



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 agosto de 2019

Bogotá D.C., 13 de septiembre 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: 3494520
Fax: 3105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Página 1 de 23

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

W



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITA I
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 AGOSTO	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	10
3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas.....	10
3.7. Participación por Localidad.....	11
3.8. Participación por Estrato Socioeconomico	11
3.9. Tipo de Requiriente	12
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 AGOSTO.....	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 agosto y que tenían fecha de cierre en él mismo mes, además de las que se interpusieron en el(los) mes(es) anterior(es) (junio y julio) 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 junio, julio y agosto 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.
HÁBITAT...
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 agosto de 2019, las cuales tienen vencimiento de ley en este mes de análisis, y las que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) (junio y julio 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 junio, julio y agosto 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 agosto, y las que tenían vencimiento en el(los) mes(es) anterior(es) (junio y julio 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.

Página 4 de 23

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

Calle 54 N° 13-10
Código Postal: 110231 Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
solucion@cajaviviendapopular.gov.co



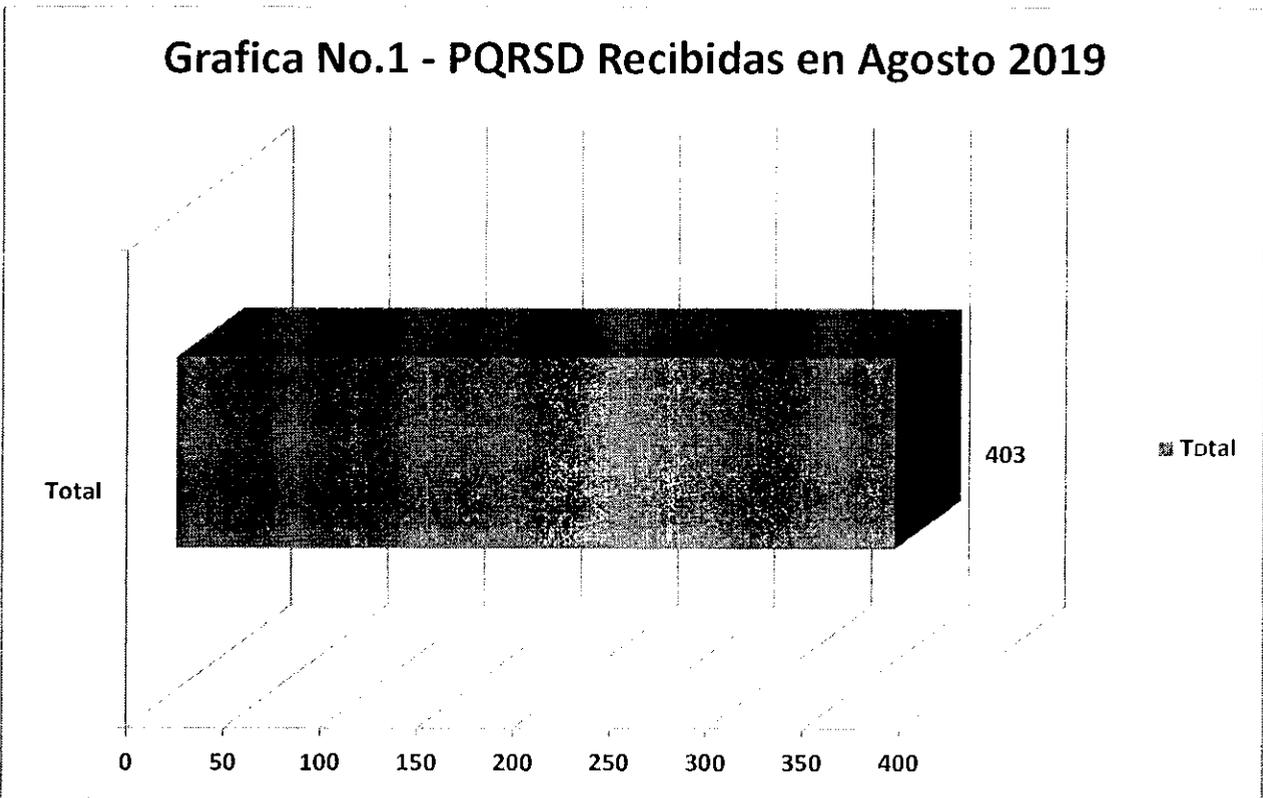
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

3.1. Numero de PQRSD Recibidas

Durante agosto del 2019 se recibieron 403 (100%) PQRSD (ver Grafica No. 1), el 47,64% (192) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 52,36% (211) PQRSD. Existiendo un incremento en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (julio con 371), del 108,62%; 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

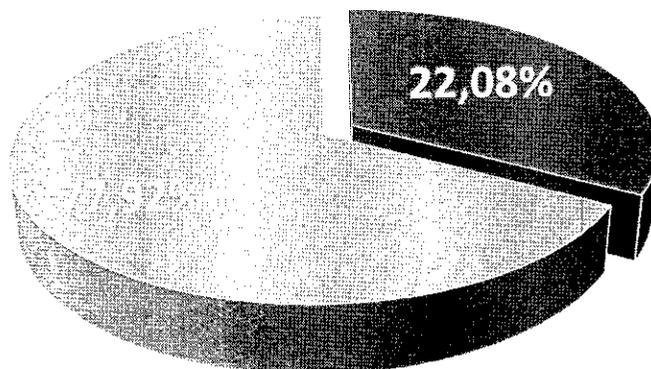
De las recibidas en agosto, 89 (22,08%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 314 (77,92%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no pudieran haber sido solucionadas en este mes. (Ver Grafica No. 2).

24



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

Grafica No. 2 - Total PQRSD Solucionar en Agosto



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

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

A las 89 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de agosto, se deben incorporar ciento setenta y tres (173) que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (junio y julio). En tal sentido, tenemos un total de 262 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de agosto.

Para el mes de agosto se dio solución a 324 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN AGOSTO						
PQRSD	MES DE VENCIMIENTO					TOTAL
	Junio	Júlio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Perentorias Solucionadas Oportunamente	0	122	74	0	0	196
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	2	47	3	0	0	52
Solucionadas Anticipadamente	0	0	0	75	1	76
TOTAL	2	169	77	75	1	324

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano





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

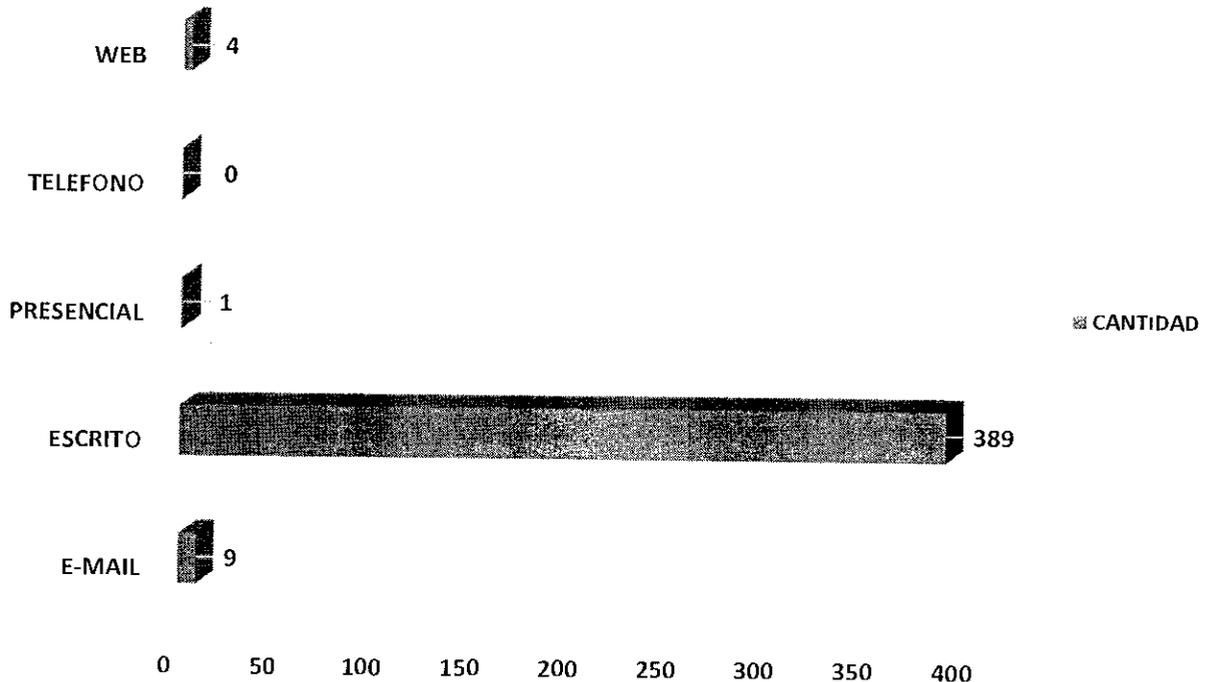
Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 86,52% (77) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (agosto).

En el punto 4.5 “Análisis de las respuestas con cierre inoportuno” de este informe, analizaremos sesenta y seis (66) 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 96,53% (389), E-mail con una participación del 2,23% (9) y canal Web con una participación del 0,99% (4).

Grafica No. 3 - PQRSD por Canales de Interacción



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Página 7 de 23

Calle 54 N° 13-10
Código Postal: 110231. Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105884
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

21

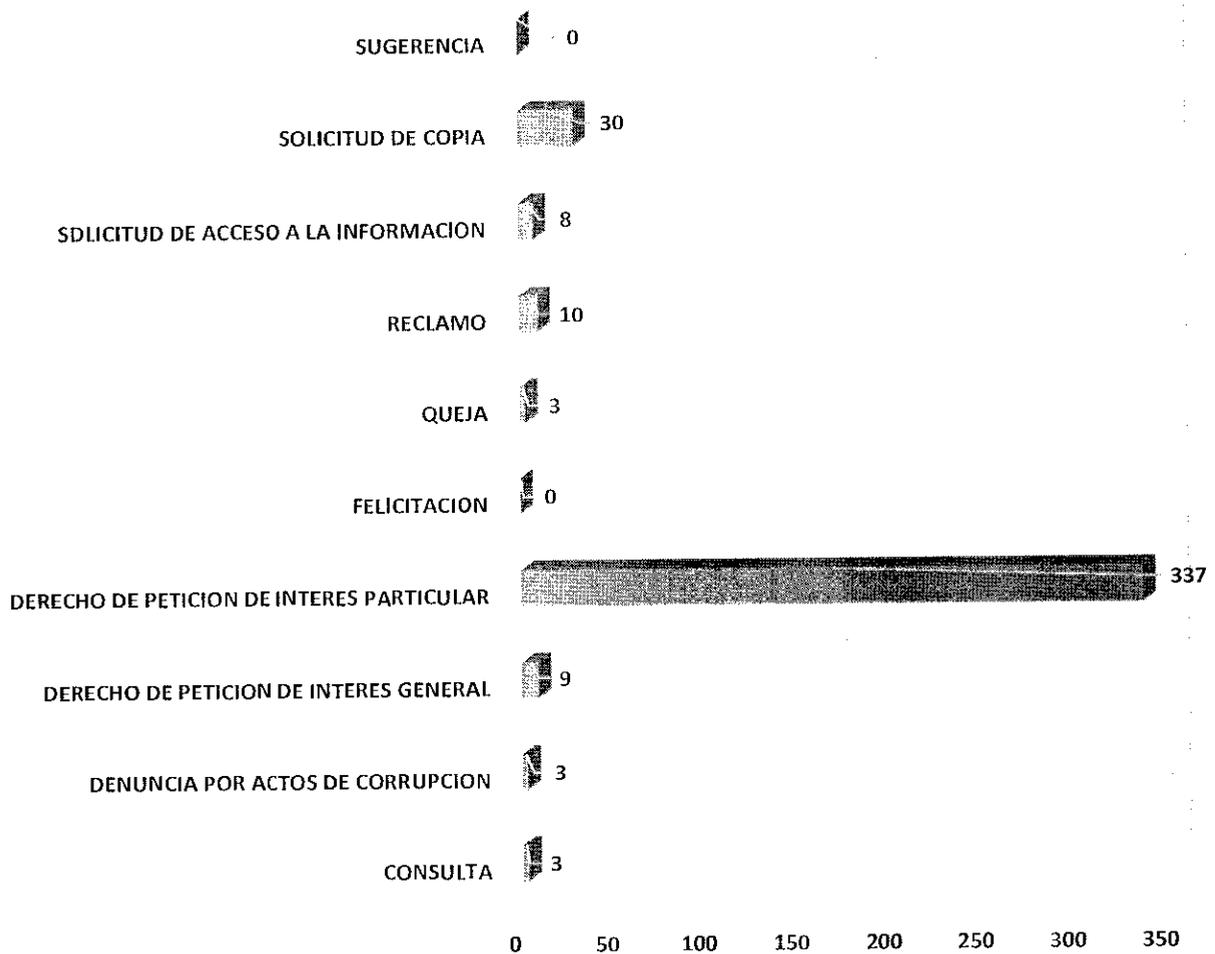


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

3.3. Tipologías

Del total de PQRSD (403) recibidas en agosto, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 83,62% (337), seguido de las Solicitudes de Copia con una participación de 7,44% (30) y los Reclamos con un 2,48% (10).

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 8
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

3.4. Subtemas Más Reiterados

Los subtemas más solicitados fueron: Programa de Reasentamientos Humanos con un 37,47% (139) y Titulación Predial en Estratos 1 y 2 con el 30,19% (112).

TABLA No. 2 - PQRSD INTERPUESTAS POR SUBTEMAS		
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Programa de reasentamientos humanos	229	49,35%
Titulación predial en estratos 1 y 2	106	22,84%
Subsidio para mejoramiento de vivienda	40	8,62%
Asistencia técnica para licencia de construcción	26	5,60%
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	19	4,09%
Atención y servicio a la ciudadanía	18	3,88%
Obras de intervención en mejoras de barrios	12	2,59%
Temas de contratación de personal/recursos físicos	6	1,29%
Información interna y externa de la gestión	3	0,65%
Peticiones - entes de control	2	0,43%
Servicios o tramites de la entidad	1	0,22%
Trámites administrativos	1	0,22%
Veedurías ciudadanas	1	0,22%
TOTAL	464	100%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano





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

3.5. Número de PQRSD Traslado por No Competencia

Del total de PQRSD recibidas en la entidad durante el mes de agosto, trece (13) peticiones fueron trasladadas por no competencia a otra entidad.

TABLA No. 3 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA		
ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Acueducto - EAB	1	7,69%
Catastro	1	7,69%
IDIGER	1	7,69%
IDPAC	1	7,69%
Personería de Bogotá	1	7,69%
Policía metropolitana	1	7,69%
Secretaria de ambiente	1	7,69%
Secretaria de planeación	1	7,69%
Secretaria del hábitat	5	38,46%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.6. Subtema Veedurías Ciudadanas

En el mes de agosto del 2019 existió una petición con subtema de Veedurías Ciudadanas para la Caja de la Vivienda Popular.

TABLA No. 4 - PQRSD CON SUBTEMAS DE VEEDURÍAS CIUDADANAS		
# Petición	TOTAL	PORCENTAJE (%)
1755572019	1	100,00%
Como Se Está Dando El Cumplimiento Al Artículo 6 Entre Otros	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

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: 3494320
Fax: 3100684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



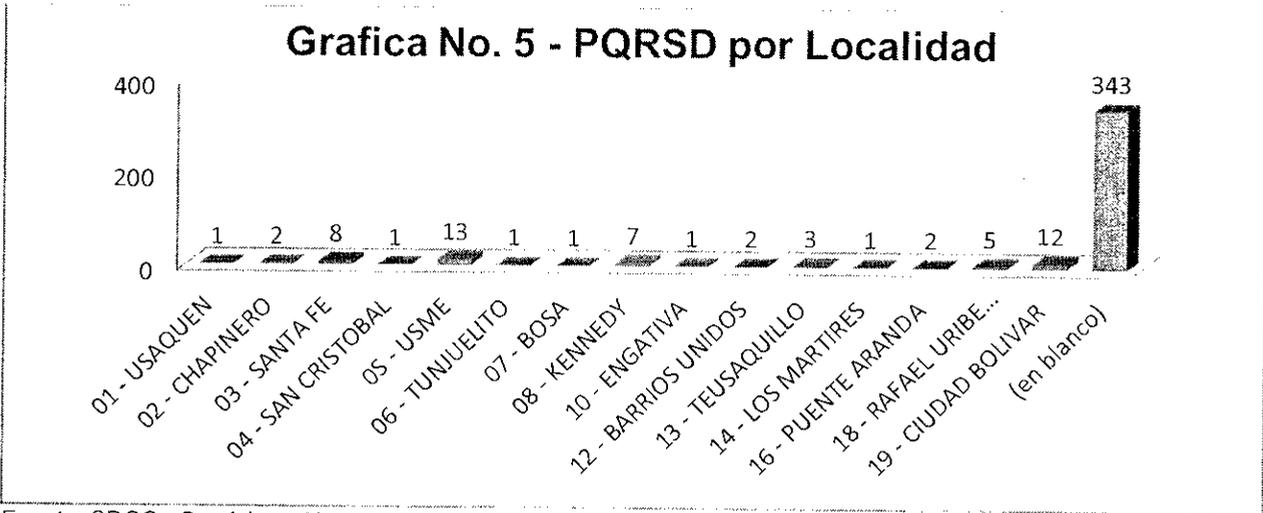
Página 10 de 23

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



3.7. Participación por Localidad

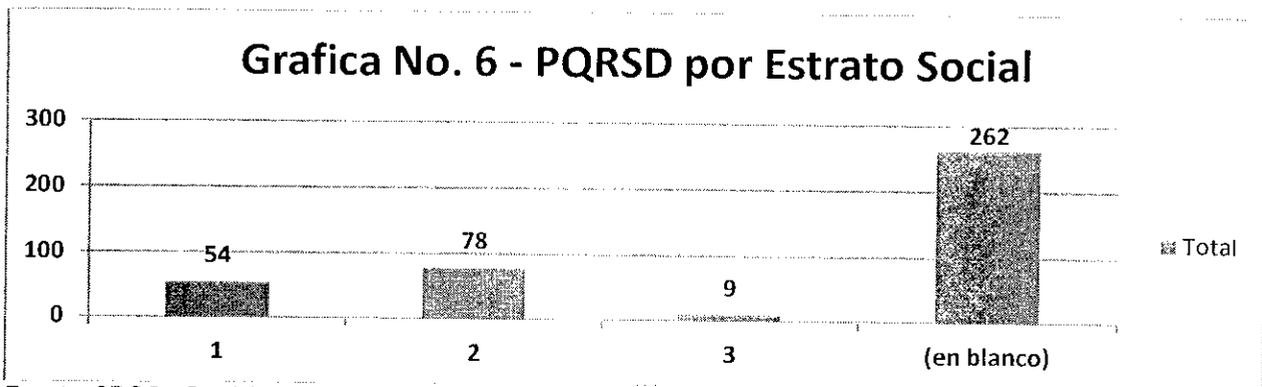
Durante el mes de agosto, de acuerdo con la información que los ciudadanos facilitan al momento de interponer las 403 PQRSD, demuestran que el 3,23% (13) provienen de la localidad de Usme y el 2,98% (12) vienen de la localidad de Ciudad Bolívar.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

3.8. Participación por Estrato Socioeconomico

Dentro de la información reportada en las 403 PQRSD interpuestas en el mes de agosto, los estratos socioeconomico donde prevalecen con el 2 con un 19,35% (78) y el 1 con un 13,40% (54), los cuales corresponde al grupo objetivo de la entidad.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano



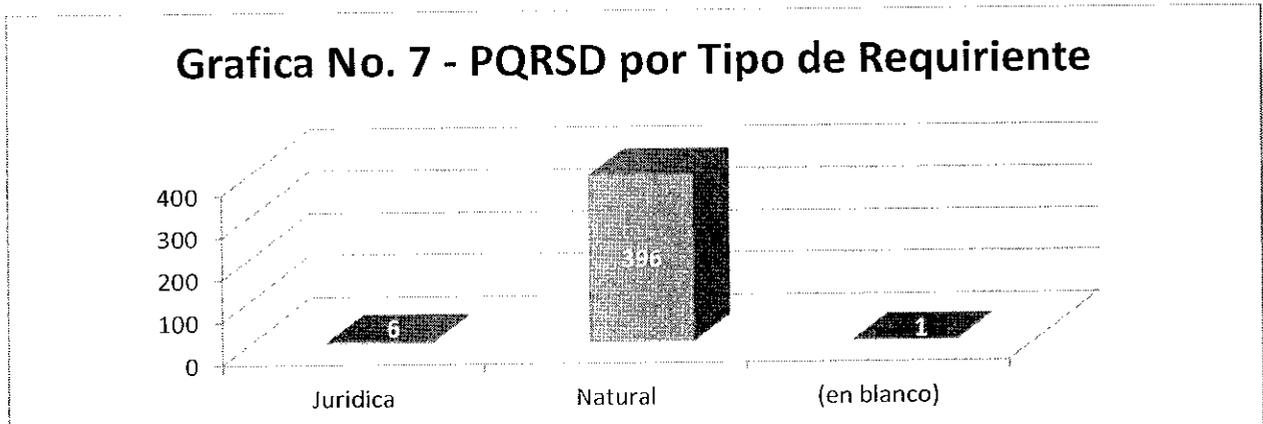
24



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

3.9. Tipo de Requiriente

De las 403 (100%) PQRSD interpuestas, el 98,26% (396) son personas naturales y el 1,49% (6) son personas jurídicas.



Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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. 5 - CALIDAD DEL REQUIRIENTE

PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	1	0,25%
Identificado	402	99,75%
TOTAL	403	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.

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**



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

R/ta: Para el mes de agosto la entidad no generó recomendaciones sobre los trámites y servicios ya que las quejas y reclamos, 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 agosto 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 agosto 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 agosto 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 AGOSTO

4.1. PQRSD Cerradas Presentadas en el Período Actual

De las 403 (100%) PQRSD recibidas en agosto, el 89 (22,08%) debieron responderse antes de finalizar el mismo periodo en la cual fueron recibidas. De estas, se logró generar y entregar respuestas al 86,52% (77) de ellas.

De las anteriores 77 (100%) PQRSD cerradas en el mismo periodo de presentación, el 96,10% (74) se solucionaron de manera oportuna y tan solo el 3,90% (3) se generó de manera inoportuna, ósea por fuera de los tiempos que determina la Ley.

En total, de las recibidas en agosto, se solucionaron 153 (37,97%) PQRSD. De las cuales 74 (48,37%) se solucionaron de manera oportuna, 3 (1,96%) de manera inoportuna y 76 (49,67%) se respondieron de manera anticipada, así la fecha de respuesta determinara que su solución debería ser en el(los) siguiente(s) mes(es).



24



En la siguiente tabla (No. 6), 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 42,86% (54). las cuales en su totalidad fueron solucionadas oportunamente.

TABLA No. 6 – PQRSD CERRADAS PRESENTADAS EN EL PERIODO 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	173	64	36,99%
Dirección de urbanizaciones y titulación	126	54	42,86%
Dirección de mejoramiento de vivienda	72	23	31,94%
Dirección de mejoramiento de barrios	12	1	8,33%
Subdirección financiera	10	5	50,00%
Área de servicio a la ciudadanía	4	4	100,00%
Subdirección administrativa	3	2	66,67%
Dirección General	1	0	0,00%
Dirección de gestión corporativa y cid	1	0	0,00%
Dirección Jurídica	1	0	0,00%
TOTAL	403	153	37,97%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

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

Del (los) periodo(s) anterior(es) (junio y julio), se tienen 173 (100%) PQRSD que debe ser solucionadas en agosto. De estas, 122 (70,52%) se solucionaron de manera oportuna, 49 (28,32%) se resolvieron por fuera de los términos que establecer la Ley. Y tan solo 2 (1,16%) no fueron solucionadas al finalizar el corte del presente periodo de análisis.

¹ Aquí se relacionan las PQRSD que se presentaron en julio 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. 7 - 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	84	84	100,00%
Dirección de urbanizaciones y titulación	32	32	100,00%
Dirección de mejoramiento de vivienda	38	36	94,74%
Dirección de mejoramiento de barrios	10	10	100,00%
Dirección de gestión corporativa y cid	4	4	100,00%
Subdirección financiera	3	3	100,00%
Dirección Jurídica	2	2	100,00%
TOTAL	173	171	98,84%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Como podemos observar en la anterior tabla (No. 7), las siete (7) áreas o dependencias que atendieron las PQRSD, obtuvieron un porcentaje de respuesta del 98,84%.

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

Para el mes de agosto del 2019, el promedio de días para dar respuestas a las 324 PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 11,47 días hábiles promedio, siendo este valor superior al del mes inmediatamente anterior (julio), el cual se ubicó en 10,36 días hábiles promedio.

Ahora bien, podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 4,16 días hábiles promedio en la gestión de las 324 PQRSD para este mes de análisis; lo que representa que utilizo 11,47 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 13,09 días hábiles, de los 13,57 días hábiles máximos que poseía, para las 148 PQRSD solucionadas.





TABLA No. 8 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSO EN DÍAS HÁBILES

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA								
	CONSULTA (30 días hábiles)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 días hábiles)	QUEJA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 días hábiles)	PROMEDIO X DEPENDENCIA
Área de servicio a la ciudadanía	0,00			0,33					0,33
Dirección de gestión corporativa y cid			9,50				10,50		10,00
Dirección de mejoramiento de barrios			12,63	12,67					12,65
Dirección de mejoramiento de vivienda			20,50	11,74					16,12
Dirección de reasentamientos humanos		14,00	15,20	12,75	15,00	16,50	8,40	9,75	13,09
Dirección de urbanizaciones y titulación	13,00		10,50	7,63			9,50	8,00	9,73
Subdirección administrativa				6,50					6,50
Subdirección financiera				6,14			8,00		7,07
Dirección jurídica				25,00					25,00
TOTAL	13,00	14,00	13,67	10,34	15,00	16,50	9,10	8,88	11,47

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Para este mes la tipología de PQRSO que alcanzo un mayor ahorro en días fue la "Derecho de Petición de Interés Particular" con una eficiencia del 68,96% (10,34 días hábiles promedio), frente al límite de 15 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la





tipología de “Reclamo” ya que se dio respuesta utilizando el 110,00% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 16,50 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

4.4. Análisis de las Respuestas con Cierre Oportuno

De las 324 (100%) PQRSD solucionadas en agosto, 272 (83,95%) fueron solucionadas oportunamente, incluyendo las 77 (28,31%) que se solucionaron de manera anticipada. Y la tipología más gestionada fueron los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un total de 222 (81,62%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 119 (43,75%).

2 47 3

4.5. Análisis de las Respuestas con Cierre Inoportuno

Para agosto de 2019, se identificaron que 52 (100,00%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales debían ser solucionadas 2 (3,85%) en el mes de junio, 47 (90,38%) en el mes de julio y 3 (5,77%) en el mes de agosto.

No	Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Dependen- cia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	23/06/2019	1497112019	DMV	DPIG	15	16/07/2019	1/08/2019	27
2	27/06/2019	1538882019	DMV	DPIP	15	19/07/2019	1/08/2019	24

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, DRH: Dirección de Reasentamientos Humanos, DUT; Dirección de Urbanizaciones y Titulación, OT: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, SADM: Subdirección Administrativa.

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



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

TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PORSD

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependen- cia	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
3	9/07/2019	1630482019	DMB	DPIG	15	30/07/2019	1/08/2019	17
4	9/07/2019	1626262019	DJ	DPIP	15	30/07/2019	14/08/2019	25
5	9/07/2019	1626092019	DJ	DPIP	15	30/07/2019	14/08/2019	25
6	10/07/2019	1643882019	DMV	DPIP	15	31/07/2019	13/08/2019	23
7	10/07/2019	1642602019	DRH	R	15	31/07/2019	1/08/2019	16
8	10/07/2019	1640442019	DRH	DPIP	15	31/07/2019	2/08/2019	17
9	10/07/2019	1640422019	DMV	DPIP	15	31/07/2019	8/08/2019	20
10	10/07/2019	1635442019	DRH	DPIP	15	31/07/2019	27/08/2019	32
11	10/07/2019	1634312019	DRH	DPIP	15	31/07/2019	2/08/2019	17
12	12/07/2019	1660902019	DMV	DPIP	15	2/08/2019	8/08/2019	18
13	14/07/2019	1671932019	DRH	DPIP	15	2/08/2019	5/08/2019	16
14	16/07/2019	1695572019	DRH	DPIP	15	6/08/2019	27/08/2019	28
15	1/07/2019	1704822019	DUT	DPIP	15	22/07/2019	22/08/2019	36
16	1/07/2019	1704762019	DRH	DPIP	15	22/07/2019	2/08/2019	24
17	1/07/2019	1704712019	DRH	SC	10	15/07/2019	5/08/2019	25
18	18/07/2019	1714122019	DUT	DPIG	15	9/08/2019	13/08/2019	17
19	18/07/2019	1714082019	DUT	DPIG	15	9/08/2019	13/08/2019	17
20	19/07/2019	1728862019	DRH	DPIP	15	12/08/2019	27/08/2019	25
21	19/07/2019	1728242019	DMV	DPIP	15	12/08/2019	14/08/2019	17
22	19/07/2019	1728212019	DMV	DPIP	15	12/08/2019	14/08/2019	17

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

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



TABLA No. 9 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha Ingreso	Número petición PQRS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
23	19/07/2019	1725382019	DRH	DPIP	15	12/08/2019	27/08/2019	25
24	19/07/2019	1724452019	DRH	DPIP	15	12/08/2019	27/08/2019	25
25	19/07/2019	1721722019	DMV	DPIP	15	12/08/2019	14/08/2019	17
26	22/07/2019	1746472019	DGC-CID	SAI	10	5/08/2019	8/08/2019	12
27	22/07/2019	1740942019	DRH	DPIP	15	13/08/2019	15/08/2019	17
28	22/07/2019	1740202019	DRH	DPIP	15	13/08/2019	27/08/2019	24
29	23/07/2019	1756942019	DMV	DPIP	15	14/08/2019	16/08/2019	17
30	23/07/2019	1755732019	DRH	DPIP	15	14/08/2019	27/08/2019	23
31	23/07/2019	1751442019	DUT	SC	10	6/08/2019	9/08/2019	12
32	24/07/2019	1771112019	DRH	DPIP	15	15/08/2019	22/08/2019	19
33	24/07/2019	1770222019	DUT	SC	10	8/08/2019	13/08/2019	13
34	24/07/2019	1767512019	DRH	DPIP	15	15/08/2019	27/08/2019	22
35	25/07/2019	1785432019	DMB	DPIG	15	16/08/2019	20/08/2019	16
36	25/07/2019	1785322019	DRH	DPIG	15	16/08/2019	21/08/2019	17
37	25/07/2019	1785262019	DRH	DPIG	15	16/08/2019	21/08/2019	17
38	25/07/2019	1785222019	DRH	DPIG	15	16/08/2019	21/08/2019	17
39	25/07/2019	1782982019	DRH	DPIP	15	16/08/2019	22/08/2019	18
40	26/07/2019	1795512019	DUT	SC	10	12/08/2019	13/08/2019	11
41	26/07/2019	1791852019	DMV	DPIP	15	20/08/2019	23/08/2019	18
42	26/07/2019	1791732019	DMV	SAI	10	12/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	24





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

TABLA No. 9 - CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependen- cia	Título de petición	Tiempo de respuesta	Fecha de respuesta máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
43	26/07/2019	1791702019	DMV	SAI	10	12/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	24
44	29/07/2019	1815872019	DRH	DPIP	15	21/08/2019	22/08/2019	16
45	29/07/2019	1815812019	DRH	DPIP	15	21/08/2019	22/08/2019	16
46	29/07/2019	1815792019	DUT	DPIP	15	21/08/2019	22/08/2019	16
47	30/07/2019	1823532019	DRH	DPIP	15	22/08/2019	27/08/2019	18
48	30/07/2019	1820362019	DRH	R	15	22/08/2019	26/08/2019	17
49	31/07/2019	1840852019	DRH	DPIP	15	23/08/2019	26/08/2019	16
50	31/07/2019	1834472019	DMB	DPIP	15	23/08/2019	26/08/2019	16
51	31/07/2019	1830562019	DRH	DPIP	15	23/08/2019	29/08/2019	19
52	2/08/2019	1862302019	DRH	DPIP	15	27/08/2019	28/08/2019	16
53	2/08/2019	1858502019	DRH	DPIP	15	27/08/2019	28/08/2019	16
54	2/08/2019	1858432019	DRH	DPIP	15	27/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	19
55	2/08/2019	1858412019	DRH	DPIP	15	27/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	19
56	2/08/2019	1857072019	DJ	DPIP	15	27/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	19
57	5/08/2019	1874292019	DRH	DPIP	15	28/08/2019	29/08/2019	16
58	8/08/2019	1888432019	DRH	DPIP	15	30/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	16
59	8/08/2019	1886412019	DRH	R	15	30/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	16
60	8/08/2019	1886122019	DMV	DPIP	15	30/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	16
61	8/08/2019	1885872019	DRH	DPIP	15	30/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	16
62	8/08/2019	1882472019	DRH	DPIP	15	30/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	16

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

Calle 54 N° 13-32
Código Postal: 110231 Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105694
www.cajaviviendapopular.gov.co
contactos@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



TABLA No. 9 – 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
63	9/08/2019	1904072019	DUT	SC	10	26/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	15
64	13/08/2019	1934022019	DUT	SC	10	28/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	13
65	15/08/2019	1962362019	DUT	SC	10	30/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	11
66	15/08/2019	1959292019	DRH	SAI	10	30/08/2019	Fuera del Tiempo de Análisis	11

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior tabla (No. 9 - Cierre Inoportuno De Las PQRSD) nos permite identificar que existieron las 66 PQRSD con respuesta inoportuna, las cuales excedieron el límite de tiempo determinados por la ley en más de un 132,60%. Ya que se utilizó 18,79 días hábiles promedio de los 14,17 días hábiles máximo promedio que permite la ley. De igual manera podemos establecer que frente al mes inmediatamente anterior (julio), se incrementaron las PQRSD solucionadas inoportunamente, pasando de 52 a 66. Lo anterior representa un incremento del 126,92%.

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. 10 - 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	$((324) / (262)) \times 100$	123,66%

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

La anterior formula indica que se solucionaron 62 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 Particular” con un 31,04% de ahorro, lo que representa 4,66 días hábiles promedios ahorrados, de los 15 días hábiles máximos que permite la Ley. Y la “Reclamo” fue la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, empleando el 110,00% del tiempo límite en promedio, lo que significa que utilizo 16,50 días hábiles promedio, de los 15 días hábiles que se poseían.

TABLA No. 11 - TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA			
TIPOLOGIA	PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HABILES) (1)	MÁXIMO DE DIAS (HABILES) (2)	PORCENTAJE DE EFICACIA ((1) / (2) * 100)
Consulta	13,00	30	43,33%
Denuncia por actos de corrupción	14,00	15	93,33%
Derecho de petición de interés general	13,67	15	91,10%
Derecho de petición de interés particular	10,34	15	68,96%
Queja	15,00	15	100,00%
Reclamo	16,50	15	110,00%
Solicitud de acceso a la información	9,10	10	91,00%
Solicitud de copia	8,88	10	88,75%
TOTAL	11,47	15,63	73,39%

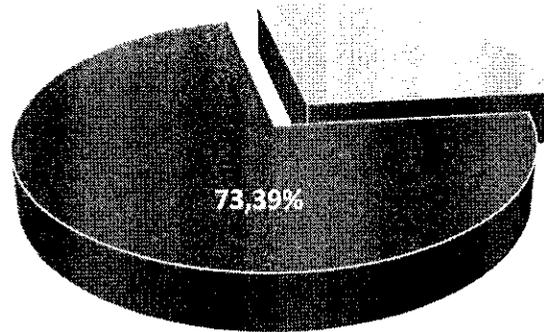
Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de agosto la entidad utilizo 11,47 días hábiles promedio para dar respuesta a las 324 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 26,61%, como se puede ver en la siguiente gráfica (No. 8 Porcentaje de Días Utilizados).



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

Grafica No. 8 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS



■ Porcentaje Días Utilizados □ Porcentaje Días Ahorrados

Fuente: SDQS - Servicio al Ciudadano

Las nueve (9) áreas o dependencias que dieron respuesta a las 324 PQRSD para el mes de agosto ahorraron en promedio 4,16 días hábiles promedio.

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


EDGAR DAVID MOTTA REVOLLO
Director de Gestión Corporativa y CID

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

Página 23 de 23

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**

12