,00 | 10,00 | **10,80** | 13,47 |
| Dirección de urbanizaciones y titulación | 16,83 |  | 7,83 | 10,20 |  |  | 8,00 | 7,89 | 10,15 |
| Oficina asesora de comunicaciones |  |  |  |  | 2,00 |  |  |  | 2,00 |
| Oficina asesora de planeación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Oficina tic |  |  |  | **16,00** |  |  |  |  | 16,00 |
| Subdirección administrativa |  |  |  | 8,50 |  |  | **11,00** |  | 9,75 |
| Subdirección financiera |  |  |  | 4,67 |  |  |  |  | 4,67 |
| Dirección general |  |  |  | 14,00 |  |  |  |  | 14,00 |
| Dirección jurídica |  |  |  | 9,00 |  |  | 3,50 |  | 6,25 |
| Asesor de control interno |  |  |  | **20,00** |  |  | 9,00 |  | 14,50 |
| TOTAL | **20,87** | **7,00** | **11,22** | **11,09** | **4,17** | **14,00** | **8,79** | **9,80** | **11,32** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Sin embargo, podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 27,53% en la gestión de las 454 PQRSD para este mes de análisis; lo que representa 4,30 días hábiles promedio de ahorro, frente al límite promedio máximo de 15,63 días hábiles, que poseía. En donde la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, fue la de mejor desempeño en la emisión de sus respuestas que en promedio fue de 10,15 días hábiles, de los 16 días hábiles máximos que poseía, para las 172 PQRSD solucionadas.

Para este mes la tipología de PQRSD que alcanzo un mayor ahorro en días fue la “Queja” con una eficiencia del 72,22% (4,17 días hábiles), frente al límite de 15 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología “Solicitud de Copia” ya que se dio respuesta utilizando el 97,99% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 9,8 días hábiles promedio, de los 10 días hábiles que se poseían.

## Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 454 (100%) PQRSD solucionadas en abril, 388 (85,46%) fueron solucionadas oportunamente. Y la tipología más gestionada fueron los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un total de 308 (79,38%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con un total de 143 (46,43%).

## Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para abril de 2019, se identificaron que 66 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales, 23 (34,85%) debían ser solucionadas en el mes de marzo y 43 (65,15%) en abril.

| TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Fecha ingreso | Número petición SDQS | Dependencia | Tipo de Petición[[3]](#footnote-3) | Tiempo de respuesta | Fecha de respuesta máxima | Fecha radicado de respuesta | Gestión en días hábiles |
| 1 | 22/02/2019 | 417172019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIG | 15 | 15/03/2019 | 4/04/2019 | 28 |
| 2 | 28/02/2019 | 458482019 | Dirección de mejoramiento de barrios | DPIG | 15 | 21/03/2019 | 12/04/2019 | 30 |
| 3 | [[4]](#footnote-4)4/03/2019 | 483242019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 1/04/2019 | 19 |
| 4 | 4/03/2019 | 483252019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 1/04/2019 | 19 |
| 5 | 4/03/2019 | 484162019 | Dirección de mejoramiento de vivienda | C | 30 | 16/04/2019 | 22/04/2019 | 32 |
| 6 | 4/03/2019 | 488282019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 1/04/2019 | 19 |
| 7 | 4/03/2019 | 488362019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 1/04/2019 | 19 |
| 8 | 4/03/2019 | 489222019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 1/04/2019 | 19 |
| 9 | 4/03/2019 | 492872019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 1/04/2019 | 19 |
| 10 | 5/03/2019 | 503322019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 27/03/2019 | 1/04/2019 | 18 |
| 11 | 5/03/2019 | 495722019 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 27/03/2019 | 21/04/2019 | 31 |
| 12 | 6/03/2019 | 512782019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 28/03/2019 | 1/04/2019 | 17 |
| 13 | 6/03/2019 | 512642019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG | 15 | 28/03/2019 | 1/04/2019 | 17 |
| 14 | 6/03/2019 | 512502019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 28/03/2019 | 2/04/2019 | 18 |
| 15 | 6/03/2019 | 510862019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC | 10 | 20/03/2019 | 1/04/2019 | 17 |
| 16 | 6/03/2019 | 509062019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 28/03/2019 | 1/04/2019 | 17 |
| 17 | 6/03/2019 | 507372019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 28/03/2019 | 1/04/2019 | 17 |
| 18 | 6/03/2019 | 507292019 | Dirección de mejoramiento de barrios | R | 15 | 28/03/2019 | 1/04/2019 | 17 |
| 19 | 7/03/2019 | 523162019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 29/03/2019 | 1/04/2019 | 16 |
| 20 | 7/03/2019 | 522272019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 29/03/2019 | 1/04/2019 | 16 |
| 21 | 7/03/2019 | 522242019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 29/03/2019 | 1/04/2019 | 16 |
| 22 | 7/03/2019 | 522142019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 29/03/2019 | 1/04/2019 | 16 |
| 23 | 7/03/2019 | 521162019 | Dirección de gestión corporativa y cid | DPIG | 15 | 29/03/2019 | 1/04/2019 | 16 |
| 24 | 12/03/2019 | 561212019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SAI | 10 | 27/03/2019 | 1/04/2019 | 13 |
| 25 | 12/03/2019 | 557552019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 3/04/2019 | 5/04/2019 | 17 |
| 26 | 14/03/2019 | 579882019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 5/04/2019 | 8/04/2019 | 16 |
| 27 | 16/03/2019 | 606692019 | Oficina TIC | DPIP | 15 | 8/04/2019 | 9/04/2019 | 16 |
| 28 | 18/03/2019 | 621512019 | Dirección de reasentamientos humanos | SC | 10 | 2/04/2019 | 3/04/2019 | 11 |
| 29 | 18/03/2019 | 614302019 | Dirección de gestión corporativa y cid | DPIP | 15 | 9/04/2019 | 29/04/2019 | 29 |
| 30 | 18/03/2019 | 614192019 | Dirección de gestión corporativa y cid | DPIP | 15 | 9/04/2019 | 29/04/2019 | 29 |
| 31 | 19/03/2019 | 632072019 | Subdirección administrativa | SAI | 10 | 3/04/2019 | 4/04/2019 | 11 |
| 32 | 21/03/2019 | 656612019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 12/04/2019 | 29/04/2019 | 26 |
| 33 | 22/03/2019 | 671022019 | Asesor de control interno | DPIP | 15 | 15/04/2019 | 22/04/2019 | 20 |
| 34 | 22/03/2019 | 665222019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 15/04/2019 | 22/04/2019 | 20 |
| 35 | 22/03/2019 | 664882019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 15/04/2019 | 22/04/2019 | 22 |
| 36 | 22/03/2019 | 664662019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 15/04/2019 | 23/04/2019 | 19 |
| 37 | 26/03/2019 | 686072019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 16/04/2019 | 22/04/2019 | 19 |
| 38 | 26/03/2019 | 682182019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC | 10 | 9/04/2019 | 22/04/2019 | 19 |
| 39 | 26/03/2019 | 682132019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 16/04/2019 | 22/04/2019 | 19 |
| 40 | 26/03/2019 | 679722019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 16/04/2019 | 23/04/2019 | 20 |
| 41 | 27/03/2019 | 704252019 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 24/04/2019 | 20 |
| 42 | 27/03/2019 | 702622019 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 22/04/2019 | 18 |
| 43 | 27/03/2019 | 702492019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 22/04/2019 | 18 |
| 44 | 27/03/2019 | 702422019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 22/04/2019 | 18 |
| 45 | 27/03/2019 | 701822019 | Dirección de reasentamientos humanos | SAI | 10 | 10/04/2019 | 11/04/2019 | 11 |
| 46 | 27/03/2019 | 701642019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 22/04/2019 | 18 |
| 47 | 27/03/2019 | 696722019 | Dirección de gestión corporativa y cid | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 29/04/2019 | 23 |
| 48 | 27/03/2019 | 696632019 | Dirección de gestión corporativa y cid | DPIP | 15 | 17/04/2019 | 29/04/2019 | 23 |
| 49 | 28/03/2019 | 715752019 | Dirección de mejoramiento de barrios | DPIG | 15 | 22/04/2019 | 25/04/2019 | 20 |
| 50 | 1/04/2019 | 748302019 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIG | 15 | 24/04/2019 | 25/04/2019 | 18 |
| 51 | 1/04/2019 | 749932019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 24/04/2019 | 25/04/2019 | 18 |
| 52 | 1/04/2019 | 750102019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC | 10 | 15/04/2019 | 22/04/2019 | 15 |
| 53 | 2/04/2019 | 759422019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 25/04/2019 | 26/04/2019 | 17 |
| 54 | 2/04/2019 | 762872019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC | 10 | 16/04/2019 | 22/04/2019 | 14 |
| 55 | 3/04/2019 | 773902019 | Dirección de mejoramiento de barrios | DPIG | 15 | 26/04/2019 | 29/04/2019 | 18 |
| 56 | 3/04/2019 | 773282019 | Dirección de reasentamientos humanos | SC | 10 | 17/04/2019 | 22/04/2019 | 13 |
| 57 | 3/04/2019 | 773132019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC | 10 | 17/04/2019 | 22/04/2019 | 13 |
| 58 | 3/04/2019 | 772142019 | Asesor de control interno | SAI | 10 | 17/04/2019 | 26/04/2019 | 16 |
| 59 | 3/04/2019 | 769212019 | Dirección de reasentamientos humanos | SAI | 10 | 17/04/2019 | 29/04/2019 | 18 |
| 60 | 3/04/2019 | 768892019 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 26/04/2019 | 30/04/2019 | 18 |
| 61 | 3/04/2019 | 765982019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 26/04/2019 | 30/04/2019 | 18 |
| 62 | 4/04/2019 | 782032019 | Dirección de mejoramiento de vivienda | SC | 10 | 22/04/2019 | 24/04/2019 | 14 |
| 63 | 4/04/2019 | 781672019 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 29/04/2019 | 30/04/2019 | 17 |
| 64 | 4/04/2019 | 780782019 | Dirección de gestión corporativa y cid | SAI | 10 | 22/04/2019 | 25/04/2019 | 15 |
| 65 | 4/04/2019 | 780142019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 29/04/2019 | 30/04/2019 | 17 |
| 66 | 11/04/2019 | 845582019 | Dirección de reasentamientos humanos | SAI | 10 | 29/04/2019 | 30/04/2019 | 12 |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior tabla nos permitió calcular que las 66 PQRSD con respuesta inoportuna, excedieron el límite de tiempo determinados por la ley en un 131,09% en promedio. De igual manera podemos establecer que frente al mes inmediatamente anterior (marzo), se incrementaron considerablemente las PQRSD solucionadas inoportunamente, pasando de 31 a 66.

## 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 mes) / (Número total de PQRSD que deben ser solucionadas en el mes) \* 100 | ((454) / (286)) x 100 | **158,74%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 168 PQRSD más de las que se tenían contempladas.

# CONCLUSIONES

La tipología de mayor eficiencia en la gestión de su respuesta fue la “Queja” con un 72,22% de ahorro, lo que representa 4,17 días hábiles ahorrados, de los 15 días hábiles máximos que permite la Ley. Y la “Solicitud de Copia” fue la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, empleando el 97,99% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 9,80 días hábiles promedio, de los 10 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 | 20,87 | 30 | 69,56 |
| Denuncia por actos de corrupción | 7,00 | 15 | 46,67 |
| Derecho de petición de interés general | 11,22 | 15 | 74,78 |
| Derecho de petición de interés particular | 11,09 | 15 | 73,95 |
| Queja | 4,17 | 15 | 27,78 |
| Reclamo | 14,00 | 15 | 93,33 |
| Solicitud de acceso a la información | 8,79 | 10 | 87,86 |
| Solicitud de copia | 9,80 | 10 | 97,99 |
| TOTAL | **10,87** | **15,63** | **69,55** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de abril la entidad utilizo 10,87 días hábiles promedio para dar respuesta a las 454 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 30,45%, como se puede ver en la anterior gráfica (No. 8 Porcentaje de Días Utilizados).

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La conclusión es que las trece (13) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 454 PQRSD para el mes de abril, emplearon en promedio 11,32 días hábiles, de los 15,63 promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 4,30 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 abril y que tenían fecha imperativa de solución en el mismo mes. [↑](#footnote-ref-1)
2. Aquí se relacionan las PQRSD que se solucionaron en el mismo mes de presentación. [↑](#footnote-ref-2)
3. Sigla por el tipo de tipología: Consulta – **C**; Denuncia por actos de corrupción – **DAC**; Derecho de petición de interés general – **DPIG**; Derecho de petición de interés particular – **DPIP**; Felicitación – **F**; Queja – **Q**; Reclamo – **R**; Solicitud de acceso a la información – **SAI**; Solicitud de copia – **SC**; Sugerencia – **S**. [↑](#footnote-ref-3)
4. [↑](#footnote-ref-4)