**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

**Periodo: 01 al 28 de febrero de 2018**

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

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION

[1. OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_Toc520889928)

[2. METODOLOGÍA 4](#_Toc520889929)

[3. DESARROLLO DEL ANALISIS 5](#_Toc520889930)

[3.1. PQRSD Recibidas Y Solucionadas. 5](#_Toc520889931)

[3.2. Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD 6](#_Toc520889932)

[3.3. Análisis de las respuestas con cierre oportuno 8](#_Toc520889933)

[3.4. Análisis de las respuestas con cierre inoportuno 8](#_Toc520889934)

[3.5. Cálculo del indicador 11](#_Toc520889935)

[3.6 Conclusiones 12](#_Toc520889936)

**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 febrero y que tenían fecha de cierre en él mismo mes, además de las que se interpusieron en enero y tienen fecha límite de respuesta el presente mes de análisis.

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 meses de febrero y enero, 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 el mes de febrero y enero, las cuales tienen vencimiento de ley en este mes de análisis, o no fueron solucionadas en los anteriores meses.

# METODOLOGÍA

Se reviso la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en los meses de febrero y 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 dichos meses. Esto con el objetivo de identificar las que tenían vencimiento en enero y no fueron solucionadas, así como las de febrero que fueron solucionadas atendiendo los tiempos que determina la ley y las que se solucionaron de manera anticipada; así en 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 febrero del 2018 se recibieron 394 PQRSD, el 58,63% (231) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 41,37% (163) PQRSD. Existiendo un incrementó frente al mes anterior (enero), del 119,03% PQRSD recibidas.

De las recibidas en febrero, 114 (28,93%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 280 (71,07%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no pudieran haber sido solucionadas en febrero. (Ver Grafica No. 1).

Fuente: SDQS

Sumadas a las 114 PQRSD recibidas en febrero y que deben solucionarse en el mismo mes, se incorporan 175 que no fueron solucionadas en enero. En tal sentido, tenemos un total de 289 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de febrero.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para febrero se dio solución a 356 (100%) PQRSD, distribuidas así:

| TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN FEBRERO |
| --- |
| PQRSD | MES DE VENCIMIENTO |
| ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
| Perentorias Solucionadas Oportunamente |  | 259 |  | **259** |
| Perentorias Solucionadas Inoportunamente | 3 | 21 |  | **24** |
| Solucionadas Anticipadamente |  |  | 73 | **73** |
| TOTAL | **3** | **280** | **73** | **356** |

Fuente: Propia

Esto nos permite concluir que se dio respuesta a la totalidad de PQRSD que tenían el carácter de perentorio que venían del mes de enero. Y de las 114 PQRSD, que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (febrero), se logró dar respuesta al 96,49% (110) de ellas; de las cuales de manera oportuna se solucionó dentro de los tiempos determinados por la ley a 104 PQRSD.

En el punto 3.4 “Análisis de las respuestas con cierre inoportuno” de este informe, analizaremos las 24 PQRSD que se atendieron de manera inoportuna.

## Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD

Para el mes de febrero del 2018, el promedio de días para dar respuestas a las PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 9,72 días hábiles; siendo un valor superior al mes anterior. Sin embargo, debemos tener en cuenta que, en este mes de análisis, se incluyeron las PQRSD de enero y febrero, caso que no ocurrió en el análisis de mes pasado.

Podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 37,53% en la gestión de las 356 PQRSD para el mes de febrero; esto representa 5,84 días que la CVP los pudo utilizar en las demás actividades que demanda la entidad.

|  TABLA No. 2 - 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 | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA |
| Área de Servicio a la Ciudadanía |  |  |  | 6,17 | 15,00 |  |  | 4,00 |  | 8,39 |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 5,00 |  |  | 13,50 |  |  |  | 11,00 |  | 9,83 |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  |  | 9,00 | 7,40 |  |  |  |  |  | 8,20 |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 9,00 |  |  | 8,80 |  | 9,00 | 16,00 |  |  | 10,70 |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 12,00 | 13,00 | 11,67 | 9,94 |  |  | 10,00 | 4,00 | 10,00 | 10,09 |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación |  |  | 11,40 | 12,78 |  | 15,00 | 7,00 | 17,00 | 8,33 | 11,92 |
| Oficina Asesora de Planeación |  |  |  | 10,00 |  |  |  |  |  | 10,00 |
| Sub Dirección Administrativa |  |  |  | 9,00 |  |  |  | 8,00 |  | 8,50 |
| Sub Dirección Financiera |  |  |  | 5,54 |  |  |  |  | 3,00 | 4,27 |
| TOTAL | **8,67** | **13,00** | **10,69** | **9,24** | **15,00** | **12,00** | **11,00** | **8,80** | **7,11** | **9,72** |

Fuente: Propia

En este mes de análisis, 9 áreas o dependencias de la CVP atendieron las 356 PQRSD solucionadas. En donde la Subdirección Financiera fue la que mejor desempeño obtuvo con la emisión de respuesta, obteniendo un tiempo promedio de 4,27 días hábiles y la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la que empleo un mayor tiempo para dar respuesta, con un promedio de 11,92 días hábiles.

Para este mes se atendieron las 9 tipologías de PQRSD; de las cuales, la “Consulta” fue la que alcanzo un mayor ahorro en días para su respuesta. Con una eficiencia del 71,11% (21,33 días hábiles), frente al límite de 30 días hábiles que tenían.

## Análisis de las respuestas con cierre oportuno

De las 356 (100%) PQRSD solucionadas en febrero, 259 (72,75%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse en febrero. Y 73 (20,51%) 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 en febrero, la tipología más gestionada fueron los Derechos de Petición de Interés Particular con un total de 313 (87,92%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 143 (40,17%). Se debe destacar dos aspectos de la dependencia mencionada anteriormente, primero, de las 108 PQRSD que debía atender en febrero, alcanzo un cumplimiento del 100%; y segundo, que logro, una eficiencia del 131,19% en la solución de las PQRSD para febrero.

## Análisis de las respuestas con cierre inoportuno

Para el mes de febrero de 2018, se identificaron que 24 PQRSD que no fueron solucionadas a tiempo. De ellas, 3 se respondieron extemporáneamente ya que debieron haberse solucionado en el mes de enero. Y las restantes 21, aunque se solucionaron en el mes de febrero, la respuesta estuvo por fuera de los tiempos que indica la ley.

En la anterior tabla (No. 2 Tiempo Promedio de Respuesta a PQRSD), se puede identificar que existieron tiempos inoportunos en las respuestas a la PQRSD en 2 tipologías y 3 dependencias. Las cuales se excedieron en un 125,71% los tiempos máximos que la Ley 1755 de 2015 permite para dar respuesta.

De las 24 (100%) PQRSD con tiempos inoportunos, el área con mayor número de casos es la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 13 (54,17%). Y frente a la tipología que más casos presento incumplimiento, fue los Derechos de Petición de Interés Particular con 17 (70,83%) casos.

| TABLA No. 3 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD |
| --- |
| # | FECHA DE 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 | 29/01/2018 | 192872018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 19/02/2018 | 20/02/2018 | 16 |
| 2 | 29/01/2018 | 191832018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 19/02/2018 | 22/02/2018 | 18 |
| 3 | 26/01/2018 | 177212018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 16/02/2018 | 22/02/2018 | 19 |
| 4 | 26/01/2018 | 170412018 | Área de servicio a la ciudadanía | DPIP | 15 | 16/02/2018 | 21/02/2018 | 18 |
| 5 | 10/01/2018 | 44202018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 31/01/2018 | 2/02/2018 | 17 |
| 6 | 10/01/2018 | 44442018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 31/01/2018 | 1/02/2018 | 16 |
| 7 | 24/01/2018 | 153362018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 14/02/2018 | 20/02/2018 | 19 |
| 8 | 23/01/2018 | 139202018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG | 15 | 13/02/2018 | 16/02/2018 | 18 |
| 9 | 15/01/2018 | 75762018 | Dirección de gestión corporativa y cid | DPIP | 15 | 5/02/2018 | 16/02/2018 | 24 |
| 10 | 15/01/2018 | 75802018 | Dirección de gestión corporativa y cid | DPIP | 15 | 5/02/2018 | 15/02/2018 | 23 |
| 11 | 15/01/2018 | 76392018 | Dirección de gestión corporativa y cid | DPIP | 15 | 5/02/2018 | 20/02/2018 | 26 |
| 12 | 16/01/2018 | 84862018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 6/02/2018 | 9/02/2018 | 18 |
| 13 | 16/01/2018 | 84962018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 6/02/2018 | 9/02/2018 | 18 |
| 14 | 16/01/2018 | 85272018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | R | 15 | 6/02/2018 | 7/02/2018 | 16 |
| 15 | 17/01/2018 | 94442018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SAI | 10 | 31/01/2018 | 9/02/2018 | 17 |
| 16 | 18/01/2018 | 106182018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 8/02/2018 | 9/02/2018 | 16 |
| 17 | 18/01/2018 | 106072018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 8/02/2018 | 9/02/2018 | 16 |
| 18 | 18/01/2018 | 101932018 | Dirección de gestión corporativa y cid | SAI | 10 | 1/02/2018 | 2/02/2018 | 11 |
| 19 | 8/02/2018 | 362042018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC | 10 | 22/02/2018 | 23/02/2018 | 11 |
| 20 | 5/02/2018 | 263112018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 26/02/2018 | 28/02/2018 | 17 |
| 21 | 5/02/2018 | 264452018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC | 10 | 19/02/2018 | 22/02/2018 | 13 |
| 22 | 6/02/2018 | 276152018 | Dirección de reasentamientos humanos | R | 15 | 27/02/2018 | 28/02/2018 | 16 |
| 23 | 6/02/2018 | 278262018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 27/02/2018 | 28/02/2018 | 16 |
| 24 | 6/02/2018 | 278112018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 27/02/2018 | 28/02/2018 | 16 |

Fuente: Propia

La anterior tabla nos permite concluir que las 24 PQRSD que tienen respuesta inoportuna, estas excedieron los límites de tiempo determinados por la ley en un 122,02% 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 | ((356) / (289)) x 100 | **123,18%** |

Fuente: Propia

La anterior formula indica que se solucionaron 67 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 71,11%, que representa 21,33 días hábiles ahorrados. En caso contrario la tipología que consumió más tiempo para su respuesta fue la “Felicitación” ya que se dio respuesta en la fecha límite contemplada de 15 días hábiles, como se evidencia en la 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 | 8,67 | 30,00 | 71,11 |
| Denuncia por actos de corrupción | 13,00 | 15,00 | 13,33 |
| Derecho de petición de interés general | 10,69 | 15,00 | 28,74 |
| Derecho de petición de interés particular | 9,24 | 15,00 | 38,43 |
| Felicitación | 15,00 | 15,00 | 0,00 |
| Queja | 12,00 | 15,00 | 20,00 |
| Reclamo | 11,00 | 15,00 | 26,67 |
| Solicitud de acceso a la información | 8,80 | 10,00 | 12,00 |
| Solicitud de copia | 7,11 | 10,00 | 28,89 |
| PROMEDIO TOTAL | **9,72** | **15,56** | **37,53** |

Fuente: Propia

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de febrero la CVP utilizo 9,72 días hábiles promedio para dar respuesta a las 356 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 37,53%. (ver Grafica No. 2).

Fuente: SDQS

La conclusión general es que las 9 dependencias que dieron respuesta a las 356 PQRSD para el mes de febrero, emplearon en promedio 9,72 días hábiles, de los 15,56 promedio máximo que permite la ley. Permitiendo que se ahorraran en promedio 5,84 días hábiles; que se utilizaron 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