



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 28 de febrero de 2019

Bogotá D.C., 12 de marzo 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: 3494520
Fax: 3105284
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 FEBRERO	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 FEBRERO	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	17
4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno	17
4.6. CÁLCULO DEL INDICADOR	20
5. CONCLUSIONES	21

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.
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 febrero y que tenían fecha de cierre en él mismo mes, además de las que se interpusieron en el(los) mes(es) anterior(es), enero 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 enero y febrero de 2019, 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:

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

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

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3484320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Handwritten signatures and initials.



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

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 enero y febrero 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 febrero y las que tenían vencimiento en el(los) mes(es) anterior(es) (enero 2019) y las cuales no fueron solucionadas. Así como las de que fueron solucionadas atendiendo los tiempos que determina la ley y las que se solucionaron de manera anticipada; así estas últimas no existirá obligatoriedad legal de resolverla en el mismo mes.

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

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

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

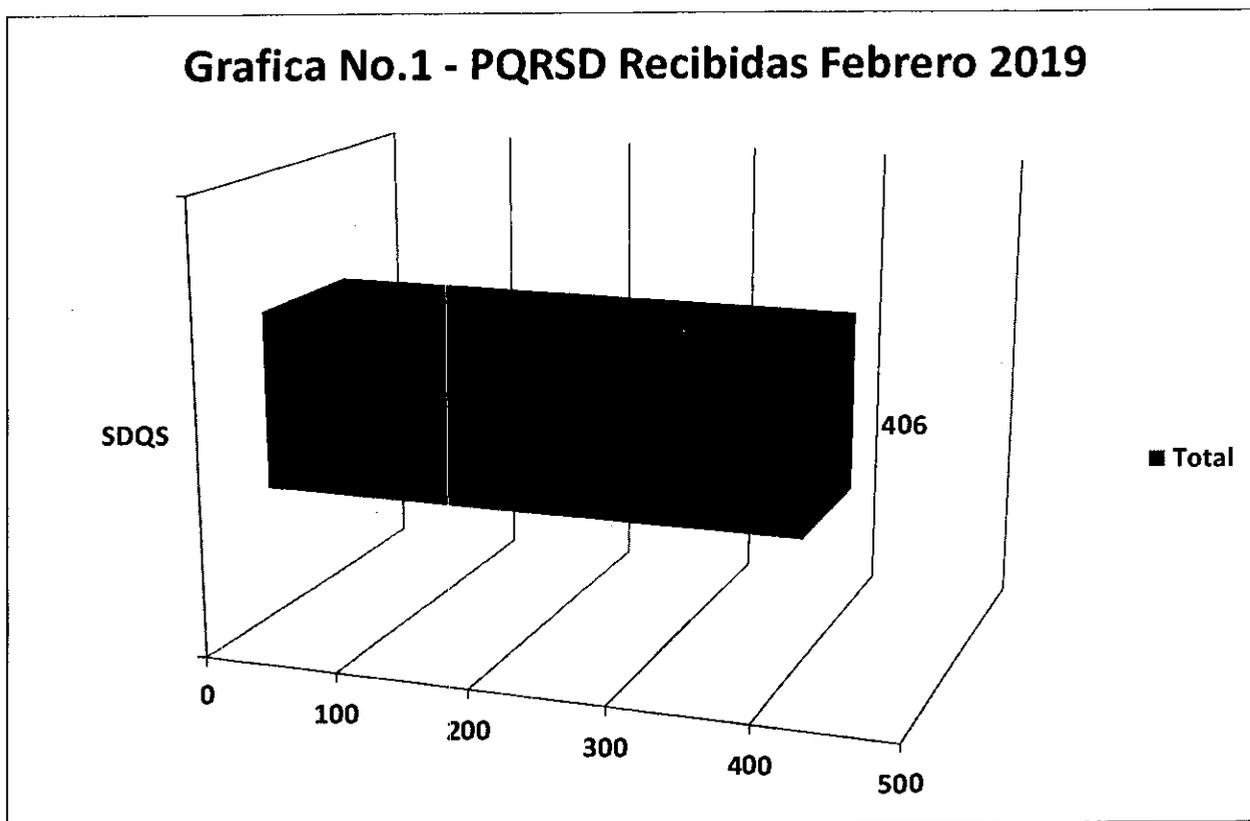


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

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

3.1. Numero de PQRSD Recibidas

Durante febrero del 2019 se recibieron 406 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 53,45% (217) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 46,55% (189) PQRSD. Existiendo un incremento en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (enero), del 114,37%. 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 febrero, 110 (27,09%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 296 (72,91%) 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).

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

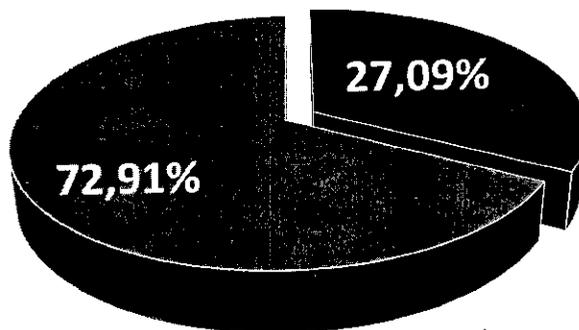


BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

Grafica No. 2 - Total PQRSD Solucionar Febrero



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

Fuente: Propia Servicio al Ciudadano

A las 110 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de febrero, se deben incorporar cuatro (4) que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (enero). En tal sentido, tenemos un total de 114 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de febrero.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para febrero se dio solución a 384 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN FEBRERO					
PQRSD	MES DE VENCIMIENTO				
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL
Perentorias Solucionadas Oportunamente	121	105	0	0	226
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	33	2	0	0	35
Solucionadas Anticipadamente	0	0	122	1	123
TOTAL	154	107	122	1	384

Fuente: 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: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

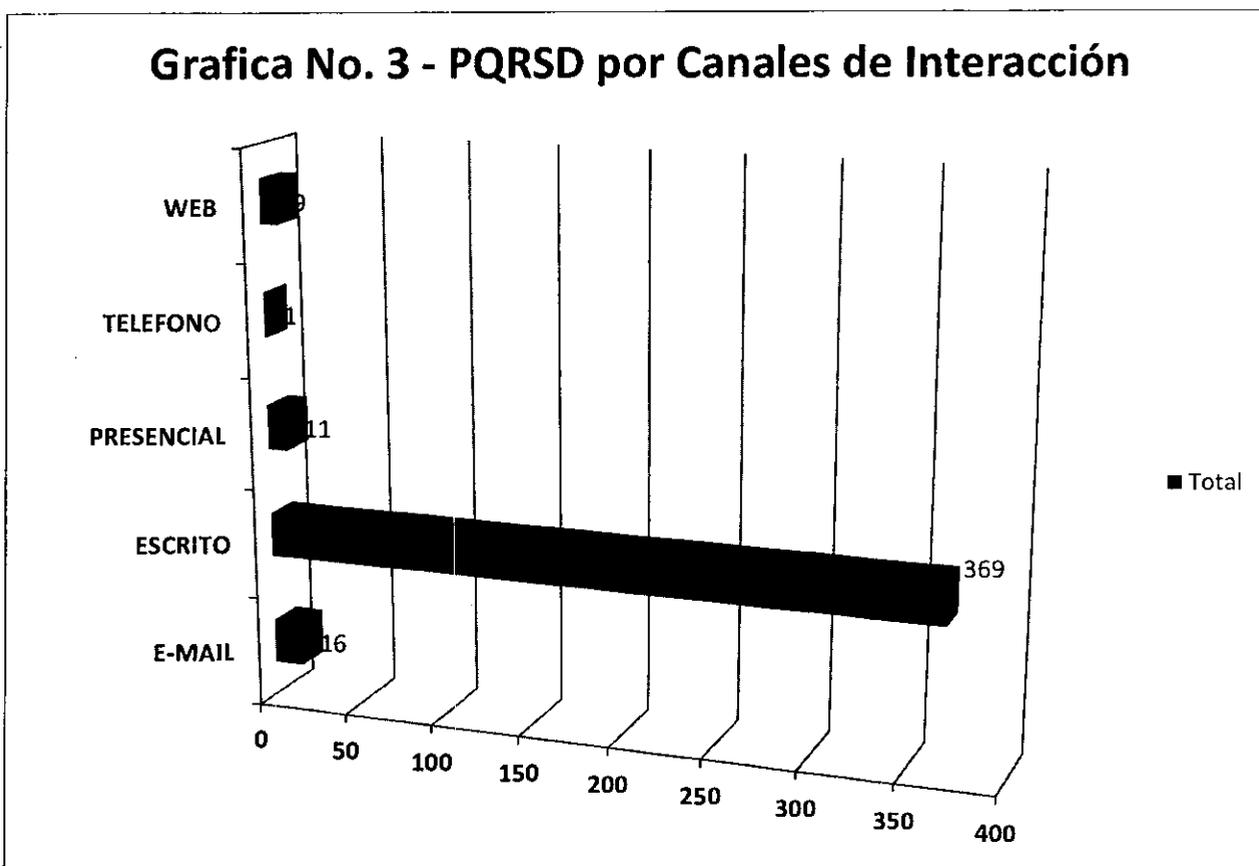


Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 97,27% (107) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (enero). Y se logró dar respuesta a las cuatro (4) de las PQRSD que tenían el carácter de respuesta perentoria, las cuales se presentaron en el(los) mes(es) anterior(es).

En el punto 4.5 "Análisis de las respuestas con cierre inoportuno" de este informe, analizaremos treinta y cinco (35) 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 90,89% (369), E-mail con una participación del 3,94% (16) y canal Web con un 2,71% (11).



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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



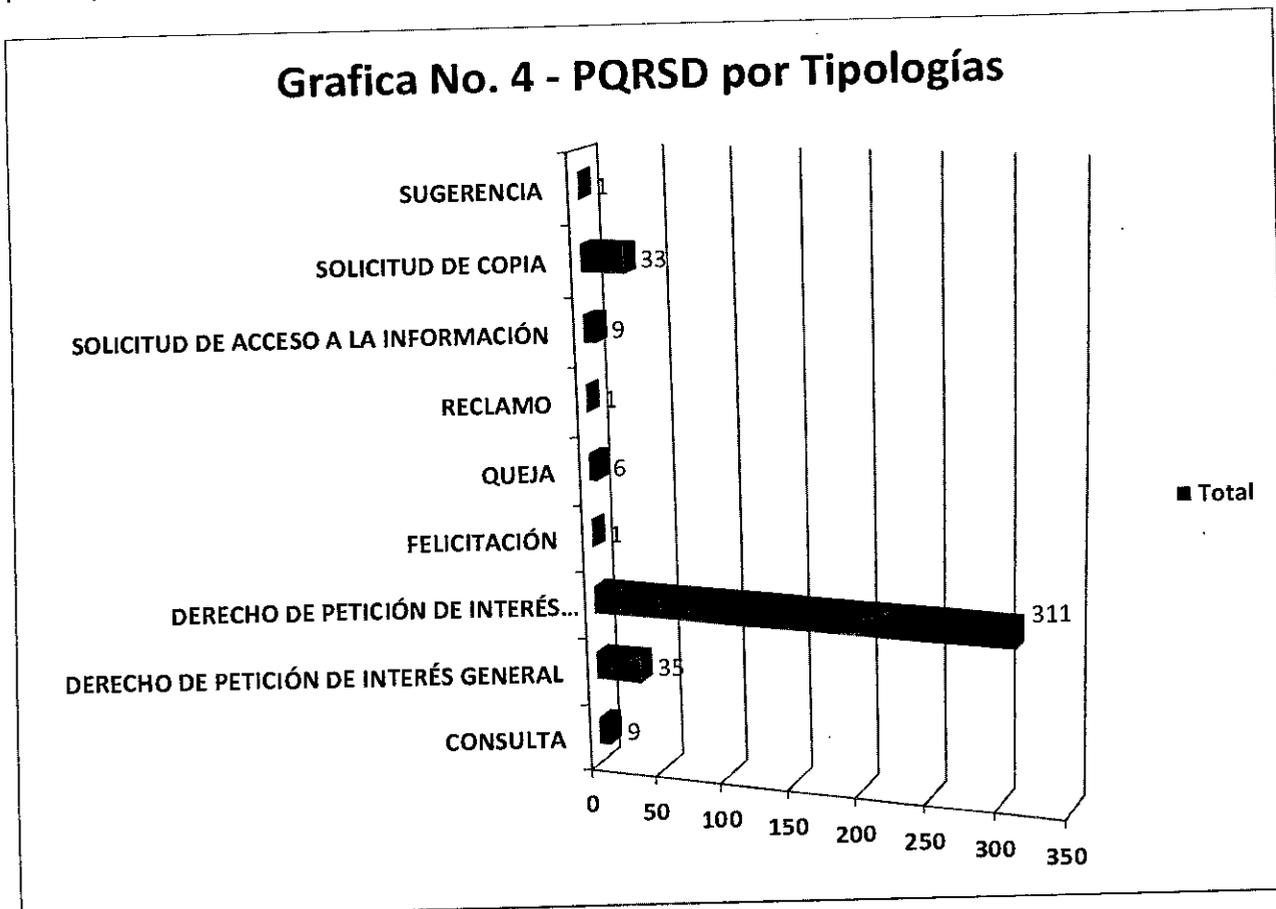
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

[Firma manuscrita]



3.3. Tipologías

Del total de PQRSD (406) recibidas en febrero, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 76,60% (311), seguido del Derecho de Petición de Interés General con una participación del 8,62% (35) y la Solicitud de Copia con un 8,13% (33).



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 9
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
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 37,68% (153); seguido por Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 34,24% (139); y Atención y Servicio a la Ciudadanía con el 11,33% (46).

TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS			
SUBTEMA		TOTAL	PORCENTAJE (%)
Programa de Reasentamientos Humanos		153	37,68%
Titulación Predial en Estratos 1 y 2		139	34,24%
Atención y Servicio a la Ciudadanía		46	11,33%
Subsidio Para Mejoramiento de Vivienda		31	7,63%
Obras de intervención en Mejoras de Barrios		17	4,19%
Total 5 subtemas		386	95,07%
Otros subtemas		20	4,93%
TOTAL GENERAL		406	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 febrero, tres (3) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA			
ENTIDAD		TOTAL	%
Secretaría del hábitat		2	66,67%
Secretaría de Integración Social		1	33,33%
TOTAL		3	100%

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: 3494320
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

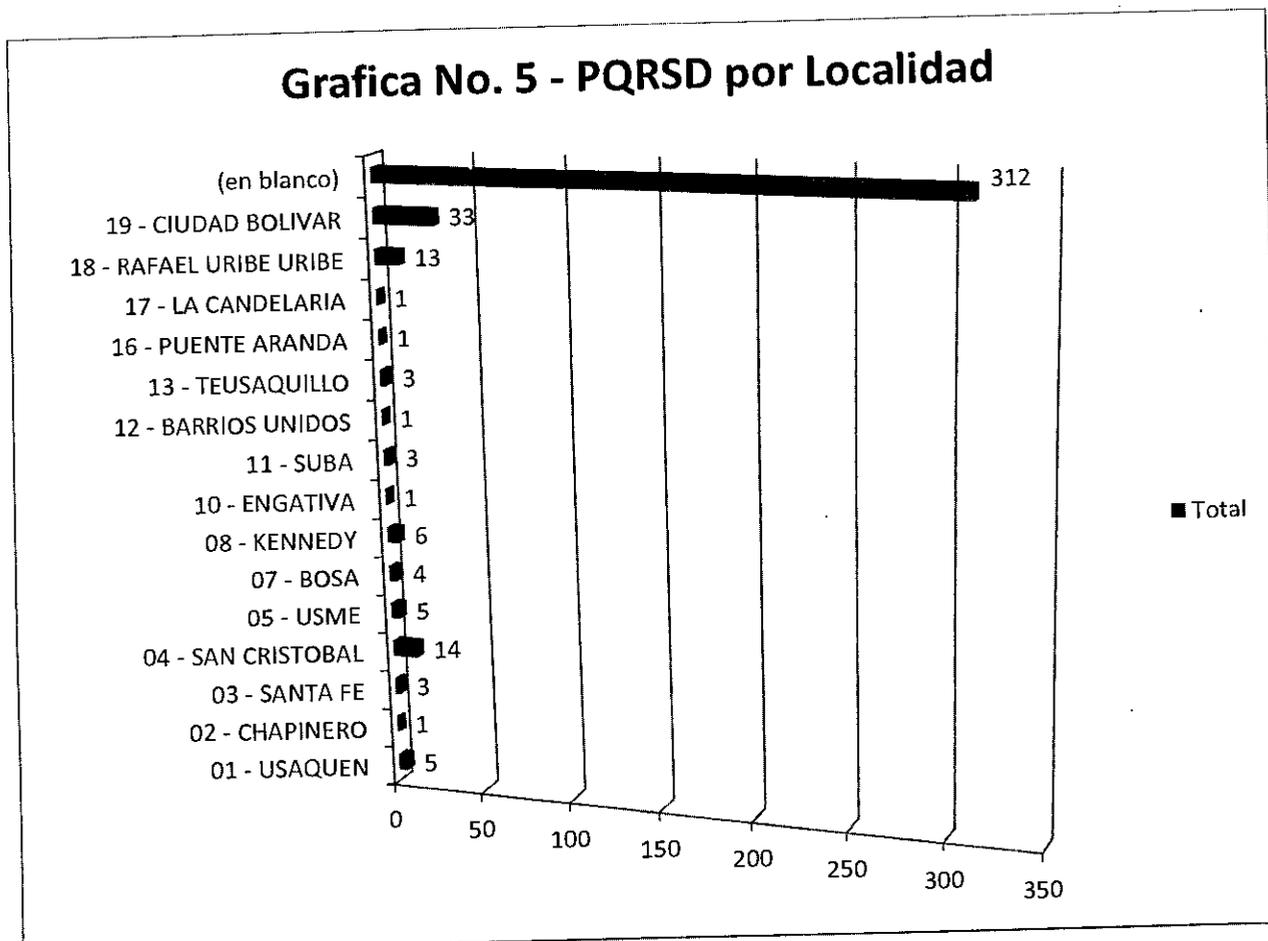


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

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

3.7. Participación por Localidad



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Como se puede observar en la anterior grafica (No. 5 PQRSD por localidad), durante el mes de febrero, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 406 PQRSD, demuestran que el 8,13% (33) provienen de la localidad de Ciudad Bolívar y el 3,45 % (14) vienen de la localidad de San Cristóbal.

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



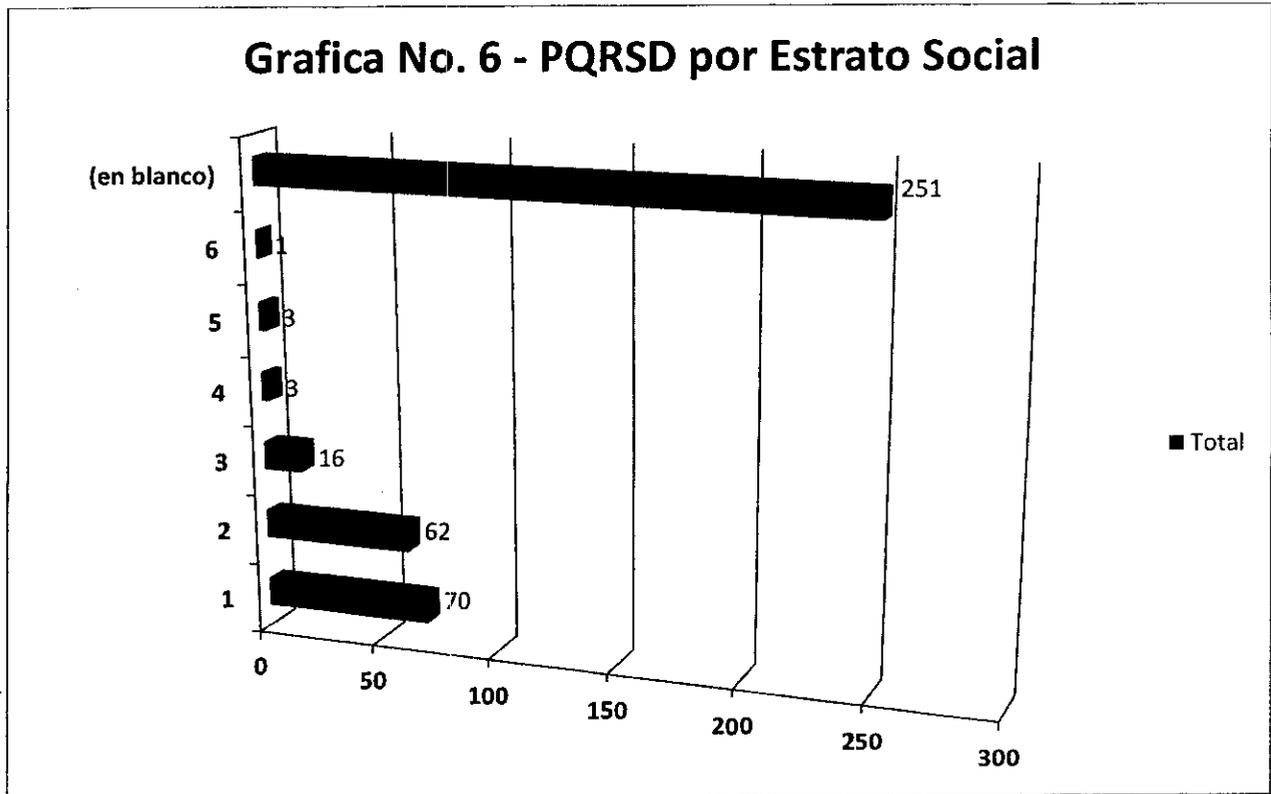
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

Dentro de la información reportada en las 406 PQRSD interpuestas en el mes de febrero, la gran mayoría de los ciudadanos registraron su estrato socioeconomico donde prevalece el 1 (17,24%) y 2 (15,27%), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.9. Tipo de Requiriente

De las 406 (100%) PQRSD interpuestas ante la CVP, el 95,07% (386) son personas naturales, el 4,19% (17) son personas jurídicas y el 0,74% (3) no suministraron esta información.

Código: 208-SC-F1-04
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



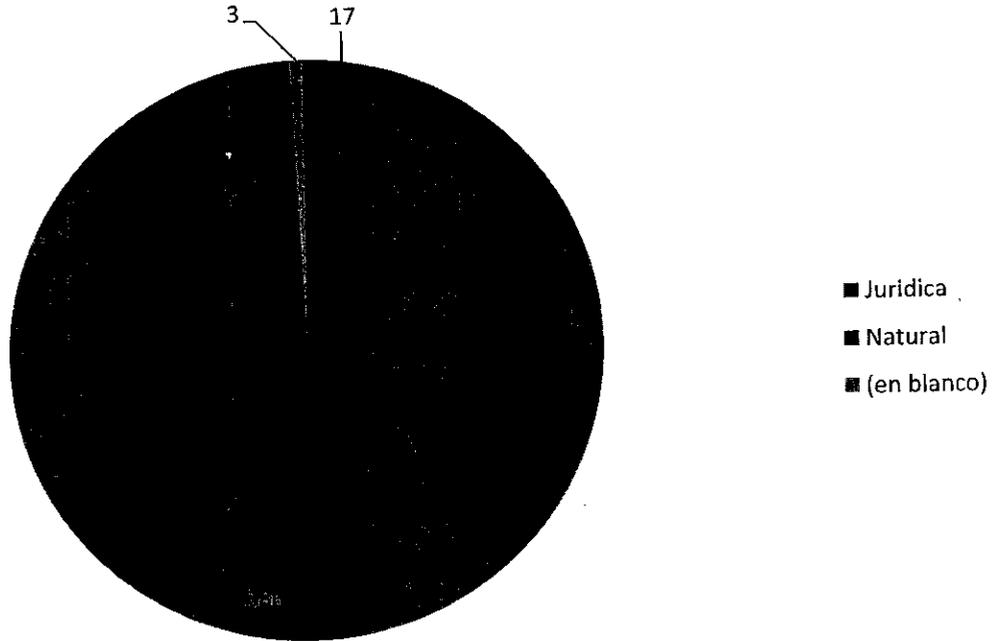
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Handwritten signature and initials



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

Grafica No. 7 - PQRSD por Tipo de Requiriente



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. 4 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	3	0,74%
Identificado	403	99,26%
TOTAL	406	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: 3494320
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 FEBRERO

4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 406 (100%) PQRSD recibidas en febrero, el 27,09% (110) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo de recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 97,27% (107) de ellas.

De las anteriores 107 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, el 98,13% (105) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 2 (1,87%) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En total, de las recibidas en febrero (406), se solucionaron 225 (55,42%) PQRSD, 105 (46,67%) se cerraron en el mismo periodo de presentación y 118 (52,44%) 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 85 (59,03%); de las cuales el 100% 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	165	82	49,70%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	144	85	59,03%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	42	25	59,52%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	18	6	33,33%
Área de Servicio a la Ciudadanía	16	16	100,00%
Sub Dirección Financiera	6	5	83,33%
Dirección Jurídica	5	3	60,00%
Sub Dirección Administrativa	5	2	40,00%

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.





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

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 Gestión Corporativa y CID	2	1	50,00%
Dirección General	2	0	0,00%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0	0,00%
TOTAL	406	225	55,42%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Del (los) periodo(s) anterior(es) (enero), se tienen 157 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en febrero. De estas, 121 (77,07%) se solucionaron de manera oportuna, 33 (21,02%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley; y tan solo 3 (1,91%) 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	62	62	100,00%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	48	46	95,83%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	19	19	100,00%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	11	11	100,00%
Sub Dirección Financiera	7	7	100,00%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	4	4	100,00%
Sub Dirección Administrativa	3	3	100,00%
Dirección General	2	2	100,00%
Dirección Jurídica	1	0	0,00%
TOTAL	157	154	98,09%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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**



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

Para el mes de febrero del 2019, el promedio de días para dar respuestas a las 384 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 9,98 días hábiles, siendo este valor superior al del mes inmediatamente anterior (enero), el cual se ubicó 6,57 días hábiles promedio.

Sin embargo, podemos determinar que la entidad generó un ahorro del 36,15% en la gestión de las 384 PQRSD para este mes de análisis; lo que representa 5,65 días hábiles promedio de ahorro, frente al límite promedio máximo de 15,63 días hábiles, que poseía.

TABLA No. 7 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABILES									
DEPENDENCIA	TIPOLOGIA								PROMEDIO X DEPENDENCIA
	CONSULTA (30 días hábiles)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 días hábiles)	QUEJA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 días hábiles)	
Área de Servicio a la Ciudadanía			1,50	1,64					1,57
Dirección de Gestión Corporativa y CID		17,00					12,00		14,50
Dirección de Mejoramiento de Barrios	7,00		14,00	10,67	12,00	13,00	10,00	11,00	11,10
Dirección de Mejoramiento de Vivienda			8,00	9,59	4,00		9,00	4,00	6,92



[Handwritten signature]



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

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA								PROMEDIO X DEPENDENCIA
	CONSULTA (30 días hábiles)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 días hábiles)	QUEJA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 días hábiles)	
Dirección de Reasentamientos Humanos	11,80		11,36	10,31	14,20	13,00	4,67	5,17	10,07
Dirección de Urbanizaciones y Titulación			6,43	7,78			10,50	6,33	7,76
Subdirección Administrativa				10,25			6,00		8,13
Subdirección Financiera				6,44			7,00	2,00	5,15
Dirección General			9,00	7,00					8,00
Dirección Jurídica				6,67					6,67
TOTAL	9,40	17,00	8,38	7,82	10,07	13,00	8,45	5,70	9,98

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En donde la Dirección de Reasentamientos Humanos fue de mejor desempeño en la emisión de sus respuestas que en promedio fue de 10,07 días hábiles, de los 15,71 días hábiles máximos que poseía. Lo anterior sustentado por el volumen de recibidas y solucionadas.

Para este mes la tipología de PQRS D que alcanzo un mayor ahorro en días fue la "Consulta" con una eficiencia del 68,67% (20,60 días hábiles), frente al límite de 30 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología "Denuncias por Actos de Corrupción" ya que se dio respuesta utilizando el 113,33% del tiempo límite en promedio, lo que significa un exceso de 2 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.





4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 384 (100%) PQRSD solucionadas en febrero, 226 (58,85%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse antes de finalizar este mismo mes. Y 123 (32,03%) 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 febrero (226), la tipología más gestionada fueron los "Derechos de Petición de Interés Particular" con un total de 152 (67,26%); y la dependencia que más gestiona las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 97 (42,92%).

4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para febrero de 2019, se identificaron que 35 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales, 4 (11,43%) debían ser solucionadas en el mes de enero y 31 (88,57%) en febrero.

En la siguiente tabla podemos identificar que las 35 PQRSD que tienen respuesta inoportuna, existió un exceso de los límites de tiempo determinados por la ley en un 126,36% en promedio. Frente al mes inmediatamente anterior (enero), se incrementaron los incumplimientos en los tiempos de respuesta, pasando de 10 a 35 PQRSD.

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	4/01/2019	16262019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	28/01/2019	6/02/2019	22
2	9/01/2019	32992019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	30/01/2019	5/02/2019	19

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



[Handwritten signature]



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
3	10/01/2019	37342019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	31/01/2019	7/02/2019	20
4	11/01/2019	45622019	Dirección de gestión corporativa y cid	SAI	10	25/01/2019	4/02/2019	16
5	11/01/2019	45662019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	1/02/2019	6/02/2019	18
6	11/01/2019	45972019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	1/02/2019	7/02/2019	19
7	11/01/2019	46472019	Dirección de reasentamientos humanos	Q	15	1/02/2019	6/02/2019	18
8	11/01/2019	46532019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	1/02/2019	6/02/2019	18
9	14/01/2019	49762019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	4/02/2019	13/02/2019	22
10	15/01/2019	68092019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	5/02/2019	19/02/2019	25
11	16/01/2019	72952019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	6/02/2019	13/02/2019	20
12	17/01/2019	87272019	Dirección de gestión corporativa y cid	DAC	15	7/02/2019	14/02/2019	20
13	18/01/2019	90932019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	8/02/2019	13/02/2019	18
14	21/01/2019	111882019	Subdirección administrativa	DPIP	15	11/02/2019	22/02/2019	24

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: 3105634
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. 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
15	22/01/2019	124662019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	12/02/2019	15/02/2019	18
16	22/01/2019	122812019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	12/02/2019	26/02/2019	25
17	22/01/2019	121672019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	12/02/2019	20/02/2019	21
18	22/01/2019	118932019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	12/02/2019	15/02/2019	18
19	22/01/2019	117332019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	12/02/2019	22/02/2019	23
20	23/01/2019	135582019	Dirección de urbanizaciones y titulación	SC	10	6/02/2019	7/02/2019	11
21	23/01/2019	135092019	Dirección de urbanizaciones y titulación	SC	10	6/02/2019	8/02/2019	12
22	25/01/2019	160102019	Dirección de mejoramiento de barrios	DPIP	15	15/02/2019	19/02/2019	17
23	25/01/2019	159802019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIG	15	15/02/2019	18/02/2019	16
24	25/01/2019	159212019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	15/02/2019	19/02/2019	17
25	25/01/2019	156252019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	15/02/2019	18/02/2019	16
26	25/01/2019	155672019	Dirección de mejoramiento de barrios	DPIG	15	15/02/2019	18/02/2019	16

Código: 208-SC-FI-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

[Handwritten signature]



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
27	28/01/2019	176052019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIG	15	18/02/2019	19/02/2019	16
28	28/01/2019	169342019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	18/02/2019	22/02/2019	19
29	28/01/2019	168732019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	18/02/2019	19/02/2019	16
30	29/01/2019	181062019	Dirección de mejoramiento de barrios	SC	10	12/02/2019	13/02/2019	11
31	31/01/2019	209222019	Dirección de urbanizaciones y titulación	SC	10	14/02/2019	15/02/2019	11
32	31/01/2019	208982019	Dirección de urbanizaciones y titulación	SAI	10	14/02/2019	15/02/2019	11
33	31/01/2019	204622019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	21/02/2019	22/02/2019	16
34	4/02/2019	229742019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	25/02/2019	28/02/2019	18
35	6/02/2019	251802019	Dirección de gestión corporativa y cid	SAI	10	20/02/2019	22/02/2019	12

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:

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**



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	$((384) / (257)) \times 100$	149,42%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 127 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 68,67% de ahorro, lo que representa 20,60 días hábiles ahorrados, de los 30 días hábiles máximos que permite la Ley. Y la "Denuncia por Actos de Corrupción" es la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, empleando el 113,33% del tiempo límite en promedio, lo que significa un exceso de 2 días hábiles, 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	9,40	30	31,33
Denuncias por actos de corrupción	17,00	15	113,33
Derecho de petición de interés general	8,38	15	55,88
Derecho de petición de interés particular	7,82	15	52,10
Queja	10,07	15	67,11
Reclamo	13,00	15	86,67
Solicitud de acceso a la información	8,45	10	84,52
Solicitud de copia	5,70	10	57,00
PROMEDIO TOTAL	9,98	15,63	63,85

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de febrero la entidad utilizo 9,98 días hábiles promedio para dar respuesta a las 384

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**

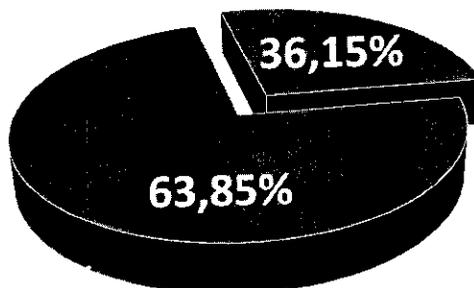
22
P4



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

PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 36,15%, como se puede ver en la anterior gráfica (No. 8 Porcentaje de Días Utilizados).

Grafica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS

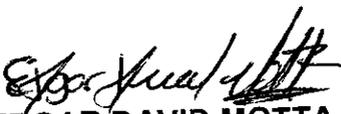


■ Porcentaje Días Ahorrados ■ Porcentaje Días Utilizados

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La conclusión es que las diez (10) dependencias que dieron respuesta a las 384 PQRSD para el mes de febrero, emplearon en promedio 9,98 días hábiles, de los 15,63 promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 5,65 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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**