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 30 de septiembre de 2019

Bogotá D.C., 10 de octubre 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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION
1. OBJETIVO Y ALCANCE 4
2. METODOLOGÍA 4
3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 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
3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía 12
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE SEPTIEMBRE 13
4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Periodo 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 22
5. CONCLUSIONES 22

Código: 208-SC-Ft-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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

INTRODUCCION

En el presente informe se realiza el análisis a la oportunidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que fueron interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante el mes de septiembre y que tenían fecha de cierre en él mismo mes, además de las que se interpusieron en el(los) mes(es) anterior(es) (julio y agosto) 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 julio, agosto y septiembre de 2019.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio de los términos de Ley, la fecha en el 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:

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

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

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

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 septiembre de 2019, las cuales tienen vencimiento de ley en este mes de análisis, y las que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) (julio y agosto 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 julio, agosto y septiembre 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 septiembre, y las que tenían vencimiento en el(los) mes(es) anterior(es) (julio y agosto 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: 2
Vigente: 19/06/2019

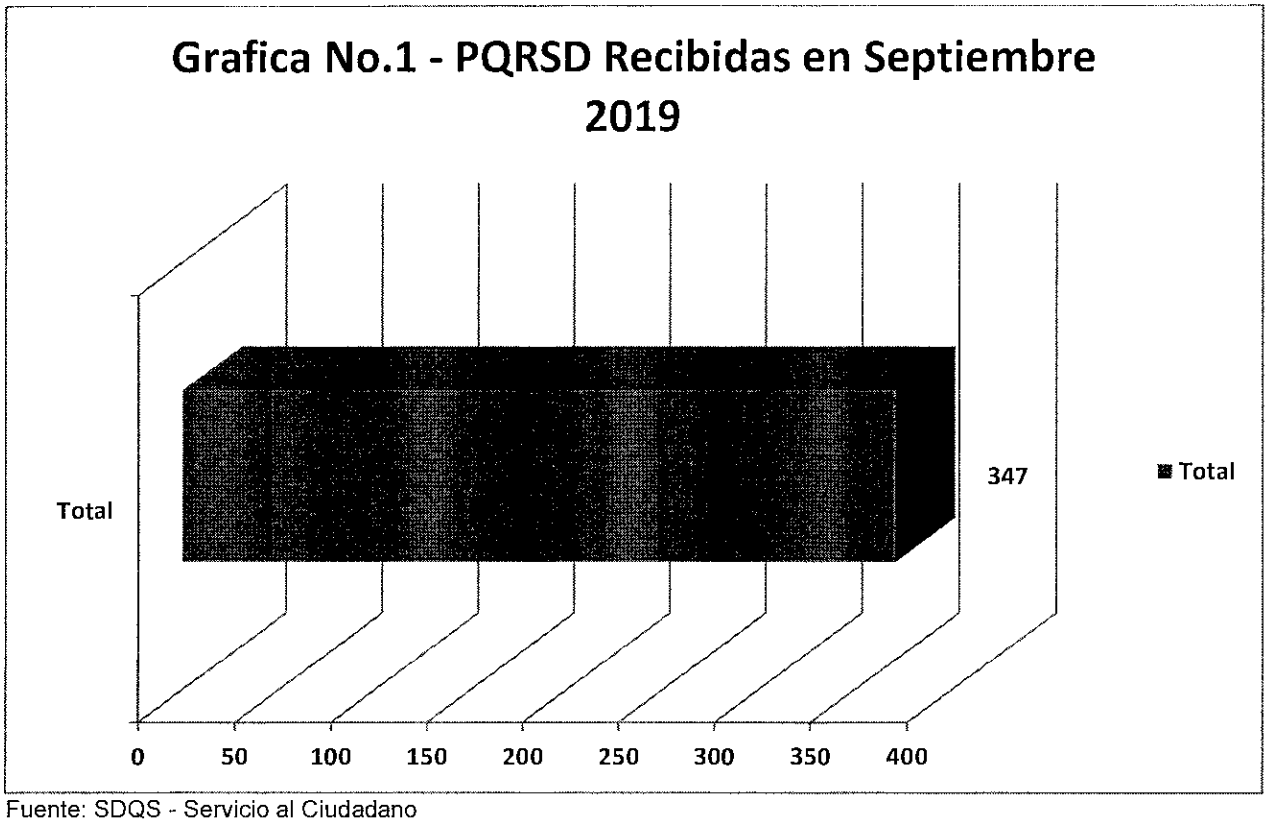
Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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

3.1. Numero de PQRSD Recibidas

Durante septiembre del 2019 se recibieron 347 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 48,13% (167) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 51,87% (180) PQRSD. Existiendo una reducción en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (agosto con 403), del 16,13%; las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

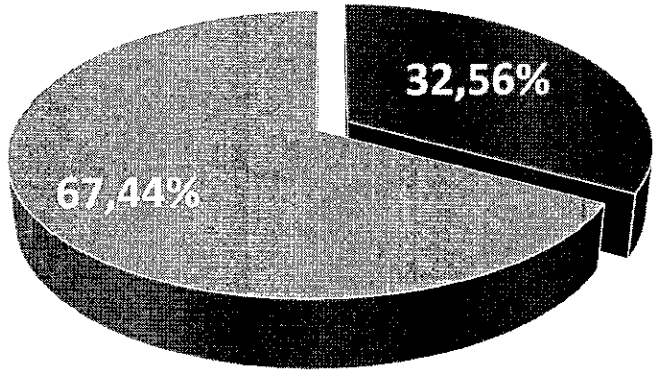


Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las recibidas en septiembre, 113 (32,56%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 234 (67,44%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no pudieran haber sido solucionadas en este mes. (Ver Grafica No. 2).

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

Grafica No. 2 - Total PQRSD Solucionar en Septiembre



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

A las 113 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de septiembre, se deben incorporar 252 que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (julio y agosto). En tal sentido, tenemos un total de 365 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de septiembre.

Para el mes de septiembre se dio solución a 415 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN SEPTIEMBRE				
PQRSD	MES DE VENCIMIENTO			
	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
Perentorias Solucionadas Oportunamente	0	265	0	**265**
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	14	70	0	**84**
Solucionadas Anticipadamente	0	0	66	**66**
TOTAL	**14**	**335**	**66**	**415**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Código: 208-SC-Ft-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

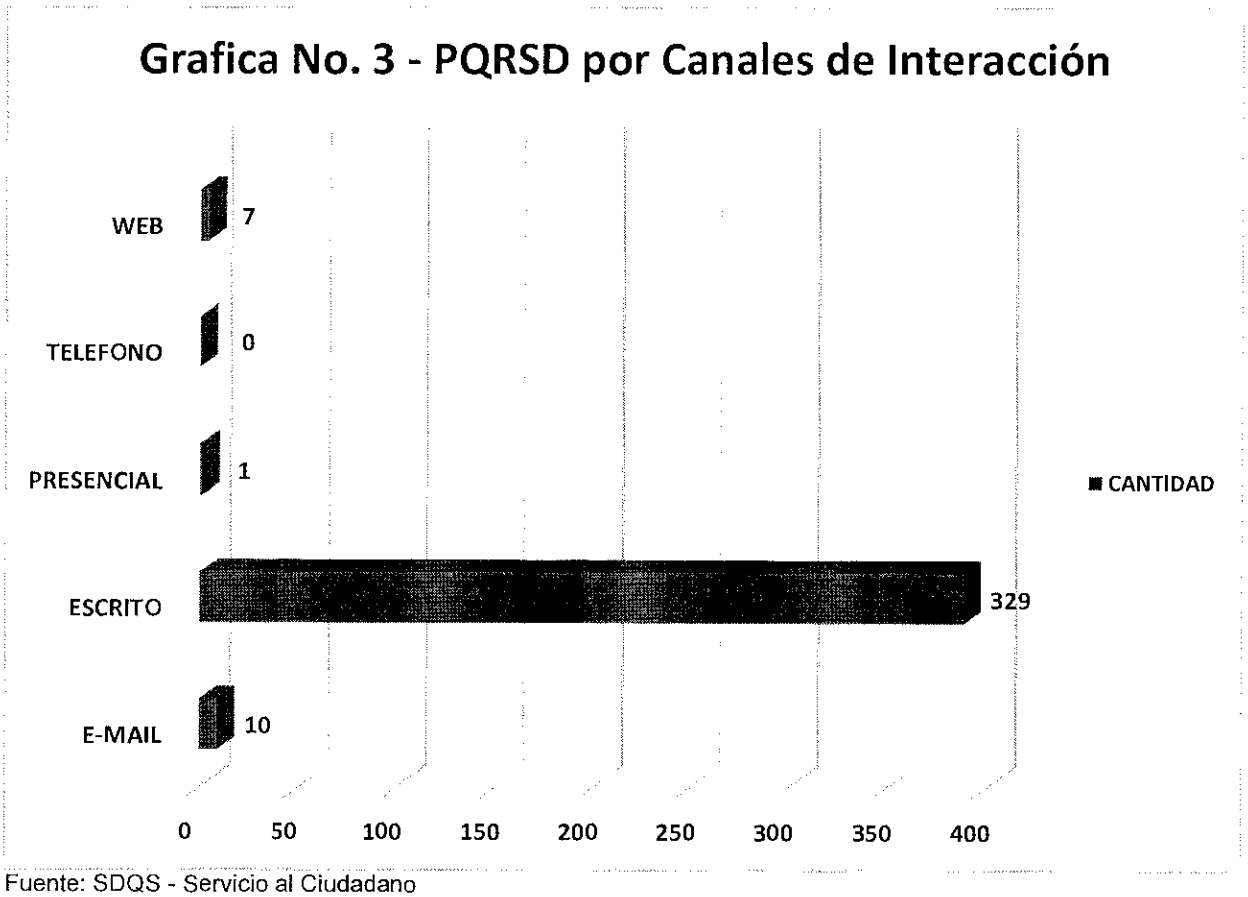
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 89,38% (101) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (septiembre).

En el punto 4.5 "Análisis de las respuestas con cierre inoportuno" de este informe, analizaremos ochenta y cuatro (84) 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 94,81% (329), E-mail con una participación del 2,88% (10) y canal Web con una participación del 2,02% (7).



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

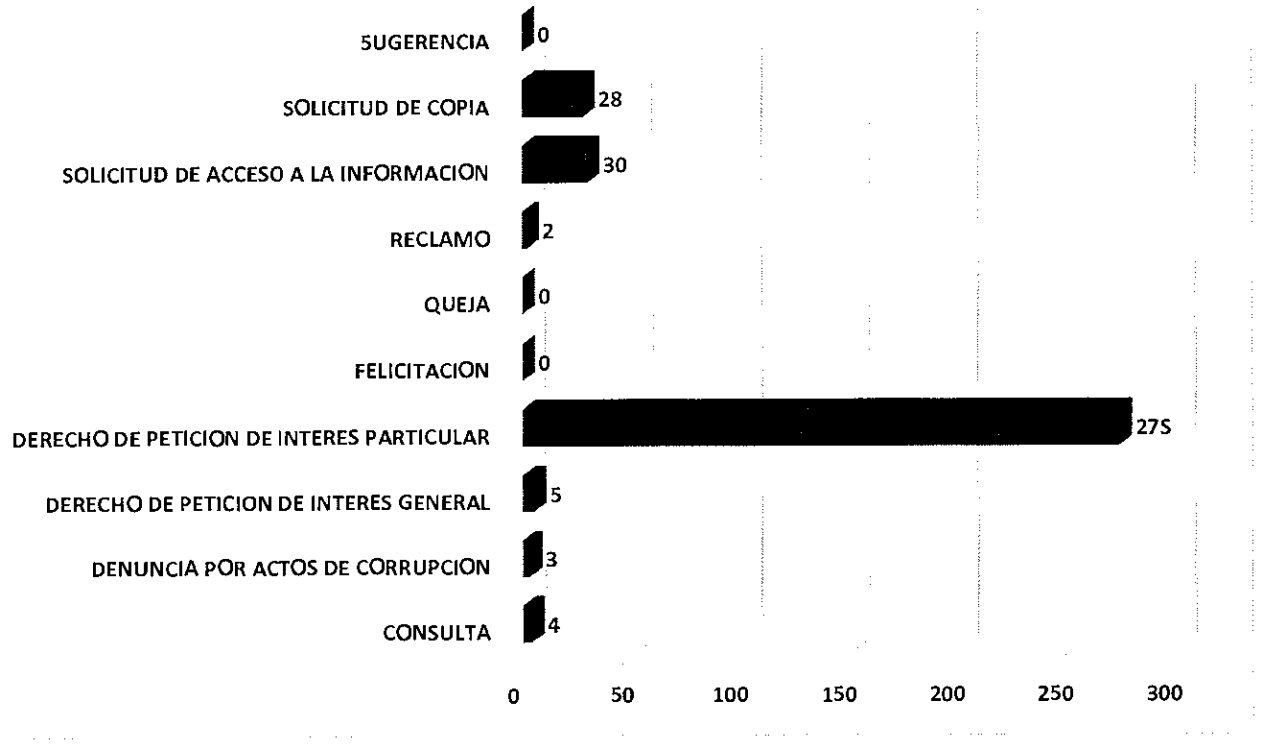
Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

3.3. Tipologías

Del total de PQRSD (347) recibidas en septiembre, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 79,25% (275), seguido de las Solicitudes de Acceso a la Información con una participación de 8,65% (30) y los Solicitud de Copia Reclamos con un 8,07% (28).

Grafica 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 30
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

3.4. Subtemas Más Reiterados

Los subtemas más solicitados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos con un 39,40% (164) y Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 27,48% (111).

TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS		
SUBTEMA	**TOTAL**	**PORCENTAJE (%)**
Asistencia técnica para licencia de construcción	29	6,83%
Atención y servicio a la ciudadanía	21	4,97%
Disponibilidad del servicio	1	0,24%
Información interna y externa de la gestión	1	0,24%
Obras de intervención en mejoras de barrios	10	2,40%
Peticiones - entes de control	3	0,75%
Programa de reasentamientos humanos	164	39,40%
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	9	2,16%
Servicios o tramites de la entidad	4	0,95%
Subsidio para mejoramiento de vivienda	55	13,32%
Temas de contratación personal/recursos físicos	4	1,01%
Titulación predial en estratos 1 y 2	111	27,48%
Trámites administrativos	1	0,25%
TOTAL	**413**	**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 septiembre, cuatro (4) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras entidades.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	**TOTAL**	**%**
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	26,37%
Secretaria del Hábitat	3	73,63%
Total	4	**100,00%**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Código: 208-SC-Ft-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

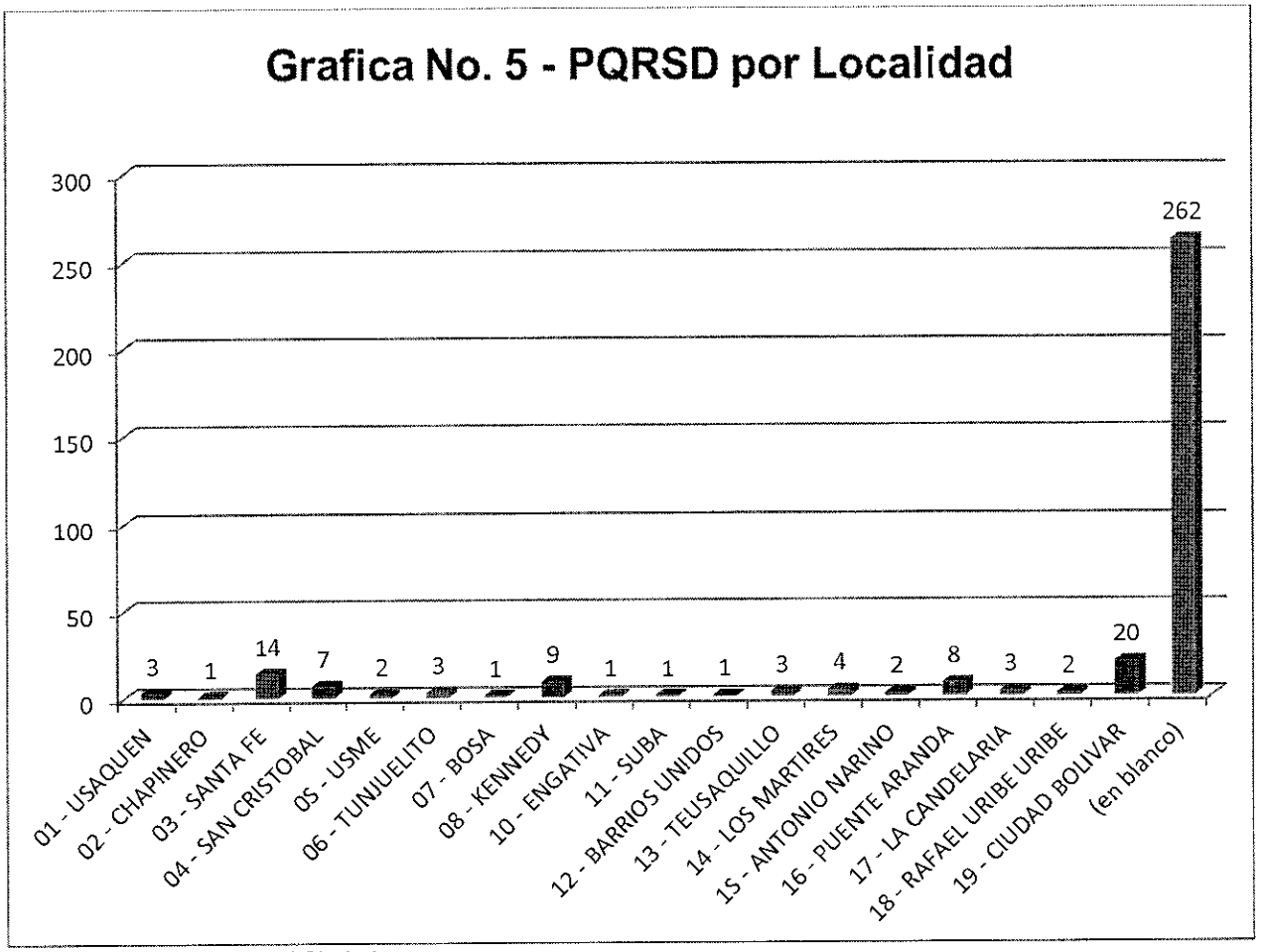
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el mes de septiembre 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 septiembre, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 347 PQRSD, demuestran que el 5,79% (20) provienen de la localidad de Ciudad Bolívar y el 4,11% (14) vienen de la localidad de Santa Fe.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

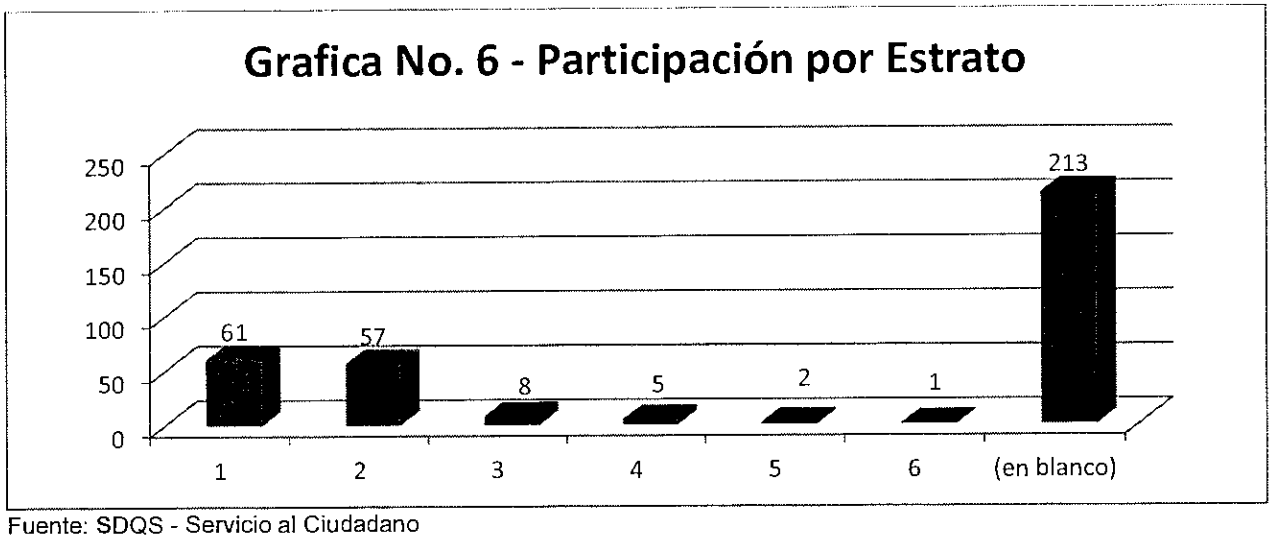
Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 2
Vigente: 19/06/2019

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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

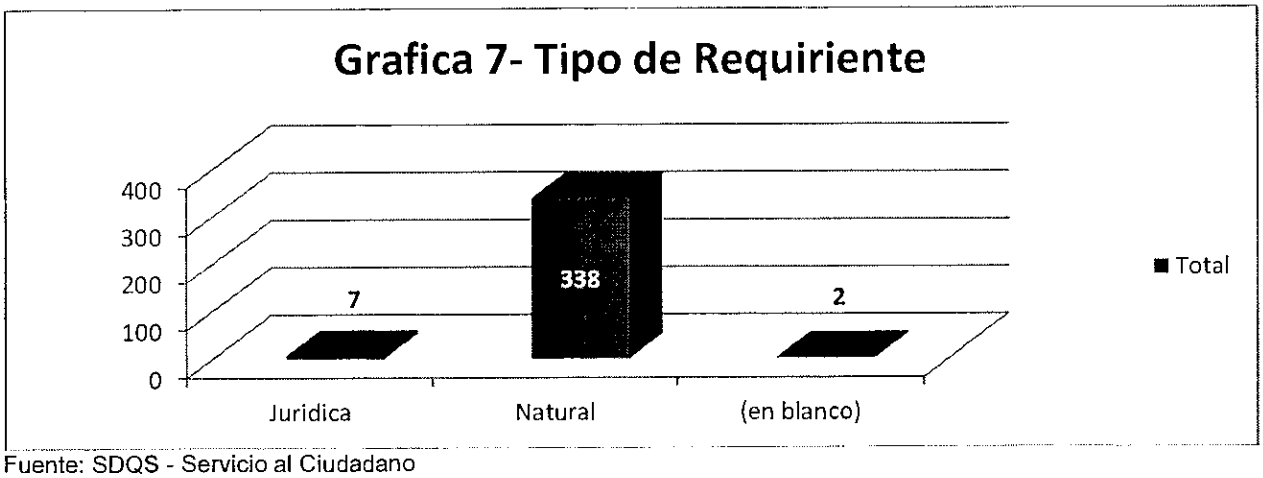
Dentro de la informacion reportada en las 347 PQRSD interpuestas en el mes de septiembre, los estratos socioeconomico donde prevalecen el estrato 1 con un 17,58% (61) y el estrato 2 con un 16,42% (57), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.9. Tipo de Requiriente

De las 347 (100%) PQRSD interpuestas, el 97,41% (338) son personas naturales y el 2,00% (7) son personas juridicas.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Código: 208-SC-Ft-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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

3.10. Calidad del Requiriente

Las normas colombianas permiten que cualquier persona natural o judirica presente peticiones respetuosas a las autoridades, como esta contemplado en el articulo 23 de la Constitución Politica de Colombia.

TABLA No. 4 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	2	0,58%
Identificado	345	99,42%
TOTAL	**347**	**100%**

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 septiembre la entidad no genero recomendaciones sobre los trámites y servicios ya que, no se recibió ni una queja. Y los dos reclamos que existían no estaban relacionadas con temas de trámites y servicios que la entidad

b) Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.
R/ta: Para el mes de septiembre 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 septiembre 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.

Código: 208-SC-Ft-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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

R/ta: Para el mes de septiembre 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 SEPTIEMBRE

4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 347 (100%) PQRSD recibidas en septiembre, el 113 (22,08%) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo en la cual fueron recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 89,38% (101) de ellas.

De las anteriores 101 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, el 75,25% (76) se solucionaron de manera oportuna y tan solo el 24,75% (25) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En total, de las recibidas en septiembre que fueron 347, se solucionaron 165 (47,55%) PQRSD. De las cuales 76 (75,25%) se solucionaron de manera oportuna, 25 (24,75%) de manera inoportuna y 64 (38,79%) 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 54,46% (61). las cuales 86,89 (53) 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 reasentamientos humanos	148	66	44,59
Dirección de urbanizaciones y titulación	112	61	54,46

[1] Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en septiembre y que tenían fecha imperativa de solución en el mismo mes.
[2] Aquí se relacionan las PQRSD que se solucionaron en el mismo mes de presentación.

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

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 mejoramiento de vivienda	67	27	40,30
Subdirección financiera	6	4	66,67
Dirección de mejoramiento de barrios	4	2	50,00
Subdirección administrativa	3	2	66,67
Dirección Jurídica	2	1	50,00
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	1	50,00
Dirección General	1	0	0,00
Dirección de gestión corporativa y cid	1	0	0,00
Área de servicio a la ciudadanía	1	1	100,00
TOTAL	**347**	**165**	**47,55**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Del (los) periodo(s) anterior(es) (julio y agosto), se tienen 252 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en septiembre. De estas, 189 (75,00%) se solucionaron de manera oportuna, 59 (23,42%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley. 2 (0,79) se solucionaron anticipadamente ya que su fecha de respuesta debía ser en octubre, y tan solo 2 (0,79%) no fueron solucionadas al finalizar el corte del presente periodo de análisis.

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	111	109	98,20%
Dirección de urbanizaciones y titulación	70	70	100,00%
Dirección de mejoramiento de vivienda	51	51	100,00%

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 111231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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 mejoramiento de barrios	11	11	100,00%
Área de Servicio a la Ciudadanía	1	1	100,00%
Subdirección financiera	4	4	100,00%
Dirección General	1	1	100,00%
Subdirección Administrativa	1	1	100,00%
Dirección de gestión corporativa y cid	1	1	100,00%
Dirección Jurídica	1	1	100,00%
TOTAL	**252**	**250**	**99,20**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Como podemos observar en la anterior tabla (No. 6), las diez (10) áreas o dependencias que atendieron las PQRSD, obtuvieron un porcentaje de respuesta del 99,20%.

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

Para el mes de septiembre del 2019, el promedio de días para dar respuestas a las 415 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 11,78 días hábiles promedio, siendo este valor superior al del mes inmediatamente anterior (agosto), el cual se ubicó en 11,47 días hábiles promedio.

Ahora bien, podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 3,85 días hábiles promedio en la gestión de las 415 PQRSD para este mes de análisis; lo que representa que utilizo 11,78 días hábiles promedio, frente al límite promedio máximo de 15,63 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 obteniendo un promedio de 12,14 días hábiles, de los 15,63 días hábiles máximos que poseía, para las 175 PQRSD solucionadas.

Código: 208-SC-Ft-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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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	1,00			14,00					7,50
Dirección de gestión corporativa y cid		**19,00**							19,00
Dirección de mejoramiento de barrios			14,75	10,43			**12,00**		12,39
Dirección de mejoramiento de vivienda				11,29			**22,67**		16,98
Dirección de reasentamientos humanos	15,00	11,00	**17,00**	11,50	13,00	11,80	8,00	9,79	12,14
Dirección de urbanizaciones y titulación	9,00	11,00	**18,00**	9,43	9,00		6,50	**10,50**	10,49
Oficina asesora de comunicaciones				14,00					14,00
Subdirección administrativa				6,00			9,00		7,50
Subdirección financiera				8,63					8,63
Dirección general							10,00		10,00
Dirección jurídica	6,00			**24,00**					15,00
TOTAL	7,75	13,67	16,58	12,14	11,00	11,80	11,36	10,14	11,78

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Para este mes la tipología de PQRSD que alcanzo un mayor ahorro en días fue la "Consulta" con una eficiencia del 74,17% (7,75 días hábiles promedio), frente al límite de 30 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología de "Solicitudes de Acceso

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

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

a la Información" ya que se dio respuesta utilizando el 113,61% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 11,36 días hábiles promedio, de los 10 días hábiles que se poseían.

4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 415 (100%) PQRSD solucionadas en septiembre, 331 (79,76%) fueron solucionadas oportunamente, incluyendo las 66 (15,90%) que se solucionaron de manera anticipada. Y la tipología más gestionada fueron los "Derechos de Petición de Interés Particular" con un total de 288 (69,40%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 136 (32,77%).

4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para septiembre de 2019, se identificaron que 84 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales debían ser solucionadas 14 (16,67%) en el mes de agosto y 70 (83,33%) en el mes de septiembre.

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	26/07/2019	1791732019	DMV	SAI	10	12/08/2019	5/09/2019	27
2	26/07/2019	1791702019	DMV	SAI	10	12/08/2019	5/09/2019	27
3	2/08/2019	1858432019	DRH	DPIP	15	27/08/2019	5/09/2019	25

[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; **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

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

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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD								
No	Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Dependencia[3]	Tipo de Petición[4]	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
4	2/08/2019	1858412019	DRH	DPIP	15	27/08/2019	5/09/2019	25
5	2/08/2019	1857072019	DJ	DPIP	15	27/08/2019	5/09/2019	24
6	8/08/2019	1888432019	DRH	DPIP	15	30/08/2019	5/09/2019	17
7	8/08/2019	1886412019	DRH	R	15	30/08/2019	5/09/2019	19
8	8/08/2019	1886122019	DMV	DPIP	15	30/08/2019	5/09/2019	21
9	8/08/2019	1885872019	DRH	DPIP	15	30/08/2019	5/09/2019	16
10	8/08/2019	1882472019	DRH	DPIP	15	30/08/2019	5/09/2019	17
11	9/08/2019	1907292019	DMB	DPIG	15	2/09/2019	5/09/2019	16
12	9/08/2019	1907232019	DRH	DPIP	15	2/09/2019	5/09/2019	21
13	9/08/2019	1906112019	DMV	DPIP	15	2/09/2019	5/09/2019	17
14	9/08/2019	1905542019	DMB	DPIG	15	2/09/2019	5/09/2019	16
15	9/08/2019	1904072019	DUT	SC	10	26/08/2019	5/09/2019	18
16	9/08/2019	1903952019	DUT	DPIP	15	2/09/2019	5/09/2019	18
17	9/08/2019	1900532019	DUT	DPIG	15	2/09/2019	5/09/2019	18
18	12/08/2019	1915282019	DMV	DPIP	15	3/09/2019	5/09/2019	16
19	13/08/2019	1935312019	DUT	DPAC	15	4/09/2019	5/09/2019	16
20	13/08/2019	1934932019	DUT	DPIP	15	4/09/2019	5/09/2019	16
21	13/08/2019	1934022019	DUT	SC	10	28/08/2019	5/09/2019	16
22	13/08/2019	1930342019	DMV	DPIP	15	4/09/2019	5/09/2019	16
23	14/08/2019	1949662019	DRH	DPIP	15	5/09/2019	5/09/2019	17
24	14/08/2019	1942092019	DRH	DPIP	15	5/09/2019	5/09/2019	17
25	14/08/2019	1942082019	DRH	DPIP	15	5/09/2019	5/09/2019	17

Código: 208-SC-Ft-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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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
26	14/08/2019	1942022019	DRH	DPIP	15	5/09/2019	5/09/2019	17
27	14/08/2019	1942012019	DRH	DPIP	15	5/09/2019	5/09/2019	17
28	14/08/2019	1942002019	DRH	DPIP	15	5/09/2019	5/09/2019	17
29	14/08/2019	1941992019	DRH	DPIP	15	5/09/2019	5/09/2019	17
30	15/08/2019	1963772019	DRH	DPIP	15	6/09/2019	5/09/2019	16
31	15/08/2019	1962362019	DUT	SC	10	30/08/2019	5/09/2019	18
32	15/08/2019	1959292019	DRH	SAI	10	30/08/2019	5/09/2019	12
33	15/08/2019	1958992019	DRH	DPIP	15	6/09/2019	5/09/2019	16
34	16/08/2019	1976022019	DRH	SC	10	2/09/2019	5/09/2019	11
35	16/08/2019	1975192019	DUT	SC	10	2/09/2019	5/09/2019	13
36	16/08/2019	1974602019	DUT	DPIP	15	9/09/2019	5/09/2019	17
37	16/08/2019	1968712019	DUT	SC	10	2/09/2019	5/09/2019	13
38	20/08/2019	1987622019	DUT	SC	10	3/09/2019	5/09/2019	12
39	20/08/2019	1985092019	DRH	DPIP	15	10/09/2019	5/09/2019	17
40	21/08/2019	2006112019	DRH	SC	10	4/09/2019	5/09/2019	13
41	21/08/2019	2006052019	DRH	DPIP	15	11/09/2019	5/09/2019	16
42	21/08/2019	2001202019	DRH	DPIP	15	11/09/2019	5/09/2019	18
43	21/08/2019	1996472019	DUT	SC	10	4/09/2019	5/09/2019	11
44	22/08/2019	2016562019	DRH	SC	10	5/09/2019	5/09/2019	12
45	23/08/2019	2033462019	SFIN	DPIP	15	13/09/2019	5/09/2019	19
46	23/08/2019	2024772019	DMB	SAI	10	6/09/2019	5/09/2019	11
47	23/08/2019	2024492019	DRH	DPIG	15	13/09/2019	5/09/2019	17

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

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
48	26/08/2019	2049592019	DRH	DPIP	15	16/09/2019	5/09/2019	16
49	28/08/2019	2081092019	DGC-CID	DPAC	15	18/09/2019	5/09/2019	19
50	28/08/2019	2079142019	DUT	DPIP	15	18/09/2019	5/09/2019	17
51	28/08/2019	2079102019	DUT	DPIP	15	18/09/2019	5/09/2019	17
52	28/08/2019	2079022019	DMV	DPIP	15	18/09/2019	5/09/2019	16
53	28/08/2019	2078892019	DMV	DPIP	15	18/09/2019	5/09/2019	16
54	28/08/2019	2078272019	DRH	SAI	10	11/09/2019	5/09/2019	12
55	28/08/2019	2075882019	DUT	DPIP	15	18/09/2019	5/09/2019	17
56	30/08/2019	2114052019	DMV	DPIP	15	20/09/2019	5/09/2019	16
57	30/08/2019	2108162019	DUT	SC	10	13/09/2019	5/09/2019	12
58	30/08/2019	2105522019	DRH	DPIP	15	20/09/2019	5/09/2019	18
59	30/08/2019	2102352019	DMV	DPIP	15	20/09/2019	5/09/2019	16
60	2/09/2019	2126182019	DMV	DPIP	15	23/09/2019	5/09/2019	16
61	2/09/2019	2125802019	DRH	DPIP	15	23/09/2019	5/09/2019	17
62	2/09/2019	2125742019	DRH	DPIP	15	23/09/2019	5/09/2019	17
63	2/09/2019	2125722019	DRH	DPIP	15	23/09/2019	5/09/2019	17
64	2/09/2019	2124322019	DRH	SC	10	16/09/2019	5/09/2019	11
65	2/09/2019	2122032019	DUT	DPIP	15	23/09/2019	5/09/2019	19
66	3/09/2019	2137652019	DRH	DPIP	15	24/09/2019	5/09/2019	16
67	3/09/2019	2136392019	DRH	DPIP	15	24/09/2019	5/09/2019	16
68	3/09/2019	2136262019	DRH	DPIP	15	24/09/2019	5/09/2019	16
69	3/09/2019	2132392019	DRH	DPIP	15	24/09/2019	5/09/2019	16

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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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
70	4/09/2019	2150112019	DRH	DPIP	15	25/09/2019	5/09/2019	16
71	5/09/2019	2162862019	DUT	DPIP	15	26/09/2019	5/09/2019	16
72	5/09/2019	2161962019	DMV	DPIP	15	26/09/2019	5/09/2019	17
73	5/09/2019	2161192019	DUT	DPIP	15	26/09/2019	5/09/2019	16
74	6/09/2019	2176142019	DMV	DPIP	15	27/09/2019	5/09/2019	16
75	6/09/2019	2172762019	DUT	SC	10	20/09/2019	5/09/2019	15
76	6/09/2019	2169412019	DMV	SAI	10	20/09/2019	5/09/2019	14
77	9/09/2019	2190702019	DRH	SC	10	23/09/2019	5/09/2019	12
78	10/09/2019	2206432019	DUT	SC	10	24/09/2019	5/09/2019	13
79	10/09/2019	2201692019	DRH	SC	10	24/09/2019	5/09/2019	12
80	10/09/2019	2201612019	DUT	SAI	10	24/09/2019	5/09/2019	13
81	10/09/2019	2201342019	DMB	SAI	10	24/09/2019	5/09/2019	13
82	10/09/2019	2197732019	DRH	SC	10	24/09/2019	5/09/2019	11
83	11/09/2019	2211802019	DUT	SC	10	25/09/2019	5/09/2019	12
84	11/09/2019	2210432019	DUT	SC	10	25/09/2019	5/09/2019	12

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior tabla (No. 8 - Cierre Inoportuno De Las PQRSD) nos permite identificar que existieron las 84 PQRSD con respuesta inoportuna, las cuales excedieron el límite de tiempo determinados por la ley en más de un 121,29%. Ya que se utilizó 16,24 días hábiles promedio de los 13,39 días hábiles máximo promedio que permite la ley. De igual manera podemos establecer que frente al mes inmediatamente anterior (agosto), se incrementaron las PQRSD solucionadas inoportunamente, pasando de 66 a 84. Lo anterior representa un incremento del 127,27%.

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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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	((415) / (365)) x 100	**113,70%**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 50 PQRSD más de las que se tenían contempladas.

5. CONCLUSIONES

La tipología de mayor eficiencia en la gestión de su respuesta fue los "Consulta" con un 74,17% de ahorro, lo que representa 7,75 días hábiles promedios ahorrados, de los 30 días hábiles máximos que permite la Ley. Y la "Solicitudes de Acceso a la Información" fue la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, empleando el 113,61% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 11,36 días hábiles promedio, de los 10 días hábiles que se poseían.

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)**
Consulta	7,75	30	25,83
Denuncia por actos de corrupción	13,67	15	91,11
Derecho de petición de interés general	16,58	15	110,56
Derecho de petición de interés particular	12,14	15	80,95
Queja	11,00	15	73,33

Código: 208-SC-Ft-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

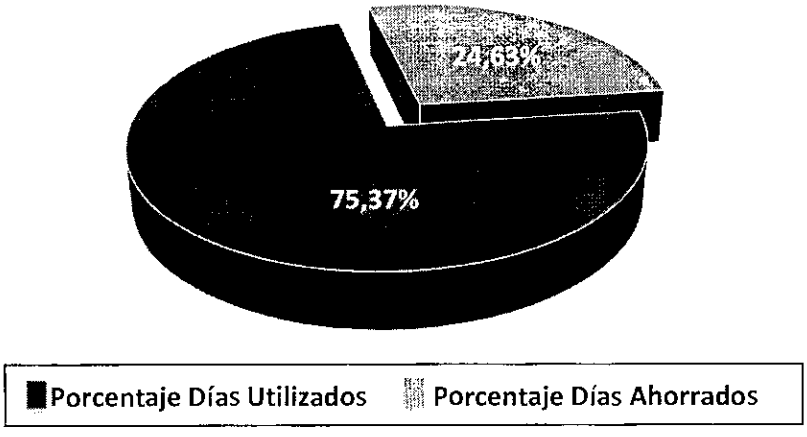
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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	11,80	15	78,67
Solicitud de acceso a la información	11,36	10	113,61
Solicitud de copia	10,14	10	101,43
TOTAL	**11,78**	**15,63**	**75,37%**

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de septiembre la entidad utilizo 11,78 días hábiles promedio para dar respuesta a las 415 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 24,63%, como se puede ver en la siguiente gráfica (No. 8 porcentaje de Días Utilizados).

Grafica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Las once (11) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 415 PQRSD para el mes de septiembre ahorraron en promedio 3,85 días hábiles promedio.

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

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)
Reviso: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

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: 3105884
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS