



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

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

Código: 208-SC-FI-04
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Página 1 de 24

[Firma manuscrita]

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	4
2. METODOLOGÍA.....	4
3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL	5
3.1. Numero de PQRSD Recibidas	5
3.2. Canales de Interacción	7
3.3. Tipologías	8
3.4. Subtemas Más Reiterados	9
3.5. Número de PQRSD Traslado por No Competencia	9
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas	10
3.7. Participación por Localidad.....	10
3.8. Participación por Estrato Socioeconomico	11
3.9. Tipo de Requiriente	11
3.10. Calidad del Requiriente	12
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE ABRIL	12
4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual	12
4.2. PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es).....	13
4.3. Calculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia a las PQRSD	14
4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno	16
4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno.....	16
4.6. CÁLCULO DEL INDICADOR.....	22
5. CONCLUSIONES.....	23



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 mes de abril y que tenían fecha de cierre en el 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 la cual las PQRSD quedaron inscritas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) (www.bogota.gov.co/sdqs), atendiendo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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

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



[Firma manuscrita]

1. OBJETIVO Y ALCANCE

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

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

El análisis que se realiza es a las PQRSD interpuestas en 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.

2. METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en los meses de 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.

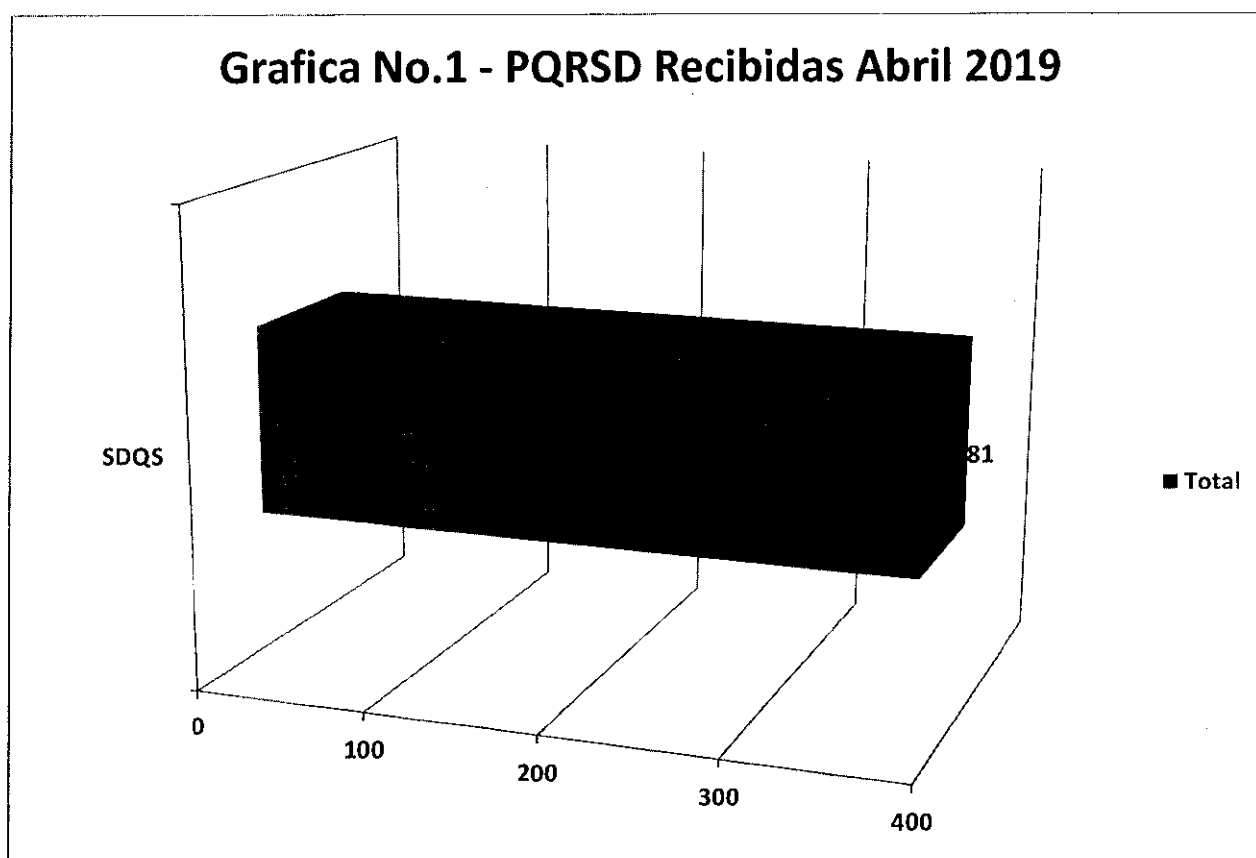
La información que podemos identificar en el reporte es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición, asunto y nombre del peticionario. Al reporte generado, se le incorpora columnas para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

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

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

3.1. 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 39,90% (152) PQRSD. Existiendo un incremento en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (marzo), del 101,33%; las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

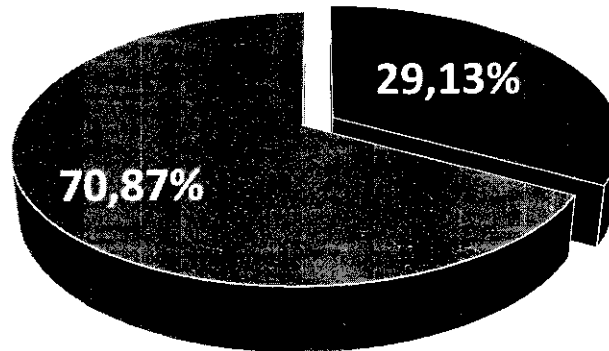


Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las recibidas en 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 (70,87%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no pudieran haber sido solucionadas en este mes. (Ver Grafica No. 2).



Grafica No. 2 - Total PQRSD Solucionar Abril



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

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



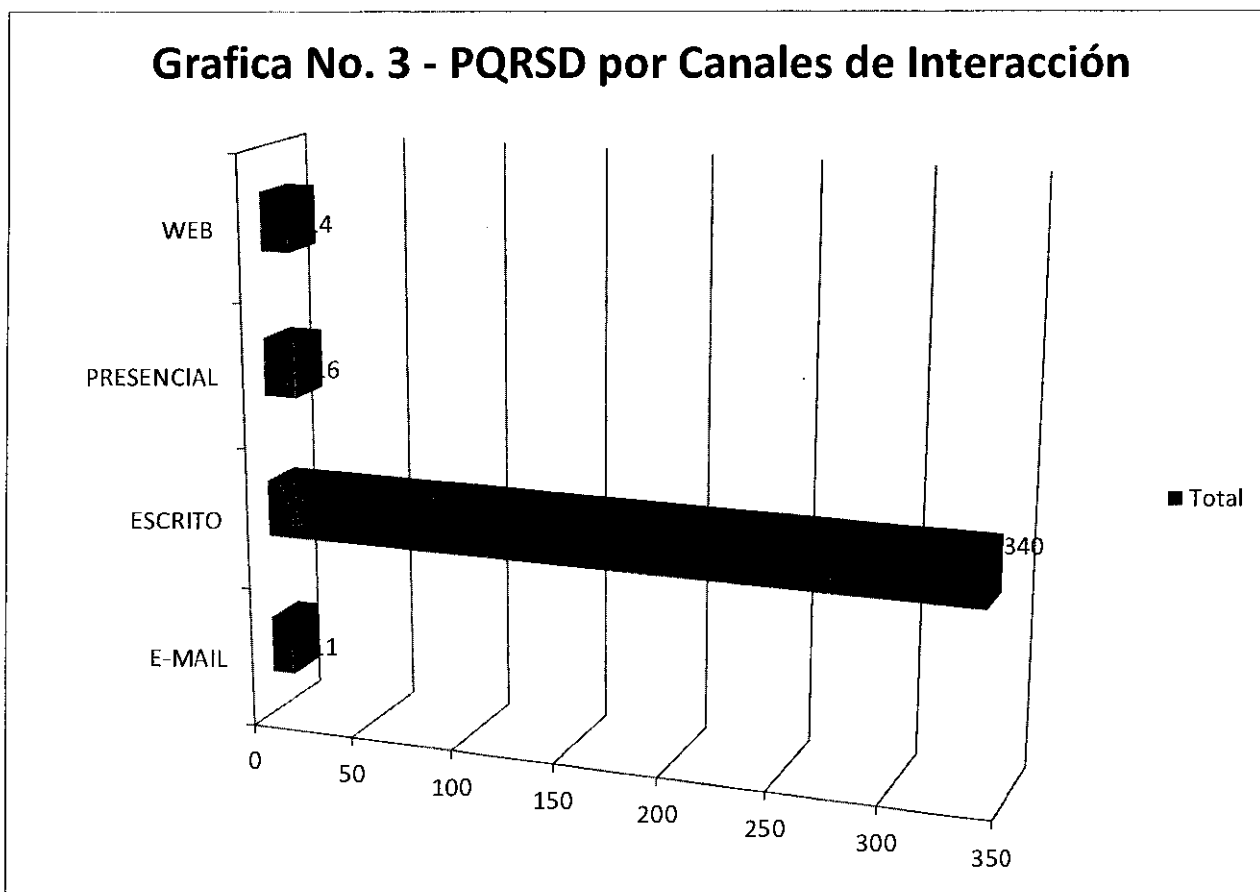
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 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.

3.2. Canales de Interacción

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal Escrito con una participación del 89,24% (340), Presencial con una participación del 4,20% (16) y canal Web con una participación del 3,67% (14).

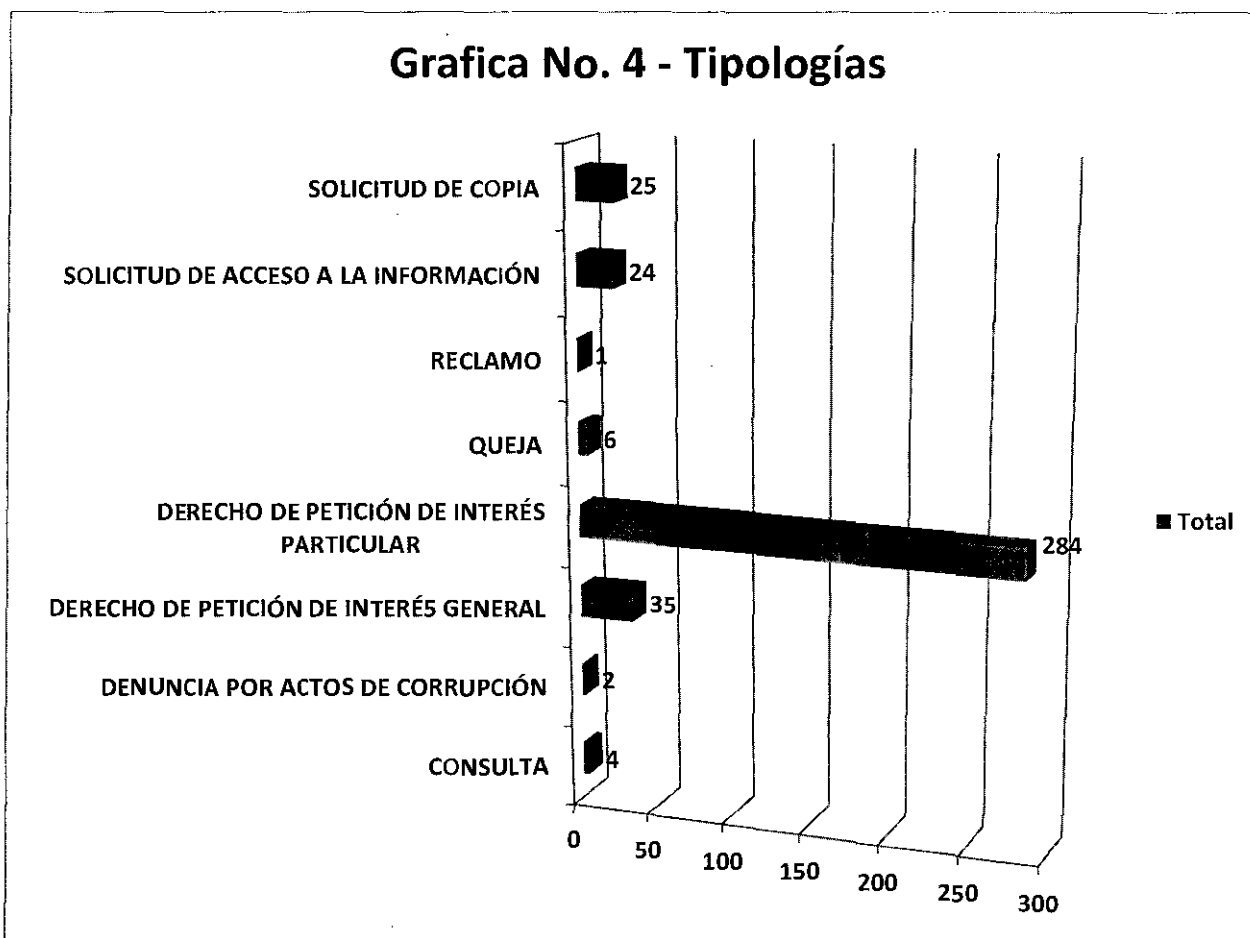


Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



3.3. 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 |



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

3.4. 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 Ciudadanía 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

3.5. 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	%
Secretaría de Seguridad	2	66,67%
Catastro	1	33,33%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Código: 208-SC-FI-04
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

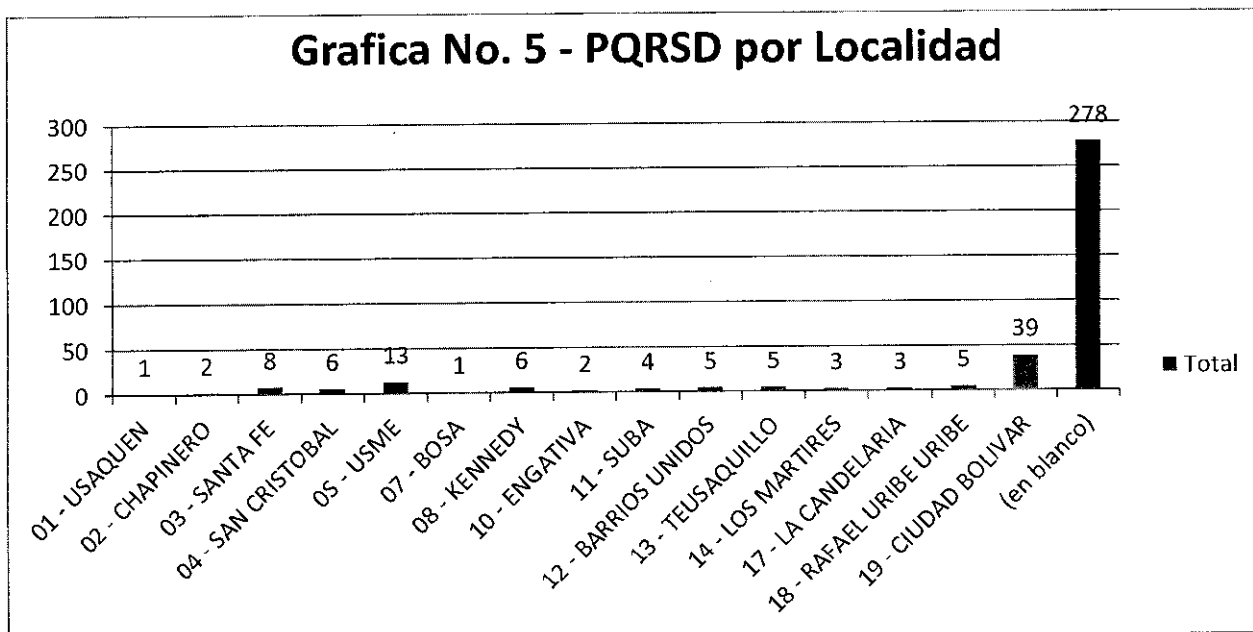
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el mes de 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

3.7. Participación por Localidad

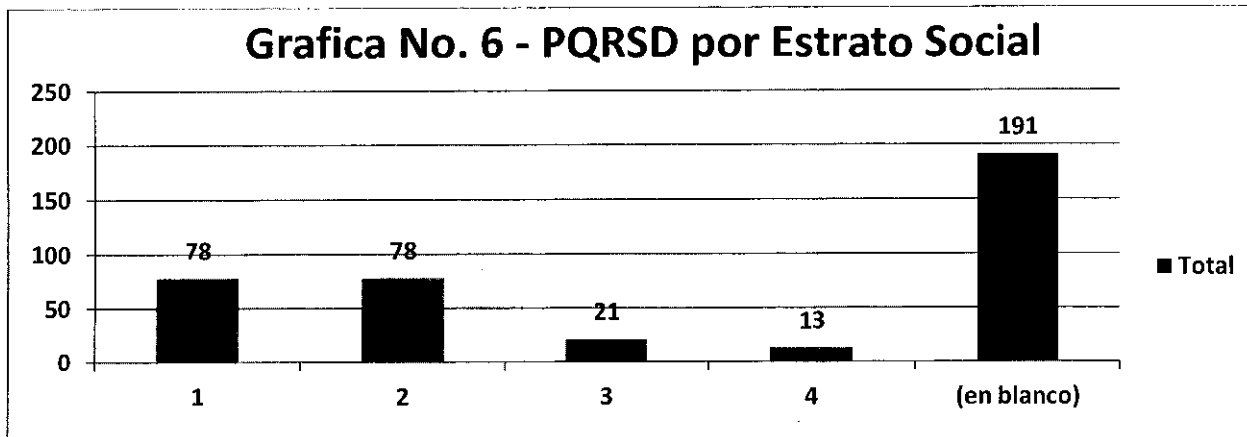
Como se puede observar en la siguiente grafica (No. 5 PQRSD por localidad), durante el mes de abril, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 381 PQRSD, demuestran que el 10,24% (39) provienen de la localidad de Ciudad Bolívar y el 3,41 % (13) vienen de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



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

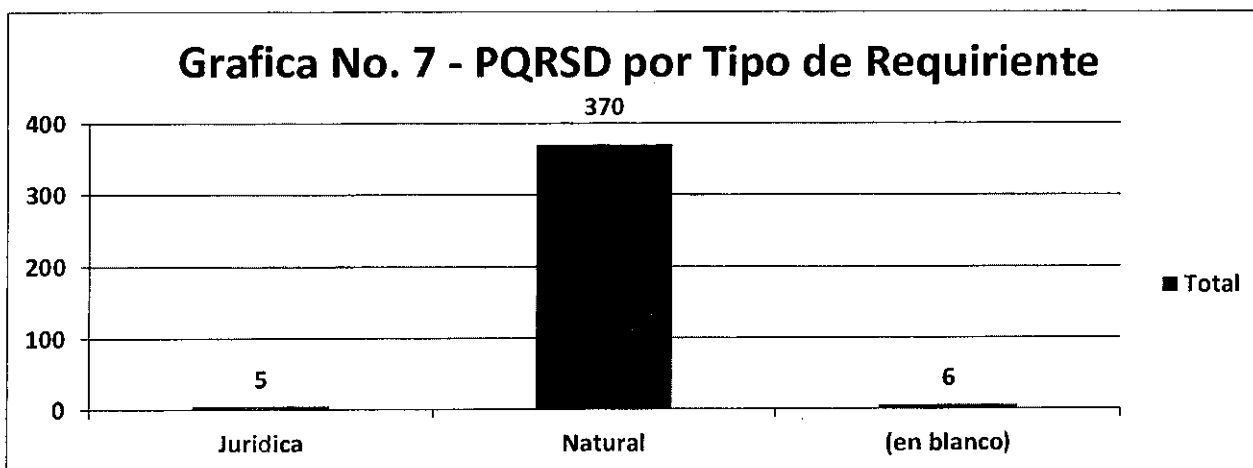
Dentro de la información reportada en las 381 PQRSD interpuestas en el mes de abril, la gran mayoría de los ciudadanos registraron su estrato socioeconomico donde prevalece el 1 (20,47%) y 2 (20,47), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.9. 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

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	7	1,84%
Identificado	374	98,16%
TOTAL	381	100,0%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

4.1. 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.



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

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	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

4.2. 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%.

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

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



TABLA No. 7 - PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN LOS PERIODO(S) ANTERIOR			
DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERÍODOS ANTERIORES	NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERÍODOS 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

4.3. 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.



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

TABLA No. 8 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRS D EN DIAS HABLES

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.

4.4. 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 gestiona las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con un total de 143 (46,43%).

4.5. 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	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles

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.



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 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	14/03/2019	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

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición ³	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
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





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 ³	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
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

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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
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





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 ³	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
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

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD								
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición ³	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
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.

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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Código: 208-SC-FI-04
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

5. 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 utilizó 9,80 días hábiles promedio, de los 10 días hábiles que se poseían.

TABLA No. 11 - TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA

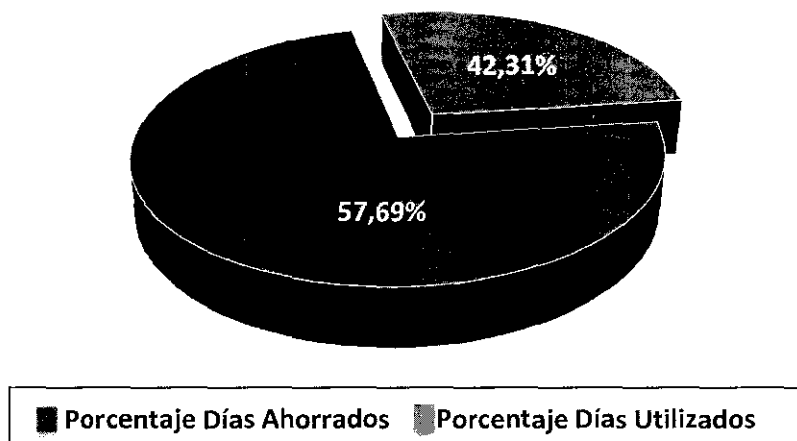
TIPOLOGIA	PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HÁBILES) (1)	MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES) (2)	PORCENTAJE DE EFICACIA ((1) / (2) * 100)
Consulta	20,87	30	69,56
Denuncia por actos de corrupción	7,00	15	46,67
Derecho de petición de interés general	11,22	15	74,78
Derecho de petición de interés particular	11,09	15	73,95
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 utilizó 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).



Grafica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS 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

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

Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

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

