



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

# CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

**Periodo: 01 al 31 de julio de 2019**

**Bogotá D.C., 20 de agosto de 2019**

Código: 208-SC-Ft-04  
Versión: 2  
Vigente: 19/06/2019

Página 1 de 23

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
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 JULIO.....	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 .....	12
3.10. Calidad del Requiriente .....	12
3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía.....	13
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE JULIO.....	14
4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual .....	14
4.2. PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es).....	15
4.3. Calculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipologia y Dependencia a las PQRSD .....	16
4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno .....	18
4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno.....	18
4.1. Cálculo del Indicador .....	21
5. CONCLUSIONES.....	21





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

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

La base para este análisis es todo el universo de PQRSD que recibió la CVP a través de sus diferentes canales de atención durante el mes de junio y julio de 2019.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio de los términos de Ley, la fecha en la cual las PQRSD quedaron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha ([www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)), atendiendo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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

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





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

## 2. METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en los meses de junio y julio 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 revisando 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 julio, y las que tenían vencimiento en el(los) mes(es) anterior(es) (junio 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.

Página 4 de 23

Código: 208-SC-Ft-04  
Versión: 2  
Vigente: 19/06/2019

Calle 34 N° 13-30  
Código Postal : 110231 Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[solutorio@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:solutorio@cajaviviendapopular.gov.co)



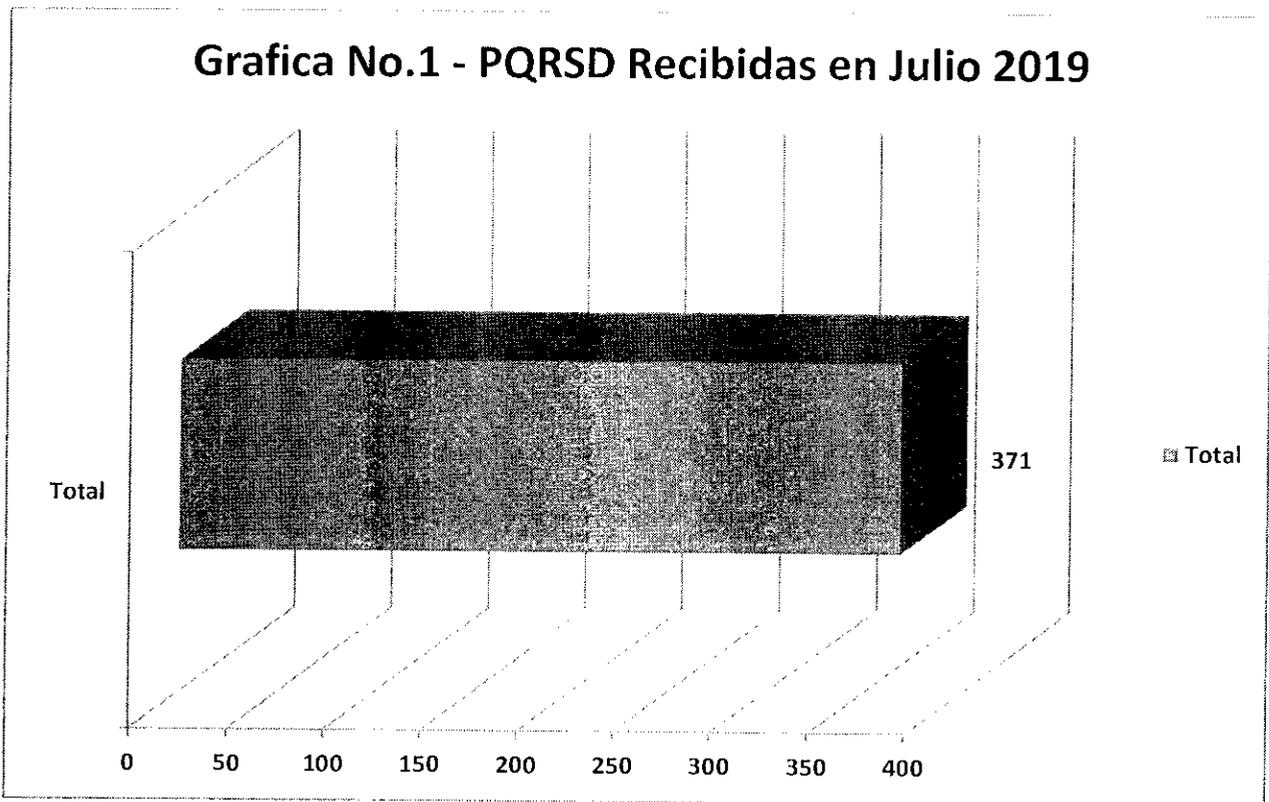
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



### 3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE JULIO

#### 3.1. Número de PQRSD Recibidas

Durante julio del 2019 se recibieron 371 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 47,98% (178) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 52,02% (193) PQRSD. Existiendo un incremento en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (junio con 259), del 43,24%; las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.



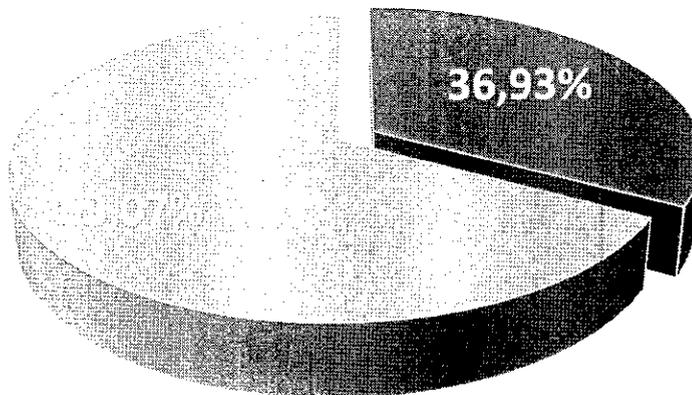
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las recibidas en julio, 137 (36,93%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 234 (63,07%) 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).



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

## Grafica No. 2 - Total PQRSD Solucionar en Julio



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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

A las 137 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de julio, se deben incorporar ocho (8) que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (mayo y junio). En tal sentido, tenemos un total de 145 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de julio.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para julio se dio solución a 340 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN JULIO				
PQRSD	MES DE VENCIMIENTO			
	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Perentorias Solucionadas Oportunamente	0	230	0	230
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	8	29	0	37
Solucionadas Anticipadamente	0	0	73	73
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>259</b>	<b>73</b>	<b>340</b>

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



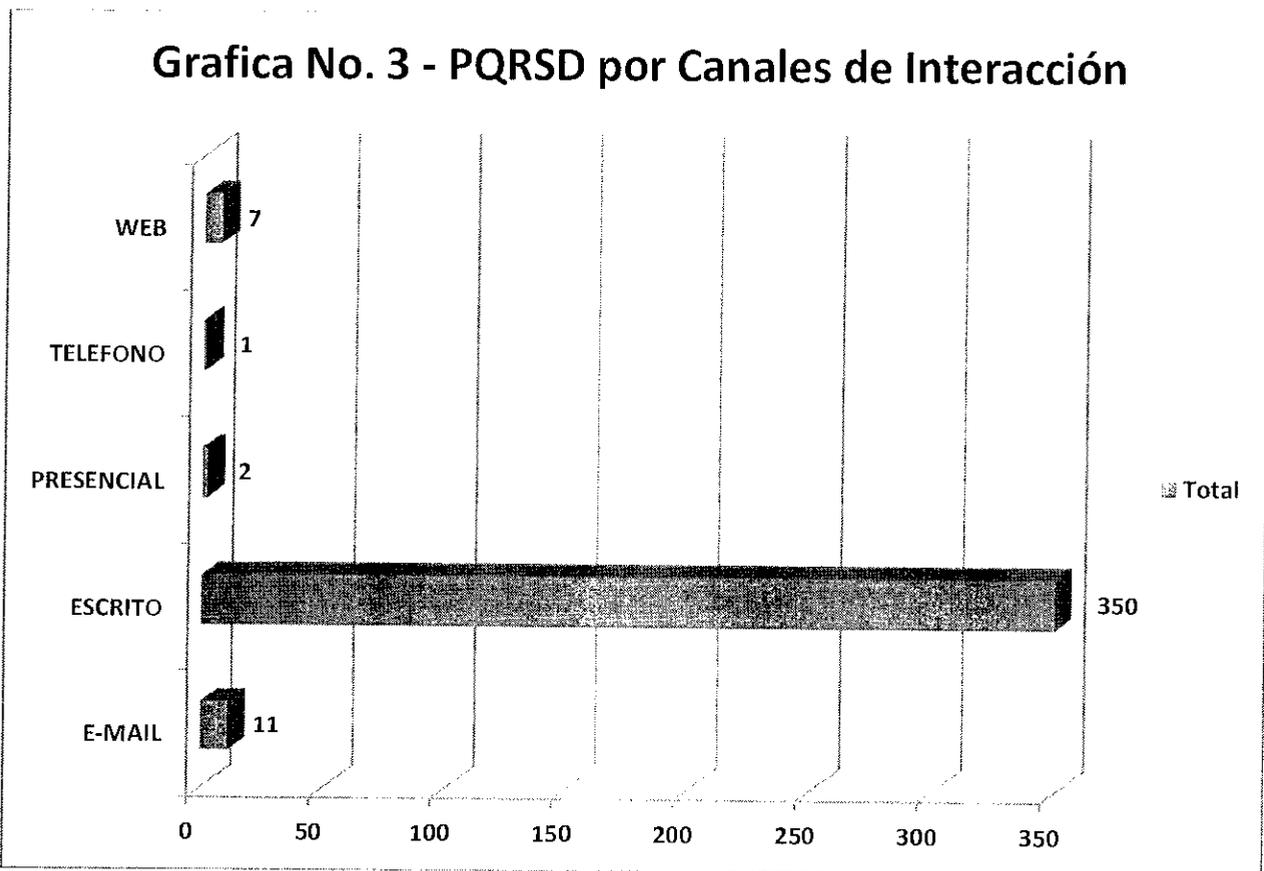


Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 91,24% (125) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (julio).

En el punto 4.5 “Análisis de las respuestas con cierre inoportuno” de este informe, analizaremos treinta y siete (37) 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 94,34% (350), E-mail con una participación del 2,96% (11) y canal Web con una participación del 1,89% (7).

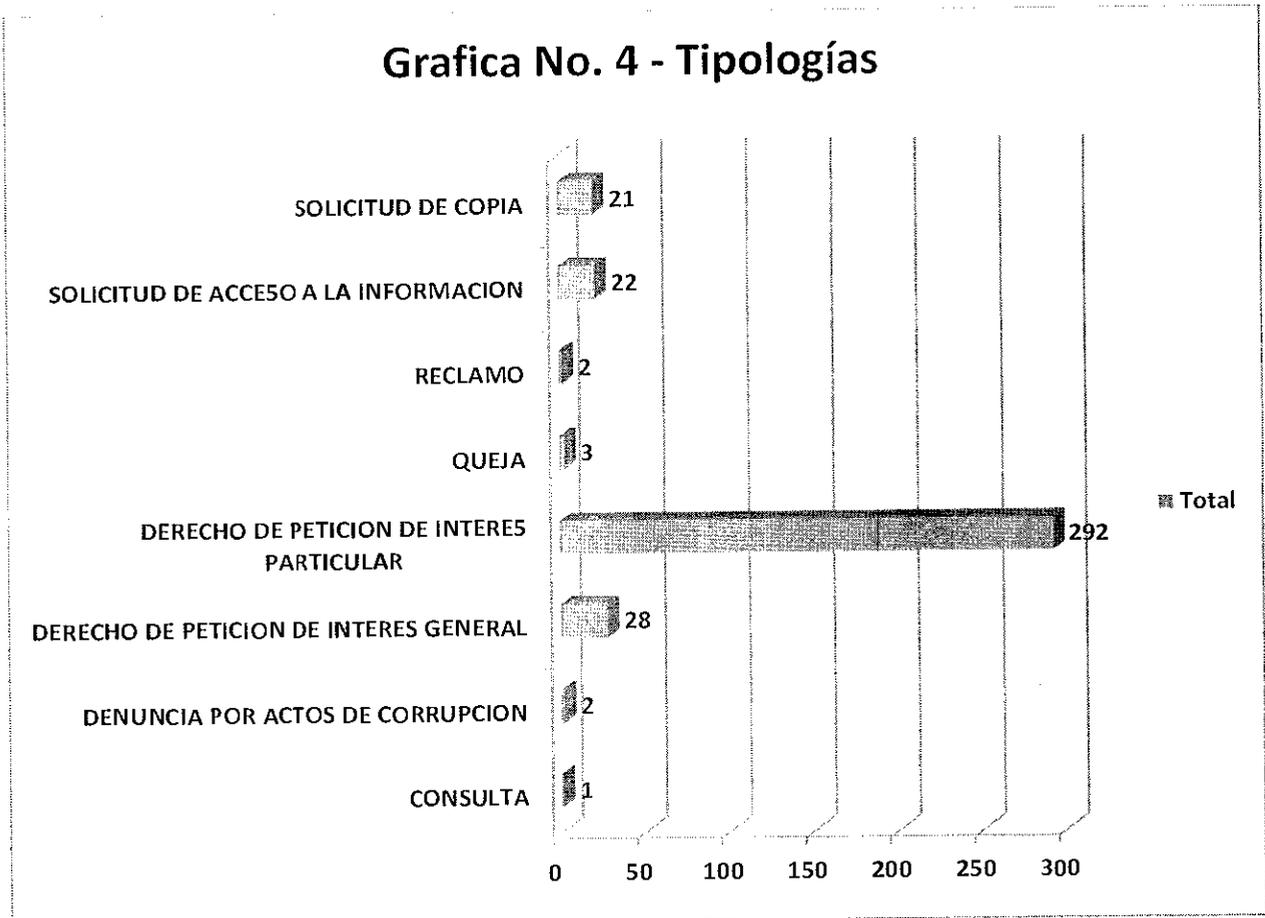


Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



### 3.3. Tipologías

Del total de PQRSD (371) recibidas en julio, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 78,71% (292), seguido de los Derechos de Petición de Interés General con una participación de 7,55% (28) y las Solicitudes de Acceso a la Información con un 5,93% (22).



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 22
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0



### 3.4. Subtemas Más Reiterados

Los subtemas más solicitados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos con un 37,47% (139) y Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 30,19% (112).

TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS		
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Asistencia técnica para licencia de construcción	17	4,58%
Atención y servicio a la ciudadanía	27	7,28%
Información interna y externa de la gestión	3	0,81%
Obras de intervención en mejoras de barrios	8	2,16%
Peticiones - entes de control	2	0,54%
Programa de reasentamientos humanos	139	37,47%
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	3	0,81%
Servicios o tramites de la entidad	3	0,81%
Subsidio para mejoramiento de vivienda	38	10,24%
Temas de contratación personal/recursos físicos	3	0,81%
Titulación predial en estratos 1 y 2	112	30,19%
Trámites administrativos	1	0,27%
Traslado a entidades distritales	2	0,54%
<b>SubTotal Subtemas</b>	<b>358</b>	<b>96,50%</b>
Otros Subtemas	13	3,50%
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>100,00%</b>

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 julio, cinco (5) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	%
IDIGER	1	20,00%





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

**TABLA No. 3 - PQRSD TRASMIGRADO POR NO COMPETENCIA**

ENTIDAD	TOTAL	%
JBB - Jardín Botánico	1	20,00%
Secretaria de ambiente	1	20,00%
Secretaria del hábitat	1	20,00%
Unidad administrativa especial cuerpo oficial bomberos Bogotá	1	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

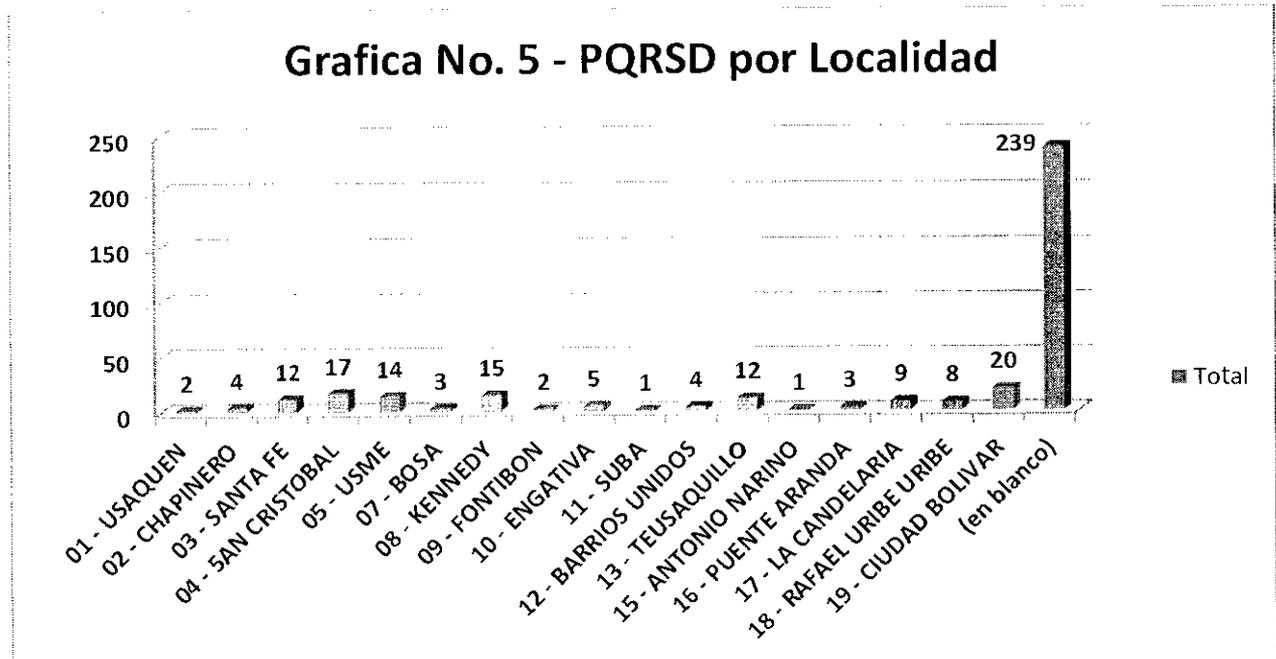
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

### 3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

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

### 3.7. Participación por Localidad

**Grafica No. 5 - PQRSD por Localidad**



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



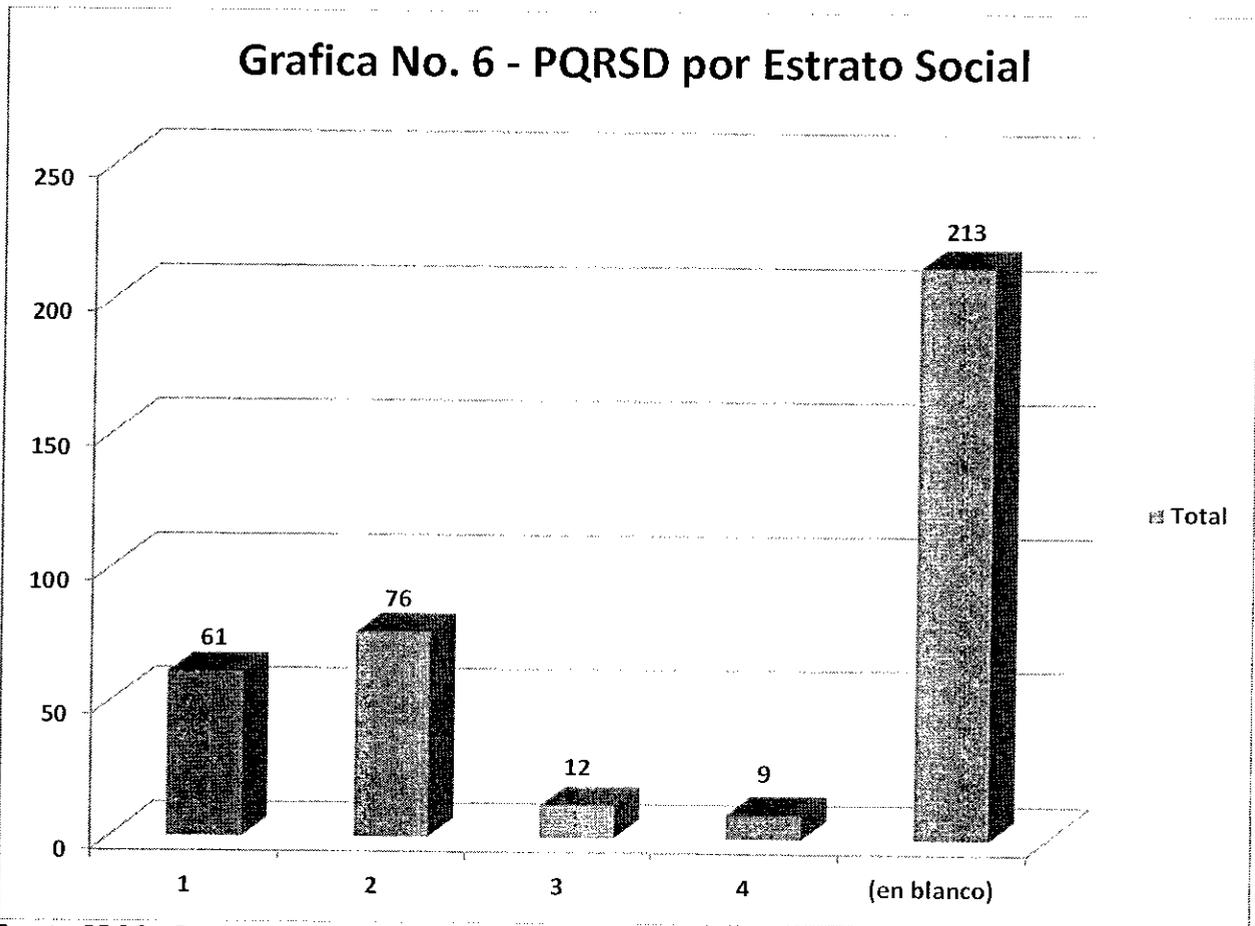


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

Como se pudo observar en la anterior grafica (No. 5 PQRSD por localidad), durante el mes de julio, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 371 PQRSD, demuestran que el 5,39% (20) provienen de la localidad de Ciudad Bolívar y el 4,58% (17) vienen de la localidad de San Cristóbal.

### 3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

Dentro de la información reportada en las 371 PQRSD interpuestas en el mes de julio, los estratos socioeconomico donde prevalecen con el 2 con un 20,49% (76) y el 1 con un 16,44% (61), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.

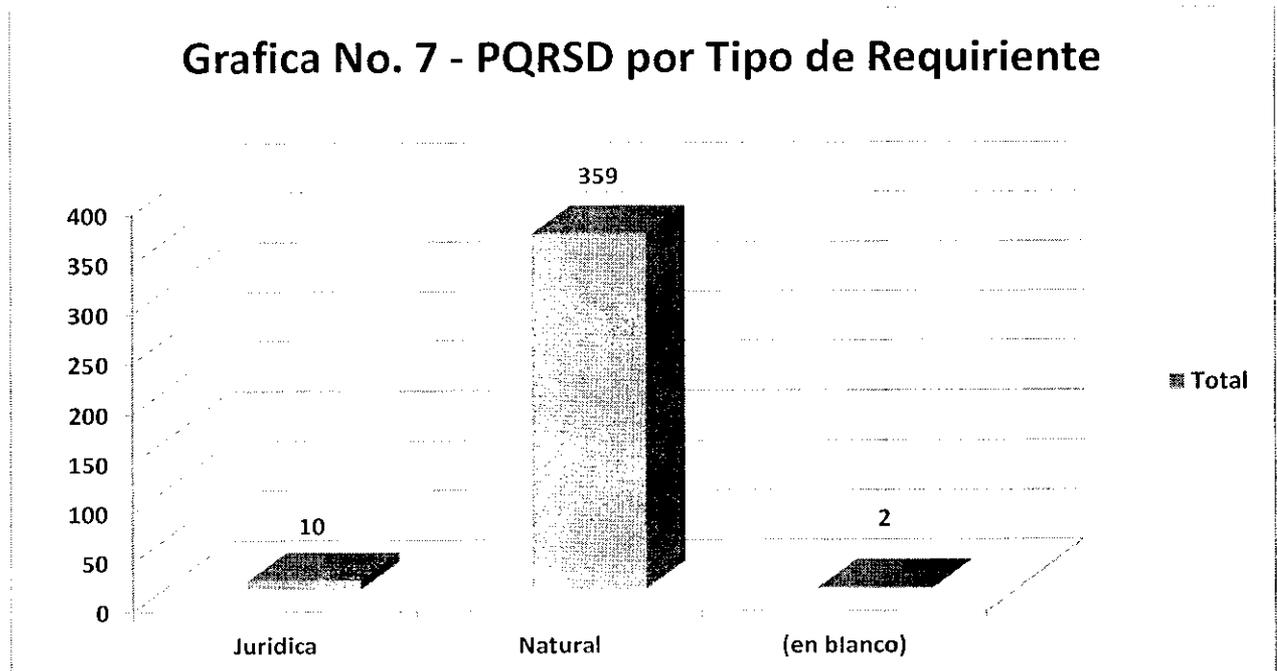




### 3.9. Tipo de Requiriente

De las 371 (100%) PQRSD interpuestas, el 96,77% (359) son personas naturales y el 2,70% (10) son personas jurídicas.

**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. 8 - CANTIDAD DE REQUIRIENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	2	0,54%
Identificado	369	99,46%
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



### 3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía

- a) Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.

**R/ta:** Para el mes de julio la entidad recibió tres (3) Quejas y dos (2) Reclamos, relacionadas a continuación:

No. PQRSD SDQS	Tipo de PQRSD
1602352019	QUEJA
1659282019	QUEJA
1753592019	QUEJA
1642602019	RECLAMO
1820362019	RECLAMO

La entidad no generó recomendaciones sobre los trámites y servicios ya que las quejas y reclamos, no estaban relacionadas con estos temas.

- b) Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

**R/ta:** Para el mes de julio, la CVP recibió de un particular un Derecho De Petición De Interés Particular, relacionado una recomendación dirigida a mejorar el servicio que preste la Caja de Vivienda Popular.

No. PQRSD SDQS	Asunto:
1568102019	Derecho De Petición Solicitud De Inclusión En La Base De Datos De Medios Comunitarios Alternativos Para Que Podamos Ofertar Los Servicios De Esta Entidad

- c) Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

**R/ta:** Para el mes de julio la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

- d) Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

**R/ta:** Para el mes de julio la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles



#### 4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE JULIO

##### 4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 371 (100%) PQRSD recibidas en julio, el 137 (36,93%) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo en la cual fueron recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 91,24% (125) de ellas.

De las anteriores 125 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, el 88,00% (110) se solucionaron de manera oportuna y tan solo el 12% (15) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En total, de las recibidas en julio (371), se solucionaron 198 (53,37%) PQRSD. De las cuales 110 (55,56%) se solucionaron de manera oportuna, 15 (7,58%) de manera inoportuna y 73 (36,87%) se respondieron de manera 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 por el volumen de PQRSD recibidas versus las Solucionadas, la Dirección de urbanizaciones y titulación fue la dependencia con mejor porcentaje de respuesta, con un 69,44% (75). De las cuales el 97,33 % (73) fueron solucionadas oportunamente y tan solo él 2,6 7% (2) por fuera de 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)	NUMERO DE PQRSD GERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Dirección de reasentamientos humanos	148	63	42,57%
Dirección de urbanizaciones y titulación	108	75	69,44%
Dirección de mejoramiento de vivienda	69	33	47,83%
Dirección de mejoramiento de barrios	15	5	33,33%
Subdirección financiera	12	9	75,00%
Dirección de gestión corporativa y cid	7	3	42,86%

<sup>1</sup> Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en julio y que tenían fecha imperativa de solución en el mismo mes.

<sup>2</sup> Aquí se relacionan las PQRSD que se solucionaron en el mismo mes de presentación.



**TABLA No. 5 – PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERIODO ACTUAL**

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1)	NÚMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)	PORCENTAJE ((2) / (1) * 100)
Dirección Jurídica	3	1	33,33%
Subdirección administrativa	3	3	100,00%
Área de servicio a la ciudadanía	2	2	100,00%
Oficina asesora de comunicaciones	2	2	100,00%
Dirección General	1	1	100,00%
Oficina asesora de planeación	1	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>198</b>	<b>53,37%</b>

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Del (los) periodo(s) anterior(es) (mayo y junio), se tienen 144 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en julio. De estas, 120 (83,33%) se solucionaron de manera oportuna, 22 (15,28%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley. Y tan solo 2 (1,39%) no fueron solucionadas al finalizar el corte del presente periodo de análisis.

**TABLA No. 6 - PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN LOS PERIODO(S) ANTERIOR**

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	NÚMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQ. CERRADO POR DEPENDENCIA / TOTAL GENERAL
Dirección de reasentamientos humanos	78	78	100,00%
Dirección de urbanizaciones y titulación	36	36	100,00%
Dirección de mejoramiento de vivienda	15	13	86,67%
Dirección de mejoramiento de barrios	9	9	100,00%
Oficina Asesora de Planeación	2	2	100,00%
Subdirección financiera	1	1	100,00%
Dirección de gestión corporativa y cid	1	1	100,00%





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

TABLA No. 6 - PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN LOS PERÍODO(S) ANTERIOR			
DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQ. CERRADO POR DEPENDENCIA / TOTAL GENERAL
Subdirección administrativa	1	1	100,00%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>142</b>	<b>98,61%</b>

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Como podemos observar en la anterior tabla (No. 6), las nueve (9) áreas o dependencias que atendieron las PQRSD, obtuvieron un porcentaje de respuesta del 98,61%.

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

Para el mes de julio del 2019, el promedio de días para dar respuestas a las 340 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 9,64 días hábiles promedio, siendo este valor inferior al del mes inmediatamente anterior (julio), el cual se ubicó en 13,40 días hábiles promedio.

TABLA No. 7 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABILES							
DEPENDENCIA	TIPOLOGIA						
	DEPENENCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (10 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 días hábiles)	QUEJIA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 días hábiles)
							PROMEDIO X DEPENDENCIA
Área de servicio a la ciudadanía		0,00	0,00				0,00
Dirección de gestión corporativa y cid			6,67	6,00			6,33

Página 16 de 23

Código: 208-SC-Ft-04  
Versión: 2  
Vigente: 19/06/2019

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105694  
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							PROMEDIO X DEPENDENCIA
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (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 mejoramiento de barrios		8,67	<b>18,67</b>	14,00		9,00		12,58
Dirección de mejoramiento de vivienda		6,00	11,36			6,00		7,79
Dirección de reasentamientos humanos	10,00	10,00	11,93	10,50	<b>18,00</b>	<b>13,00</b>	5,40	11,26
Dirección de urbanizaciones y titulación		12,00	6,40	9,00		8,00	5,75	8,23
Oficina asesora de comunicaciones			<b>19,00</b>			9,50		14,25
Oficina asesora de planeación						6,67		6,67
Subdirección administrativa			10,50			4,50		7,50
Subdirección financiera			2,75				7,00	4,88
Dirección general			8,00					8,00
Dirección jurídica		15,00						15,00
<b>TOTAL</b>	10,00	10,33	10,59	9,88	<b>18,00</b>	8,10	6,05	9,64

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Ahora bien, podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 3,93 días hábiles promedio en la gestión de las 340 PQRSD para este mes de análisis; lo que representa que utilizo 9,64 días hábiles promedio, frente al límite promedio máximo de 13,57 días hábiles, que poseía.

De igual manera se identifica que, por el volumen de respuestas, la Dirección De Reasentamientos Humanos fue la de mejor desempeño en la solución de sus PQRSD



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

obteniendo un promedio de 11,26 días hábiles, de los 13,57 días hábiles máximos que poseía, para las 141 PQRSD solucionadas.

Para este mes la tipología de PQRSD que alcanzo un mayor ahorro en días fue la “Derecho de Petición de Interés Particular” con una eficiencia del 29,42% (10,59 días hábiles), frente al límite de 15 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología de “Reclamo” ya que se dio respuesta utilizando el 120,00% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 18 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

#### 4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 340 (100%) PQRSD solucionadas en julio, 303 (89,12%) fueron solucionadas oportunamente, incluyendo las 73 que se solucionaron de manera anticipada. Y la tipología más gestionada fueron los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un total de 255 (84,16%); y la dependencia que más gestiona las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 113 (37,29%).

#### 4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para julio de 2019, se identificaron que 51 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales debían ser solucionadas 8 (15,69%) en el mes de junio y 43 (84,31%) en el mes de julio.

La siguiente tabla (No.8 Cierre Inoportuno De Las PQRSD) nos permite identificar que las 51 PQRSD con respuesta inoportuna, excedieron el límite de tiempo determinados por la ley en más de un 130,41% en promedio. Ya que se utilizó 17,97 días hábiles promedio de los 13,78 días hábiles máximo promedio que permite la ley. Para este calculo no se tuvo en cuenta 14 PQRSD que a la fecha de corte del presente informe no se habían solucionado.

De igual manera podemos establecer que frente al mes inmediatamente anterior (junio), se incrementaron las PQRSD solucionadas inoportunamente, pasando de 45 a 51. Lo anterior representa un incremento del 113,33%.

Código: 208-SC-Ft-04  
Versión: 2  
Vigente: 19/06/2019

Calle 34 N° 13-30  
Código Postal: 110231 Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105084  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[solucion@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:solucion@cajaviviendapopular.gov.co)





**TABLA No. 3 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición <sup>3</sup>	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	30/05/2019	1288092019	DRH	DPIP	15	21/06/2019	5/07/2019	23
2	31/05/2019	1303012019	DRH	DPIP	15	25/06/2019	5/07/2019	22
3	31/05/2019	1302942019	DRH	DPIP	15	25/06/2019	5/07/2019	22
4	31/05/2019	1302852019	DRH	DPIP	15	25/06/2019	5/07/2019	22
5	6/06/2019	1337862019	DRH	R	15	28/06/2019	4/07/2019	18
6	6/06/2019	1333592019	DRH	DPIP	15	28/06/2019	15/07/2019	25
7	10/06/2019	1365062019	DRH	DPIP	15	3/07/2019	4/07/2019	16
8	10/06/2019	1362882019	DRH	SAI	10	25/06/2019	15/07/2019	23
9	10/06/2019	1360842019	DRH	DPIP	15	3/07/2019	5/07/2019	17
10	10/06/2019	1360372019	DMV	DPIP	15	3/07/2019	8/07/2019	18
11	11/06/2019	1375542019	DRH	DPIP	15	4/07/2019	5/07/2019	16
12	12/06/2019	1390652019	DMB	SAI	10	27/06/2019	5/07/2019	15
13	17/06/2019	1432172019	DRH	DPIG	15	10/07/2019	11/07/2019	16
14	17/06/2019	1425682019	DRH	DPIP	15	10/07/2019	15/07/2019	18
15	18/06/2019	1450882019	DMB	DPIP	15	11/07/2019	25/07/2019	25
16	19/06/2019	1464762019	DMV	DPIP	15	12/07/2019	17/07/2019	18
17	21/06/2019	1488132019	DRH	SAI	10	9/07/2019	15/07/2019	14
18	22/06/2019	1495232019	DMV	DPIP	15	16/07/2019	30/07/2019	25
19	23/06/2019	1497112019	DMV	DPIG	15	16/07/2019	No en julio	n/a
20	25/06/2019	1509222019	DMB	DPIP	15	17/07/2019	25/07/2019	21

<sup>3</sup> Las convenciones para la Dependencias son: ACI: Asesor de Control Interno, ASC: Área de Servicio al Ciudadano, DGC-CID: Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, DJ: Dirección Jurídica, DMB: Dirección de Mejoramiento de Barrios, DRH: Dirección de Reasentamientos Humanos, DUT: Dirección de Urbanizaciones y Titulación, OT: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, SADM: Subdirección Administrativa.

<sup>4</sup> 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





TABLA No. 8 - CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha Ingreso	Numero petición PQRS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
21	26/06/2019	1520082019	DRH	DPIP	15	18/07/2019	29/07/2019	22
22	27/06/2019	1538882019	DMV	DPIP	15	19/07/2019	No en julio	n/a
23	27/06/2019	1537522019	DRH	DPIP	15	19/07/2019	29/07/2019	21
24	28/06/2019	1545322019	DRH	SAI	10	15/07/2019	29/07/2019	20
25	2/07/2019	1568632019	DRH	DPIP	15	23/07/2019	29/07/2019	19
26	2/07/2019	1568102019	OAC	DPIP	15	23/07/2019	29/07/2019	19
27	3/07/2019	1578452019	DRH	DPIP	15	24/07/2019	30/07/2019	19
28	4/07/2019	1590072019	DUT	DPIP	15	25/07/2019	No en julio	n/a
29	4/07/2019	1589222019	DRH	DPIP	15	25/07/2019	29/07/2019	17
30	4/07/2019	1585352019	DRH	DPIP	15	25/07/2019	29/07/2019	17
31	5/07/2019	1600492019	DRH	DPIP	15	26/07/2019	29/07/2019	16
32	5/07/2019	1598922019	DRH	DPIP	15	26/07/2019	No en julio	n/a
33	8/07/2019	1616832019	DUT	DPIP	15	29/07/2019	30/07/2019	16
34	8/07/2019	1613982019	DUT	DPIP	15	29/07/2019	30/07/2019	16
35	9/07/2019	1630482019	DMB	DPIG	15	30/07/2019	No en julio	n/a
36	9/07/2019	1630312019	DRH	DPIP	15	30/07/2019	31/07/2019	16
37	9/07/2019	1626262019	DJ	DPIP	15	30/07/2019	No en julio	n/a
38	9/07/2019	1626202019	DRH	DPIP	15	30/07/2019	31/07/2019	16
39	9/07/2019	1626092019	DJ	DPIP	15	30/07/2019	No en julio	n/a
40	10/07/2019	1643882019	DMV	DPIP	15	31/07/2019	No en julio	n/a
41	10/07/2019	1642602019	DRH	R	15	31/07/2019	No en julio	n/a
42	10/07/2019	1640442019	DRH	DPIP	15	31/07/2019	No en julio	n/a
43	10/07/2019	1640422019	DMV	DPIP	15	31/07/2019	No en julio	n/a
44	10/07/2019	1635442019	DRH	DPIP	15	31/07/2019	No en julio	n/a
45	10/07/2019	1634312019	DRH	DPIP	15	31/07/2019	No en julio	n/a
46	12/07/2019	1664952019	DRH	SC	10	26/07/2019	30/07/2019	12





TABLA No. 8 - CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD								
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
47	12/07/2019	1661892019	DRH	SAI	10	26/07/2019	30/07/2019	12
48	12/07/2019	1660222019	DRH	SAI	10	26/07/2019	29/07/2019	11
49	12/07/2019	1659752019	DRH	SAI	10	26/07/2019	29/07/2019	11
50	12/07/2019	1659542019	DRH	SAI	10	26/07/2019	29/07/2019	11
51	17/07/2019	1704712019	DRH	SC	10	31/07/2019	No en julio	n/a

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

#### 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	FORMULA	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	$((340) / (145)) \times 100$	234,48%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 195 PQRSD más de las que se tenían contempladas.

## 5. CONCLUSIONES

La tipología de mayor eficiencia en la gestión de su respuesta fue los "Derechos de Petición de Interés Particular" con un 29,42% de ahorro, lo que representa 4,41 días hábiles promedios ahorrados, de los 15 días hábiles máximos que permite la Ley. Y la





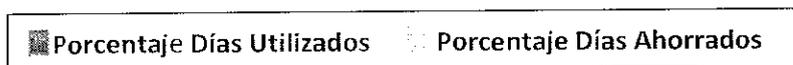
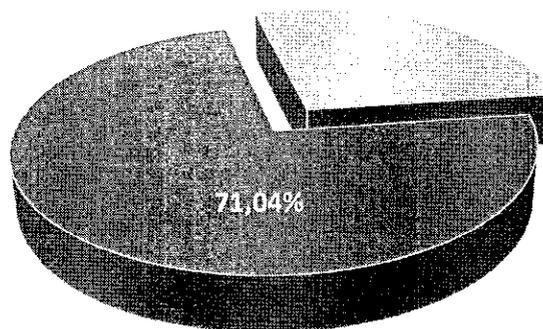
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

“Reclamo” fue la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, empleando el 120,00% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 18 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

TABLA No. 10 - TIEMPOS LÍMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA			
TIPOLOGÍA	PROMEDIO DÍAS UTILIZADOS (HÁBILES) (1)	MÁXIMO DE DÍAS (HÁBILES) (2)	PORCENTAJE DE EFICACIA ((1) / (2) * 100)
Denuncia por actos de corrupción	10,00	15,00	66,67%
Derecho de petición de interés general	10,33	15,00	68,89%
Derecho de petición de interés particular	10,59	15,00	70,58%
Queja	9,88	15,00	65,83%
Reclamo	18,00	15,00	120,00%
Solicitud de acceso a la información	8,10	10,00	80,95%
Solicitud de copia	6,05	10,00	60,50%
<b>TOTAL</b>	<b>9,64</b>	<b>13,57</b>	<b>71,04%</b>

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

### Grafica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano





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

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de julio la entidad utilizó 9,64 días hábiles promedio para dar respuesta a las 340 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 28,96%, como se puede ver en la anterior gráfica (No. 8 Porcentaje de Días Utilizados).

Las doce (12) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 340 PQRSD para el mes de julio ahorraron en promedio 3,93 días hábiles promedio.

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

Código: 208-SC-Ft-04  
Versión: 2  
Vigente: 19/06/2019

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

