



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

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRS

Periodo: 01 al 30 de noviembre de 2019

Bogotá D.C., 13 de diciembre de 2019

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

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



Página 1 de 24

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	4
2. METODOLOGÍA.....	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE	5
3.1. Número 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
3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía.....	12
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE NOVIEMBRE	13
4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual	13
4.2. PQRSD Cerradas Presentadas en los Período(s) Anterior(es).....	14
4.3. Cálculo 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	22
5. CONCLUSIONES.....	22



[Firma manuscrita]



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 noviembre y que tenían fecha de cierre en él mismo mes, además de las que se interpusieron en el(los) mes(es) anterior(es) (septiembre y octubre) 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 septiembre, octubre y noviembre 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), 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: 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



Página 3 de 24

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

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



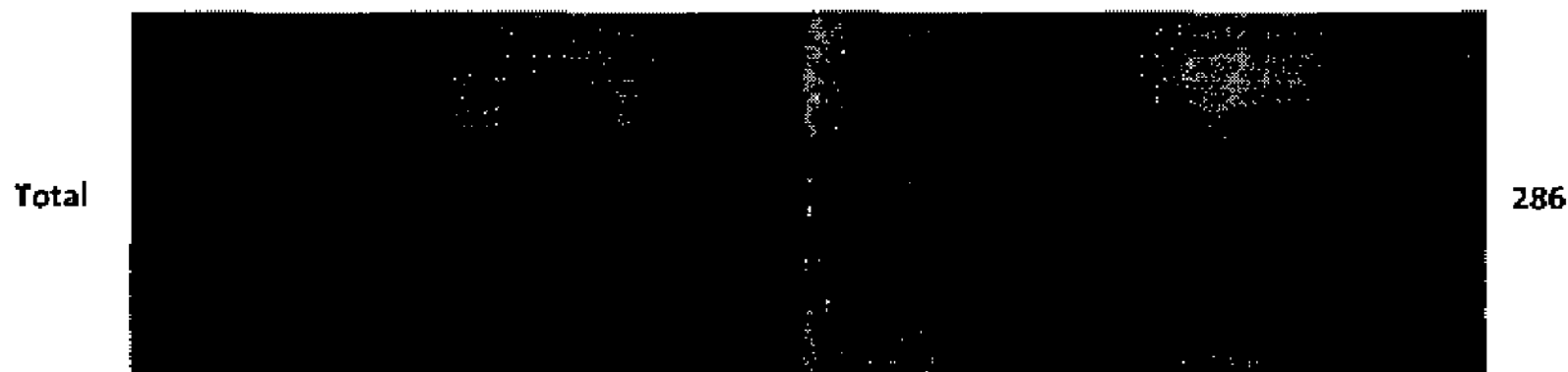


3. GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE

3.1. Número de PQRSD Recibidas

Durante noviembre del 2019 se recibieron 286 (100%) PQRSD (ver Gráfica No. 1), el 59,44% (170) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 40,56% (116) PQRSD. Existiendo una reducción en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (octubre con 447), del %36,02; las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

Gráfica No.1 - PQRSD Recibidas en Noviembre 2019



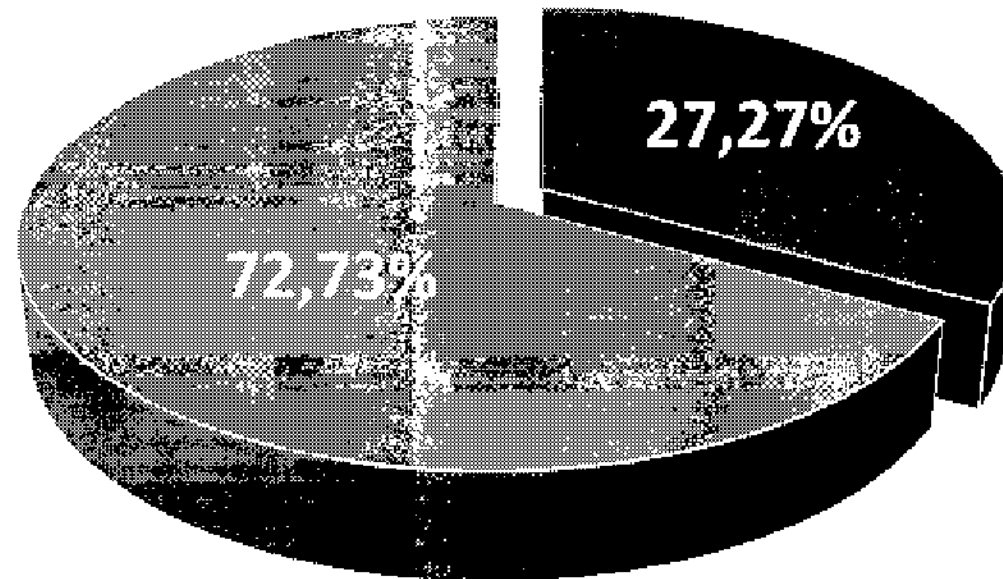
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las recibidas en noviembre, 78 (27,27%) PQRSD la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 208 (72,73%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no pudieran haber sido solucionadas en este mes. (Ver Gráfica No. 2).





Gráfica No. 2 - Total PQRSD Solucionar en Noviembre



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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

A las 78 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de noviembre, se deben incorporar 248 que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (septiembre y octubre). En tal sentido, tenemos un total de 326 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de noviembre.

Para el mes de noviembre se dio solución a 334 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN NOVIEMBRE					
PQRSD	MES DE VENCIMIENTO				
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Perentorias Solucionadas Oportunamente	0	0	204	0	204
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	1	31	67	0	99
Solucionadas Anticipadamente	0	0	0	31	31
TOTAL	1	31	271	31	334

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



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

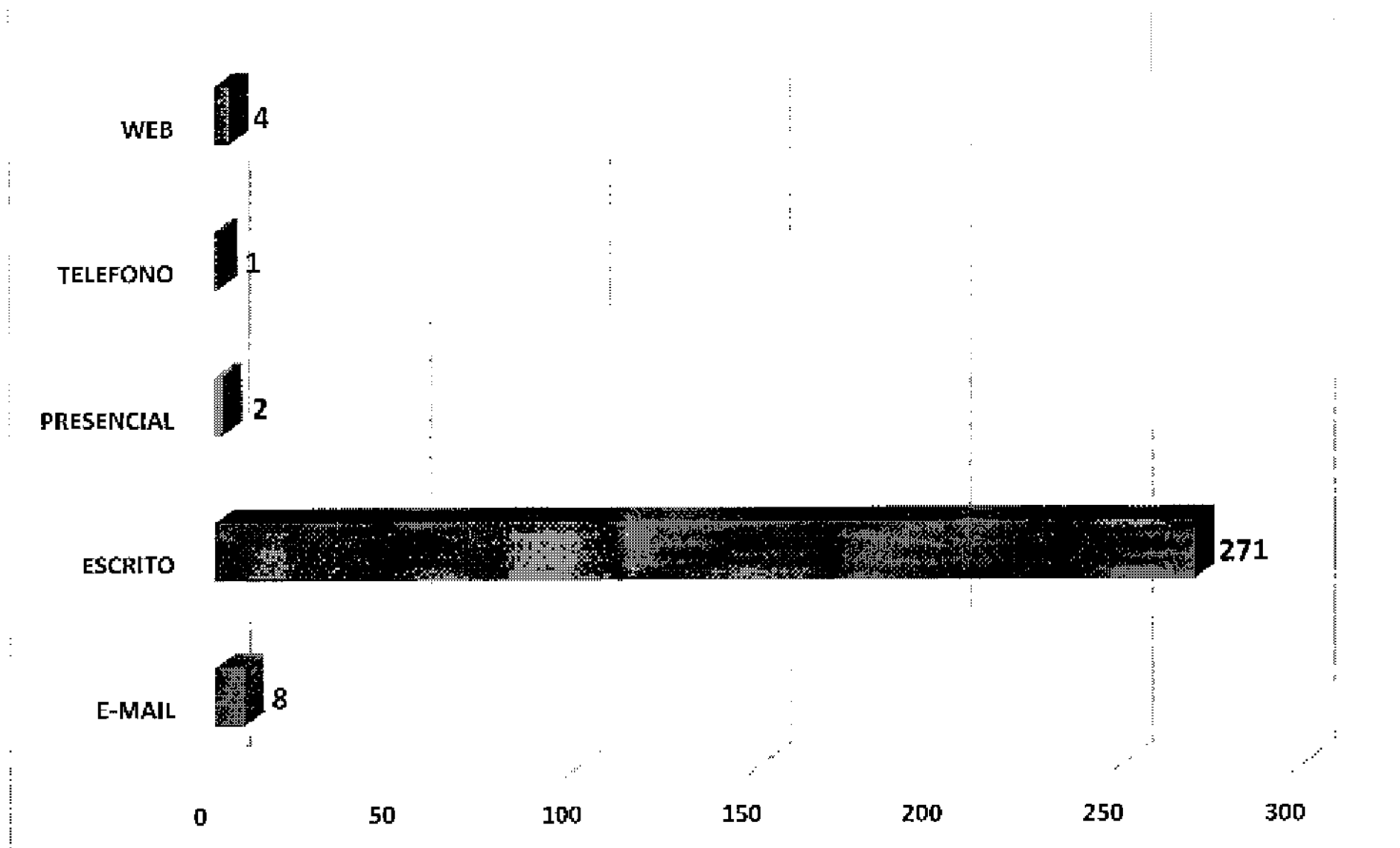
Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 80,77% (63) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (noviembre).

En el punto 4.5 "Análisis de las respuestas con cierre inoportuno" de este informe, analizaremos noventa y nueve (99) 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 94,75% (271), el E-Mail con una participación del 2,80% (8) y canal Web con una participación del 1,40% (4).

Gráfica No. 3 - PQRSD por Canales de Interacción



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



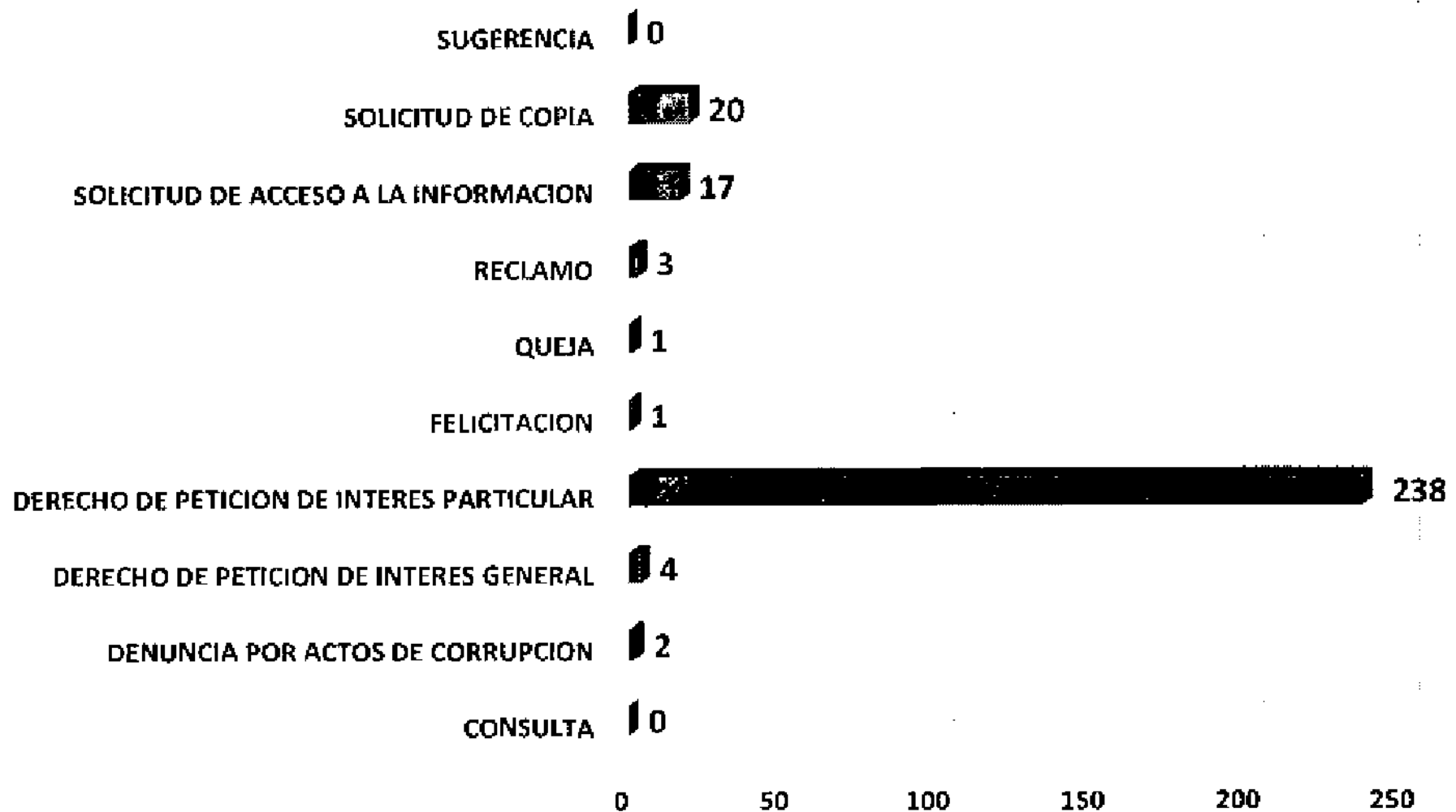


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

3.3. Tipologías

Del total de PQRSD (286) recibidas en noviembre, el *Derecho de Petición de Interés Particular* fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 83,22% (238), seguido de las *Solicitudes de Copia* con una participación de 6,99% (20) y las *Solicitudes de Acceso a la Información* con un 5,94% (17).

Gráfica No. 4 - Tipologías



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las solicitudes de información recibidas por la Entidad:

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

Código: 208-SC-FI-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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



3.4. Subtemas Más Reiterados

Los subtemas más solicitados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos con un 30,25% (114) y Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 30,13% (112).

TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS		
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Asistencia técnica para licencia de construcción	22	5,84
Atención y servicio a la ciudadanía	23	6,10
Disponibilidad de servicio	3	0,80
Información interna y externa de la gestión	1	0,27
Obras de intervención en mejoras de barrios	4	1,06
Peticiones - entes de control	1	0,27
Programa de reasentamientos humanos	114	30,24
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	15	3,98
Servicios o tramites de la entidad	3	0,80
Subsidio para mejoramiento de vivienda	74	19,63
Temas de contratación personal/recursos físicos	4	1,06
Titulación predial en estratos 1 y 2	112	29,71
Trámites administrativos	1	0,27
TOTAL	377	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 noviembre, doce (12) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaría del hábitat	9	75,00
ERU – empresa de renovación y desarrollo urbano	1	8,33
Secretaría de planeación	1	8,33
Veeduría distrital	1	8,34
TOTAL	12	100,00

Fuente: SOQS - Servicio al Ciudadano



[Handwritten signature]

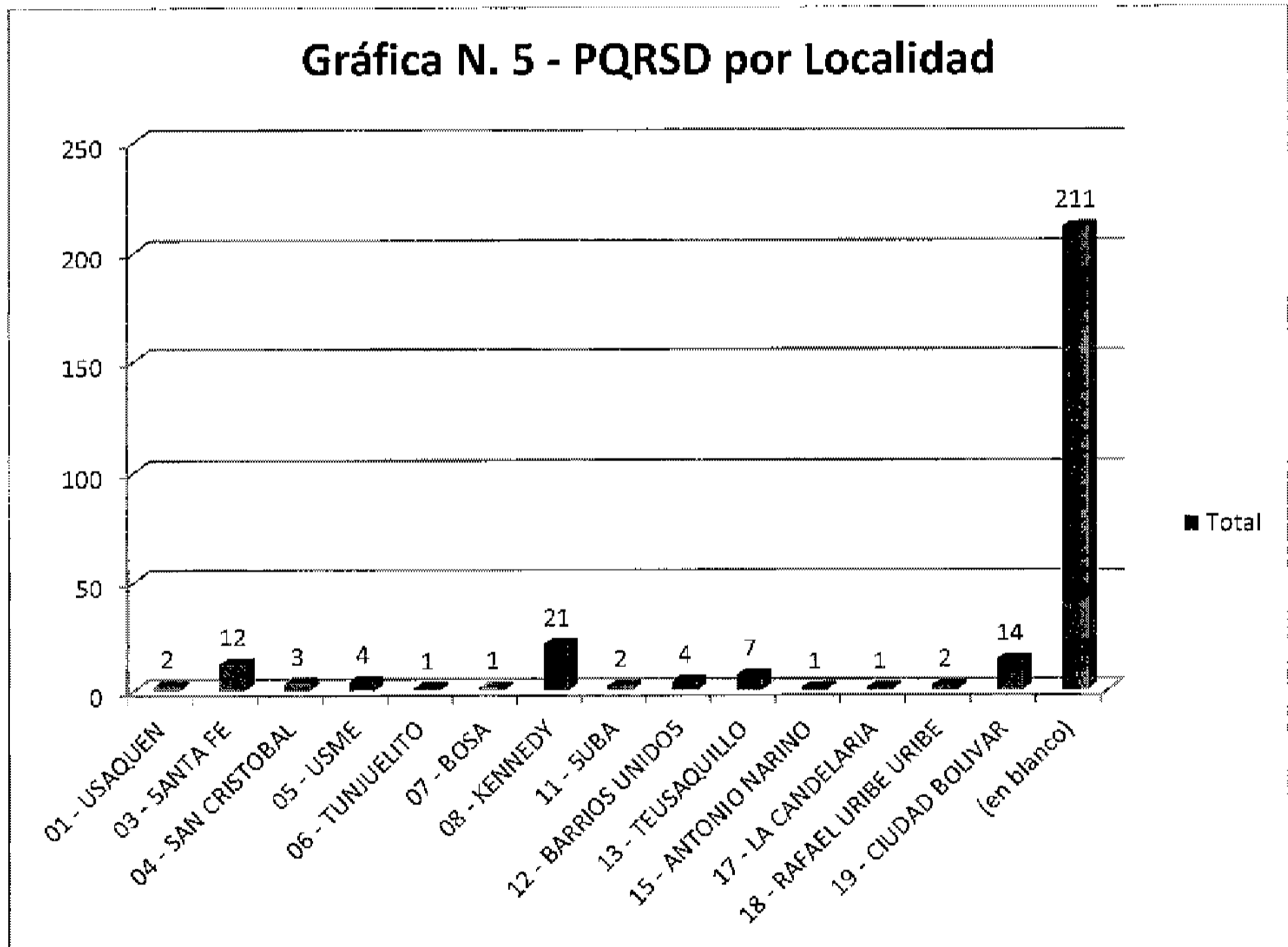


3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

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

3.7. Participación por Localidad

Durante el mes de noviembre, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 286 PQRSD, demuestran que el 7,34% (21) provienen de la localidad de Kennedy y el 4,89% (14) vienen de la localidad de Ciudad Bolívar.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

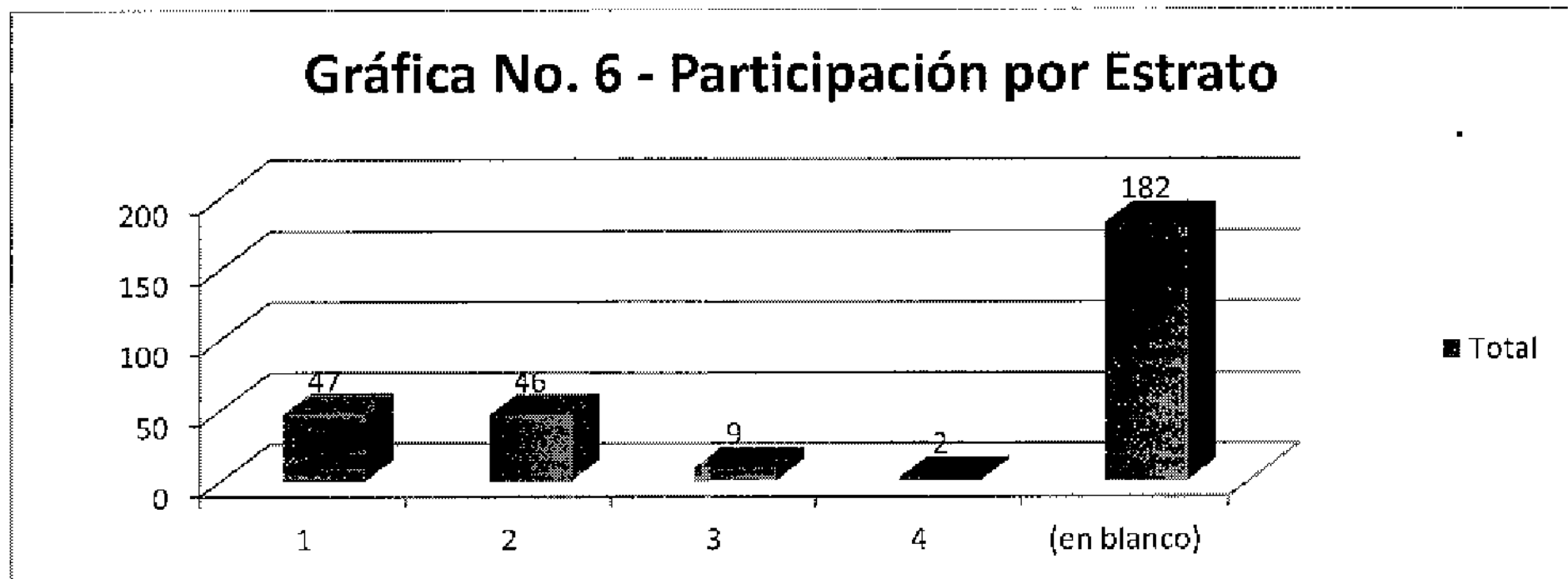


[Firma manuscrita]



3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

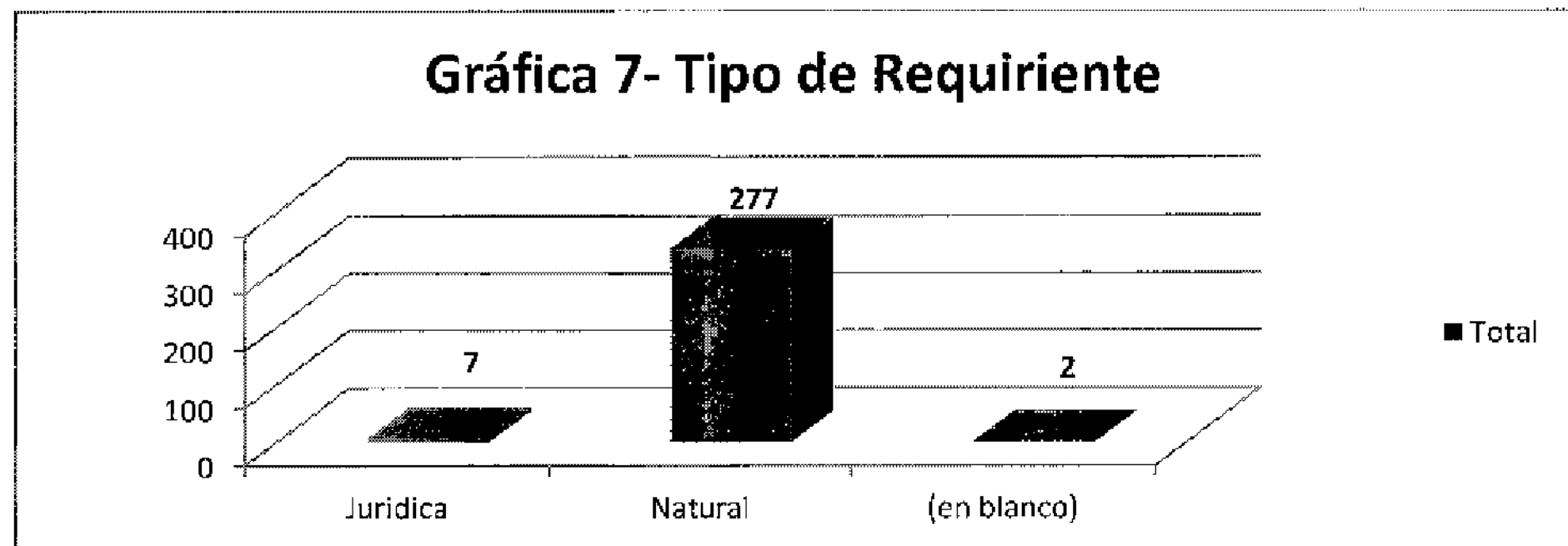
Dentro de la información reportada en las 286 PQRSD interpuestas en el mes de noviembre, los estratos socioeconomicos donde prevalecen el estrato 1 con un 16,43% (47) y el estrato 2 con un 16,08% (46), los cuales corresponden al grupo objetivo de la entidad.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.9. Tipo de Requiriente

De las 286 (100%) PQRSD interpuestas, el 96,85% (277) son personas naturales y el 2,45% (7) son personas jurídicas.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



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

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
Identificado	284	99,30
Anónimo	2	0,70
TOTAL	286	100,00

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 noviembre la entidad no genero recomendaciones sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas o reclamos.

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

R/ta: Para el mes de noviembre, la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Caja de Vivienda Popular.

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

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



Handwritten signature



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

4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 286 (100%) PQRSD recibidas en noviembre, 78 (27,27%) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo en la cual fueron recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 80,77% (63) de ellas.

De las anteriores 63 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, el 82,54% (52) se solucionaron de manera oportuna y tan solo el 17,46% (11) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley. Y de manera anticipada, así la fecha de respuesta determinara que su solución debería ser en el(los) siguiente(s) mes(es), se solucionaron 30.

En la siguiente tabla (No. 5), podemos observar que por el volumen de PQRSD recibidas para solucionar dentro del mismo mes de presentación versus las Solucionadas, la Dirección de urbanizaciones y titulación fue la dependencia con mejor porcentaje de respuesta, con un 145,16% (45) y todas fueron solucionadas oportunamente.

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 urbanizaciones y titulación	31	45	145,16
Dirección de reasentamientos humanos	28	22	78,57
Dirección de mejoramiento de vivienda	11	12	109,09
Área de Servicio a la Ciudadanía	2	7	350
Dirección de mejoramiento de barrios	2	3	150
Subdirección financiera	2	2	100
Dirección Jurídica	1	1	100
Dirección de Gestión Corporativa	0	1	100

¹ Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en noviembre 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.



[Firma manuscrita]



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)
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0
TOTAL	78	93	119,23

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Del (los) periodo(s) anterior(es) (septiembre y octubre), se tienen 248 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en noviembre. Las cuales en su totalidad fueron solucionadas por fuera de los términos que establecer la Ley.

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	102	100	98,04
Dirección de urbanizaciones y titulación	74	73	98,65
Área de Servicio a la Ciudadanía	5	5	100,00
Dirección de mejoramiento de vivienda	47	47	100,00
Dirección Jurídica	8	8	100,00
Dirección de mejoramiento de barrios	7	5	71,43
Dirección de gestión corporativa y cid	2	2	100,00
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	100,00
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0,00
TOTAL	248	241	97,18

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Handwritten signature and initials



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 97,18%.

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

Para el mes de noviembre del 2019, el promedio de días para dar respuestas a las 334 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 10,56 días hábiles promedio, siendo este valor levemente superior al del mes inmediatamente anterior (octubre), el cual se ubicó en 10,41 días hábiles promedio.

Ahora bien, podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 5,00 días hábiles promedio en la gestión de las 334 PQRSD para este mes de análisis; lo que representa que utilizo 10,56 días hábiles promedio, frente al límite promedio máximo de 15,56 días hábiles, que poseía.

De igual manera se identifica que, por el volumen de respuestas, la Dirección De Urbanización y Titulación fue la de mejor desempeño en la solución de sus PQRSD obteniendo un promedio de 10,45 días hábiles, de los 16 días hábiles máximos que poseía, para las 118 PQRSD solucionadas.

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

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA									
	CONSULTA (30 días hábiles)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 días hábiles)	FELICITACION (15 días hábiles)	QUEJA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (15 días hábiles)	PROMEDIO X DEPENDENCIA
Área de servicio a la ciudadanía			6,00	0,67	4,00	1,00		0,50		2,43
Dirección de gestión corporativa y cid		17,00		4,00						10,50



Handwritten signature and initials



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

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA									
	CONSULTA (30 días hábiles)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 días hábiles)	FELICITACION (15 días hábiles)	QUEJA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (15 días hábiles)	PROMEDIO X DEPENDENCIA
Dirección de mejoramiento de barrios			15,00	17,25				11,33		14,53
Dirección de mejoramiento de vivienda			1,00	11,11		3,00	14,00	6,00	10,00	7,52
Dirección de reasentamientos humanos		29,00	7,80	13,65		17,50	20,00	11,28	7,00	15,18
Dirección de urbanizaciones y titulación	4,00		18,83	10,36				10,75	8,29	10,45
Oficina asesora de comunicaciones								13,00		13,00
Oficina tic										13,50
Subdirección financiera				13,50						20,18
Dirección jurídica				24,86				15,50		10,56
TOTAL	4,00	23,00	9,73	11,92	4,00	7,17	17,00	9,77	8,43	15,56

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Para este mes la tipología de PQRSD que alcanzo un mayor ahorro en días fue los "Derechos de Petición de Interés Particular" con una eficiencia del 79,50% (3,08 días hábiles promedio), frente al límite de 15 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología de "Denuncias por Actos de Corrupción" ya que se dio respuesta utilizando el 153,33% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 23,00 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.



Handwritten signature and initials



4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 334 (100%) PQRSD solucionadas en noviembre, 235 (70,36%) fueron solucionadas oportunamente, incluyendo las 31 (13,19%) que se solucionaron de manera anticipada. Y la tipología más gestionada fueron los "Derechos de Petición de Interés Particular" con un total de 178 (75,74%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 84 (35,74%).

4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para noviembre de 2019, se identificaron que 99 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales debían ser solucionadas 1 (1,01%) en el mes de septiembre, 31 (31,31%) en octubre y 67 (67,68%) en el mes de noviembre.

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD								
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia ³	Tipo de Petición ⁴	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	4/09/2019	2142582019	DRH	SAI	10	18/09/2019	5/11/2019	42
2	11/09/2019	2210302019	DRH	DPIP	15	2/10/2019	5/11/2019	37
3	17/09/2019	2266292019	DRH	DPIP	15	8/10/2019	5/11/2019	33
4	19/09/2019	2296352019	DRH	DPIP	15	10/10/2019	5/11/2019	31
5	23/09/2019	2314392019	DRH	DAC	15	15/10/2019	5/11/2019	29
6	24/09/2019	2330812019	DRH	SAI	10	8/10/2019	5/11/2019	28

³ 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, DMV: Dirección de Mejoramiento de Vivienda; DRH: Dirección de Reasentamientos Humanos, DUT: Dirección de Urbanizaciones y Titulación, OT: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, SADM: Subdirección Administrativa, SFIN: Subdirección Financiera

⁴ 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 and initials



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	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
7	24/09/2019	2326762019	DRH	DPIP	15	16/10/2019	5/11/2019	28
8	1/10/2019	2387902019	DUT	DPIP	15	23/10/2019	05/11/2019	23
9	2/10/2019	2395812019	DRH	DPIP	15	24/10/2019	05/11/2019	22
10	2/10/2019	2397512019	DJ	DPIP	15	24/10/2019	26/11/2019	36
11	3/10/2019	2404752019	DJ	DPIP	15	25/10/2019	26/11/2019	35
12	3/10/2019	2404772019	DJ	DPIP	15	25/10/2019	26/11/2019	35
13	3/10/2019	2404952019	DUT	DPIP	15	25/10/2019	06/11/2019	22
14	3/10/2019	2404962019	DUT	DPIP	15	25/10/2019	06/11/2019	22
15	3/10/2019	2404982019	DUT	DPIP	15	25/10/2019	06/11/2019	22
16	3/10/2019	2411142019	DUT	DPIP	15	25/10/2019	06/11/2019	22
17	4/10/2019	2419742019	DJ	DPIP	15	28/10/2019	21/11/2019	31
18	4/10/2019	2414172019	DMV	DPIP	15	28/10/2019	08/11/2019	23
19	7/10/2019	2435452019	DUT	DPIP	15	29/10/2019	19/11/2019	28
20	8/10/2019	2448422019	DMB	DPIP	15	30/10/2019	08/11/2019	21
21	8/10/2019	2448302019	DMB	DPIP	15	30/10/2019	08/11/2019	21
22	8/10/2019	2444152019	DRH	DPIP	15	30/10/2019	01/11/2019	17
23	8/10/2019	2440372019	DMV	DPIP	15	30/10/2019	05/11/2019	18
24	9/10/2019	2460612019	DRH	DPIP	15	31/10/2019	01/11/2019	16
25	9/10/2019	2458072019	DRH	DPIP	15	31/10/2019	05/11/2019	17
26	9/10/2019	2457962019	DUT	DPIP	15	31/10/2019	18/11/2019	25
27	9/10/2019	2457152019	DUT	DPIG	15	31/10/2019	06/11/2019	18
28	9/10/2019	2453992019	DRH	DPIP	15	31/10/2019	01/11/2019	16
29	10/10/2019	2471202019	DUT	DPIP	15	1/11/2019	18/11/2019	24
30	10/10/2019	2469942019	DRH	SC	10	25/10/2019	05/11/2019	16
31	10/10/2019	2469302019	DRH	DPIP	15	1/11/2019	05/11/2019	16
32	10/10/2019	2468882019	DMV	DPIP	15	1/11/2019	05/11/2019	16



Handwritten signature and initials



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 ³	Tipo de Petición ⁴	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
33	10/10/2019	2466152019	DRH	DPIP	15	1/11/2019	05/11/2019	16
34	11/10/2019	2475382019	DMV	DPIP	15	5/11/2019	06/11/2019	16
35	15/10/2019	2495412019	DUT	SC	10	29/10/2019	06/11/2019	15
36	15/10/2019	2494472019	DMV	DPIP	15	6/11/2019	07/11/2019	16
37	15/10/2019	2494072019	DMV	DPIP	15	6/11/2019	07/11/2019	16
38	15/10/2019	2493502019	DMB	SAI	10	29/10/2019	05/11/2019	14
39	16/10/2019	2506752019	DUT	SC	10	30/10/2019	06/11/2019	14
40	17/10/2019	2522732019	DUT	DPIP	15	8/11/2019	19/11/2019	21
41	17/10/2019	2520632019	DJ	DPIP	15	8/11/2019	15/11/2019	19
42	17/10/2019	2514922019	DMV	DPIP	15	8/11/2019	19/11/2019	21
43	18/10/2019	2534042019	DRH	R	15	12/11/2019	26/11/2019	25
44	18/10/2019	2533242019	DMB	DPIP	15	12/11/2019	13/11/2019	16
45	18/10/2019	2531182019	DUT	SAI	10	1/11/2019	06/11/2019	12
46	21/10/2019	2549972019	DRH	DPIP	15	13/11/2019	18/11/2019	18
47	21/10/2019	2547642019	DMV	DPIP	15	13/11/2019	14/11/2019	16
48	21/10/2019	2547562019	DMV	DPIP	15	13/11/2019	18/11/2019	18
49	21/10/2019	2545862019	DUT	SAI	10	5/11/2019	18/11/2019	18
50	21/10/2019	2544492019	DUT	DPIG	15	13/11/2019	19/11/2019	19
51	21/10/2019	2544422019	DUT	DPIG	15	13/11/2019	19/11/2019	19
52	21/10/2019	2544362019	DUT	DPIG	15	13/11/2019	19/11/2019	19
53	21/10/2019	2544322019	DUT	DPIG	15	13/11/2019	19/11/2019	19
54	21/10/2019	2544292019	DUT	DPIG	15	13/11/2019	19/11/2019	19
55	21/10/2019	2542462019	DUT	DPIP	15	13/11/2019	19/11/2019	19
56	21/10/2019	2542452019	DUT	DPIP	15	13/11/2019	19/11/2019	19
57	22/10/2019	2564582019	DJ	SAI	10	6/11/2019	14/11/2019	15
58	22/10/2019	2560312019	DUT	SC	10	6/11/2019	18/11/2019	17



[Handwritten signature]



TABLA No. 8 - CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia ³	Tipo de Petición ⁴	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
59	22/10/2019	2560032019	DRH	DPIP	15	14/11/2019	20/11/2019	19
60	22/10/2019	2559722019	DRH	SAI	10	6/11/2019	13/11/2019	14
61	22/10/2019	2559392019	DUT	DPIP	15	14/11/2019	18/11/2019	17
62	22/10/2019	2557572019	DRH	SAI	10	6/11/2019	07/11/2019	11
63	22/10/2019	2557562019	DRH	SAI	10	6/11/2019	07/11/2019	11
64	22/10/2019	2557002019	DUT	DPIP	15	14/11/2019	18/11/2019	17
65	22/10/2019	2556972019	DUT	DPIP	15	14/11/2019	18/11/2019	17
66	22/10/2019	2556462019	DMB	SAI	10	6/11/2019	07/11/2019	11
67	23/10/2019	2576622019	DRH	DPIP	15	15/11/2019	18/11/2019	16
68	23/10/2019	2569232019	DUT	DPIP	15	15/11/2019	18/11/2019	16
69	23/10/2019	2569082019	DRH	SC	10	7/11/2019	08/11/2019	11
70	23/10/2019	2569042019	DUT	DPIP	15	15/11/2019	18/11/2019	16
71	23/10/2019	2568962019	DUT	DPIP	15	15/11/2019	18/11/2019	16
72	23/10/2019	2568822019	OAC	SAI	10	7/11/2019	13/11/2019	13
73	23/10/2019	2566302019	DMV	DPIP	15	15/11/2019	18/11/2019	16
74	24/10/2019	2589762019	DGC-CID	DAC	15	18/11/2019	20/11/2019	17
75	24/10/2019	2589682019	DUT	DPIP	15	18/11/2019	19/11/2019	16
76	25/10/2019	2605692019	DRH	DPIP	15	19/11/2019	27/11/2019	21
77	25/10/2019	2605352019	DRH	DPIP	15	19/11/2019	27/11/2019	21
78	25/10/2019	2601692019	DUT	DPIP	15	19/11/2019	29/11/2019	23
79	28/10/2019	2615672019	DUT	SC	10	13/11/2019	18/11/2019	13
80	28/10/2019	2613712019	DRH	DPIP	15	20/11/2019	22/11/2019	17
81	28/10/2019	2610772019	DUT	SC	10	13/11/2019	19/11/2019	14
82	28/10/2019	2610762019	DUT	SC	10	13/11/2019	19/11/2019	14
83	29/10/2019	2625352019	DRH	DPIP	15	21/11/2019	26/11/2019	18
84	30/10/2019	2644042019	DRH	DPIP	15	22/11/2019	26/11/2019	17



Handwritten signature



TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia ³	Tipo de Petición ⁴	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
85	30/10/2019	2640162019	DRH	Q	15	22/11/2019	29/11/2019	20
86	31/10/2019	2656462019	DRH	DPIP	15	25/11/2019	29/11/2019	19
87	31/10/2019	2655212019	DUT	DPIP	15	25/11/2019	29/11/2019	19
88	31/10/2019	2650882019	DJ	SAI	10	18/11/2019	26/11/2019	16
89	1/11/2019	2665592019	DRH	DPIP	15	26/11/2019	28/11/2019	17
90	1/11/2019	2663572019	DRH	DPIP	15	26/11/2019	28/11/2019	17
91	5/11/2019	2683862019	DRH	DPIP	15	27/11/2019	28/11/2019	16
92	5/11/2019	2683812019	DRH	DPIP	15	27/11/2019	28/11/2019	16
93	5/11/2019	2681172019	DRH	DPIP	15	27/11/2019	28/11/2019	16
94	5/11/2019	2681032019	DMV	DPIP	15	27/11/2019	29/11/2019	17
95	5/11/2019	2680642019	DRH	DPIP	15	27/11/2019	28/11/2019	16
96	5/11/2019	2680542019	DRH	DPIP	15	27/11/2019	28/11/2019	16
97	6/11/2019	2692662019	DMV	DPIP	15	28/11/2019	29/11/2019	16
98	7/11/2019	2700752019	DMV	SC	10	22/11/2019	25/11/2019	11
99	12/11/2019	2728662019	DRH	SC	10	26/11/2019	28/11/2019	12

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior tabla (No. 8 - Cierre Inoportuno De Las PQRSD) nos permite identificar que existieron las 99 PQRSD con respuesta inoportuna, las cuales excedieron el límite de tiempo determinados por la ley en más de un 138,30%. Ya que se utilizó 19,21 días hábiles promedio de los 13,89 días hábiles máximo promedio que permite la ley. De igual manera podemos establecer que frente al mes inmediatamente anterior (octubre), se incrementaron las PQRSD solucionadas inoportunamente, pasando de 89 a 99, lo que representa un incremento del 111,24%.



[Handwritten signature]



4.6. Cálculo del Indicador

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

TABLA No. 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	$((334) / (326)) \times 100$	102,45

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 8 PQRSD más de las que se tenían contempladas.

5. CONCLUSIONES

La tipología de mayor eficiencia en la gestión de su respuesta fue el "Derecho de Petición de Interés Particular" con un 79,50% de ahorro, lo que representa 3,08 días hábiles promedios ahorrados. Y la "Denuncias por Actos de Corrupción" fue la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, empleando el 153,33% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 23 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) (1)	MAXIMO DE DIAS (HÁBILES) (2)	PORCENTAJE DE EFICACIA $((1) / (2) * 100)$
Consulta	4,00	30	13,33%
Denuncia por actos de corrupción	23,00	15	153,33%
Derecho de petición de interés general	9,73	15	64,84%
Derecho de petición de interés particular	11,92	15	79,50%
Felicitación	4,00	15	26,67%
Queja	7,17	15	47,78%

[Handwritten signature]



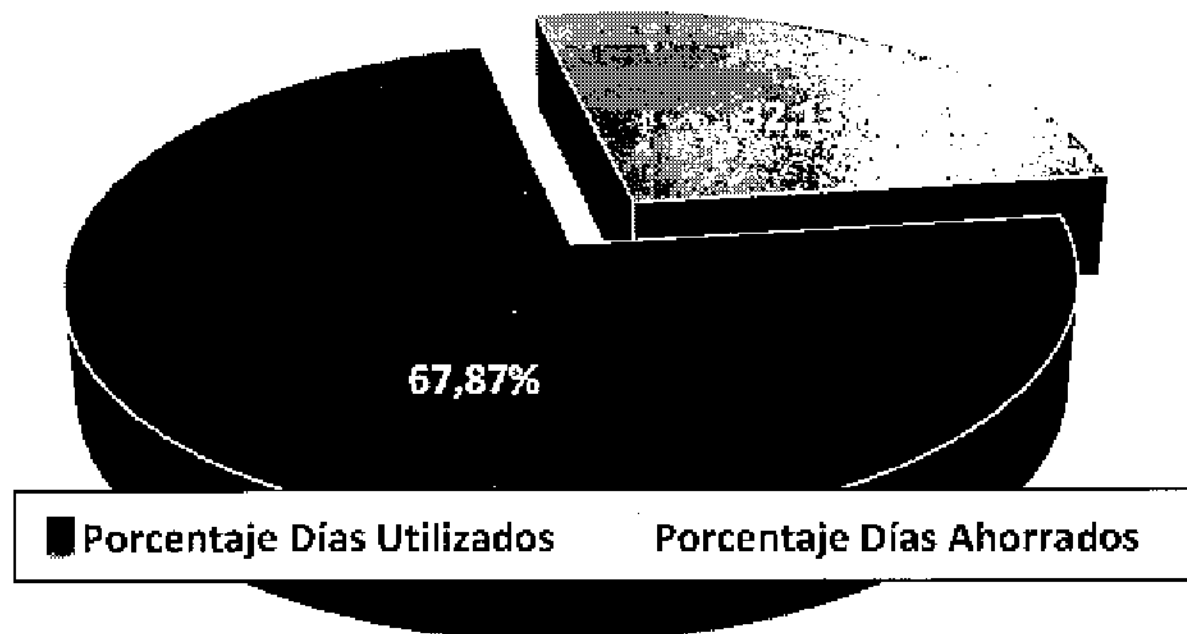
TABLA No. 10 - TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPOLOGIA	PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HÁBILES) (1)	MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES) (2)	PORCENTAJE DE EFICACIA ((1) / (2) * 100)
Reclamo	17,00	15	113,33%
Solicitud de acceso a la información	9,77	10	97,66%
Solicitud de copia	8,43	10	84,31%
TOTAL	10,56	16	67,87%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de noviembre la entidad utilizó 10,56 días hábiles promedio para dar respuesta a las 334 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 32,13%, como se puede ver en la siguiente gráfica (No. 8 porcentaje de Días Utilizados).

Gráfica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



[Handwritten signature]






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

Las nueve (9) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 334 PQRSD para el mes de noviembre ahorraron en promedio 5 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) 
Cesar Combita Caceres - Profesional Especializado 222-05 
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019) 

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

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



Página 24 de 24

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

