**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

**Periodo: 01 al 31 de octubre de 2018**

**Bogotá D.C., martes 20 de noviembre de 2018**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION

[1. OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_Toc521914119)

[2. METODOLOGÍA 4](#_Toc521914120)

[3. DESARROLLO DEL ANALISIS 5](#_Toc521914121)

[3.1. PQRSD Recibidas Y Solucionadas. 5](#_Toc521914122)

[3.2. Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD 6](#_Toc521914123)

[3.3. Análisis de las respuestas con cierre oportuno 8](#_Toc521914124)

[3.4. Análisis de las respuestas con cierre inoportuno 8](#_Toc521914125)

[3.5. Cálculo del indicador 13](#_Toc521914126)

[3.6 Conclusiones 13](#_Toc521914127)

**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 octubre y que tenían fecha de cierre en él mismo mes, además de las que se interpusieron en los meses anteriores del 2018, 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 los diez meses transcurridos de 2018, las cuales tenían vencimiento en este mes de análisis.

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

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

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

# 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 oportunidad a las respuestas tanto por dependencia como por la CVP.

El análisis que se realiza es a las PQRSD interpuestas en octubre del 2018, las cuales tienen vencimiento de ley en este mes de análisis, o no fueron solucionadas en los meses anteriores.

# METODOLOGÍA

Se reviso la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2018. Esto por medio de un reporte que se genera mediante la plataforma del SDQS; el cual es descargado y plasmado en una hoja de cálculo (Excel).

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 octubre, o en los meses anteriores y las cuales no fueron solucionadas. Así como las de octubre, 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.

# DESARROLLO DEL ANALISIS

## PQRSD Recibidas Y Solucionadas.

Durante octubre del 2018 se recibieron 395 PQRSD, el 46,08% (182) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 53,92% (213) PQRSD. Existiendo un incremento frente al mes anterior (septiembre), del 127,42% PQRSD recibidas.

De las recibidas en octubre, 125 (31,65%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 270 (68,35%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no pudieran haber sido solucionadas en este mes. (Ver Grafica No. 1).

Fuente: SDQS

De las 125 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de octubre, se deben incorporar 153 que no fueron solucionadas en los meses anteriores. En tal sentido, tenemos un total de 278 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de octubre.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para octubre se dio solución a 431 (100%) PQRSD, distribuidas así:

| TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN OCTUBRE |
| --- |
| PQRSD | MES DE VENCIMIENTO |
| AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | TOTAL |
| Perentorias Solucionadas Oportunamente | 0 | 0 | 236 | 0 | **236** |
| Perentorias Solucionadas Inoportunamente | 3 | 3 | 36 | 0 | **42** |
| Solucionadas Anticipadamente | 0 | 0 | 0 | 153 | **153** |
| TOTAL | **3** | **3** | **272** | **153** | **431** |

Fuente: Propia

Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 100,00% (153) de las PQRSD que tenían el carácter de respuesta perentoria, las cuales se presentaron en los meses anteriores. Y de las 125 (100%) PQRSD, que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (octubre), se logró dar respuesta a la totalidad de ellas.

En el punto 3.4 “Análisis de las respuestas con cierre inoportuno” de este informe, analizaremos 14 PQRSD que no se atendieron de manera oportuna.

## Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD

Para el mes de octubre del 2018, el promedio de días para dar respuestas a las PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 9,17 días hábiles, siendo este valor inferior al del mes inmediatamente anterior (septiembre), el cual se ubicó 10,02 días hábiles.

Podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 41,32% en la gestión de las 431 PQRSD para el mes de octubre; esto representa 6,46 días hábiles promedio.

| TABLA No. 2 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABILES |
| --- |
| DEPENDENCIA | TIPOLOGIA | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| 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 ACCESOA LA INFORMACIÓN(10 días hábiles) | SOLICITUD DE COPIA(10 días hábiles) |
| Área de servicio a la ciudadanía |  |  | 4,00 | 9,22 | 8,50 |  |  |  | **7,24** |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 10,00 |  |  | 11,00 |  |  | 10,00 |  | **10,33** |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  |  | 8,25 | 10,38 |  | 12,00 | 1,00 |  | **7,91** |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda |  |  | 7,40 | 7,66 |  |  |  |  | **7,53** |
| Dirección de Reasentamientos Humanos |  | 11,00 | 5,50 | 8,88 | 14,75 |  | 10,50 | 10,50 | **10,19** |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | **30,33** |  | 15,33 | 10,56 | 9,00 | 4,00 |  | 5,38 | **12,43** |
| Oficina Asesora de Comunicaciones |  |  |  | 9,00 |  |  |  |  | **9,00** |
| Sub Dirección Administrativa |  |  |  | 7,33 | 9,00 | 13,00 | 4,00 |  | **8,33** |
| Sub Dirección Financiera |  |  |  | 4,93 |  |  |  |  | **4,93** |
| Dirección General |  |  |  | 4,00 |  |  |  |  | **4,00** |
| Dirección Jurídica |  |  |  | 7,00 |  |  |  |  | **7,00** |
| TOTAL | **20,17** | **11,00** | **8,10** | **8,18** | **10,31** | **9,67** | **6,38** | **7,94** | **9,17** |

Fuente: Propia

En este mes de análisis, 11 areas y dependencias de la CVP atendieron las 431 PQRSD solucionadas.

En donde la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la que mayor número de PQRSD soluciono con un 36,96% (146), con un desempeño en la emisión de sus respuestas que en promedio fue de 12,43 días hábiles, de los 16,67 días hábiles máximos que posee.

Para este mes se atendieron 8 tipologías de PQRSD; de las cuales, la “Derechos de Petición de Interés General” fue la que alcanzo un mayor ahorro en días para sus respuestas; con una eficiencia del 46,02% (6,0 días hábiles), frente al límite de 15 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología “Solicitud de Copia” ya que se dio respuesta utilizando el 79,38% del tiempo límite en promedio, lo que significa el ahorro solo fue de 2,06 días hábiles, de los 10 días hábiles que se poseían.

## Análisis de las respuestas con cierre oportuno

De las 431 (100%) PQRSD solucionadas en octubre, 125 (29,00%%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse antes de finalizar este mismo mes. Y 153 (35,50%) se solucionaron de manera anticipada; así los términos de ley establecerían que podrían responderse en el(los) siguiente(s) mes(es).

Del total de PQRSD solucionadas oportunamente en octubre (264), la tipología más gestionada fueron los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un total de 210 (79,54%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la “Dirección de Urbanizaciones y Titulación” con un total de 80 (30,30%).

## Análisis de las respuestas con cierre inoportuno

Para octubre de 2018, se identificaron que 42 (100%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. De ellas, 3 (7,14%) debieron ser solucionadas en el mes de agosto, 3 (7,14%) en el mes de septiembre y, por último, 36 (85,71%) en el mes de octubre. Y aunque se dio respuesta en el mes de octubre, 36 (85,71%) PQRSD fueron solucionadas por fuera de los tiempos que determina la ley.

Frente al mes inmediatamente anterior (septiembre), en octubre se mantuvieron los incumplimientos en los tiempos de respuesta, ubicándose en 42 PQRSD.

| TABLA No. 3 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD |
| --- |
| # | FECHA INGRESO | NÚMERO PETICIÓN SDQS | DEPENDENCIA | TIPO DE [1]PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES) | FECHA DE RESPUESTA MAXIMA | FECHA RADICADO DE RESPUESTA | TOTTAL GESTIÓN (DIAS HABILES) |
|  | 8/08/2018 | 1969272018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 30/08/2018 | 1/10/2018 | 39 |
| 2 | 8/08/2018 | 1969262018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 30/08/2018 | 1/10/2018 | 39 |
| 3 | 8/08/2018 | 1960492018 | Área de servicio a la ciudadanía | DPIP | 15 | 30/08/2018 | 1/10/2018 | 39 |
| 4 | 28/08/2018 | 2128972018 | Área de servicio a la ciudadanía | DPIP | 15 | 18/09/2018 | 1/10/2018 | 24 |
| 5 | 3/09/2018 | 2180542018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | C | 30 | 16/10/2018 | 17/10/2018 | 33 |
| 6 | 3/09/2018 | 2184512018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 24/09/2018 | 1/10/2018 | 20 |
| 7 | 3/09/2018 | 2183962018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 24/09/2018 | 1/10/2018 | 20 |
| 8 | 10/09/2018 | 2235592018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 1/10/2018 | 4/10/2018 | 18 |
| 9 | 11/09/2018 | 2257232018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 2/10/2018 | 4/10/2018 | 17 |
| 10 | 12/09/2018 | 2269292018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 3/10/2018 | 5/10/2018 | 17 |
| 11 | 12/09/2018 | 2269112018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 3/10/2018 | 10/10/2018 | 20 |
| 12 | 12/09/2018 | 2268332018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 3/10/2018 | 10/10/2018 | 20 |
| 13 | 12/09/2018 | 2268222018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 3/10/2018 | 10/10/2018 | 20 |
| 14 | 12/09/2018 | 2268092018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 3/10/2018 | 10/10/2018 | 20 |
| 15 | 12/09/2018 | 2267782018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 3/10/2018 | 10/10/2018 | 20 |
| 16 | 12/09/2018 | 2258292018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 3/10/2018 | 10/10/2018 | 20 |
| 17 | 13/09/2018 | 2280722018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 4/10/2018 | 10/10/2018 | 19 |
| 18 | 13/09/2018 | 2280702018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 4/10/2018 | 9/10/2018 | 18 |
| 19 | 13/09/2018 | 2280392018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 4/10/2018 | 10/10/2018 | 19 |
| 20 | 13/09/2018 | 2280232018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 4/10/2018 | 10/10/2018 | 19 |
| 21 | 18/09/2018 | 2318932018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 9/10/2018 | 11/10/2018 | 17 |
| 22 | 18/09/2018 | 2318752018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 9/10/2018 | 11/10/2018 | 17 |
| 23 | 18/09/2018 | 2310252018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 9/10/2018 | 10/10/2018 | 16 |
| 24 | 19/09/2018 | 2330922018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG | 15 | 10/10/2018 | 26/10/2018 | 26 |
| 25 | 19/09/2018 | 2330462018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 10/10/2018 | 12/10/2018 | 17 |
| 26 | 19/09/2018 | 2330262018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 10/10/2018 | 11/10/2018 | 16 |
| 27 | 19/09/2018 | 2330142018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 10/10/2018 | 12/10/2018 | 17 |
| 28 | 20/09/2018 | 2340802018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 11/10/2018 | 16/10/2018 | 17 |
| 29 | 20/09/2018 | 2340682018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 11/10/2018 | 12/10/2018 | 16 |
| 30 | 20/09/2018 | 2338992018 | Dirección de reasentamientos humanos | SC | 10 | 4/10/2018 | 8/10/2018 | 12 |
| 31 | 20/09/2018 | 2338472018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 11/10/2018 | 12/10/2018 | 16 |
| 32 | 20/09/2018 | 2337102018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 11/10/2018 | 17/10/2018 | 18 |
| 33 | 21/09/2018 | 2352542018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 12/10/2018 | 16/10/2018 | 16 |
| 34 | 24/09/2018 | 2367092018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 16/10/2018 | 17/10/2018 | 16 |
| 35 | 24/09/2018 | 2365902018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 16/10/2018 | 17/10/2018 | 16 |
| 36 | 1/10/2018 | 2425432018 | Dirección de reasentamientos humanos | Q | 15 | 23/10/2018 | 25/10/2018 | 17 |
| 37 | 1/10/2018 | 2425672018 | Dirección de reasentamientos humanos | Q | 15 | 23/10/2018 | 25/10/2018 | 17 |
| 38 | 2/10/2018 | 2433622018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG | 15 | 24/10/2018 | 26/10/2018 | 17 |
| 39 | 3/10/2018 | 2446672018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 25/10/2018 | 30/10/2018 | 18 |
| 40 | 5/10/2018 | 2468102018 | Dirección de reasentamientos humanos | SAI | 10 | 22/10/2018 | 23/10/2018 | 11 |
| 41 | 5/10/2018 | 2467992018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 29/10/2018 | 30/10/2018 | 16 |
| 42 | 5/10/2018 | 2461582018 | Área de servicio a la ciudadanía | Q | 15 | 29/10/2018 | 30/10/2018 | 16 |

Fuente: Propia

La anterior tabla nos permite concluir que las 42 PQRSD que tienen respuesta inoportuna, estas excedieron los límites de tiempo determinados por la ley en un 130,09% en promedio.

## 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. 4 - 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 | ((431) / (278)) x 100 | **155,04%** |

Fuente: Propia

La anterior formula indica que se solucionaron 153 PQRSD más de las que se tenían contempladas.

## Conclusiones

La tipología de mayor eficiencia en la gestión de su respuesta fue la “Derecho de petición de interés general” con un 46,47% de ahorro, lo que representa 6,90 días hábiles ahorrados, de los 15 días hábiles máximos que permite la Ley. Y la “Solicitud de Copia” es la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, utilizando el 79,40% del tiempo límite en promedio, lo que significa un ahorro de tan solo el 2,06 de días hábiles, de los 10 días que permite la Ley. (Ver Tabla No. 5)

| TABLA No. 5. TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA |
| --- |
| TIPOLOGIA | PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HÁBILES) | MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES) | PORCENTAJE DE EFICACIA |
| Consulta | 20,16 | 30 | 67,20 |
| Denuncia por actos de corrupción | 11,00 | 15 | 73,33 |
| Derecho de petición de interés general | 8,10 | 15 | 54,00 |
| Derecho de petición de interés particular | 8,18 | 15 | 54,53 |
| Queja | 10,31 | 15 | 68,73 |
| Reclamo | 9,67 | 15 | 64,47 |
| Solicitud de acceso a la información | 6,37 | 10 | 63,70 |
| Solicitud de copia | 7,94 | 10 | 79,40 |
| PROMEDIO TOTAL | **10,21** | **15,63** | **65,67** |

Fuente: Propia

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de octubre la entidad utilizo 9,17 días hábiles promedio para dar respuesta a las 431 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 39,75%, como se puede ver en la gráfica No. 2.

Fuente: SDQS

La conclusión es que las once (11) dependencias que dieron respuesta a las 431 PQRSD para el mes de octubre, emplearon en promedio 9,17 días hábiles, de los 15,63 promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 6,46 días hábiles.

**CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA**

Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboro: Roberto Carlos Narvaez Cortes – Contrato # 47 de 2018

 Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado grado 222-05

Reviso: Darryn Calderón Trujillo – Contrato #281 de 2018