**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

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

**Bogotá D.C., 24 de abril de 2019**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION

[1. OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_Toc856308)

[2. METODOLOGÍA 4](#_Toc856309)

[3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO 5](#_Toc856310)

[3.1. Numero de PQRSD Recibidas y Solucionadas 5](#_Toc856311)

[3.2. Canales de Interacción 7](#_Toc856312)

[3.3. Tipologías 8](#_Toc856313)

[3.4. Subtemas Más Reiterados 9](#_Toc856314)

[3.5. Numero de PQRSD Traslado por No Competencia 10](#_Toc856315)

[3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas 10](#_Toc856316)

[3.7. Participación por Localidad 11](#_Toc856317)

[3.8. Participación por Estrato Socioeconomico 11](#_Toc856318)

[3.9. Tipo de Requiriente 12](#_Toc856319)

[3.10. Calidad del Requiriente 13](#_Toc856320)

[4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE MARZO **¡Error! Marcador no definido.**](#_Toc856321)

[4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual **¡Error! Marcador no definido.**](#_Toc856322)

[4.2. PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es) **¡Error! Marcador no definido.**](#_Toc856323)

[4.3. Calculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia a las PQRSD **¡Error! Marcador no definido.**](#_Toc856324)

[4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno **¡Error! Marcador no definido.**](#_Toc856325)

[4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno **¡Error! Marcador no definido.**](#_Toc856326)

[4.6. CÁLCULO DEL INDICADOR **¡Error! Marcador no definido.**](#_Toc856327)

[5. CONCLUSIONES **¡Error! Marcador no definido.**](#_Toc856328)

**INTRODUCCION**

En el presente informe se realiza el análisis a la oportunidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que fueron interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante el mes de marzo y que tenían fecha de cierre en él mismo mes, además de las que se interpusieron en el(los) mes(es) anterior(es) (enero o febrero) 2019, las cuales tenían fecha límite de respuesta el presente mes de análisis o no fueron solucionadas oportunamente.

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

La base para este análisis es todo el universo de PQRSD que recibió la CVP a través de sus diferentes canales de atención durante el mes de marzo de 2019 y el segundo mes del mismo año, las cuales tenían vencimiento en este mes de análisis.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio de los términos de ley, la fecha en el cual las PQRSD quedaron inscritas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) ([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:

# OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo principal es determinar el tiempo promedio empleado para resolver y registrar la respuesta definitiva en el SDQS, por las diferentes dependencias responsables de la solución a las PQRSD

Para ello se realizará un análisis por dependencia y por tipología de PQRSD, lo que permitirá conocer la gestión y oportunidad a las respuestas tanto por dependencia como por la CVP.

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

# METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en el último trimestre de 2019. Esto por medio de un reporte que se genera mediante la plataforma del SDQS; el cual es descargado, plasmado en una hoja de cálculo (Excel) y revisado petición por petición.

De esta información se selecciona el 100% de las PQRSD que se presentaron en dichos meses. Esto con el objetivo de identificar las que tenían vencimiento en marzo, y las que tenían vencimiento en el(los) mes(es) anterior(es) (enero y febrero) y las cuales no fueron solucionadas. Así como las de que fueron solucionadas atendiendo los tiempos que determina la ley y las que se solucionaron de manera anticipada; así estas últimas no existirá obligatoriedad legal de resolverla en el mismo mes.

La información que podemos identificar en 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.

# GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO

## Numero de PQRSD Recibidas

Durante marzo del 2019 se recibieron 376 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 54,25% (204) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 45,75% (172) PQRSD. Existiendo una reducción en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (febrero), del 7,98%; las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las recibidas en marzo, 98 (26,06%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 278 (73,94%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no pudieran haber sido solucionadas en este mes. (Ver Grafica No. 2).

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

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

| TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN MARZO | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PQRSD | MES DE VENCIMIENTO | | | | |
| Febrero | Marzo | Abril | Mayo | TOTAL |
| Perentorias Solucionadas Oportunamente | 0 | 220 | 0 | 0 | 220 |
| Perentorias Solucionadas Inoportunamente | 5 | 26 | 0 | 0 | 31 |
| Solucionadas Anticipadamente | 0 | 0 | 109 | 3 | 112 |
| TOTAL | **5** | **246** | **109** | **3** | **363** |

Fuente: Servicio al Ciudadano

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

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

## Canales de Interacción

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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Tipologías

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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

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

## Subtemas Más Reiterados

Para este periodo, los subtemas más solicitados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos siendo el más relevante con una participación del 36,44% (137); seguido por Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 29,26% (110); y Atención y Servicio a la Ciudanía con el 9,04% (34).

| TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS | | |
| --- | --- | --- |
| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE (%) |
| Programa de reasentamientos humanos | 137 | 36,44% |
| Titulación predial en estratos 1 y 2 | 110 | 29,26% |
| Atención y servicio a la ciudadanía | 34 | 9,04% |
| Subsidio para mejoramiento de vivienda | 31 | 8,24% |
| (En blanco) | 18 | 4,79% |
| Total 5 subtemas | **330** | **87,77%** |
| Otros subtemas | 46 | 12,23% |
| TOTAL GENERAL | 376 | 100,00% |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Número de PQRSD Traslado por No Competencia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante el mes de marzo, cinco (5) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Subtema Veedurías Ciudadanas

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

## Participación por Localidad

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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Participación por Estrato Socioeconomico

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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## Tipo de Requiriente

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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

## 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. 5 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE | | |
| PETICIONARIO | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| Anónimo | 6 | 1,60% |
| Identificado | 370 | 98,40% |
| TOTAL | **376** | **100,0%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE MARZO

## PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

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

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

En total, de las recibidas en marzo (376), se solucionaron 187 (49,73%) PQRSD, 77 (41,18%) se cerraron en el mismo periodo de presentación y 110 (58,82%) PQRSD se cerraron de forma anticipada, así la fecha de respuesta determinara que su solución debería ser en el(los) siguiente(s) mes(es).

En la siguiente tabla (No. 5), podemos observar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la dependencia que más PQRSD soluciono, con 77 (51,33%); de las cuales el 98,70% fueron solucionadas en los tiempos que determina la Ley.

| TABLA No. 5 – PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERÍODO ACTUAL | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1)[[1]](#footnote-1) | NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2)[[2]](#footnote-2) | PORCENTAJE  ((2) / (1)\*100) |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 150 | 77 | 51,33% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 116 | 39 | 33,62% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 44 | 29 | 65,91% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 18 | 9 | 50,00% |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 12 | 6 | 50,00% |
| Área de Servicio a la Ciudadanía | 11 | 9 | 81,82% |
| Sub Dirección Financiera | 9 | 7 | 77,78% |
| Dirección Jurídica | 6 | 5 | 83,33 |
| Sub Dirección Administrativa | 3 | 1 | 33,33% |
| Dirección General | 3 | 2 | 66,67% |
| Oficina Asesora de Planeación | 2 | 2 | 100,00% |
| Oficina TIC | 1 | 0 | 0,00% |
| Asesor de Control Interno | 1 | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **376** | **187** | **49,73%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

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

| TABLA No. 6 - PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN LOS PERIODO(S) ANTERIOR | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRSD PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES | NUMERO DE PQRSD CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL REQ. CERRADO POR DEPENDENCIA / TOTAL GENERAL |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 83 | 81 | 97,59% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 61 | 58 | 95,08% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 16 | 15 | 93,75% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 12 | 11 | 91,67% |
| Dirección Jurídica | 3 | 3 | 100,00% |
| Sub Dirección Administrativa | 3 | 3 | 100,00% |
| Dirección General | 2 | 2 | 100,00% |
| Sub Dirección Financiera | 1 | 1 | 100,00% |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 1 | 1 | 100,00% |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | 1 | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **183** | **176** | **96,17%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

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

| TABLA No. 7 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABILES | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | TIPOLOGIA | | | | | | | | | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| CONSULTA  (30 días hábiles) | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL  (15 días hábiles) | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR  (15 días hábiles) | FELICITACION  (15 días hábiles) | QUEJA  (15 días hábiles) | RECLAMO  (15 días hábiles) | SOLICITUD DE ACCESO  A LA INFORMACION  (10 días hábiles) | SOLICITUD DE COPIA  (10 días hábiles) | SUGERENCIA  (15 días hábiles) |
| Área de servicio a la ciudadanía | 0,33 | 2,00 | 2,80 |  |  |  |  |  |  | 1,71 |
| Dirección de gestión corporativa y cid |  | **17,33** | 5,50 |  |  |  |  |  |  | 11,42 |
| Dirección de mejoramiento de barrios |  | 7,38 | 9,89 |  | **17,00** |  | 1,00 | 3,00 |  | 7,65 |
| Dirección de mejoramiento de vivienda |  | 11,00 | 7,95 |  | 7,00 | 2,00 |  | 2,00 |  | 5,99 |
| Dirección de reasentamientos humanos | 14,00 | 11,75 | 9,99 |  | 15,00 | 15,00 | 6,33 | 7,50 | 13,00 | 11,37 |
| Dirección de urbanizaciones y titulación | 26,00 | 12,20 | 10,21 | **22,00** |  |  | **21,00** | 5,55 |  | 16,16 |
| Oficina asesora de comunicaciones |  |  | 11,00 |  |  |  |  |  |  | 11,00 |
| Oficina asesora de planeación |  |  | 8,00 |  |  |  | 1,00 |  |  | 4,50 |
| Subdirección administrativa |  | **20,00** | 7,50 |  |  |  | 10,00 |  |  | 12,50 |
| Subdirección financiera |  |  | 4,57 |  |  |  |  | 5,00 |  | 4,79 |
| Dirección general |  | 9,00 | 1,00 |  |  |  | 4,50 |  |  | 4,83 |
| Dirección jurídica |  | 5,00 | 9,33 |  |  |  | 10,00 |  |  | 8,11 |
| Asesor de control interno |  |  | 2,00 |  |  |  |  |  |  | 2,00 |
| TOTAL | 13,44 | 10,63 | 7,31 | **22,00** | 13,00 | 8,50 | 7,69 | 4,61 | 13,00 | 9,01 |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

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

## Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 363 (100%) PQRSD solucionadas en marzo, 220 (60,61%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse antes de finalizar este mismo mes. Y 112 (30,85%) se solucionaron de manera anticipada; así los términos de ley establecerían que podrían responderse en el(los) siguiente(s) mes(es).

Del total de PQRSD solucionadas oportunamente en marzo (332), la tipología más gestionada fueron los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un total de 270 (81,32%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 150 (45,18%).

## Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

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

| TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Fecha ingreso | Número petición SDQS | Dependencia | Tipo de petición[[3]](#footnote-3) | Tiempo de respuesta | Fecha de respuesta máxima | Fecha radicado de respuesta | Gestión en días hábiles |
| 1 | 30/01/2019 | 193182019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 20/02/2019 | 1/03/2019 | 22 |
| 2 | 31/01/2019 | 205072019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SAI | 10 | 14/02/2019 | 1/03/2019 | 21 |
| 3 | 31/01/2019 | 204022019 | Dirección jurídica | SAI | 10 | 14/02/2019 | 1/03/2019 | 21 |
| 4 | 2/02/2019 | 220302019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | C | 30 | 15/03/2019 | 19/03/2019 | 34 |
| 5 | 5/02/2019 | 240852019 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 26/02/2019 | 18/03/2019 | 31 |
| 6 | 6/02/2019 | 243482019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 27/02/2019 | 5/03/2019 | 19 |
| 7 | 8/02/2019 | 269672019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 1/03/2019 | 5/03/2019 | 17 |
| 8 | 11/02/2019 | 282732019 | Dirección de mejoramiento de barrios | Q | 15 | 4/03/2019 | 6/03/2019 | 17 |
| 9 | 13/02/2019 | 322892019 | Dirección de Gestión corporativa y cid | DPIG | 15 | 6/03/2019 | 19/03/2019 | 26 |
| 10 | 14/02/2019 | 333342019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 7/03/2019 | 12/03/2019 | 20 |
| 11 | 15/02/2019 | 347612019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 8/03/2019 | 14/03/2019 | 21 |
| 12 | 15/02/2019 | 344142019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 8/03/2019 | 14/03/2019 | 21 |
| 13 | 18/02/2019 | 365902019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 11/03/2019 | 18/03/2019 | 22 |
| 14 | 18/02/2019 | 365892019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 11/03/2019 | 18/03/2019 | 22 |
| 15 | 18/02/2019 | 359532019 | Dirección jurídica | DPIP | 15 | 11/03/2019 | 20/03/2019 | 24 |
| 16 | 19/02/2019 | 376652019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 12/03/2019 | 14/03/2019 | 19 |
| 17 | 19/02/2019 | 373912019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIG | 15 | 12/03/2019 | 19/03/2019 | 22 |
| 18 | 19/02/2019 | 370582019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 12/03/2019 | 18/03/2019 | 21 |
| 19 | 19/02/2019 | 370572019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 12/03/2019 | 18/03/2019 | 21 |
| 20 | 21/02/2019 | 396962019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG | 15 | 14/03/2019 | 18/03/2019 | 19 |
| 21 | 22/02/2019 | 410942019 | Subdirección administrativa | DPIG | 15 | 15/03/2019 | 20/03/2019 | 20 |
| 22 | 25/02/2019 | 428832019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 18/03/2019 | 20/03/2019 | 19 |
| 23 | 26/02/2019 | 437142019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | F | 15 | 19/03/2019 | 27/03/2019 | 22 |
| 24 | 27/02/2019 | 451362019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 20/03/2019 | 21/03/2019 | 18 |
| 25 | 28/02/2019 | 459352019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC | 10 | 14/03/2019 | 18/03/2019 | 14 |
| 26 | 1/03/2019 | 475492019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 22/03/2019 | 26/03/2019 | 18 |
| 27 | 4/03/2019 | 493812019 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIG | 15 | 26/03/2019 | 29/03/2019 | 19 |
| 28 | 4/03/2019 | 491572019 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 27/03/2019 | 18 |
| 29 | 4/03/2019 | 492752019 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 26/03/2019 | 29/03/2019 | 19 |
| 30 | 6/03/2019 | 509202019 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 28/03/2019 | 29/03/2019 | 17 |
| 31 | 7/03/2019 | 518972019 | Dirección jurídica | SAI | 10 | 21/03/2019 | 26/03/2019 | 14 |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

## CÁLCULO DEL INDICADOR

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| TABLA No. 9 - CÁLCULO DEL INDICADOR DE EFICACIA | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | **CÁLCULO DEL INDICADOR** | **FÓRMULA** | **RESULTADO** |
| Eficacia de Respuestas a las PQRSD | (Número total de respuestas emitidas a las PQRSD en el mes) / (Número total de PQRSD que deben ser solucionadas en el mes) \* 100 | ((363) / (103)) x 100 | **352,43%** |

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

# CONCLUSIONES

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

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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La conclusión es que las trece (13) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 363 PQRSD para el mes de marzo, emplearon en promedio 9,01 días hábiles, de los 15,63 promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 6,61 días hábiles.

Por último, es de resaltar la importancia del seguimiento que realiza Servicio al Ciudadano a las PQRSD, por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reporta de manera semanal todos los requerimientos que tienen todas las dependencias de C.V.P., como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada dependencia de la entidad.

**EDGAR DAVID MOTTA REVOLLO**

Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)

Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado grado 222-05

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

1. Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en febrero y que tenían fecha imperativa de solución en el mismo mes. [↑](#footnote-ref-1)
2. Aquí se relacionan las PQRSD que se solucionaron en el mismo mes de presentación. [↑](#footnote-ref-2)
3. 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 [↑](#footnote-ref-3)