



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 marzo de 2019

Bogotá D.C., 24 de abril de 2019

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

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105884
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA	4
3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO	5
3.1. Numero de PQRSD Recibidas	5
3.2. Canales de Interacción.....	7
3.3. Tipologías	8
3.4. Subtemas Más Reiterados	9
3.5. Número de PQRSD Traslado por No Competencia.....	10
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas.....	10
3.7. Participación por Localidad	11
3.8. Participación por Estrato Socioeconomico.....	11
3.9. Tipo de Requiriente	12
3.10. Calidad del Requiriente	13
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE MARZO.....	14
4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual.....	14
4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es)	15
4.1. Calculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia a las PQRSD	16
4.1. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno.....	18
4.1. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno.....	18
4.1. CÁLCULO DEL INDICADOR	21
5. CONCLUSIONES	22

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**
mej



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
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 marzo y que tenían fecha de cierre en él mismo mes, además de las que se interpusieron en el(los) mes(es) anterior(es) (enero o febrero) 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 marzo de 2019 y el segundo 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/sdq), 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:

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

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

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



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

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

2. METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en el último trimestre 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 marzo, y las que tenían vencimiento en el(los) mes(es) anterior(es) (enero y febrero) 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.

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: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



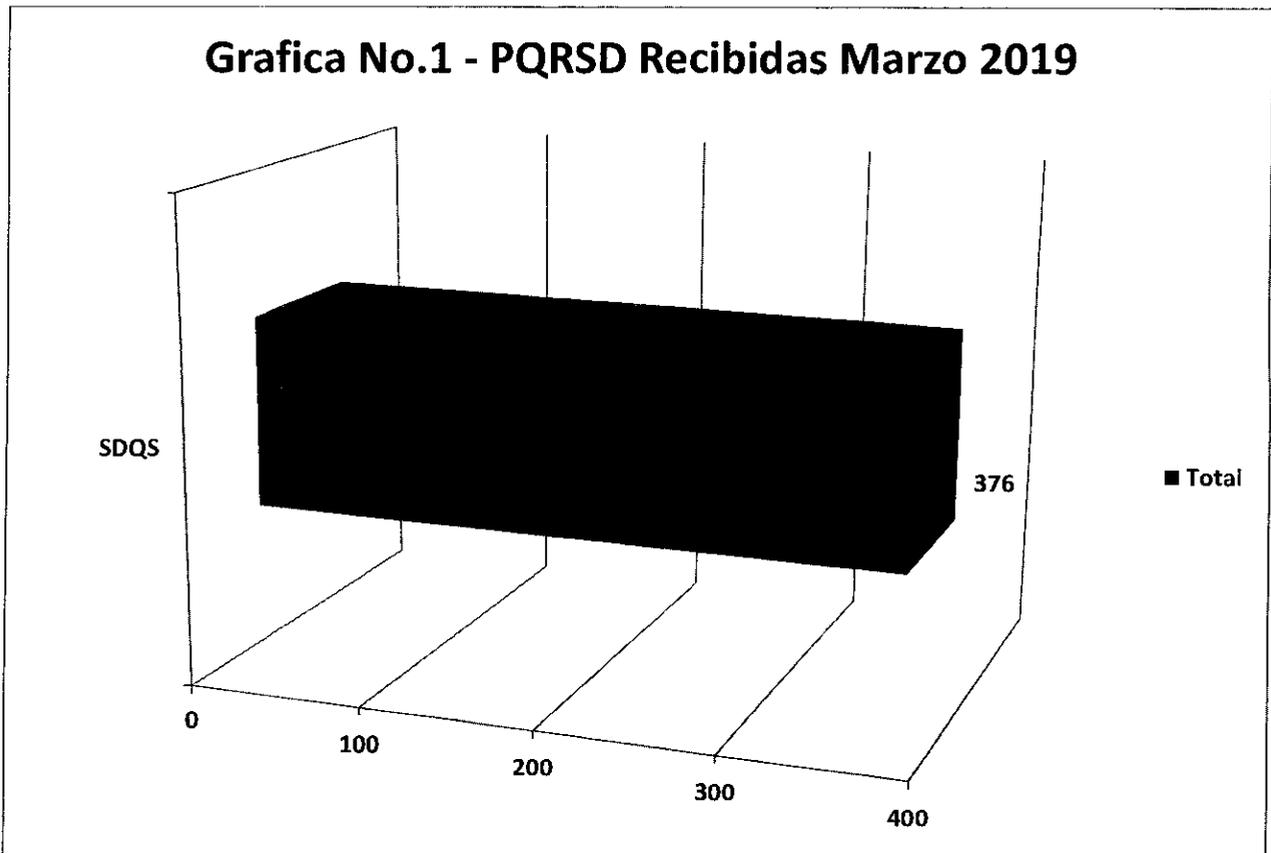
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja da Vivienda Popular

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 MARZO

3.1. Numero de PQRSD Recibidas

Durante marzo del 2019 se recibieron 376 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 54,25% (204) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 45,75% (172) PQRSD. Existiendo una reducción en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (febrero), del 7,98%; 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

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

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105694
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



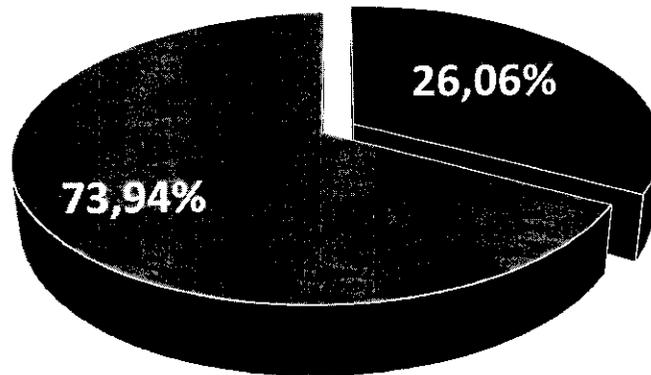
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

De las recibidas en marzo, 98 (26,06%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 278 (73,94%) 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 Marzo



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

A las 98 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de marzo, se deben incorporar cinco (5) que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (enero y febrero). En tal sentido, tenemos un total de 103 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de marzo.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para marzo se dio solución a 363 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN MARZO					
PQRSD	MES DE VENCIMIENTO				
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	TOTAL
Perentorias Solucionadas Oportunamente	0	220	0	0	220
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	5	26	0	0	31

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

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**



TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN MARZO

PQRSD	MES DE VENCIMIENTO				
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	TOTAL
Solucionadas Anticipadamente	0	0	109	3	112
TOTAL	5	246	109	3	363

Fuente: Servicio al Ciudadano

Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 74,76% (77) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (marzo). Y se logró dar respuesta a las cinco (5) PQRSD que se presentaron en el(los) mes(es) anterior(es) y no habían tenido respuesta.

En el punto 4.5 "Análisis de las respuestas con cierre inoportuno" de este informe, analizaremos treinta y uno (31) PQRSD que no se atendieron de manera oportuna.

3.2. Canales de Interacción

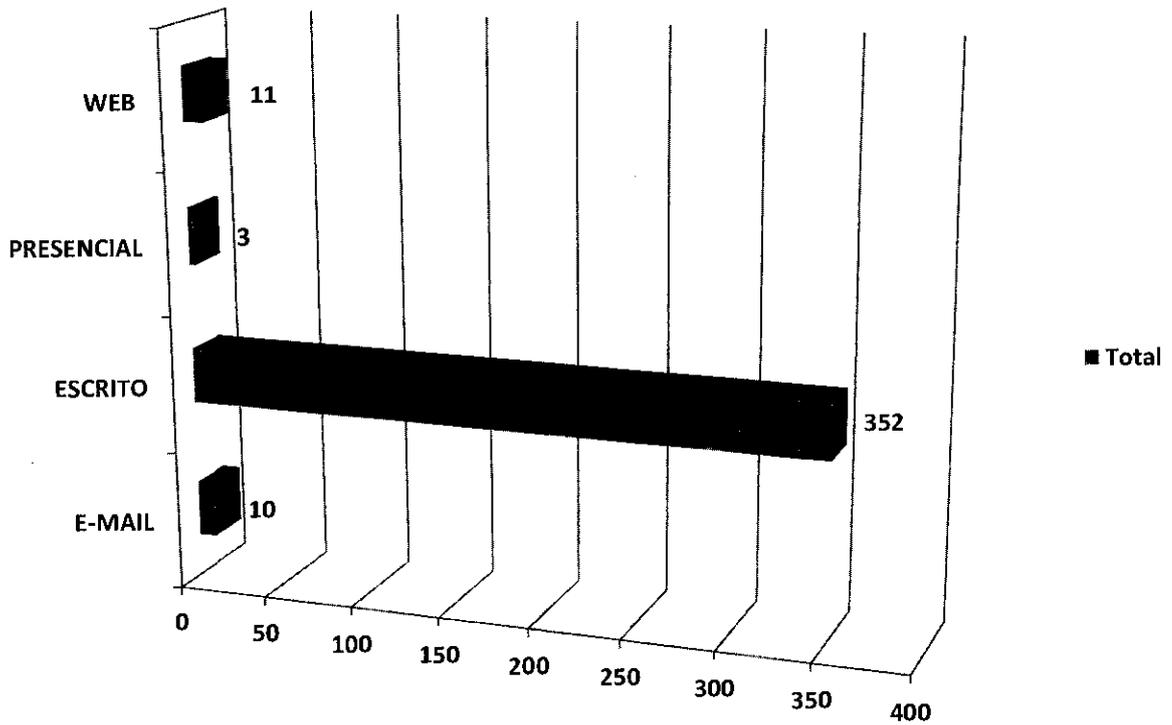
De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal Escrito con una participación del 93,62% (352), Web con una participación del 2,93% (11) y canal E-mail con un 2,66% (10).





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

Grafica No. 3 - PQRSD por Canales de Interacción



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.3. Tipologías

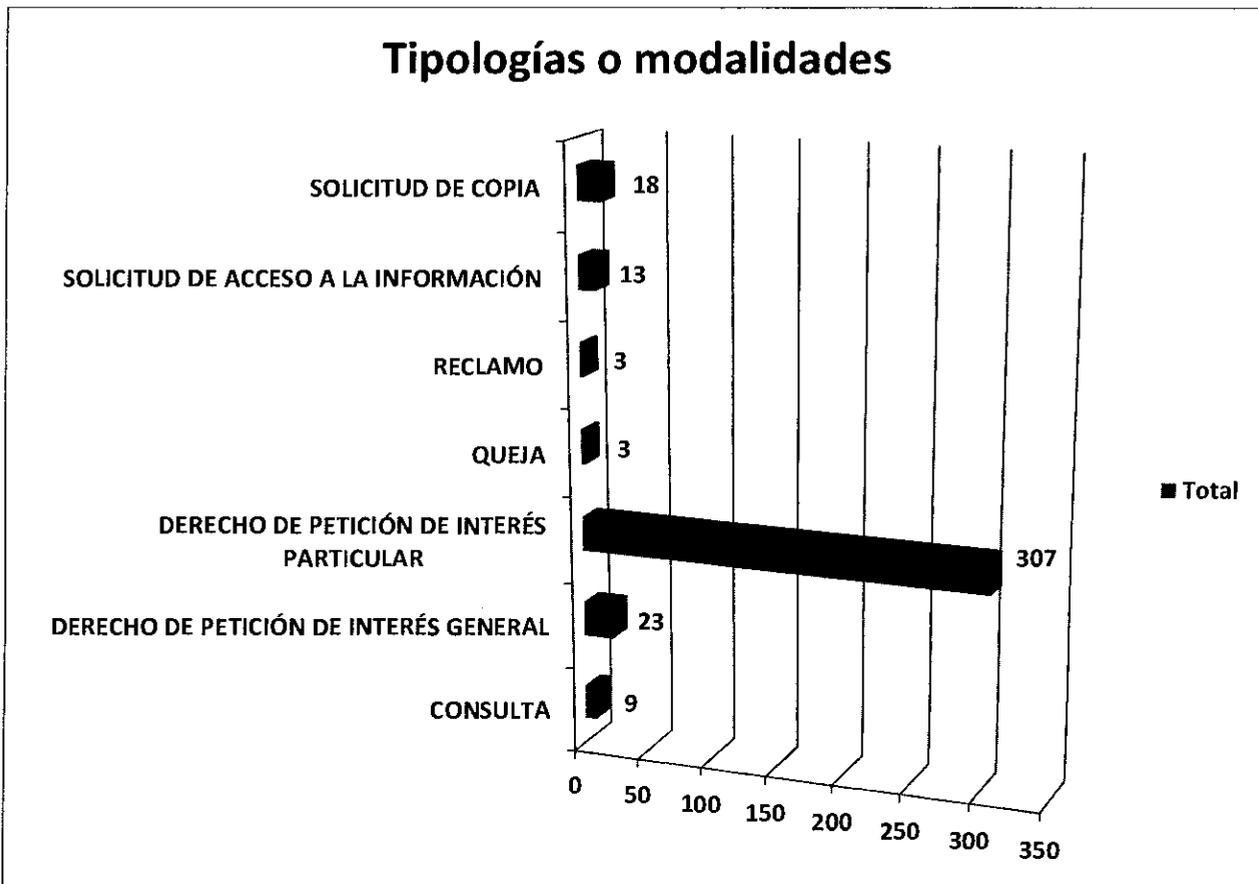
Del total de PQRSD (376) recibidas en marzo, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 81,65% (307), seguido del Derecho de Petición de Interés General con una participación del 6,12% (23) y la Solicitud de Copia con un 4,79% (18).

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

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**



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 13
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

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 36,44% (137); seguido por Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 29,26% (110); y Atención y Servicio a la Ciudadanía con el 9,04% (34).



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

TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS		
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Programa de reasentamientos humanos	137	36,44%
Titulación predial en estratos 1 y 2	110	29,26%
Atención y servicio a la ciudadanía	34	9,04%
Subsidio para mejoramiento de vivienda	31	8,24%
(En blanco)	18	4,79%
Total 5 subtemas	330	87,77%
Otros subtemas	46	12,23%
TOTAL GENERAL	376	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 marzo, cinco (5) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	%
Catastro	2	40,00%
IDIGER	1	20,00%
Secretaria del Hábitat	1	20,00%
Secretaria General	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el mes de marzo del 2019 no existieron peticiones con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

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

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

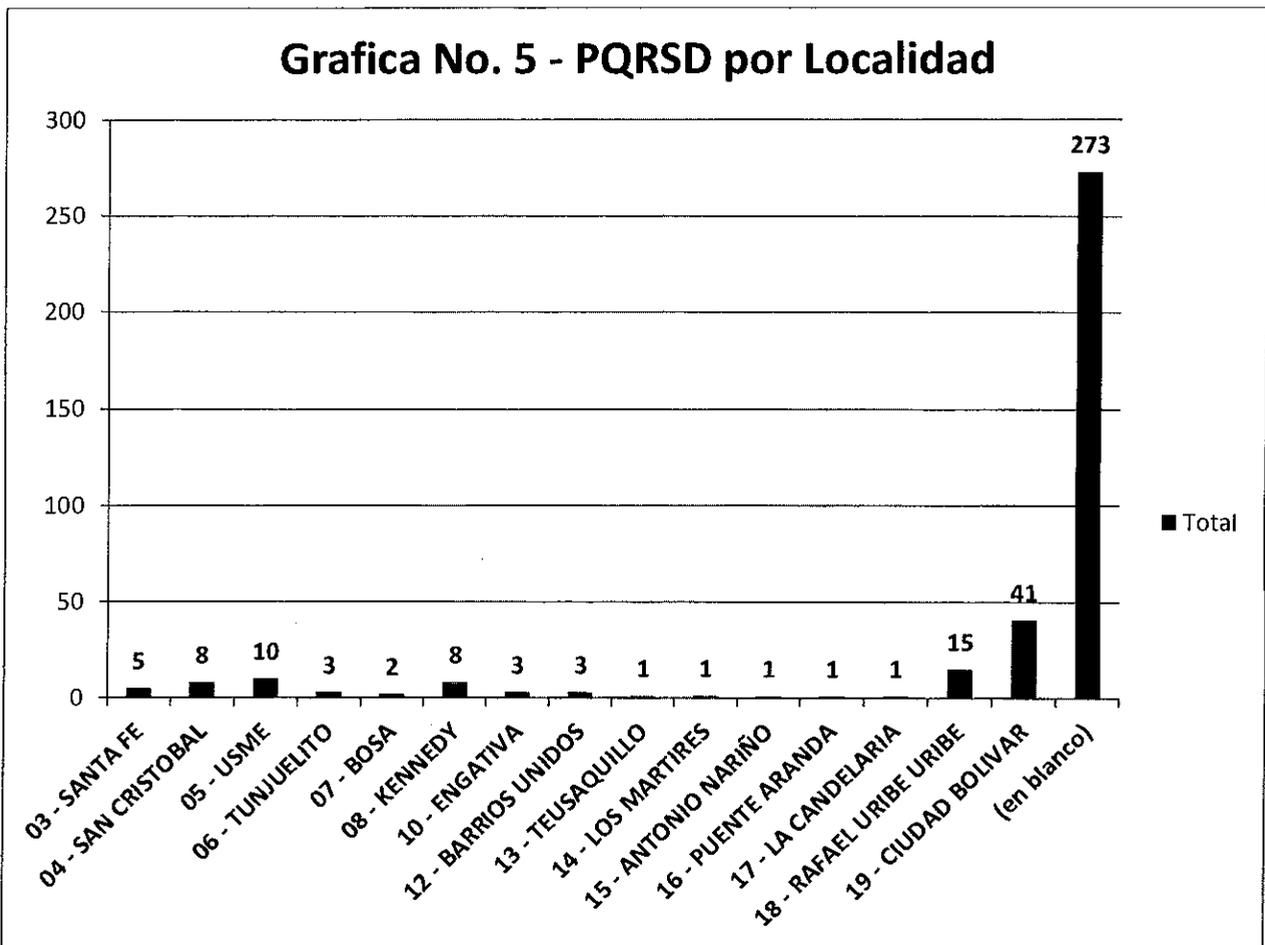


BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



3.7. Participación por Localidad

Como se puede observar en la siguiente grafica (No. 5 PQRSD por localidad), durante el mes de marzo, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 376 PQRSD, demuestran que el 10,90% (41) provienen de la localidad de Ciudad Bolívar y el 3,99 % (15) vienen de la localidad de Rafael Uribe Uribe.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

Dentro de la información reportada en las 376 PQRSD interpuestas en el mes de marzo, los ciudadanos que registraron su estrato socioeconomico, prevalece el 1 (23,40%) y 2 (19,41%), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad. (Ver Grafica No. 6)

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

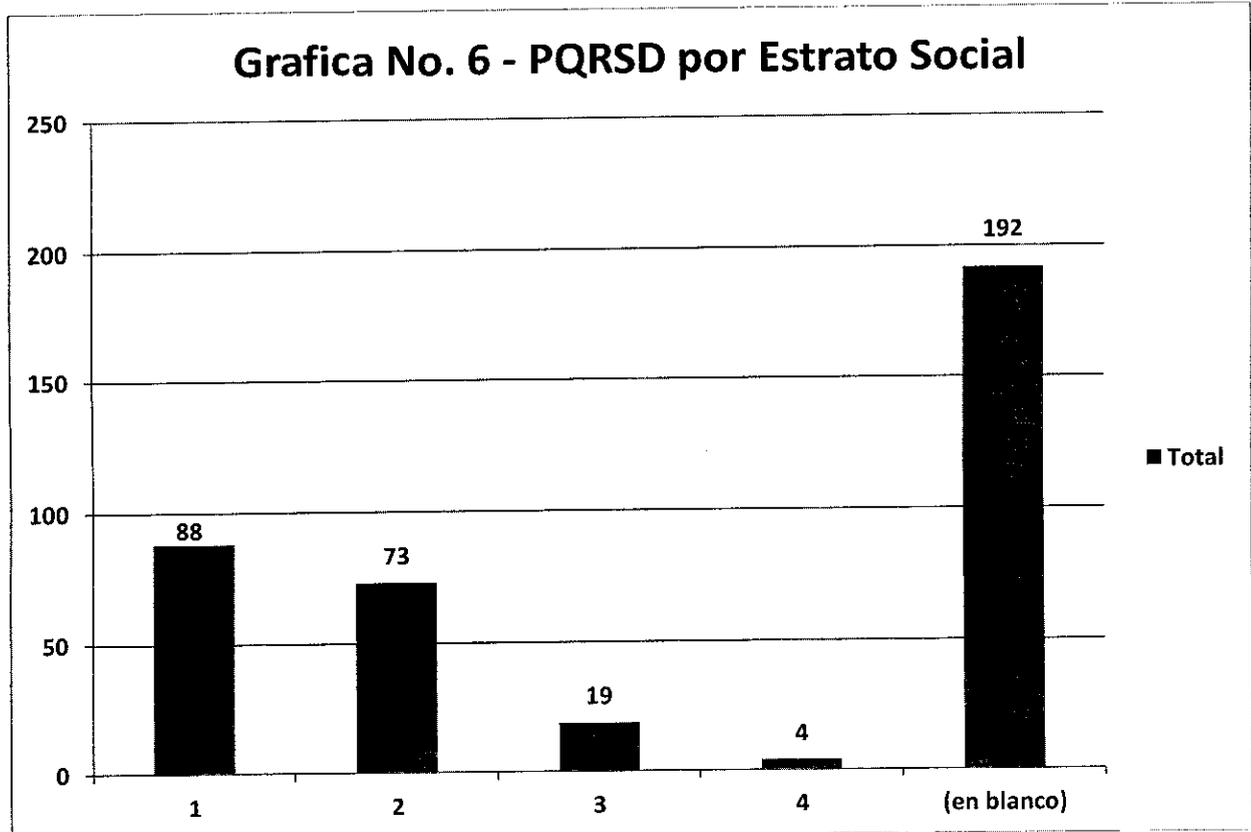
Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá O.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.9. Tipo de Requiriente

De las 376 (100%) PQRSD interpuestas ante la CVP, el 95,48% (359) son personas naturales, el 2,93% (11) son personas jurídicas y el 1,60% (6) no suministraron esta información.

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

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

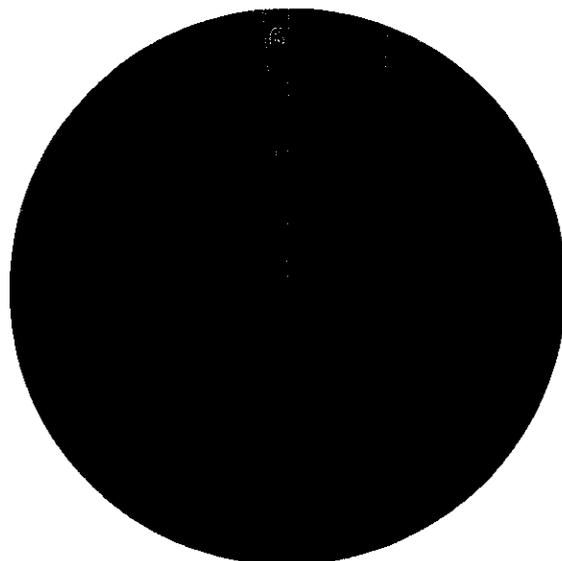


BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

Grafica No. 7 - PQRSD por Tipo de Requiriente



- Juridica
- Natural
- (en blanco)

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	6	1,60%
Identificado	370	98,40%
TOTAL	376	100,0%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

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**



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

4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 376 (100%) PQRSD recibidas en marzo, el 26,06% (98) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo en la cual fueron recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 78,57% (77) de ellas.

De las anteriores 77 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, el 92,21% (71) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 6 (7,79%) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En total, de las recibidas en marzo (376), se solucionaron 187 (49,73%) PQRSD, 77 (41,18%) se cerraron en el mismo periodo de presentación y 110 (58,82%) 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. 5), podemos observar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la dependencia que más PQRSD soluciono, con 77 (51,33%); de las cuales el 98,70% fueron solucionadas en los tiempos que determina la Ley.

TABLA No. 5 – 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	150	77	51,33%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	116	39	33,62%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	44	29	65,91%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	18	9	50,00%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	12	6	50,00%
Área de Servicio a la Ciudadanía	11	9	81,82%
Sub Dirección Financiera	9	7	77,78%

¹ Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en febrero 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. 5 – 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 Jurídica	6	5	83,33
Sub Dirección Administrativa	3	1	33,33%
Dirección General	3	2	66,67%
Oficina Asesora de Planeación	2	2	100,00%
Oficina TIC	1	0	0,00%
Asesor de Control Interno	1	1	100,00%
TOTAL	376	187	49,73%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Del (los) periodo(s) anterior(es) (enero y febrero), se tienen 183 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en marzo. De estas, 151 (82,52%) se solucionaron de manera oportuna, 25 (13,66%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley; y tan solo 7 (3,82%) no fueron solucionadas al corte del presente informe.

TABLA No. 6 - 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 Reasentamientos Humanos	83	81	97,59%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	61	58	95,08%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	16	15	93,75%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	12	11	91,67%
Dirección Jurídica	3	3	100,00%
Sub Dirección Administrativa	3	3	100,00%
Dirección General	2	2	100,00%

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

Calle 34 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**



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

TABLA No. 6 - 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
Sub Dirección Financiera	1	1	100,00%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	1	1	100,00%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	100,00%
TOTAL	183	176	96,17%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Para el mes de marzo del 2019, el promedio de días para dar respuestas a las 363 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 9,01 días hábiles, siendo este valor inferior al del mes inmediatamente anterior (febrero), el cual se ubicó 9,98 días hábiles promedio.

TABLA No. 7 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABLES										
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)	FELICITACION (15 días hábiles)	QUEJA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 días hábiles)	SUGERENCIA (15 días hábiles)	
Área de servicio a la ciudadanía	0,33	2,00	2,80							1,71
Dirección de gestión corporativa y cid		17,33	5,50							11,42
Dirección de mejoramiento de barrios		7,38	9,89		17,00		1,00	3,00		7,65

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

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**



TABLA No. 7 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABLES

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA									
	CONSULTA (30 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 días hábiles)	FELICITACION (15 días hábiles)	QUEJA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 días hábiles)	SUGERENCIA (15 días hábiles)	PROMEDIO X DEPENDENCIA
Dirección de mejoramiento de vivienda		11,00	7,95		7,00	2,00		2,00		5,99
Dirección de reasentamientos humanos	14,00	11,75	9,99		15,00	15,00	6,33	7,50	13,00	11,37
Dirección de urbanizaciones y titulación	26,00	12,20	10,21	22,00			21,00	5,55		16,16
Oficina asesora de comunicaciones			11,00							11,00
Oficina asesora de planeación			8,00				1,00			4,50
Subdirección administrativa		20,00	7,50				10,00			12,50
Subdirección financiera			4,57					5,00		4,79
Dirección general		9,00	1,00				4,50			4,83
Dirección jurídica		5,00	9,33				10,00			8,11
Asesor de control interno			2,00							2,00
TOTAL	13,44	10,63	7,31	22,00	13,00	8,50	7,69	4,61	13,00	9,01

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Sin embargo, podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 42,31% en la gestión de las 363 PQRSD para este mes de análisis; lo que representa 6,61 días hábiles promedio de ahorro, frente al límite promedio máximo de 15,63 días hábiles, que poseía. En donde la Dirección de Reasentamientos Humanos fue de mejor desempeño en la emisión de sus respuestas que en promedio fue de 11,37 días hábiles, de los 15,62 días hábiles máximos que poseía. Lo anterior sustentado por el volumen de recibidas y solucionadas.





Para este mes la tipología de PQRSD que alcanzo un mayor ahorro en días fue la "Consulta" con una eficiencia del 55,19% (13,44 días hábiles), frente al límite de 30 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología "Felicitación" ya que se dio respuesta utilizando el 146,67% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 22 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

4.1. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 363 (100%) PQRSD solucionadas en marzo, 220 (60,61%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse antes de finalizar este mismo mes. Y 112 (30,85%) 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 marzo (332), la tipología más gestionada fueron los "Derechos de Petición de Interés Particular" con un total de 270 (81,32%); y la dependencia que más gestiona las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 150 (45,18%).

4.1. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para marzo de 2019, se identificaron que 31 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales, 5 (16,13%) debían ser solucionadas en el mes de febrero y 26 (83,87%) en marzo.

TABLA No. 8 – 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	30/01/2019	193182019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	20/02/2019	1/03/2019	22
2	31/01/2019	205072019	Dirección de urbanizaciones y titulación	SAI	10	14/02/2019	1/03/2019	21

³ Sigla por el tipo de Tipología: C – Consulta; DAC - Denuncia por actos de corrupción; DPIP - Derecho de petición de interés general; DPIP - Derecho de petición de interés particular; F – Felicitación; Q – Queja; R – Reclamo; SAI - Solicitud de acceso a la información; SC - Solicitud de copia





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

TABLA No. 8 – 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
3	31/01/2019	204022019	Dirección jurídica	SAI	10	14/02/2019	1/03/2019	21
4	2/02/2019	220302019	Dirección de urbanizaciones y titulación	C	30	15/03/2019	19/03/2019	34
5	5/02/2019	240852019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	26/02/2019	18/03/2019	31
6	6/02/2019	243482019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	27/02/2019	5/03/2019	19
7	8/02/2019	269672019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	1/03/2019	5/03/2019	17
8	11/02/2019	282732019	Dirección de mejoramiento de barrios	Q	15	4/03/2019	6/03/2019	17
9	13/02/2019	322892019	Dirección de Gestión corporativa y cid	DPIG	15	6/03/2019	19/03/2019	26
10	14/02/2019	333342019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	7/03/2019	12/03/2019	20
11	15/02/2019	347612019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	8/03/2019	14/03/2019	21
12	15/02/2019	344142019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	8/03/2019	14/03/2019	21
13	18/02/2019	365902019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	11/03/2019	18/03/2019	22
14	18/02/2019	365892019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	11/03/2019	18/03/2019	22
15	18/02/2019	359532019	Dirección jurídica	DPIP	15	11/03/2019	20/03/2019	24

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

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**



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

TABLA No. 8 – 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
16	19/02/2019	376652019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	12/03/2019	14/03/2019	19
17	19/02/2019	373912019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIG	15	12/03/2019	19/03/2019	22
18	19/02/2019	370582019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	12/03/2019	18/03/2019	21
19	19/02/2019	370572019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	12/03/2019	18/03/2019	21
20	21/02/2019	396962019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIG	15	14/03/2019	18/03/2019	19
21	22/02/2019	410942019	Subdirección administrativa	DPIG	15	15/03/2019	20/03/2019	20
22	25/02/2019	428832019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	18/03/2019	20/03/2019	19
23	26/02/2019	437142019	Dirección de urbanizaciones y titulación	F	15	19/03/2019	27/03/2019	22
24	27/02/2019	451362019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	20/03/2019	21/03/2019	18
25	28/02/2019	459352019	Dirección de urbanizaciones y titulación	SC	10	14/03/2019	18/03/2019	14
26	1/03/2019	475492019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	22/03/2019	26/03/2019	18
27	4/03/2019	493812019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIG	15	26/03/2019	29/03/2019	19
28	4/03/2019	491572019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	26/03/2019	27/03/2019	18

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**



TABLA No. 8 – 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
29	4/03/2019	492752019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	26/03/2019	29/03/2019	19
30	6/03/2019	509202019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	28/03/2019	29/03/2019	17
31	7/03/2019	518972019	Dirección jurídica	SAI	10	21/03/2019	26/03/2019	14

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En la siguiente tabla podemos identificar que las 31 PQRSD que tienen respuesta inoportuna, existió un exceso de los límites de tiempo determinados por la ley en un 138,68% en promedio. Frente al mes inmediatamente anterior (febrero), se redujeron los incumplimientos en los tiempos de respuesta, pasando de 35 a 31 PQRSD.

4.1. 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. 9 - 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	$((363) / (103)) \times 100$	352,43%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 260 PQRSD más de las que se tenían contempladas.





5. CONCLUSIONES

La tipología de mayor eficiencia en la gestión de su respuesta fue la "Consulta" con un 55,19% de ahorro, lo que representa 13,44 días hábiles ahorrados, de los 30 días hábiles máximos que permite la Ley. Y la "Felicitación" es la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, empleando el 146,67% % del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 22 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

TABLA No. 10 - TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA			
TIPOLOGIA	PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HÁBILES)	MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES)	PORCENTAJE DE EFICACIA
Consulta	13,44	30	44,81
Derecho de petición de interés general	10,63	15	70,86
Derecho de petición de interés particular	7,31	15	48,75
Felicitación	22,00	15	146,67
Queja	13,00	15	86,67
Reclamo	8,50	15	56,67
Solicitud de acceso a la información	7,69	10	76,90
Solicitud de copia	4,61	10	46,09
Sugerencia	13,00	15	86,67
TOTAL	9,01	15,63	57,69

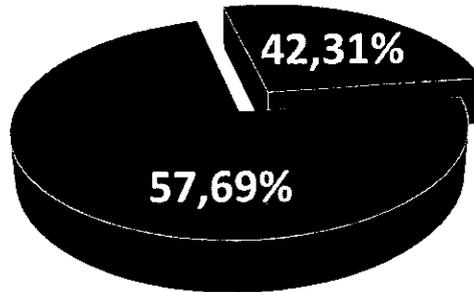
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de marzo la entidad utilizo 9,01 días hábiles promedio para dar respuesta a las 363 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 42,31%, como se puede ver en la anterior gráfica (No. 8 Porcentaje de Días Utilizados).



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

Grafica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS



■ Porcentaje Días Ahorrados ■ Porcentaje Días Utilizados

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La conclusión es que las trece (13) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 363 PQRSD para el mes de marzo, emplearon en promedio 9,01 días hábiles, de los 15,63 promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 6,61 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 Narvárez Cortés - Contratista (030 de 2019) ✓
Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado grado 222-05 ✓
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019) ✓

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**

✓