**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

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

**Bogotá D.C., viernes 6 de abril de 2018**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION

[1. OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_Toc521908523)

[2. METODOLOGÍA 4](#_Toc521908524)

[3. DESARROLLO DEL ANALISIS 5](#_Toc521908525)

[3.1. PQRSD Recibidas Y Solucionadas. 5](#_Toc521908526)

[3.2. Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD 6](#_Toc521908527)

[3.3. Análisis de las respuestas con cierre oportuno 8](#_Toc521908528)

[3.4. Análisis de las respuestas con cierre inoportuno 8](#_Toc521908529)

[3.5. Cálculo del indicador 11](#_Toc521908530)

[3.6 Conclusiones 12](#_Toc521908531)

**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 marzo 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 meses de marzo, 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 marzo, 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 marzo, 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 o febrero y no fueron solucionadas, así como las de marzo 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 marzo del 2018 se recibieron 318 PQRSD, el 56,60% (180) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 43,40% (138) PQRSD. Existiendo una reducción frente al mes anterior (febrero), del 23,90% PQRSD recibidas.

De las recibidas en marzo, 68 (21,38%) PQRSD son las que la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de recepción. Esto no quiere decir que las 250 (78,62%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no pudieran haber sido solucionadas en marzo. (Ver Grafica No. 1).

Fuente: SDQS

De las 68 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de marzo, se deben incorporar 216 que no fueron solucionadas en los meses anteriores. En tal sentido, tenemos un total de 284 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de marzo.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para marzo se dio solución a 386 (100%) PQRSD, distribuidas así:

| TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN MARZO |
| --- |
| PQRSD | MES DE VENCIMIENTO |
| FEBRERO  | MARZO | ABRIL | MAYO | TOTAL |
| Perentorias Solucionadas Oportunamente |  | 259 |  |  | **259** |
| Perentorias Solucionadas Inoportunamente | 6 | 18 |  |  | **24** |
| Solucionadas Anticipadamente |  |  | 100 | **3** | **103** |
| TOTAL | **6** | **277** | **100** | **3** | **386** |

Fuente: Propia

Esto nos permite concluir que se dio respuesta al 100% (216) de las PQRSD que tenían el carácter de perentorio, las cuales venían del mes de febrero. Y de las 68 (100%) PQRSD, que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (marzo), se logró dar respuesta al 98,53% (67) de ellas; de las cuales, 66 se solucionaron de manera oportuna como lo determina la ley.

En el punto 3.4 “Análisis de las respuestas con cierre inoportuno” de este informe, analizaremos 25 PQRSD que se atendieron de manera inoportuna.

## Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD

Para el mes de marzo del 2018, el promedio de días para dar respuestas a las PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 9,03 días hábiles; siendo este valor inferior al del mes inmediatamente anterior. Se puede establecer que existió una buena gestión en la solución de PQRSD, ya que en este mes se solucionaron más que el mes anterior, alrededor del 108,43%.

Podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 42,23% en la gestión de las 386 PQRSD para el mes de marzo; esto representa 6,60 días hábiles. En donde la entidad 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 | 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 | 1,00 | 1,00 | 1,60 |  |  |  | 11,00 |  | **3,65** |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID | 10,00 |  |  |  |  | 15,00 |  |  | **12,50** |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios |  | 8,67 | 7,67 |  |  |  |  |  | **8,17** |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 1,00 | 4,00 | 11,32 | 15,00 |  |  | 7,00 |  | **7,66** |
| Dirección de Reasentamientos Humanos |  | 10,50 | 10,67 |  | 6,50 | 12,00 |  | 10,00 | **9,93** |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 31,00 | 18,75 | 12,31 |  |  |  |  | 8,00 | **17,52** |
| Oficina TIC |  |  |  |  |  |  | 10,00 |  | **10,00** |
| Sub Dirección Administrativa |  |  | 5,60 |  |  |  | 4,50 |  | **5,05** |
| Sub Dirección Financiera |  |  | 6,67 |  |  |  |  | 6,00 | **6,33** |
| Dirección General |  |  | 6,00 |  |  |  |  |  | **6,00** |
| TOTAL | **10,75** | **8,58** | **7,73** | **15,00** | **6,50** | **13,50** | **8,13** | **8,00** | **9,03** |

Fuente: Propia

En este mes de análisis, 10 áreas o dependencias de la CVP atendieron las 386 PQRSD solucionadas. En donde el área de Servicio al Ciudadano fue la que mejor desempeño obtuvo con la emisión de sus respuestas, obteniendo un tiempo promedio de 3,65 días hábiles y la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la que empleo un mayor tiempo para dar respuesta, con un promedio de 17,52 días hábiles, excediéndose en un 100,11% el tiempo máximo promedio para dar respuesta.

Para este mes se atendieron 8 tipologías de PQRSD; de las cuales, la “Consulta” fue la que alcanzo un mayor ahorro en días para su respuesta. Con una eficiencia del 64,17% (19,25 días hábiles), frente al límite de 30 días hábiles que tenían.

## Análisis de las respuestas con cierre oportuno

De las 386 (100%) PQRSD solucionadas en marzo, 283 (73,32%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse antes de finalizar el mes de marzo. Y 103 (26,68%) 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 marzo, la tipología más gestionada fueron los Derechos de Petición de Interés Particular con un total de 342 (88,60%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 148 (38,34%).

Se debe destacar dos aspectos de la dependencia mencionada anteriormente, primero, logro el cumplimiento del 100% de las 119 PQRSD que debían ser atendidas; y segundo, que logro una eficiencia del 124,37% en la solución de las PQRSD para marzo.

## Análisis de las respuestas con cierre inoportuno

Para el mes de marzo de 2018, se identificaron que 25 (100%) PQRSD no fueron solucionadas a tiempo. De ellas, 6 (24,00%) se respondieron extemporáneamente ya que debieron ser solucionadas en el mes de febrero; 18 (72,00%) aunque se solucionaron en el mes de marzo, la respuesta estuvo por fuera de los tiempos que indica la ley; y 1 (4,00%) no fue solucionada en el presente mes de análisis, lo que indica que deberá tenerse en cuenta para el próximo mes de análisis.

En la anterior tabla (No. 2 Tiempo Promedio de Respuesta a PQRSD), se puede identificar que existieron tiempos inoportunos en las respuestas a las PQRSD en 3 tipologías y 2 dependencias. Las cuales se excedieron en un 110,47% los tiempos máximos que la Ley 1755 de 2015 permite para dar respuesta.

De las 25 (100%) PQRSD con tiempos inoportunos, para este mes existen dos (2) áreas con mayor número de casos, siendo la Dirección de Reasentamientos Humanos y la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 9 (37,50%) casos cada una. Y frente a la tipología que más casos presento incumplimiento, fue los Derechos de Petición de Interés Particular con 20 (80,00%) 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 | 186622018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 19/02/2018 | 15/03/2018 | 33 |
| 2 | 24/01/2018 | 145442018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG | 15 | 14/02/2018 | 6/03/2018 | 29 |
| 3 | 19/01/2018 | 117042018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | C | 30 | 2/03/2018 | 5/03/2018 | 31 |
| 4 | 1/02/2018 | 519422018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 22/02/2018 | 14/03/2018 | 29 |
| 5 | 22/02/2018 | 454322018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 15/03/2018 | 23/03/2018 | 20 |
| 6 | 19/02/2018 | 412632018 | Área de servicio a la ciudadanía | SAI | 10 | 5/03/2018 | 6/03/2018 | 11 |
| 7 | 19/02/2018 | 411662018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 12/03/2018 | 13/03/2018 | 16 |
| 8 | 19/02/2018 | 408702018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 12/03/2018 | 13/03/2018 | 16 |
| 9 | 19/02/2018 | 408562018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 12/03/2018 | 15/03/2018 | 18 |
| 10 | 16/02/2018 | 399392018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 9/03/2018 | 12/03/2018 | 16 |
| 11 | 15/02/2018 | 371252018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 8/03/2018 | 21/03/2018 | 23 |
| 12 | 14/02/2018 | 366262018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 7/03/2018 | 20/03/2018 | 23 |
| 13 | 14/02/2018 | 363402018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 7/03/2018 | 9/03/2018 | 17 |
| 14 | 14/02/2018 | 362172018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 7/03/2018 | 9/03/2018 | 17 |
| 15 | 13/02/2018 | 345312018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 6/03/2018 | 8/03/2018 | 17 |
| 16 | 12/02/2018 | 334832018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 5/03/2018 | 7/03/2018 | 17 |
| 17 | 9/02/2018 | 318662018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 2/03/2018 | 12/03/2018 | 21 |
| 18 | 8/02/2018 | 305352018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 1/03/2018 | 6/03/2018 | 18 |
| 19 | 8/02/2018 | 304782018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 1/03/2018 | 2/03/2018 | 16 |
| 20 | 8/02/2018 | 303982018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 1/03/2018 | 2/03/2018 | 16 |
| 21 | 5/02/2018 | 296722018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG | 15 | 26/02/2018 | 2/03/2018 | 19 |
| 22 | 7/02/2018 | 290752018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 28/02/2018 | 1/03/2018 | 16 |
| 23 | 5/02/2018 | 276902018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 26/02/2018 | 9/03/2018 | 24 |
| 24 | 1/03/2018 | 523242018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIG | 15 | 23/03/2018 | 26/03/2018 | 16 |
| 25 | 5/03/2018 | 566202018 | Sub Dirección financiera | DPIP | 15 | 27/03/2018 | Por fuera del mes | +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 129,61% 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 | ((386) / (284)) x 100 | **135,92%** |

Fuente: Propia

La anterior formula indica que se solucionaron 102 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 64,17%, que representa 19,25 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 | 10,75 | 30 | 64,17 |
| Derecho de Petición de Interés General | 8,58 | 15 | 42,78 |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 7,73 | 15 | 48,47 |
| Felicitación | 15,00 | 15 | 0,00 |
| Queja | 6,50 | 15 | 56,67 |
| Reclamo | 13,50 | 15 | 10,00 |
| Solicitud de Acceso a la Información | 8,13 | 10 | 28,75 |
| Solicitud de Copia | 8,00 | 10 | 20,00 |
| PROMEDIO TOTAL | **9,03** | **15,63** | **43,23** |

Fuente: Propia

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de marzo la CVP utilizo 9,03 días hábiles promedio para dar respuesta a las 386 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 42,23% (ver Grafica No. 2).

Fuente: SDQS

La conclusión general es que las 10 dependencias que dieron respuesta a las 386 PQRSD para el mes de marzo, emplearon en promedio 9,03 días hábiles, de los 15,56 promedio máximo que permite la ley. Permitiendo que se ahorraran en promedio 6,60 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