**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

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

**Bogotá D.C., martes 6 de febrero de 2018**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION

[1. OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_Toc520871354)

[2. METODOLOGÍA 4](#_Toc520871355)

[3. DESARROLLO DEL ANALISIS 5](#_Toc520871356)

[3.1. PQRSD RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS. 5](#_Toc520871357)

[3.2. Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD 6](#_Toc520871358)

[3.3. Análisis de las respuestas con cierre oportuno 7](#_Toc520871359)

[3.4. Análisis de las respuestas con cierre inoportuno 7](#_Toc520871360)

[3.5. Cálculo del indicador 9](#_Toc520871361)

[3.6 Conclusiones 9](#_Toc520871362)

**INTRODUCCION**

En el presente informe se plasma el análisis de 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 enero del presente año y que tenían fecha de cierre en él mismo mes.

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 enero y que tenían vencimiento en el mismo mes.

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 el mes de enero y las cuales tienen vencimiento de ley en el mismo mes.

# METODOLOGÍA

Se reviso la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en el mes de enero 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 el mes de enero. Con el objetivo de identificar las que tenían vencimiento el mismo mes y las que se solucionaron atendiendo los tiempos que determina la ley; y de igual forma las que se solucionaron de manera anticipada, así 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 enero del 2018 se recibieron 331 PQRSD, de las cuales, a 79 (23,87%) la norma determina que se deben responder en este mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 252 (76,13%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no puedan ser solucionadas en enero. (Ver Grafica No. 1).

Fuente: SDQS

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para enero se dio solución a 153 PQRSD, lo que representa un 46,22% del total de recibidas en este periodo. De estas, a 71 (21,45%) se les dio respuesta oportuna, 5 (1,51%) se les dio respuesta de manera inoportuna y 77 (23,26%) se solucionaron anticipadamente.

De las 79 PQRSD que eran imperativas de resolver en este mes, tan solo 8 no fueron solucionadas, las cuales serán analizadas en el punto 3.4 “Análisis de las respuestas con cierre inoportuno” de este informe.

## Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD

Para el mes de enero de los corrientes, el promedio de días para dar respuestas a las PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 5,79 días hábiles. Por ello podemos concluir que, teniendo en cuenta que para las tipologías analizadas en la Tabla No.1 el promedio máximo para dar respuesta fue de 15,63 días hábiles; se logró generar un ahorro de tiempo en un 62,94%.

| TABLA No. 1 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD |
| --- |
| DEPENDENCIA | TIPOLOGIA | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA |
| Área de Servicio a la Ciudadanía | 1,00 |  | 1,00 | 1,00 | 5,00 | 1,00 | 1,00 |  | **1,67** |
| Dirección de Gestión Corporativa y cid |  | 5,00 |  |  |  |  |  |  | **5,00** |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  |  | 3,00 | 7,00 |  |  |  |  | **5,00** |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 10,00 |  |  | 8,00 |  | 7,00 | 12,00 |  | **9,25** |
| Dirección de Reasentamientos Humanos |  |  | 17,00 | 9,20 | 8,00 | 2,50 |  | 4,00 | **8,14** |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación |  |  | 6,00 | 6,15 |  |  |  | 5,33 | **5,83** |
| Sub Dirección Financiera |  |  |  | 7,20 |  |  |  |  | **7,20** |
| TOTAL | **5,50** | **5,00** | **6,75** | **6,43** | **6,50** | **3,50** | **6,50** | **4,67** | **5,79** |

Fuente: Propia

En este mes de análisis, 7 áreas o dependencias de la CVP atendieron las 153 PQRSD solucionadas. En donde el Área de Servicio a la Ciudadanía fue la que mejor desempeño obtuvo con la emisión de respuesta, obteniendo un tiempo promedio de 1,67 días hábiles y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue la que empleo un mayor tiempo para dar respuesta a las PQRSD, con un promedio de 9,25 días hábiles.

De las 9 tipologías existentes de PQRSD, para este mes se atendieron 8 de ellas; de las cuales, la “Consulta” fue la que alcanzo un mayor ahorro en días para su respuesta. Con una eficiencia del 81,67%, frente al límite de 30 días hábiles que tenían.

## Análisis de las respuestas con cierre oportuno

De las 153 (100%) PQRSD solucionadas en enero, 71 (46,40%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse en el enero. Y 77 (50,33%) se solucionaron de manera anticipada; así los términos de ley establecerían que podrían responderse en el(los) siguiente(s) mes(es).

Del total de solucionadas en enero, la tipología más gestionada fueron los Derechos de Petición de Interés Particular con un 81,70% (125). Y la dependencia que más gestiono la solución de PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 88 (57,52%). Hay que destacar que la dependencia mencionada anteriormente tenía la responsabilidad de atender 45 PQRSD para enero, esto nos indica que obtuvo una eficiencia del 195,55% en la solución de sus PQRSD.

Sin embargo, de las 45 PQRSD que debía solucionar esta dependencia, tres (3) fueron solucionadas por fuera de los tiempos de ley, pero dentro del mes de análisis. Y tan solo una (1) no cumplió con los términos de ley, ni dentro del presente mes de análisis.

## Análisis de las respuestas con cierre inoportuno

Para el mes de enero de 2018, se identificaron que 8 PQRSD que no fueron solucionadas a tiempo. De ellas, 5 se solucionaron extemporáneamente, pero dentro del presente mes de análisis. Y 3 no se solucionaron en enero, lo que indica que pasaran al siguiente mes para su solución y análisis.

La Tabla No. 1 permite identificar que existieron tiempos inoportunos en las respuestas a la PQRSD en 2 tipologías y 2 dependencias. Las cuales se excedieron en un 116% los tiempos máximos que la Ley 1755 de 2015 permite para dar respuesta.

De las 8 PQRSD con tiempos inoportunos, el área con mayor número de casos es la Dirección de Reasentamientos Humanos con 4. Y frente a la tipología que más casos presento incumplimiento, fue los Derechos de Petición de Interés Particular con 5 casos.

| TABLA No. 2 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD  |
| --- |
| # | FECHA INGRESO | NÚMERO SDQS | DEPENDENCIA | TIPO DE PQRSD | TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA (días hábiles) | FECHA LIMITE DE RESPUESTA | FECHA RADICADO DE RESPUESTA | TOTAL GESTIÓN (días hábiles) |
| 1 | 2/01/2018 | 4082018 | Dirección de Reasentamientos Humanos | DPIP | 15 | 24/01/2018 | 29/01/2018 | 18 |
| 2 | 4/01/2018 | 14322018 | Dirección de Reasentamientos Humanos | DPIG | 15 | 26/01/2018 | 30/01/2018 | 17 |
| 3 | 4/01/2018 | 15762018 | Dirección de Reasentamientos Humanos | DPIP | 15 | 26/01/2018 | 30/01/2018 | 17 |
| 4 | 4/01/2018 | 17632018 | Sub Dirección Financiera | DPIP | 15 | 26/01/2018 | 30/01/2018 | 17 |
| 5 | 10/01/2018 | 44202018 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | DPIP | 15 | 31/01/2018 | Sin respuesta | 17 |
| 6 | 10/01/2018 | 44442018 | Dirección de Reasentamientos Humanos | DPIP | 15 | 31/01/2018 | Sin respuesta | 16 |
| 7 | 15/01/2018 | 72392018 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | SAI | 10 | 29/01/2018 | 31/01/2018 | 12 |
| 8 | 17/01/2018 | 94442018 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | SAI | 10 | 31/01/2018 | Sin respuesta | 17 |

Fuente: Propia

## 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. 3 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 | ((153) / (79)) x 100 | **193,67%** |

Fuente: Propia

La anterior formula indica que se solucionaron 73 PQRSD más de las que se tenían contempladas.

## Conclusiones

En términos generales la tipología a la que más rápido se gestionó su respuesta fue la “Consulta” con una eficiencia del 81,67%, que representa 24,5 días hábiles ahorrados. En caso contrario la tipología que consumió más tiempo para su respuesta fue la “Solicitud de Acceso a la Información” que solo permitió una eficiencia del 35%, lo que permitió ahorrar 3,5 días hábiles, como se evidencia en la Tabla No. 4.

| TABLA NO. 4. TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y SU EFICACIA |
| --- |
| TIPOLOGIA | PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HÁBILES) | MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES) | PORCENTAJE DE EFICACIA |
| Consulta | 5,50 | 30,00 | **81,67%** |
| Denuncia por Actos de Corrupción | 5,00 | 15,00 | **66,67%** |
| Derecho de Petición de Interés General | 6,75 | 15,00 | **55,00%** |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 6,43 | 15,00 | **57,16%** |
| Felicitación | 6,50 | 15,00 | **56,67%** |
| Queja | 3,50 | 15,00 | **76,67%** |
| Solicitud de Acceso a la Información | 6,50 | 10,00 | **35,00%** |
| Solicitud de Copia | 4,67 | 10,00 | **53,30%** |
| PROMEDIO TOTAL | **5,61** | **15,63** | **61,35%** |

Fuente: Propia

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de enero la CVP utilizo 5,61 días hábiles promedio para dar respuesta a las diferentes PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 64,11%. (ver Grafica No. 2).

Fuente: SDQS

Al realizar el análisis con respecto a las 7 dependencias, las CVP para el mes de enero empleo 5,79 días hábiles promedio para dar respuesta a las 153 PQRSD. Por ello podemos concluir que, teniendo en cuenta que para las tipologías analizadas en la Tabla No.1 el promedio máximo para dar respuesta era de 15,63 días hábiles; se logró generar un ahorro de tiempo en un 62,94%.

Con lo anterior podemos demostrar que en el mes de enero se ganó tiempo valioso y se fue más efectivo en las respuestas a las PQRSD, logrando utilizar alrededor de 9,83 días en las demás actividades que demanda la entidad.

**CAMILO ERNESTO CHACON OROZCO**

Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboro: Cesar Arbey Combita Cáceres - (Profesional Especializado-N-222-05)

Roberto Carlos Narvaez Cortes – Contrato # 47 de 2018

Reviso: Darryn Calderón Trujillo – Contrato #281 de 2018