



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 PQRS

Periodo: 01 al 30 de junio de 2019

Bogotá D.C., 05 de julio de 2019

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

Página 1 de 24

Calle 54 N° 13-3D
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

4



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	4
2. METODOLOGÍA.....	4
3. GESTION DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE JUNIO	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.....	9
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 JUNIO	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	22
5. CONCLUSIONES.....	22





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

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

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

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



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

1. OBJETIVO Y ALCANCE

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

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

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

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

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

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

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



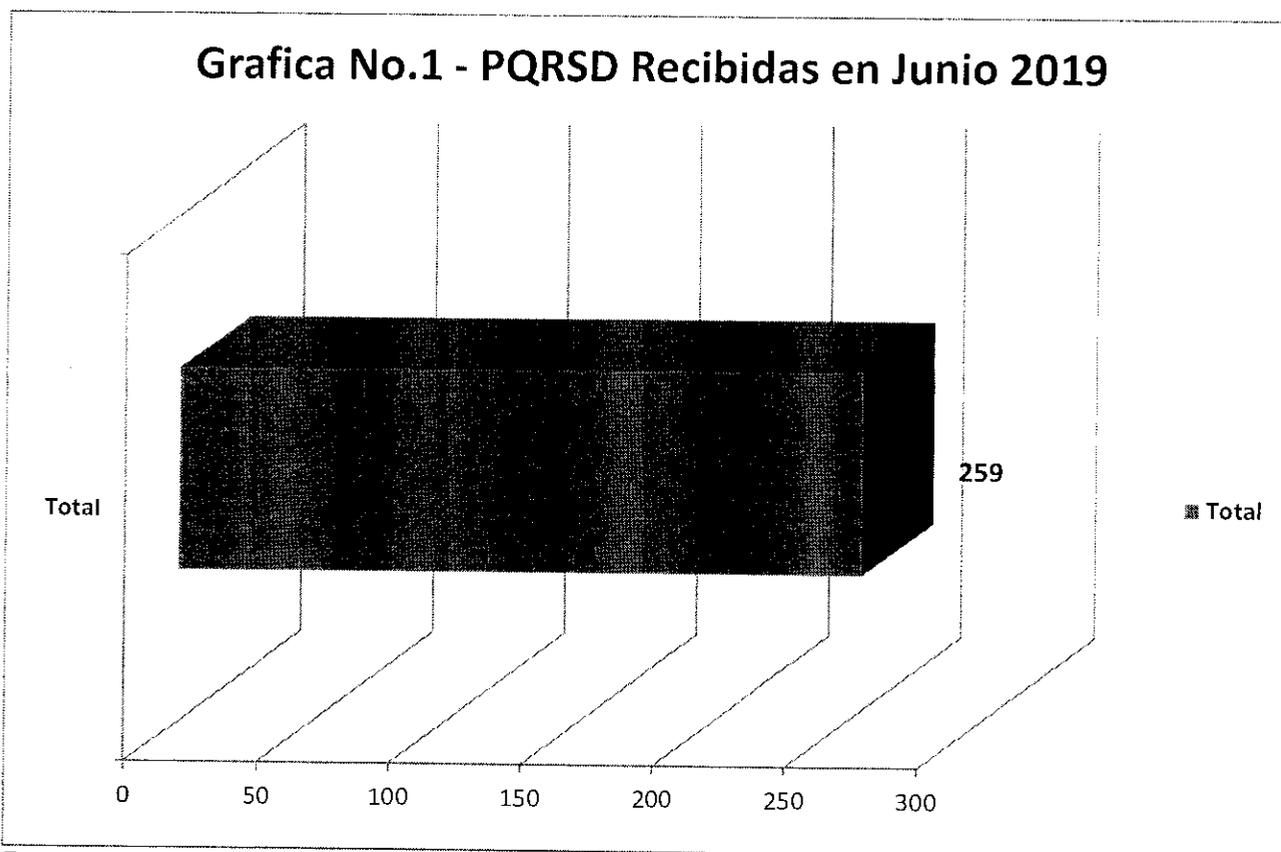
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

3.1. Número de PQRSD Recibidas

Durante junio del 2019 se recibieron 259 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 47,10% (122) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 52,90% (137) PQRSD. Existiendo una reducción en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (mayo con 410), del 58,30%; las cuales en su totalidad fueron ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010.

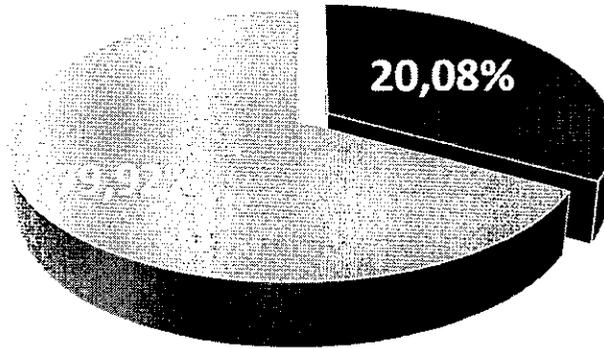


Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

De las recibidas en junio, 52 (20,08%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 207 (79,92%) 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).



Grafica No. 2 - Total PQRSD Solucionar en Junio



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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

A las 52 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de junio, se deben incorporar diez (10) que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (abril y mayo). En tal sentido, tenemos un total de 62 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de junio.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para junio se dio solución a 307 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN JUNIO				
PQRSD	MES DE VENCIMIENTO			
	Mayo	Junio	Julio	TOTAL
Perentorias Solucionadas Oportunamente	0	190	0	190
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	9	36	0	45
Solucionadas Anticipadamente	0	0	72	72
TOTAL	9	226	72	307

Fuente: 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: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

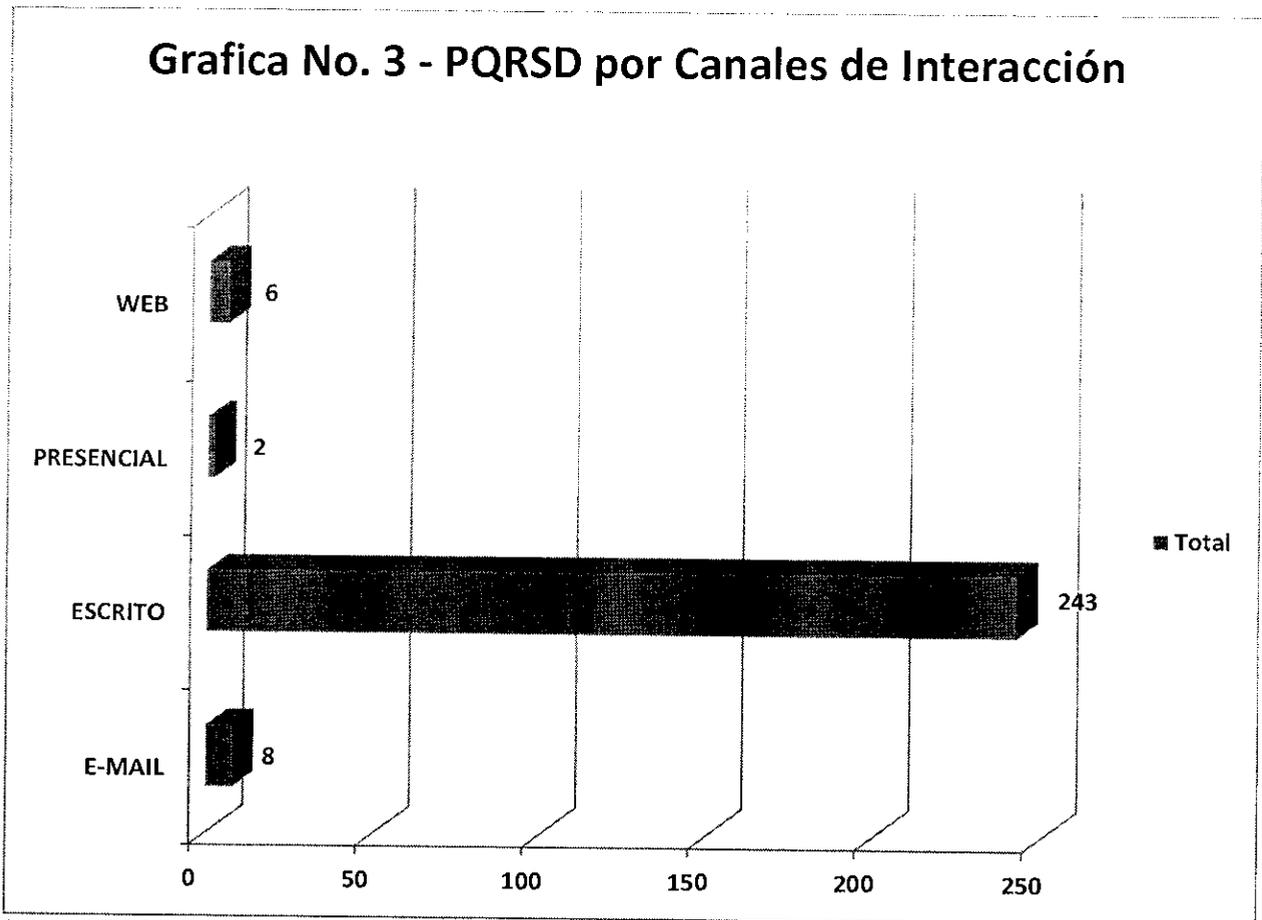


Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 88,46% (46) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (junio).

En el punto 4.5 “Análisis de las respuestas con cierre inoportuno” de este informe, analizaremos cuarenta y cinco (45) 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 93,82% (243), E-mail con una participación del 3,09% (8) y canal Web con una participación del 2,32% (6).

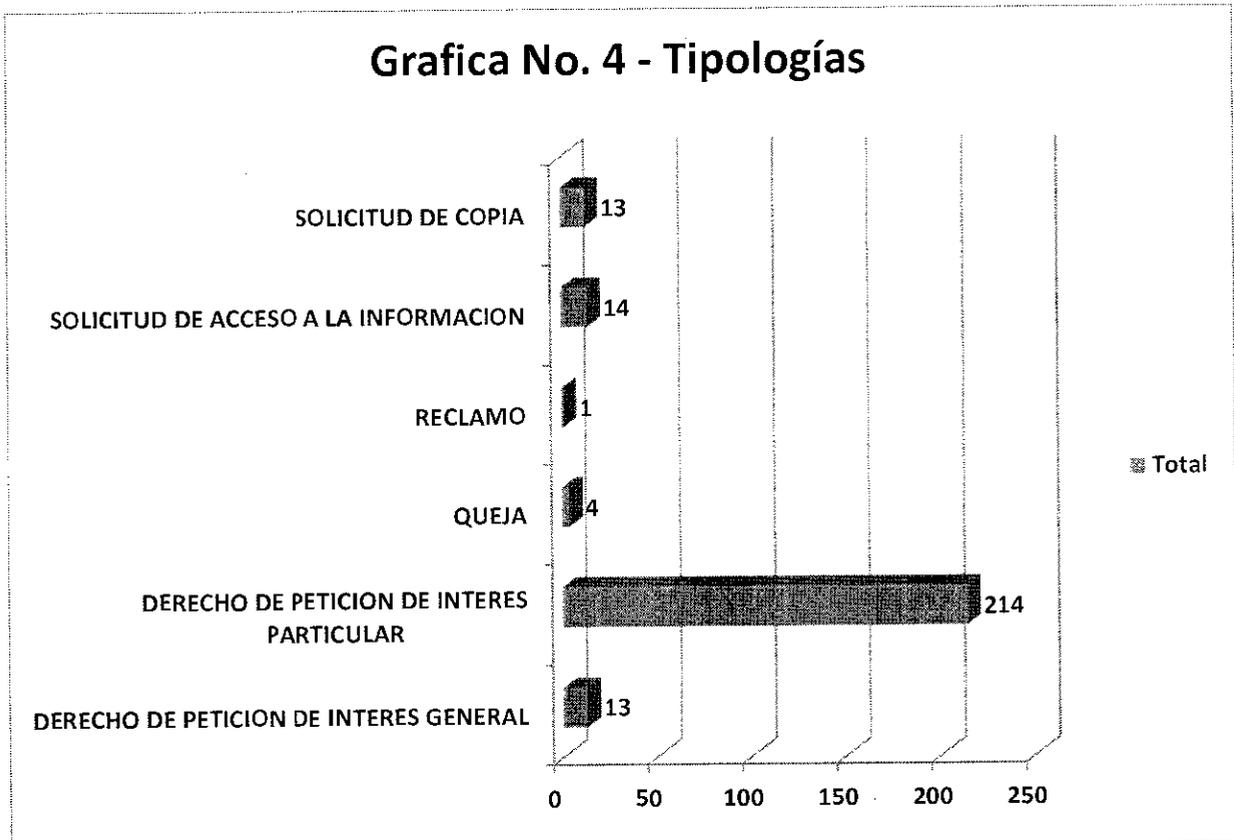


Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



3.3. Tipologías

Del total de PQRSD (259) recibidas en junio, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 86,63% (214), seguido de las Solicitudes de Acceso a la Información con una participación del 5,41% (14) y los Derechos de Petición de Interés General y las Solicitudes de Copia con un 5,02% (13) cada una.



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 14
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0



3.4. Subtemas Más Reiterados

Para este periodo, los subtemas más solicitados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos y Subsidio para Mejoramiento de Vivienda con un 0,77% (2) cada uno.

TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS		
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Atención y servicio a la ciudadanía	1	0,39%
Programa de reasentamientos humanos	2	0,77%
Relocalización transitoria de familias	1	0,39%
Subsidio para mejoramiento de vivienda	2	0,77%
Total 5 subtemas	6	2,32%
Otros Subtemas	253	97,68%
TOTAL	259	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 junio, siete (7) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	%
Secretaría del hábitat	4	57,13
IDIGER	1	14,29
Defensoría del espacio público	1	14,29
Unidad administrativa especial cuerpo oficial de bomberos Bogotá	1	14,29
TOTAL	7	100,00%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

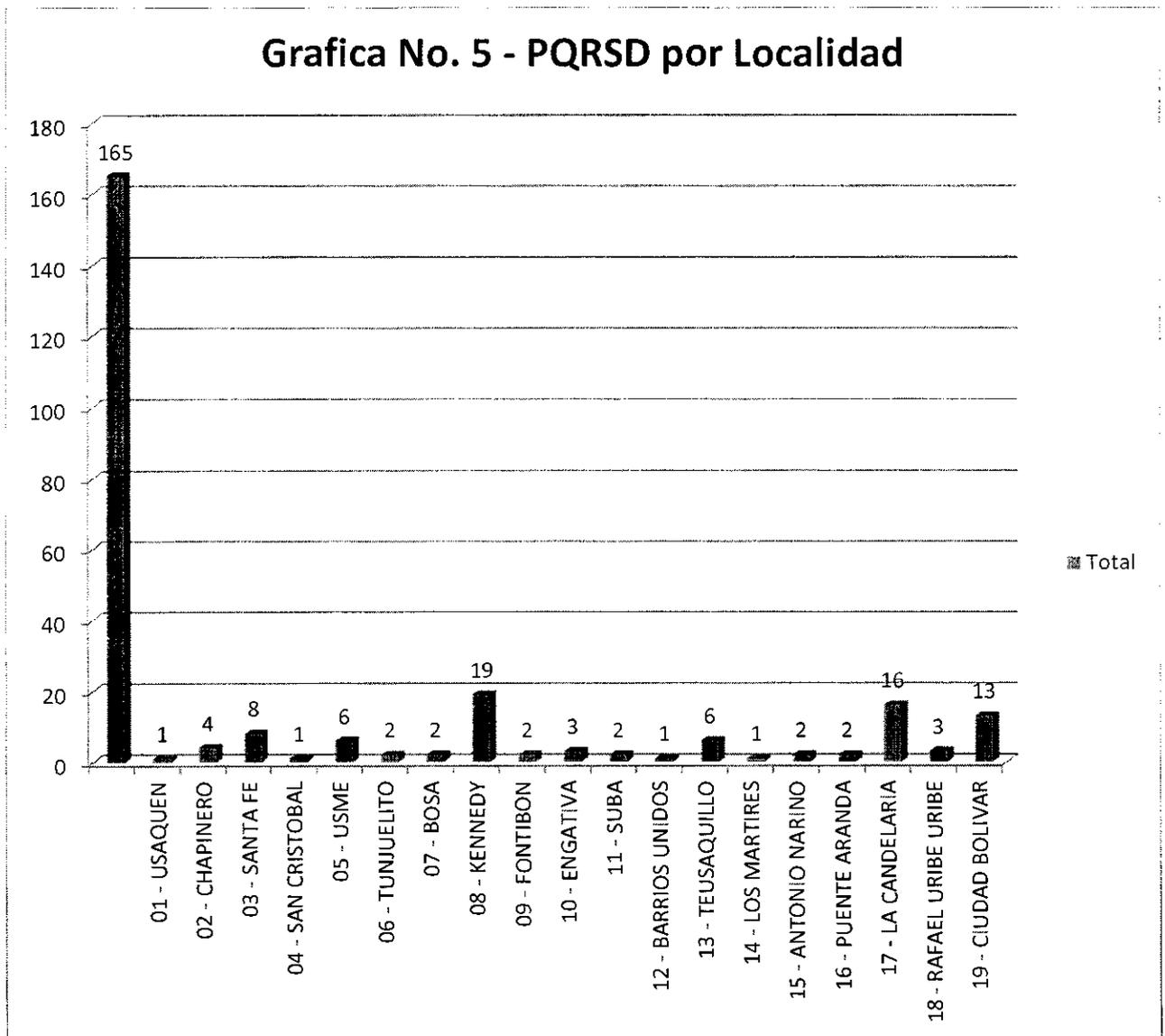
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

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



3.7. Participación por Localidad

Como se puede observar en la siguiente grafica (No. 5 PQRSD por localidad), durante el mes de junio, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 259 PQRSD, demuestran que el 7,33% (19) provienen de la localidad de Kennedy y el 6,18% (16) vienen de la localidad de La Candelaria.



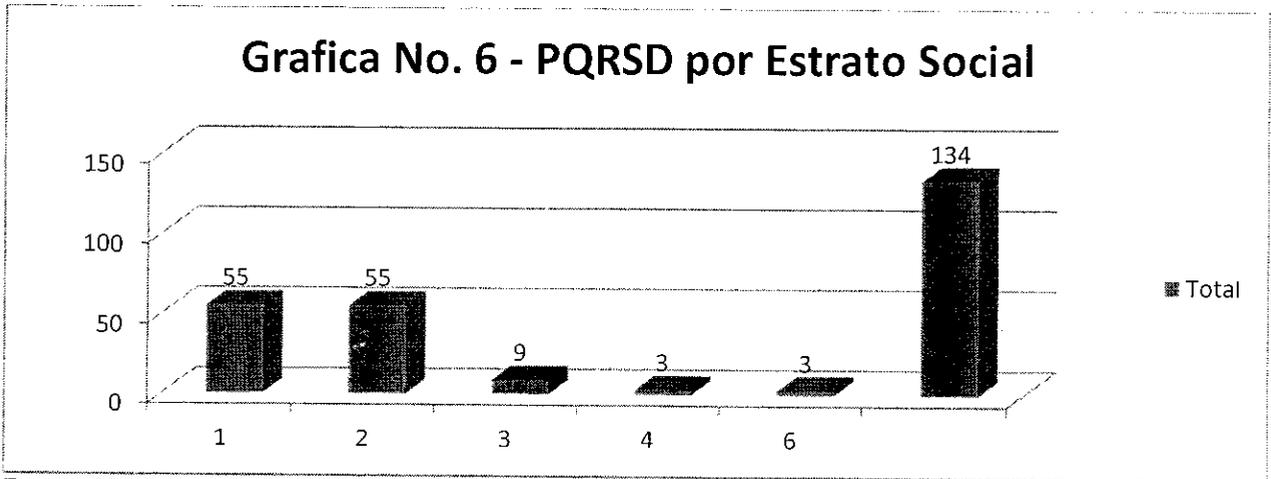
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano





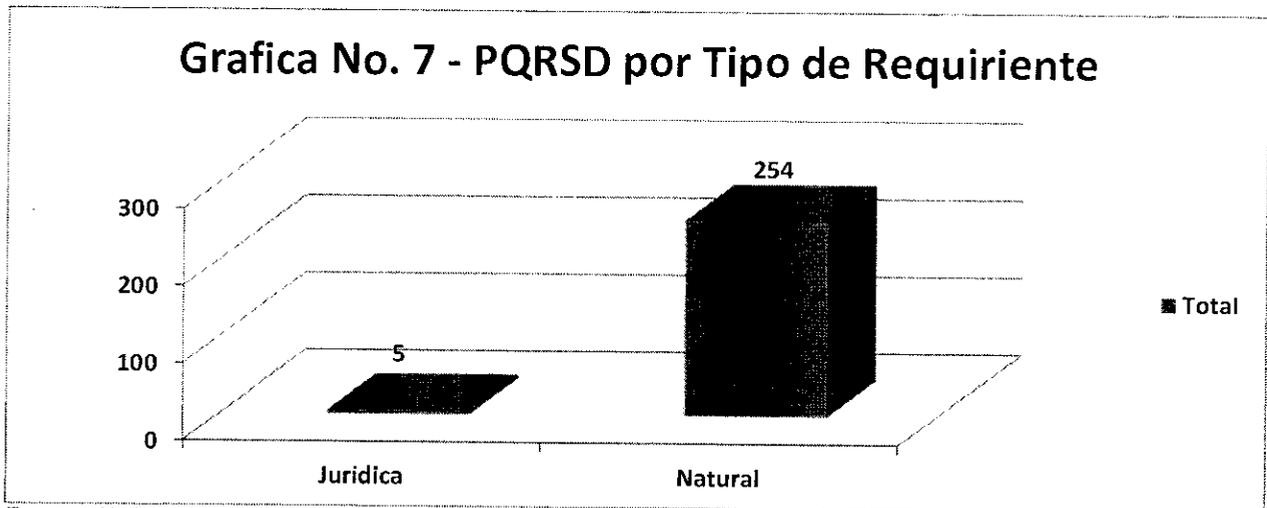
3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

Dentro de la información reportada en las 259 PQRSD interpuestas en el mes de junio, los estratos socioeconomicos donde prevalecen con el 1 y 2 (21,23% cada uno), 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 259 (100%) PQRSD interpuestas, el 98,07% (254) son personas naturales y el 1,93% (5) 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	0	0%
Identificado	252	100%
TOTAL	252	100,00%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.11. Recomendaciones y Observaciones de la Ciudadanía

- a) Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.
R/ta: Para el mes de junio la entidad no recibió un mayor número de PQRSD relacionada con Quejas y Reclamos, por tal motivo no se genera recomendación por parte de la CVP sobre los tramites y servicios de la entidad.
- b) Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.
R/ta: Para el mes de junio 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 junio la entidad no recibió PQRSD relacionada con recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.
- d) Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
R/ta: Para el mes de junio 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 JUNIO

4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 259 (100%) PQRSD recibidas en junio, el 20,08% (52) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo en la cual fueron recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 88,46% (46) de ellas.

De las anteriores 46 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, el 95,65% (44) se solucionaron de manera oportuna y tan solo 2 (4,35%) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En total, de las recibidas en junio (259), se solucionaron 127 (49,03%) PQRSD, 46 (17,76%) cerradas en el mismo periodo de presentación. Y 81 (31,27%) 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 reasentamientos humanos	111	37	33,33%
Dirección de urbanizaciones y titulación	85	50	58,82%
Dirección de mejoramiento de vivienda	37	27	72,97%
Dirección de mejoramiento de barrios	10	1	10,00%
Subdirección financiera	8	8	100,00%
Área de servicio a la ciudadanía	2	2	100,00%

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



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

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL (1) ¹	NUMERO DE PQRSD CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL (2) ²	PORCENTAJE ((2) / (1)*100)
Oficina asesora de planeación	2	1	50,00%
Subdirección administrativa	2	1	50,00%
Dirección de gestión corporativa y cid	1	0	0,00%
Oficina asesora de comunicaciones	1	0	0,00%
TOTAL	259	127	53,17%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano*

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

Del (los) periodo(s) anterior(es) (abril y mayo), se tienen 190 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en junio. De estas, 146 (76,84%) se solucionaron de manera oportuna, 43 (22,63%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley; y tan solo 1 (0,53%) 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	77	76	98,70%
Dirección de urbanizaciones y titulación	52	52	100,00%
Dirección de mejoramiento de vivienda	39	39	100,00%
Dirección de mejoramiento de barrios	12	12	100,00%
Subdirección financiera	4	4	100,00%
Dirección jurídica	2	2	100,00%
Dirección de gestión corporativa y cid	2	2	100,00%
Subdirección administrativa	1	1	100,00%





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
Área de servicio a la ciudadanía	1	1	100,00%
TOTAL	190	189	99,47%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Como podemos observar en la anterior tabla (No. 6 PQRSD Cerradas Presentadas En Los Periodo(S) Anterior), las nueve (9) áreas o dependencias que atendieron las PQRSD, obtuvieron un porcentaje de respuesta del 98,63%.

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

Para el mes de junio del 2019, el promedio de días para dar respuestas a las 307 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 13,40 días hábiles, siendo este valor superior al del mes inmediatamente anterior (mayo), el cual se ubicó 10,66 días hábiles promedio.

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)	
Área de servicio a la ciudadanía				0,00			21,00	21,00
Dirección de gestión corporativa y cid		22,00		19,00				20,50





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

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA							PROMEDIO X DEPENDENCIA	
	CONSULTA (30 dias hábiles)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION (15 dias hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 dias hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 dias hábiles)	QUEJA (15 dias hábiles)	RECLAMO (15 dias hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 dias hábiles)		SOLICITUD DE COPIA (10 dias hábiles)
Dirección de mejoramiento de barrios			10,75	14,00		14,00			12,92
Dirección de mejoramiento de vivienda	30,00		11,00	12,13	15,00		19,00		17,43
Dirección de reasentamientos humanos		19,00	12,50	11,67	15,00		11,80	11,00	13,50
Dirección de urbanizaciones y titulación			11,33	10,08	8,50		8,67	8,67	9,45
Subdirección administrativa			12,00				9,00		10,50
Subdirección financiera				5,10			2,00		3,55
Dirección jurídica				17,50					17,50
TOTAL	30,00	20,50	11,52	12,78	12,83	14,00	11,91	9,83	13,40

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En la anterior tabla (No. 7) podemos identificar que existieron ocho (8) incumplimientos promedio en los tiempos máximo que determina la ley, para dar respuestas a las PQRS D.

Ahora bien, podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 2,23 días hábiles promedio en la gestión de las 307 PQRS D para este mes de análisis; lo que representa



que utilizo 14,27 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 Urbanizaciones Y Titulación fue la de mejor desempeño en la solución de sus PQRSD obteniendo un promedio de 9,45 días hábiles, de los 13 días hábiles máximos que poseía, para las 101 PQRSD solucionadas.

Para este mes la tipología de PQRSD que alcanzo un mayor ahorro en días fue la "Derecho de Petición de Interés Particular" con una eficiencia del 76,78% (11,52 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 136,67% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 20,05 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 307 (100%) PQRSD solucionadas en junio, 262 (85,34%) fueron solucionadas oportunamente. Y la tipología más gestionada fueron los "Derechos de Petición de Interés Particular" con un total de 220 (84,61%); y la dependencia que más gestiona las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 94 (35,88%).

4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para junio de 2019, se identificaron que 45 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales debían ser solucionadas 9 (20,00%) en el mes de mayo y 36 (80,00%) en el mes de junio.

La siguiente tabla nos permite identificar que las 45 PQRSD con respuesta inoportuna, excedieron el límite de tiempo determinados por la ley en más de un 143,90% en promedio. De igual manera podemos establecer que frente al mes inmediatamente anterior (mayo), se incrementaron las PQRSD solucionadas inoportunamente, pasando de 36 a 45.





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
1	12/04/2019	860802019	Dirección de mejoramiento de vivienda	C	30	29/05/2019	11/06/2019	40
2	22/04/2019	911682019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	14/05/2019	5/06/2019	32
3	7/05/2019	1036242019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	28/05/2019	12/06/2019	27
4	9/05/2019	1059762019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	30/05/2019	11/06/2019	24
5	10/05/2019	1080992019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	31/05/2019	12/06/2019	24
6	10/05/2019	1079362019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	31/05/2019	4/06/2019	18
7	11/05/2019	1084112019	Dirección de gestión corporativa y cid	DAC	15	31/05/2019	10/06/2019	22
8	13/05/2019	1101132019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	4/06/2019	19/06/2019	28
9	13/05/2019	1093042019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	4/06/2019	6/06/2019	19
10	15/05/2019	1115862019	Dirección de reasentamientos humanos	SAI	10	29/05/2019	4/06/2019	15

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.





TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición ²	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
11	15/05/2019	1115772019	Dirección de reasentamientos humanos	SAI	10	29/05/2019	12/06/2019	21
12	16/05/2019	1131652019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	7/06/2019	13/06/2019	21
13	16/05/2019	1131632019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	7/06/2019	13/06/2019	21
14	16/05/2019	1131562019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	7/06/2019	13/06/2019	21
15	16/05/2019	1130892019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	7/06/2019	10/06/2019	18
16	16/05/2019	1126722019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	7/06/2019	20/06/2019	26
17	17/05/2019	1143122019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIG	15	10/06/2019	12/06/2019	19
18	17/05/2019	1142642019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	10/06/2019	12/06/2019	19
19	20/05/2019	1163562019	Dirección de gestión corporativa y cid	DPIP	15	11/06/2019	13/06/2019	19
20	20/05/2019	1159452019	Dirección de reasentamientos humanos	DAC	15	11/06/2019	13/06/2019	19
21	20/05/2019	1154282019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	11/06/2019	13/06/2019	19
22	20/05/2019	1151562019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	11/06/2019	12/06/2019	18





TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición*	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
23	21/05/2019	1172302019	Dirección de urbanizaciones y titulación	SC	10	5/06/2019	6/06/2019	13
24	21/05/2019	1172212019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	12/06/2019	19/06/2019	22
25	21/05/2019	1170882019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIG	15	12/06/2019	27/06/2019	27
26	21/05/2019	1169862019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	12/06/2019	25/06/2019	25
27	22/05/2019	1185652019	Dirección de reasentamientos humanos	QUEJ A	15	13/06/2019	19/06/2019	21
28	22/05/2019	1185332019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	13/06/2019	17/06/2019	19
29	23/05/2019	1198052019	Dirección de reasentamientos humanos	SC	10	7/06/2019	12/06/2019	15
30	23/05/2019	1197922019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	14/06/2019	19/06/2019	20
31	23/05/2019	1194172019	Dirección jurídica	DPIP	15	14/06/2019	26/06/2019	24
32	23/05/2019	1193672019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	14/06/2019	19/06/2019	20
33	26/05/2019	1220552019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	17/06/2019	27/06/2019	24
34	27/05/2019	1228552019	Dirección de mejoramiento de barrios	DPIP	15	18/06/2019	20/06/2019	19





TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición ²	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
35	27/05/2019	1228462019	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	18/06/2019	19/06/2019	18
36	28/05/2019	1247812019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	19/06/2019	20/06/2019	18
37	28/05/2019	1245352019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	19/06/2019	20/06/2019	18
38	28/05/2019	1243642019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	19/06/2019	20/06/2019	18
39	28/05/2019	1239392019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIG	15	19/06/2019	20/06/2019	18
40	29/05/2019	1263002019	Área de servicio a la ciudadanía	SAI	10	13/06/2019	29/06/2019	21
41	30/05/2019	1288052019	Dirección de reasentamientos humanos	SAI	10	14/06/2019	18/06/2019	14
42	30/05/2019	1285072019	Dirección de urbanizaciones y titulación	SC	10	14/06/2019	20/06/2019	16
43	31/05/2019	1303992019	Dirección de mejoramiento de vivienda	SAI	10	17/06/2019	27/06/2019	19
44	4/06/2019	1310302019	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	26/06/2019	27/06/2019	18
45	4/06/2019	1309882019	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	26/06/2019	27/06/2019	18

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano





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	$((307) / (62)) \times 100$	495,16%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 245 PQRSD más de las que se tenían contempladas.

5. CONCLUSIONES

La tipología de mayor eficiencia en la gestión de su respuesta fue los "Derechos de Petición de Interés General" con un 76,78% de ahorro, lo que representa 3,48 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 136,67% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 20,50 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	30,00	30,00	100,00%
Denuncia por actos de corrupción	20,50	15,00	136,67%
Derecho de petición de interés general	11,52	15,00	76,78%
Derecho de petición de interés particular	12,78	15,00	85,21%



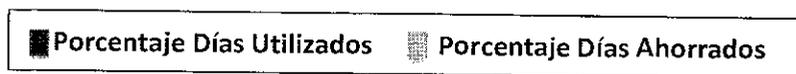
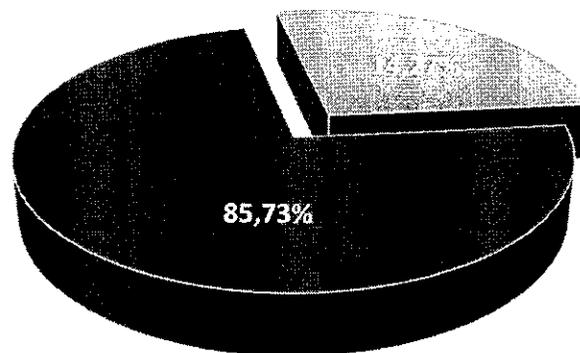


TABLA No. 10 - TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA			
TIPOLOGIA	PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HÁBILES) (1)	MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES) (2)	PORCENTAJE DE EFICACIA ((1) / (2) * 100)
Queja	12,83	15,00	85,56%
Reclamo	14,00	15,00	93,33%
Solicitud de acceso a la información	11,91	10,00	119,11%
Solicitud de copia	9,83	10,00	98,33%
TOTAL	13,40	15,63	85,73

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de junio la entidad utilizo 13,40 días hábiles promedio para dar respuesta a las 307 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 14,27%, como se puede ver en la anterior gráfica (No. 8 Porcentaje de Días Utilizados).

Grafica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



44



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

La conclusión es que las nueve (9) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 307 PQRSD para el mes de junio, emplearon en promedio 13,40 días hábiles, de los 15,63 promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 2,23 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 Naváez Cortés - Contratista (030 de 2019)
Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado grado 222-05
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

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

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

