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

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

Periodo: 01 al 31 de enero de 2019

Bogotá D.C., 11 de febrero de 2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

IQNet
ISO 9001
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

F6.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION
1. OBJETIVO Y ALCANCE....4
2. METODOLOGÍA....4
3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO....5
3.1. Numero de PQRSD Recibidas y Solucionadas....5
3.2. Canales de Interacción....7
3.3. Tipologías....8
3.4. Subtemas Más Reiterados....9
3.5. Numero 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 ENERO....13
4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual....13
4.2. PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es)....14
4.3. Calculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia a las PQRSD 15
4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno....16
4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno....17
4.6. CÁLCULO DEL INDICADOR....18
5. CONCLUSIONES....19

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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 enero y que tenían fecha de cierre en él mismo mes, además de las que se interpusieron en el(los) mes(es) anterior(es) del 2018, las cuales tenían fecha límite de respuesta el presente mes de análisis o no fueron solucionadas oportunamente.

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

La base para este análisis es todo el universo de PQRSD que recibió la CVP a través de sus diferentes canales de atención durante el mes de enero de 2019 y el último mes del 2018, 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), 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:

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

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

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 enero de 2019, las cuales tienen vencimiento de ley en este mes de análisis, y las que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) (diciembre 2018) anteriores.

2. METODOLOGÍA

Se reviso la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en los meses de diciembre de 2018 y enero de 2019. Esto por medio de un reporte que se genera mediante la plataforma del SDQS; el cual es descargado y plasmado en una hoja de cálculo (Excel).

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 enero, y las que tenían vencimiento en el(los) mes(es) anterior(es) (diciembre 2018) 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.

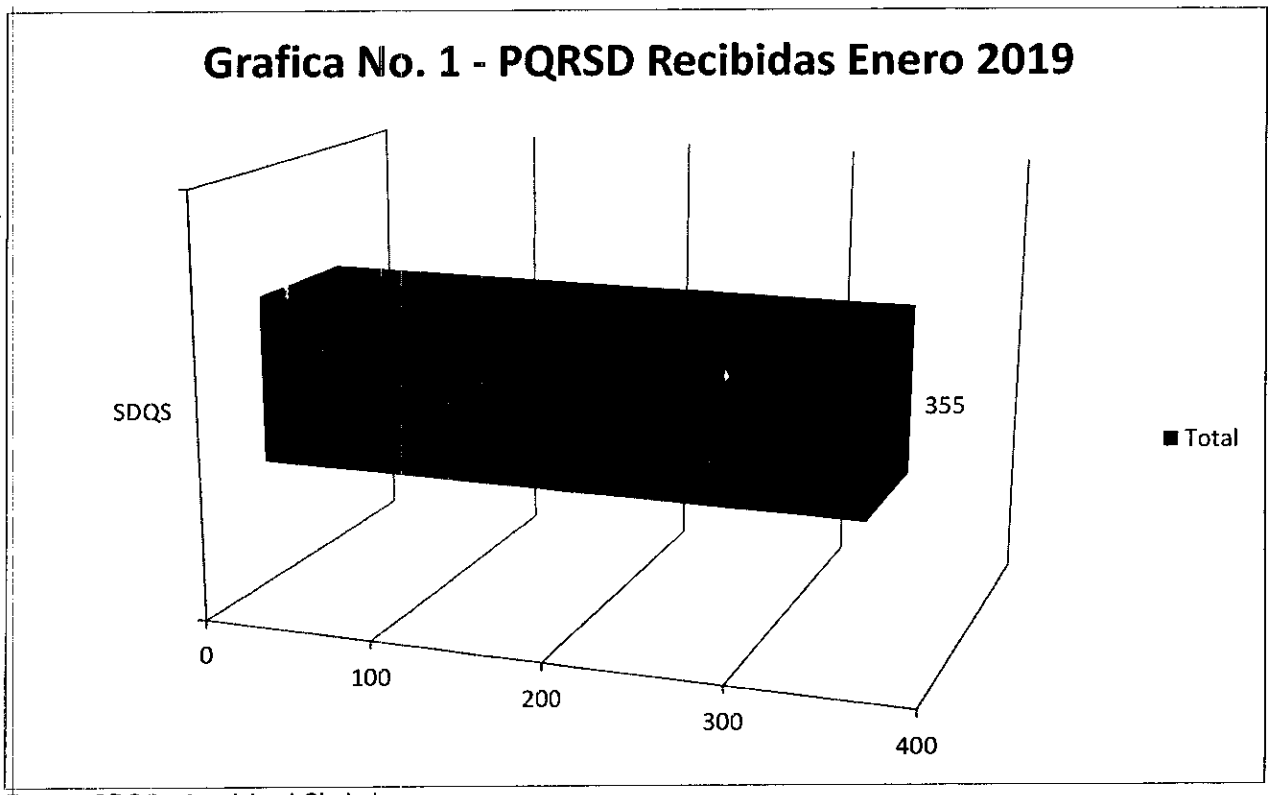
Con esta información ya depurada procedemos a plasmar los resultados y realizar los análisis pertinentes.

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

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

3.1. Numero de PQRSD Recibidas y Solucionadas

Durante enero del 2019 se recibieron 355 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 31,55% (112) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 68,45% (243) PQRSD. Existiendo un incremento en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (diciembre), del 136,54%. las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

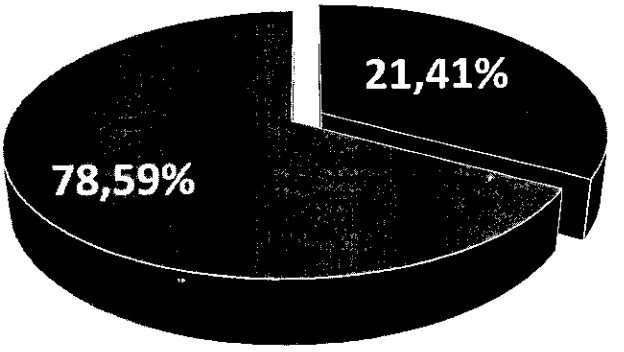


Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las recibidas en enero, 76 (21,41%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 279 (78,59%) 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).

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Grafica No. 2 - Total PQRSD a Solucionar en Enero



Fuente: Propia Servicio al Ciudadano

A las 76 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de enero, se deben incorporar dos (2) que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (diciembre). En tal sentido, tenemos un total de 78 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de enero.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para enero se dio solución a 264 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN ENERO

PQRSD	MES DE VENCIMIENTO				
	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Total
Perentorias Solucionadas Oportunamente	0	136	0	0	**136**
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	2	8	0	0	**10**
Solucionadas Anticipadamente	0	0	116	2	**118**
TOTAL	**2**	**144**	**116**	**2**	**264**

Fuente: Servicio al Ciudadano

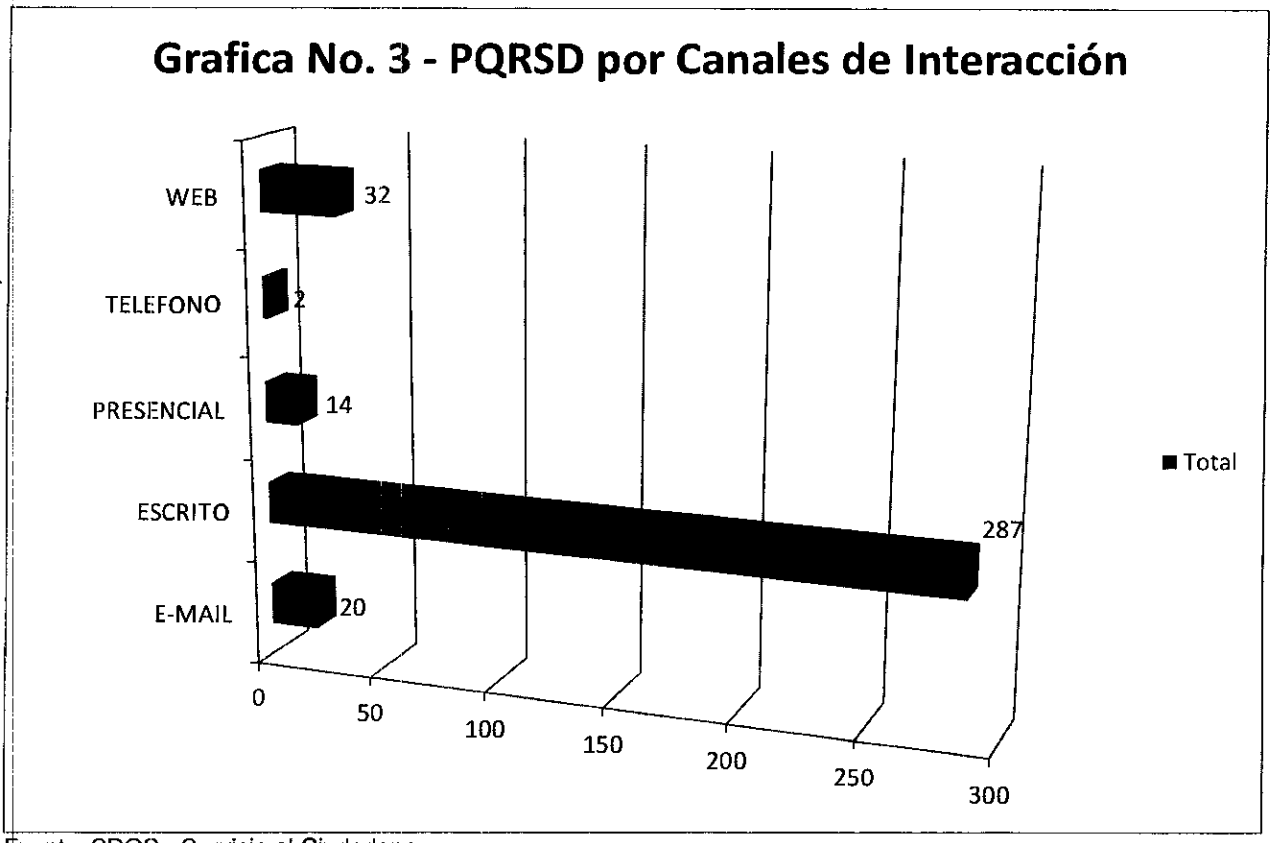
Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 94,74% (72) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (enero). Y se logró dar respuesta a las dos (2) de las PQRSD que tenían el carácter de respuesta perentoria, las cuales se presentaron en el(los) mes(es) anterior(es).

En el punto 4.5 "Análisis de las respuestas con cierre inoportuno" de este informe, analizaremos diez (10) 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 80,85% (287), canal Web con un 9,01% (32) y E-mail con una participación del 5,63% (20).

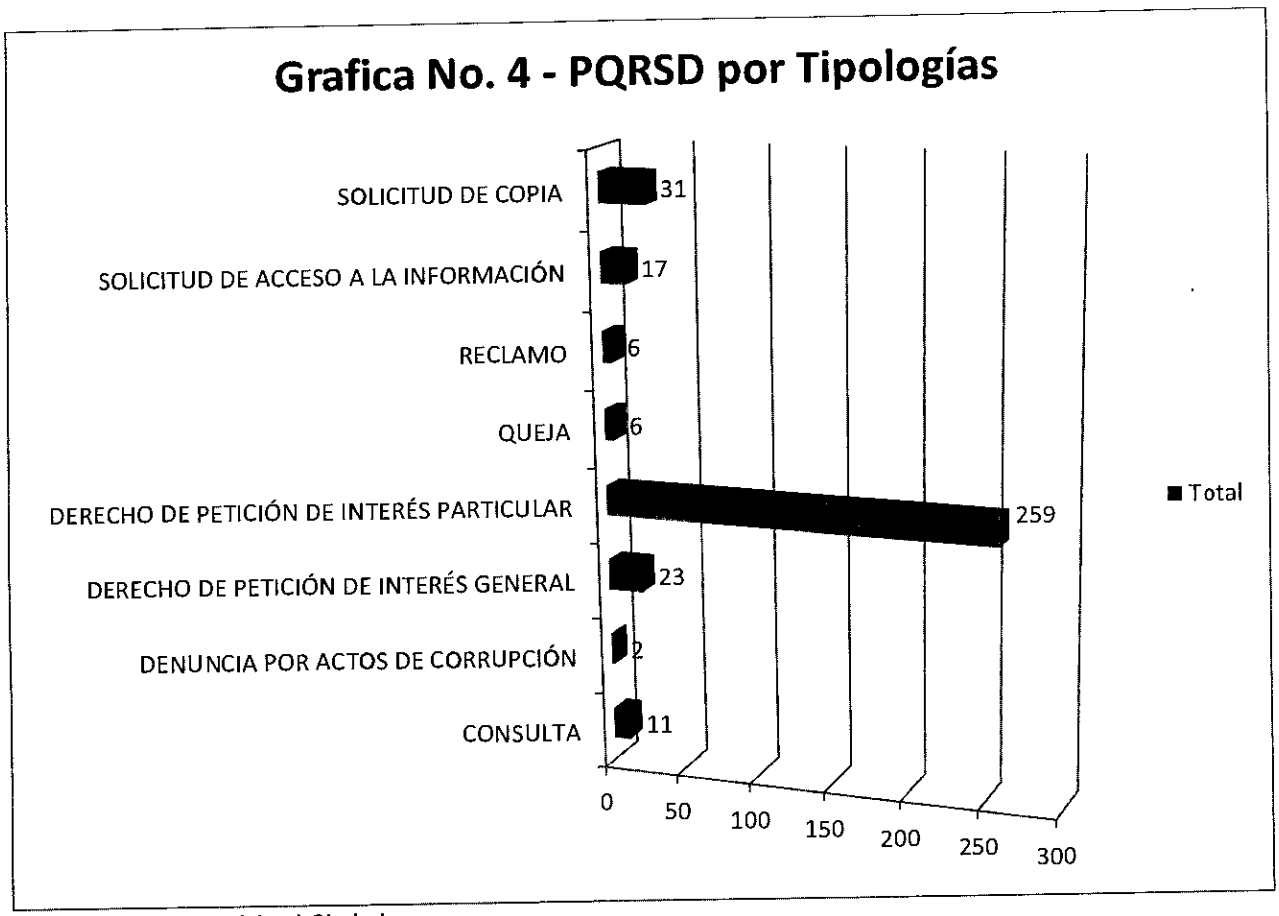


Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3484520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

3.3. Tipologías

Del total de PQRSD (355) recibidas en enero, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 72,96% (259), seguido de la Solicitud de Copia con una participación del 8,73% (31) y el Derecho de Petición de Interés General con un 6,48% (23).



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 17
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 1
- Se negó la información 0

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

3.4. Subtemas Más Reiterados

Para este periodo, los subtemas más solicitados fueron: Titulación Predial en Estratos 1 y 2 siendo el más relevante con una participación del 33,24% (118); seguido por Programa de Reasentamientos Humanos con el 32,39% (115); y Subsidio para Mejoramiento de Vivienda con el 12,68% (45).

TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS		
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Titulación predial en estratos 1 y 2	118	33,24%
Programa de reasentamientos humanos	115	32,39%
Subsidio para mejoramiento de vivienda	45	12,68%
Atención y servicio a la ciudadanía	38	10,70%
Obras de intervención en mejoras de barrios	16	4,51%
Total 5 subtemas	332	93,52%
Otros subtemas	23	6,48%
TOTAL GENERAL	**355**	**100,00%**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.5. Numero de PQRSD Traslado por No Competencia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante el mes de enero, cuatro (4) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	%
Secretaria del hábitat	3	75%
Personería de Bogotá	1	25%
TOTAL	**4**	**100%**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

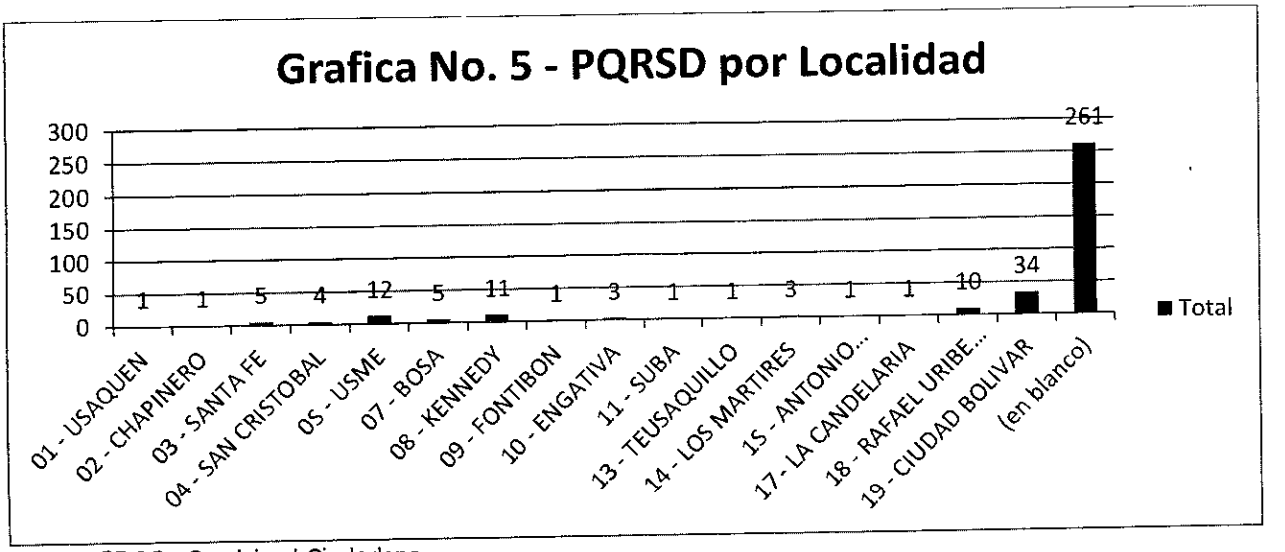
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el mes de enero del 2019 existieron dos (2) peticiones con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

TABLA No. 4 - VEEDURÍAS CIUDADANAS	
# Petición	Cuenta de Numero petición
89012019	**1**
Solicitud de veeduría distrital con radicado de reasentamientos 2018ee20908 información desembolso 30 millones de la señora Cecilia calderón del predio ubicado kr 1 h 38 f 16 sur y el avance con respecto al trámite radicado en la notaria 51 para escritura pública del inmueble.	1
89702019	**1**
Solicita comité de veeduría ciudadana línea de alta tensión la paz –Danubio azul- reunión con la oficina de titulación de predios información sobre los predios ubicados dentro de la red de servidumbre-proyecto chiguaza-	1
Total general	**2**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.7. Participación por Localidad



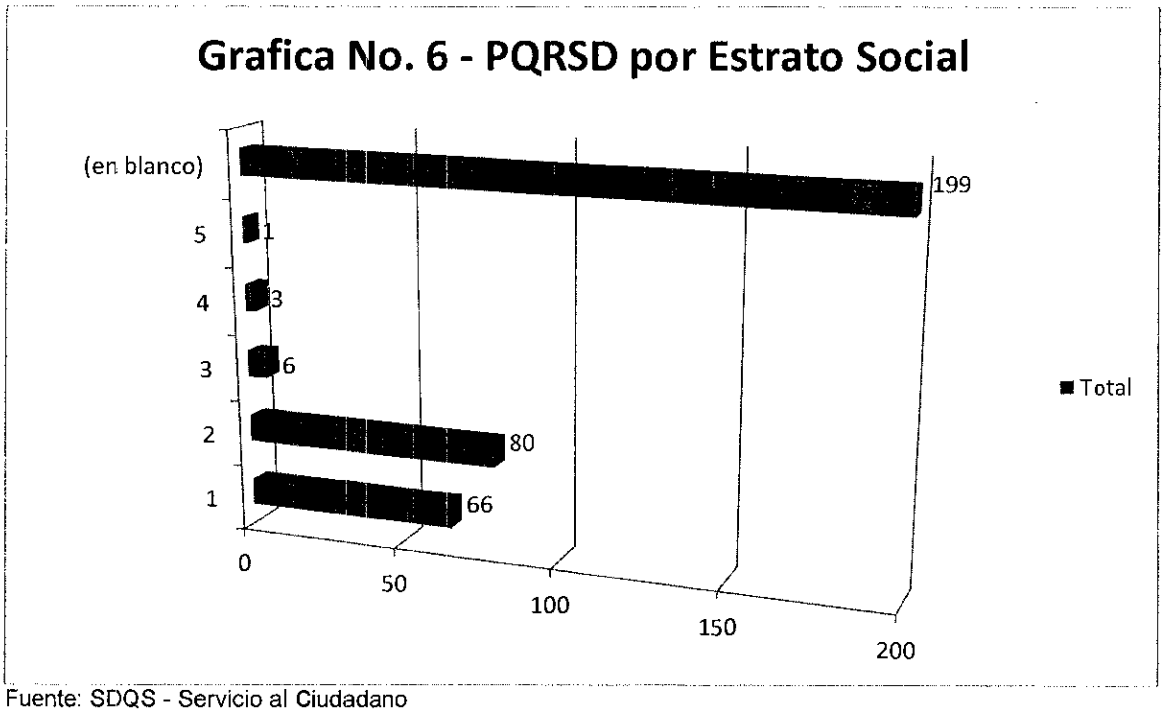
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Como se puede observar en la anterior grafica (No. 5 PQRSD por localidad), durante el mes de enero, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 355 PQRSD, demuestran que el 9,58% (34) provienen de la localidad de Ciudad Bolívar y el 3,38 % (12) vienen de la localidad de Usme.

3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

Dentro de la informacion reportada en las 355 PQRSD interpuestas en el mes de enero, la gran mayoria de los ciudadanos registraron su estrato socioeconomico donde prevalece el 1 y 2, los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.



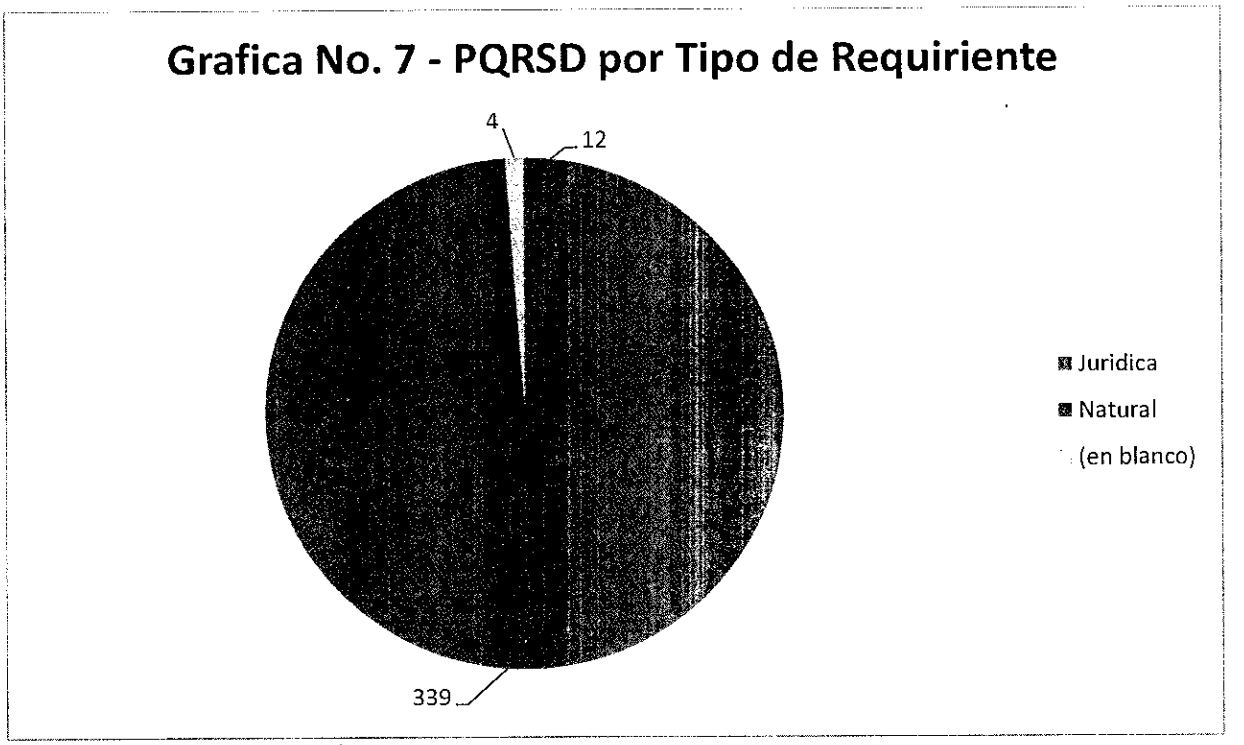
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.9. Tipo de Requiriente

De las 355 (100%) PQRSD interpuestas ante la CVP, el 95,49% (339) son personas naturales, el 3,38% (12) son personas juridicas y el 1,13% (4) no suministraron esta información.

Calle 54 N° 13-30
Codigo Postal : 110231, Bogota D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.10. 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	4	1,13%
Identificado	351	98,87%
TOTAL	**355**	**100,0%**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

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

4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 355 (100%) PQRSD recibidas en enero, el 21,41% (76) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo de recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 94,74% (72) de ellas.

De las anteriores 72 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, del 97,22% (70) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 2 (2,78%) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En total, de las recibidas en enero, se solucionaron 189 (53,24%) PQRSD, 72 (38,10%) se cerraron en el mismo periodo de presentación y 117 (61,90%) 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 la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la dependencia que más PQRSD soluciono, con 70 (58,82%); de las cuales el 100% fueron solucionadas en los tiempos que determina la Ley.

TABLA No. 6 – PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERÍODO ACTUAL			
DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1)[1]	NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)[2]	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	119	70	58,82
Dirección de Reasentamientos Humanos	115	48	47,74
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	55	34	61,81
Sub Dirección Financiera	24	17	70,83
Dirección de Mejoramiento de Barrios	18	6	33,33
Área de Servicio a la Ciudadanía	8	8	100,00
Sub Dirección Administrativa	7	4	57,14

[1] Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en diciembre 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.

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

TABLA No. 6 – PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERÍODO ACTUAL			
DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1)[1]	NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)[2]	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Dirección de Gestión Corporativa y CID	4	0	0,00
Dirección General	3	1	33,33
Dirección Jurídica	2	1	50,00
TOTAL	**355**	**189**	**53,24**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

De el(los) periodo(s) anterior(es) (diciembre), se tienen 75 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en enero. De estas, 67 (89,33%) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 8 (10,67%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley.

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	17	17	100,00%
Dirección de Reasentamientos Humanos	34	34	100,00%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	17	17	100,00%
Sub Dirección Financiera	2	2	100,00%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	2	2	100,00%
Área de Servicio a la Ciudadanía	1	1	100,00%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	1	1	100,00%
Dirección Jurídica	1	1	100,00%
TOTAL	**75**	**75**	**100,00%**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

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

Para el mes de enero del 2019, el promedio de días para dar respuestas a las PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 6,57 días hábiles, siendo este valor inferior al del mes inmediatamente anterior (diciembre), el cual se ubicó 8,94 días hábiles promedio.

Podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 58,17% en la gestión de las 264 PQRSD para el mes de enero; lo que representa 9,14 días hábiles promedio de ahorro, frente al límite promedio máximo de 15,71 días hábiles.

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

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA							PROMEDIO X DEPENDENCIA
	CONSULTA (30 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)	
Area de servicio a la ciudadanía	0,67	20,00	1,25			0,00		7,31
Dirección de gestión corporativa y cid				5,00				5,00
Dirección de mejoramiento de barrios	15,00	3,00	7,80				8,00	8,45
Dirección de mejoramiento de vivienda			8,33	19,00		2,00		9,78
Dirección de reasentamientos humanos		9,75	9,41	11,00	4,00	7,50		8,33
Dirección de urbanizaciones y titulación	1,00	5,38	5,70		5,00	5,33	3,62	4,34
Subdirección administrativa			3,00			6,00		4,50
Subdirección financiera			5,24				1,50	3,37
Dirección general			0,00					0,00

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

TABLA No. 8 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABILES								
DEPENDENCIA	TIPOLOGIA							PROMEDIO X DEPENDENCIA
	CONSULTA (30 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)	
Dirección jurídica			4,00					4,00
TOTAL	5,56	9,53	5,59	11,67	4,50	5,21	4,37	6,57

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En donde la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue de mejor desempeño en la emisión de sus respuestas que en promedio fue de 4,34 días hábiles, de los 15,83 días hábiles máximos que poseía.

Para este mes se atendieron 264 tipologías de PQRSD; de las cuales, la "Consulta" fue la que alcanzo un mayor ahorro en días para sus respuestas; con una eficiencia del 81,48% (24,44 días hábiles), frente al límite de 30 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología "Queja" ya que se dio respuesta utilizando el 77,78% del tiempo límite en promedio, lo que significa un ahorro de 3,33 días hábiles, de los 15 días hábiles que se poseían.

4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 264 (100%) PQRSD solucionadas en enero, 144 (54,54%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse antes de finalizar este mismo mes. Y 120 (45,46%) se solucionaron de manera anticipada; así los términos de ley establecerían que podrían responderse en el(los) siguiente(s) mes(es).

Del total de PQRSD solucionadas oportunamente en enero (136), la tipología más gestionada fueron los "Derechos de Petición de Interés Particular" con un total de 118

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

(86,76%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 63 (46,32%).

4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para enero de 2019, se identificaron que 10 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales, 2 (20,00%) debían ser solucionadas en el mes de diciembre y 8 (80,00%) en enero.

En la siguiente tabla podemos identificar que las 10 PQRSD que tienen respuesta inoportuna, existió un exceso de los límites de tiempo determinados por la ley en un 142,67% en promedio. Frente al mes inmediatamente anterior (diciembre), se incrementaron los incumplimientos en los tiempos de respuesta, pasando de 7 a 10 PQRSD.

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	3/12/2018	2917402018	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	24/12/2018	23/01/2019	33
2	6/12/2018	2949802018	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	28/12/2018	22/01/2019	29
3	11/12/2018	2977532018	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	4/01/2019	9/01/2019	17
4	11/12/2018	2970832018	Dirección de mejoramiento de vivienda	Q	15	4/01/2019	11/01/2019	19
5	11/12/2018	2970822018	Dirección de mejoramiento de vivienda	Q	15	4/01/2019	11/01/2019	19

[3] 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

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

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
6	13/12/2018	2996522018	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	9/01/2019	15/01/2019	19
7	14/12/2018	3004092018	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	10/01/2019	25/01/2019	26
8	26/12/2018	3061262018	Área de servicio a la ciudadanía	DPIG	15	21/01/2019	26/01/2019	20
9	4/01/2019	13502019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	28/01/2019	29/01/2019	16
10	9/01/2019	29302019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIG	15	30/01/2019	31/01/2019	16

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

4.6. CÁLCULO DEL INDICADOR

El indicador definido para medir el cumplimiento en las respuestas a las PQRSD interpuestas por el Ciudadano por parte de la CVP, es del tipo de Eficacia, el cual se calcula de la siguiente forma:

TABLA No. 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	((264) / (78)) x 100	**338,46%**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 186 PQRSD más de las que se tenían contempladas.

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

IQNet
ISO 9001
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

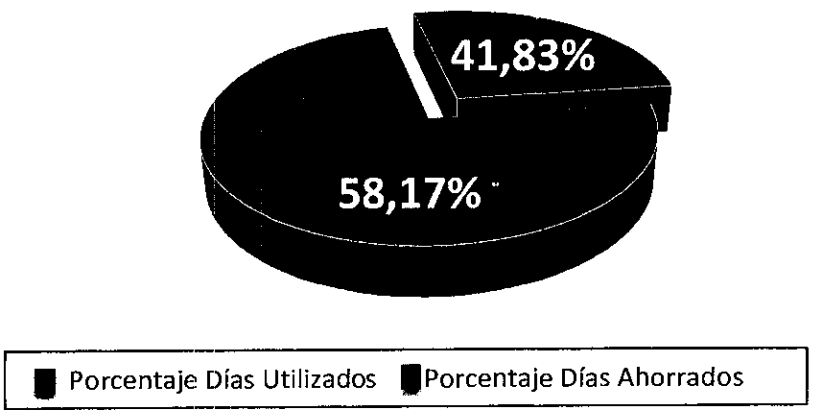
5. CONCLUSIONES

La tipología de mayor eficiencia en la gestión de su respuesta fue la "Consulta" con un 81,48% de ahorro, lo que representa 24,44 días hábiles ahorrados, de los 30 días hábiles máximos que permite la Ley. Y la "Queja" es la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, empleando el 77,78% del tiempo límite en promedio, lo que significa un ahorro de 3,33 días hábiles, de los 15 días hábiles que se poseían.

TABLA No. 11 - TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA			
TIPOLOGIA	PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HÁBILES)	MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES)	PORCENTAJE DE EFICACIA
Consulta	5,56	30	18,52
Derecho de petición de interés general	9,53	15	63,54
Derecho de petición de interés particular	5,59	15	37,28
Queja	11,67	15	77,78
Reclamo	4,5	15	30,00
Solicitud de acceso a la información	5,21	10	52,08
Solicitud de copia	4,37	10	43,72
PROMEDIO TOTAL	**6,57**	**15,71**	**41,83**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Grafica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS



Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de enero la entidad utilizo 6,57 días hábiles promedio para dar respuesta a las 264 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 58,71%, como se puede ver en la anterior gráfica (No. 8 Porcentaje de Días Utilizados).

La conclusión es que las diez (10) dependencias que dieron respuesta a las 264 PQRSD para el mes de enero, emplearon en promedio 6,57 días hábiles, de los 15,71 promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 9,14 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.

CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado grado 222-05
Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)
Reviso: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 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