



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

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

Periodo: 01 al 31 de mayo de 2019

Bogotá D.C., 14 de junio de 2019

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

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA	4
3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE MAYO	5
3.1. Numero de PQRSD Recibidas	5
3.2. Canales de Interacción	7
3.3. Tipologías	8
3.4. Subtemas Más Reiterados	9
3.5. Número de PQRSD Traslado por No Competencia	9
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas	10
3.7. Participación por Localidad	10
3.8. Participación por Estrato Socioeconomico	11
3.9. Tipo de Requiriente	12
3.10. Calidad del Requiriente	12
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN EL MES DE MAYO	13
4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual	13
4.2. PQRSD Cerradas Presentadas en los Periodo(s) Anterior(es)	14
4.3. Calculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia a las PQRSD	15
4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno	17
4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno	17
4.6. Cálculo del Indicador	21
5. CONCLUSIONES	22





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

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

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

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.

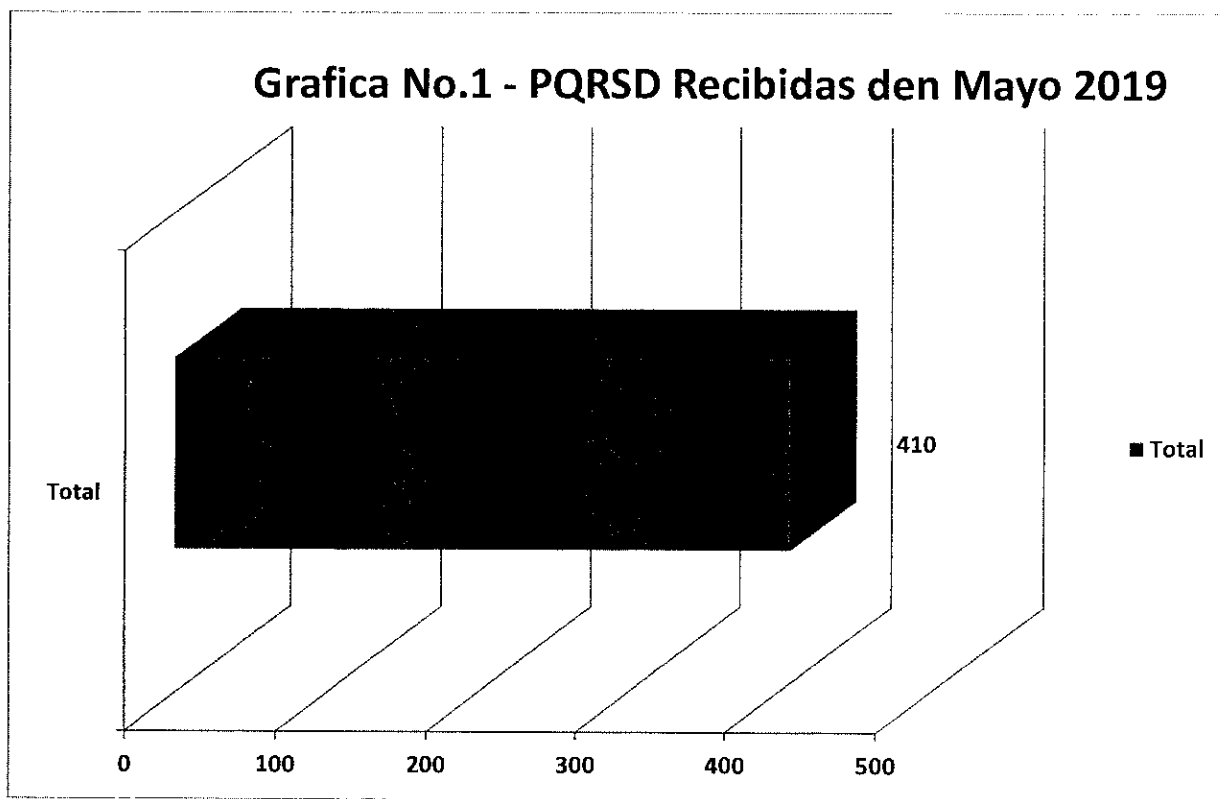


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

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

3.1. Numero de PQRSD Recibidas

Durante mayo del 2019 se recibieron 410 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 48,29% (198) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 51,71% (212) PQRSD. Existiendo un incremento en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (abril con 381), del 107,61%; 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 mayo, 156 (38,05%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 254 (61,95%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no pudieran haber sido solucionadas en este mes. (Ver Grafica No. 2).

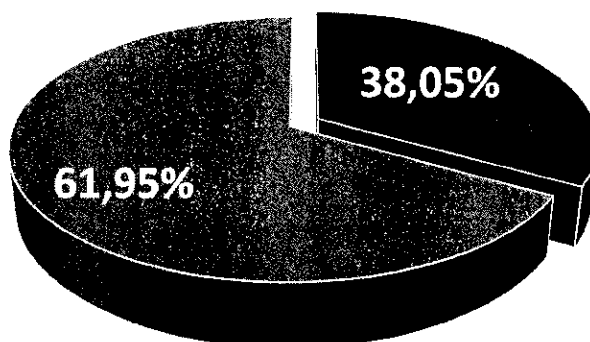
Código: 208-SC-Ft-04
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Grafica No. 2 - Total PQRSD Solucionar en Mayo



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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

A las 156 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de mayo, se deben incorporar dos (2) que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (abril). En tal sentido, tenemos un total de 158 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de mayo.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para abril se dio solución a 362 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN MAYO					
PQRSD	MES DE VENCIMIENTO				
	Abril	Mayo	Junio	Julio	TOTAL
Perentorias Solucionadas Oportunamente	0	266	0	0	266
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	2	22	0	0	24
Solucionadas Anticipadamente	0	0	71	1	72
TOTAL	2	288	71	1	362

Fuente: Servicio al Ciudadano



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

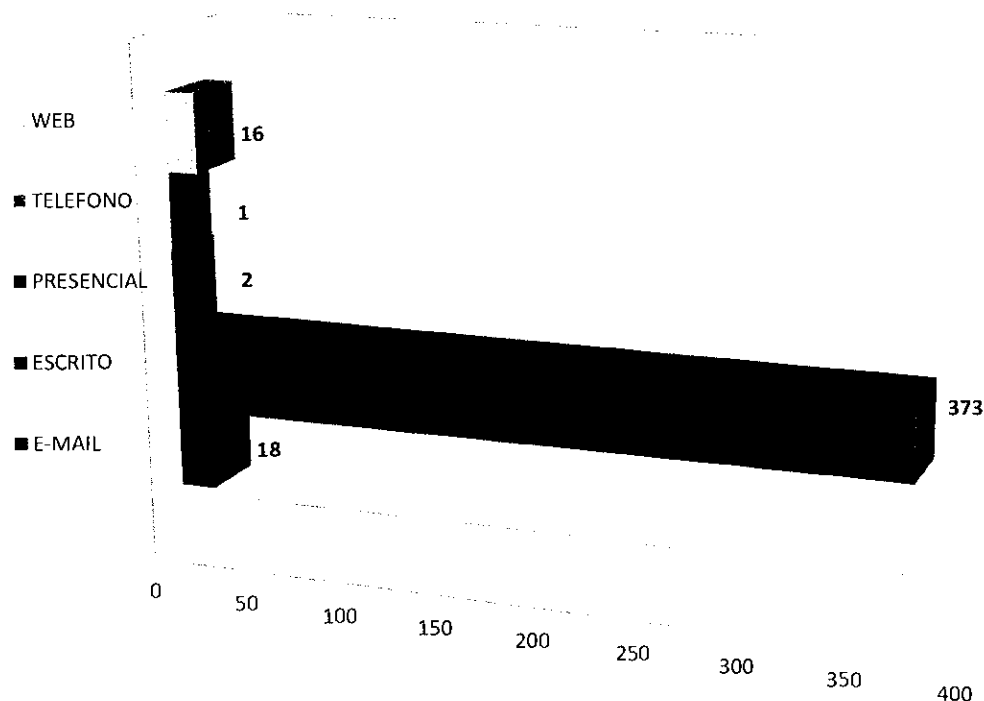
Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 93,59% (146) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (mayo).

En el punto 4.5 "Análisis de las respuestas con cierre inoportuno" de este informe, analizaremos treinta y seis (36) PQRSD que no se atendieron de manera oportuna.

3.2. Canales de Interacción

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal Escrito con una participación del 90,98% (373), canal E-Mail con una participación del 4,39% (18) y canal Web con una participación del 3,90% (16).

Grafica No. 3 - PQRSD por Canales de Interacción



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Página 7 de 23

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

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

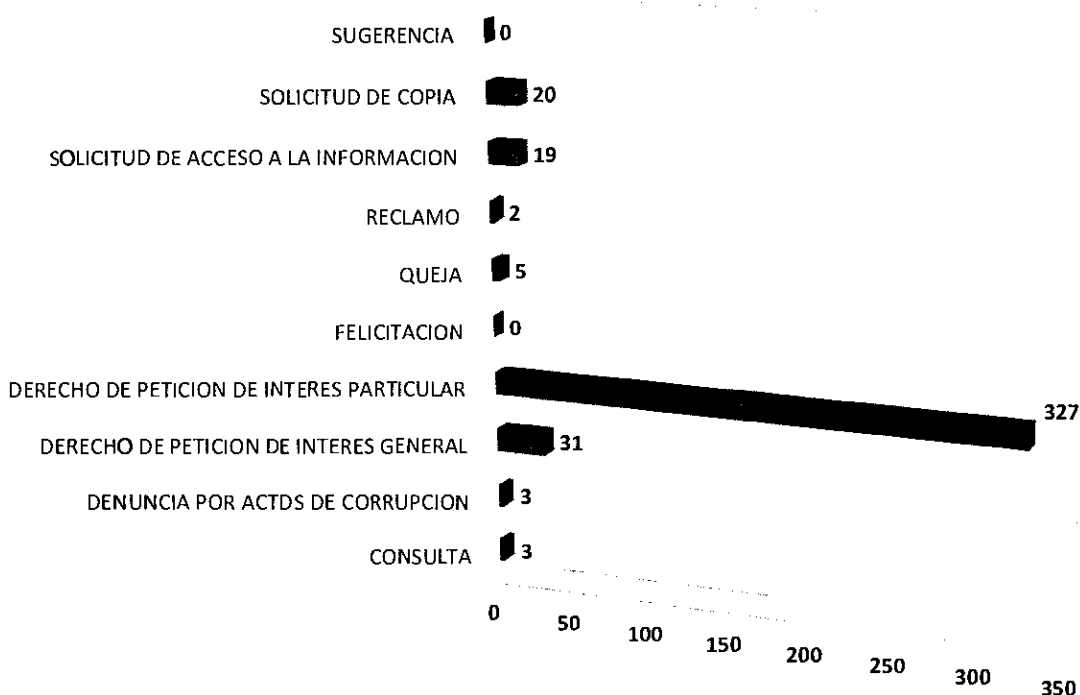


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

3.3. Tipologías

Del total de PQRSD (410) recibidas en mayo, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 79,76% (327), seguido del Derecho de Petición de Interés General con una participación del 7,56% (31) y la Solicitud de Copia con un 4,88% (20).

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 | 19 |
| • Número de solicitudes trasladadas a otra institución | 0 |
| • Se negó la información | 0 |



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

3.4. Subtemas Más Reiterados

Para este periodo: El 96,34% (395) peticiones no suministraron información de subtema; Atención y Servicio a la Ciudadanía tuvo una participación del 1,46% (6); y el Programa de Reasentamientos Humanos con el 0,98% (4).

TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS		
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
En blanco	395	96,34%
Atención y Servicio a la Ciudadanía	6	1,46%
Programa de Reasentamientos Humanos	4	0,98%
Asistencia Técnica para Licencia de Construcción	2	0,49%
Subsidio para Mejoramiento de Vivienda	1	0,24%
Total 5 Subtemas	408	99,51%
Otros Subtemas	2	0,49%
TOTAL	410	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 abril, tres (3) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	%
Secretaría del Hábitat	5	50
Secretaría de Seguridad	1	10
IDIGER	1	10
Secretaría Jurídica	1	10
IDRD	1	10
Secretaría de Integración Social	1	10

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

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
TOTAL	10	100

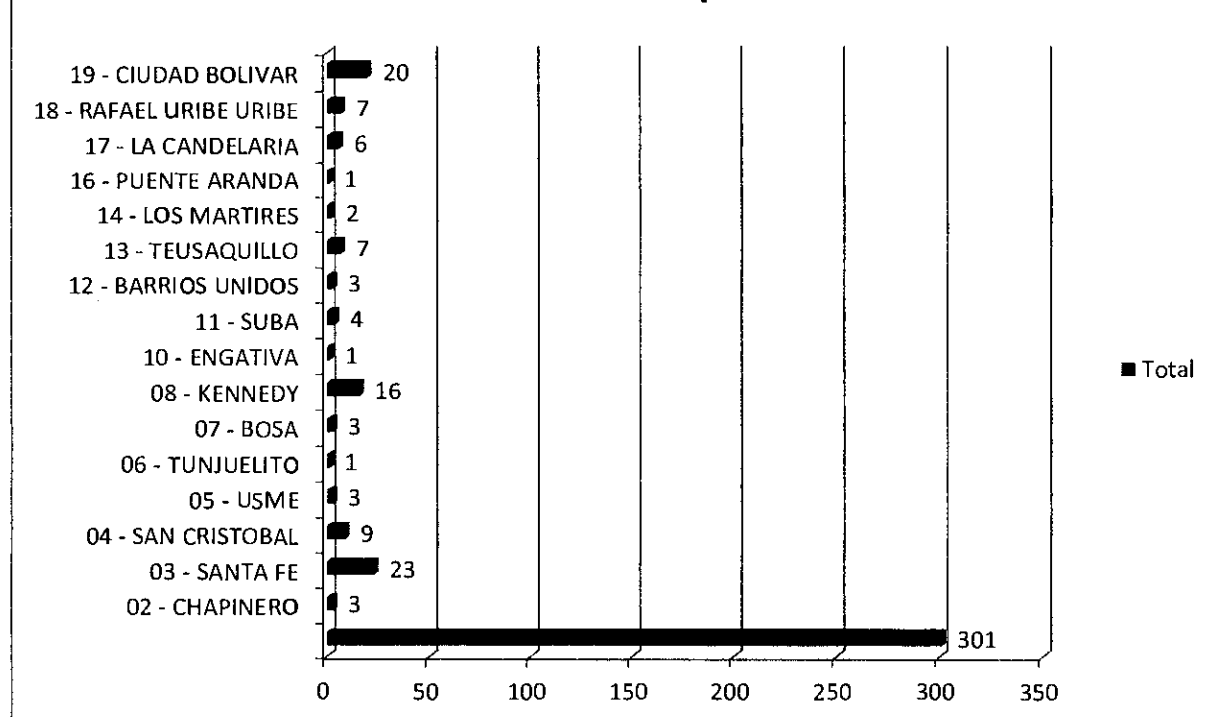
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

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

3.7. Participación por Localidad

Grafica No. 5 - PQRSD por Localidad

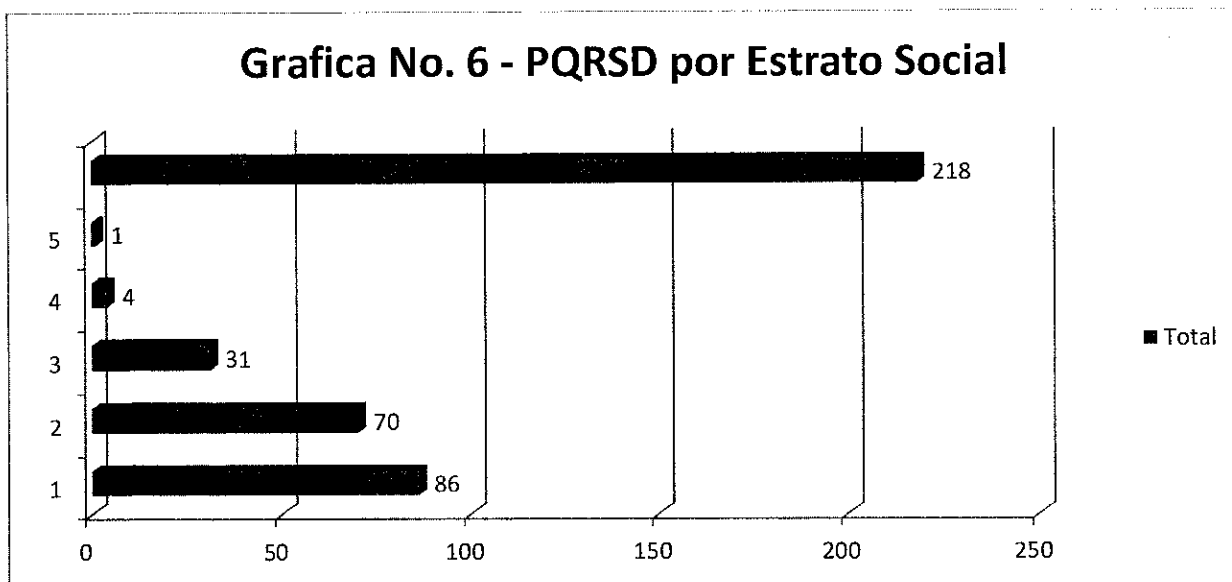


Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Como se puede observar en la anterior grafica (No. 5 PQRSD por localidad), durante el mes de mayo, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 410 PQRSD, demuestran que el 5,61% (23) provienen de la localidad de Santa Fé y el 4,88% (20) vienen de la localidad de Simón Bolívar.

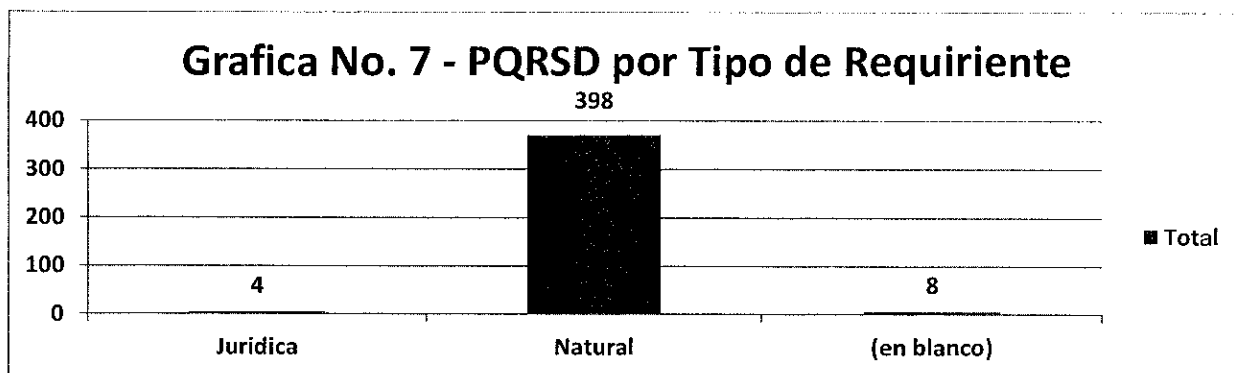
3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

Dentro de la información reportada en las 410 PQRSD interpuestas en el mes de mayo, el estrato socioeconomico donde prevalece es el 1 (20,97%) y 2 (17,07%), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.9. Tipo de Requiriente



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las 410 (100%) PQRSD interpuestas, el 97,07% (398) son personas naturales, el 1,95% (8) son anónimos y el 0,98% (4) son personas Jurídicas.

3.10. Calidad del Requiriente

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

TABLA No. 4 – CALIDAD DEL REQUIRIENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	8	1,95%
Identificado	402	98,05%
TOTAL	410	100,0%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



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

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

4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 410 (100%) PQRSD recibidas en mayo, el 38,049% (156) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo en la cual fueron recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 93,59% (146) de ellas.

De las anteriores 146 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, el 96,58% (141) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 5 (3,42%) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En total, de las recibidas en mayo (410), se solucionaron 218 (53,17%) PQRSD, 146 (66,97%) cerradas en el mismo periodo de presentación. Y 72 (33,03%) 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 por el volumen de PQRSD recibidas versus las Solucionadas, la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue la dependencia con mejor porcentaje de respuesta, con un 51,87% (194). De las cuales el 97,94% (190) fueron solucionadas oportunamente y tan solo el 2,06% (4) por fuera de los tiempos que determina la Ley.

TABLA No. 5 – PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERÍODO ACTUAL

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1) ¹	NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2) ²	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	374	194	51,87%
Dirección de Reasentamientos Humanos	18	12	66,67%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	12	8	66,67%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	4	2	50,00%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	1	1	100,00%
Sub Dirección Administrativa	1	1	100,00%

¹ Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en abril y que tenían fecha imperativa de solución en el mismo mes.

² Aquí se relacionan las PQRSD que se solucionaron en el mismo mes de presentación.



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

TABLA No. 5 – PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERÍODO ACTUAL

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1) ¹	NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2) ²	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
TOTAL	410	218	53,17%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Del (los) periodo(s) anterior(es) (marzo y abril), se tienen 146 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en mayo. De estas, 125 (85,62%) se solucionaron de manera oportuna, 19 (13,10%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley; y tan solo 2 (1,37%) 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	89	89	100,00%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	34	34	100,00%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	14	12	85,71%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	5	5	100,00%
Sub Dirección Financiera	2	2	100,00%
Sub Dirección Administrativa	1	1	100,00%
Oficina TIC	1	1	100,00%
TOTAL	146	144	98,63%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Como podemos observar en la anterior tabla (No. 6 PQRSD Cerradas Presentadas En Los Periodo(S) Anterior), las siete (7) áreas o dependencias que atendieron las PQRSD, obtuvieron un porcentaje de respuesta del 98,63%.

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

Página 14 de 23

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

Para el mes de mayo del 2019, el promedio de días para dar respuestas a las 362 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 10,66 días hábiles, siendo este valor inferior al del mes inmediatamente anterior (abril), el cual se ubicó 11,40 días hábiles promedio.

En la siguiente tabla (No. 7) podemos identificar que no existieron incumplimientos promedio en los tiempos máximo que determina la ley, para dar respuestas a las PQRSD.

Ahora bien, podemos determinar que la entidad generó un ahorro del 31,80% en la gestión de las 362 PQRSD para este mes de análisis; lo que representa 4,97 días hábiles promedio de ahorro, frente al límite promedio máximo de 15,63 días hábiles, que poseía.

TABLA No. 7 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABLES									
DEPENDENCIA	TIPOLOGIA								PROMEDIO X DEPENDENCIA
	CONSULTA (30 días hábiles)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 días hábiles)	QUEJA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 días hábiles)	
Dirección de Gestión Corporativa y CID							9,00		9,00
Dirección de Mejoramiento de Barrios			12,00	5,00			6,00		7,67
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	4,00	13,00	7,50	8,80	4,00		6,67	5,62	7,08
Dirección de Reasentamientos Humanos	29,50	15,00	13,50	12,52	10,50	11,00	12,17	10,25	14,30



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

TABLA No. 7 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRS D 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)	
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	20,00		8,67	12,21			5,50	7,33	10,74
Oficina TIC				19,00					19,00
Subdirección Administrativa				8,50					8,50
Subdirección Financiera				10,50					10,50
TOTAL	17,83	14,00	10,42	10,93	7,25	11,00	7,87	7,73	10,66

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior table nos permite identificar que, por el volumen de respuestas, la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue la de mejor desempeño en la solución de sus PQRS D obteniendo un promedio de 7,08 días hábiles, de los 15,71 días hábiles máximos que poseía, para las 206 PQRS D solucionadas.

Para este mes la tipología de PQRS D que alcanzo un mayor ahorro en días fue la "Queja" con una eficiencia del 51,67% (7,77 días hábiles), 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 93,33% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 14 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 362 (100%) PQRSD solucionadas en mayo, 338 (93,37%) fueron solucionadas oportunamente. Y la tipología más gestionada fueron los "Derechos de Petición de Interés Particular" con un total de 272 (75,14%); y la dependencia que más gestiona las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con un total de 200 (55,25%).

4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para mayo de 2019, se identificaron que 36 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales debían ser solucionadas 2 (5,56%) en el mes de abril y 34 (94,44%) en el mes de mayo.

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD								
No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición ³	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	4/04/2019	782492019	Oficina TIC	DPIP	15	29/04/2019	2/05/2019	19
2	8/04/2019	814182019	Dirección de Reasentamientos Humanos	DPIP	15	2/05/2019	10/05/2019	22
3	8/04/2019	811842019	Dirección de Reasentamientos Humanos	DPIP	15	2/05/2019	6/05/2019	19
4	8/04/2019	806972019	Dirección de Reasentamientos Humanos	DPIP	15	2/05/2019	6/05/2019	19

³ Sigla por el tipo de tipología: Consulta – C; Denuncia por actos de corrupción – DAC; Derecho de petición de interés general – DPIG; Derecho de petición de interés particular – DPIP; Felicitación – F; Queja – Q; Reclamo – R; Solicitud de acceso a la información – SAI; Solicitud de copia – SC; Sugerencia – S.



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

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición ³	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
5	9/04/2019	830112019	Dirección de Reasentamientos Humanos	DPIP	15	3/05/2019	6/05/2019	18
6	9/04/2019	823952019	Dirección de Reasentamientos Humanos	DPIP	15	3/05/2019	7/05/2019	19
7	9/04/2019	822442019	Dirección De Reasentamientos Humanos	DPIP	15	3/05/2019	10/05/2019	21
8	11/04/2019	846772019	Dirección de Reasentamientos Humanos	DPIP	15	7/05/2019	15/05/2019	23
9	12/04/2019	863332019	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	DPIP	15	8/05/2019	24/05/2019	28
10	12/04/2019	860802019	Dirección De Reasentamientos Humanos	C	30	29/05/2019	Fuera de Tiempo del Mes de Análisis	33
11	12/04/2019	860112019	Dirección de Reasentamientos Humanos	SAI	10	30/04/2019	6/05/2019	15
12	15/04/2019	878132019	Dirección de Reasentamientos Humanos	SAI	10	2/05/2019	3/05/2019	12
13	16/04/2019	884202019	Dirección de Reasentamientos Humanos	DPIG	15	10/05/2019	20/05/2019	23

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

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición ³	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
14	22/04/2019	911682019	Dirección De Reasentamientos Humanos	DPIP	15	14/05/2019	Fuera de Tiempo del Mes de Análisis	29
15	22/04/2019	911292019	Dirección de Reasentamientos Humanos	SC	10	7/05/2019	9/05/2019	14
16	22/04/2019	909162019	Dirección de Reasentamientos Humanos	DPIP	15	14/05/2019	20/05/2019	21
17	22/04/2019	908362019	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	DPIP	15	14/05/2019	24/05/2019	24
18	23/04/2019	919742019	Dirección de Reasentamientos Humanos	SAI	10	8/05/2019	14/05/2019	16
19	25/04/2019	941532019	Dirección De Reasentamientos Humanos	DPIP	15	17/05/2019	20/05/2019	18
20	25/04/2019	940522019	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SC	10	10/05/2019	13/05/2019	13
21	29/04/2019	967052019	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	DPIP	15	21/05/2019	23/05/2019	19
22	2/05/2019	1001052019	Dirección de Reasentamientos Humanos	DPIG	15	23/05/2019	29/05/2019	21





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

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición ³	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
23	6/05/2019	1025942019	Dirección De Reasentamientos Humanos	SAI	10	20/05/2019	23/05/2019	15
24	7/05/2019	1039372019	Dirección De Reasentamientos Humanos	DPIP	15	28/05/2019	30/05/2019	19
25	7/05/2019	1036242019	Dirección De Reasentamientos Humanos	DPIP	15	28/05/2019	Fuera de Tiempo del Mes de Análisis	19
26	8/05/2019	1057112019	Dirección De Reasentamientos Humanos	DPIP	15	29/05/2019	30/05/2019	18
27	9/05/2019	1059762019	Dirección De Reasentamientos Humanos	DPIP	15	30/05/2019	Fuera de Tiempo del Mes de Análisis	24
28	10/05/2019	1080992019	Dirección De Reasentamientos Humanos	DPIP	15	31/05/2019	Fuera de Tiempo del Mes de Análisis	16
29	10/05/2019	1079362019	Dirección De Reasentamientos Humanos	DPIP	15	31/05/2019	Fuera de Tiempo del Mes de Análisis	18
30	10/05/2019	1078952019	Dirección De Reasentamientos Humanos	DPIP	15	31/05/2019	Fuera de Tiempo del Mes de Análisis	16
31	10/05/2019	1078902019	Dirección De Reasentamientos Humanos	DPIP	15	31/05/2019	Fuera de Tiempo del Mes de Análisis	16





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

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición ³	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
32	10/05/2019	1078812019	Dirección De Reasentamientos Humanos	R	15	31/05/2019	Fuera de Tiempo del Mes de Análisis	19
33	11/05/2019	1084112019	Dirección De Reasentamientos Humanos	DAC	15	31/05/2019	Fuera de Tiempo del Mes de Análisis	22
34	13/05/2019	1093262019	Dirección De Reasentamientos Humanos	SC	10	27/05/2019	28/05/2019	13
35	15/05/2019	1115862019	Dirección De Reasentamientos Humanos	SAI	10	29/05/2019	Fuera de Tiempo del Mes de Análisis	15
36	15/05/2019	1115772019	Dirección De Reasentamientos Humanos	SAI	10	29/05/2019	Fuera de Tiempo del Mes de Análisis	13

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior tabla nos permitió calcular que las 36 PQRSD con respuesta inoportuna, excedieron el límite de tiempo determinados por la ley en más de un 135,07% en promedio. De igual manera podemos establecer que frente al mes inmediatamente anterior (abril), se redujeron considerablemente las PQRSD solucionadas inoportunamente, pasando de a 66 a 36.

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
----------------------	-----------------------	---------	-----------

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

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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	$((362) / (158)) \times 100$	229,11%
---	--	------------------------------	----------------

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 204 PQRSD más de las que se tenían contempladas.

5. CONCLUSIONES

La tipología de mayor eficiencia en la gestión de su respuesta fue la "Queja" con un 51,67% de ahorro, lo que representa 7,77 días hábiles ahorrados, de los 15 días hábiles máximos que permite la Ley. Y la "Denuncias por Actos de Corrupción" fue la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, empleando el 93,33% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 14 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)	MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES) (2)	PORCENTAJE DE EFICACIA ((1) / (2) * 100)
Consulta	17,83	30	59,44%
Denuncia por actos de corrupción	14,00	15	93,33%
Derecho de petición de interés general	10,42	15	69,44%
Derecho de petición de interés particular	10,93	15	72,88%
Queja	7,25	15	48,33%
Reclamo	11,00	15	73,33%
Solicitud de acceso a la información	7,87	10	78,67%
Solicitud de copia	7,73	10	77,33%
TOTAL	10,66	15,63	68,20%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

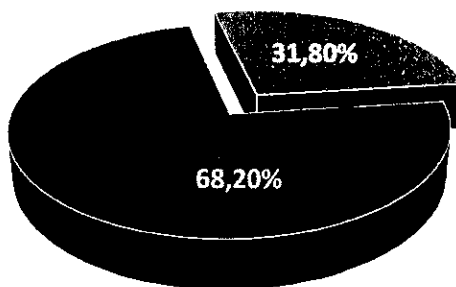
En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de abril la entidad utilizo 10,66 días hábiles promedio para dar respuesta a las 362 PQRSD. Lo



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

anterior representa una eficiencia del 31,80%, como se puede ver en la anterior gráfica (No. 8 Porcentaje de Días Utilizados).

Gráfica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS



■ Porcentaje Días Utilizados ▣ Porcentaje Días Ahorrados

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La conclusión es que las ocho (8) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 362 PQRSD para el mes de mayo, emplearon en promedio 10,66 días hábiles, de los 15,63 promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 4,97 días hábiles.

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

EDGAR DAVID MOTTA REVOLLO
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)
Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado grado 222-05
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

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

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**