**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

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

**Bogotá D.C., viernes 8 de junio de 2018**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION

[1. OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_Toc521913251)

[2. METODOLOGÍA 4](#_Toc521913252)

[3. DESARROLLO DEL ANALISIS 5](#_Toc521913253)

[3.1. PQRSD Recibidas Y Solucionadas. 5](#_Toc521913254)

[3.2. Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD 6](#_Toc521913255)

[3.3. Análisis de las respuestas con cierre oportuno 8](#_Toc521913256)

[3.4. Análisis de las respuestas con cierre inoportuno 8](#_Toc521913257)

[3.5. Cálculo del indicador 13](#_Toc521913258)

[3.6 Conclusiones 13](#_Toc521913259)

**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 mayo 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 cinco primeros meses 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 los primeros cinco meses del 2018, 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 mayo, abril, 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, febrero, marzo y abril y no fueron solucionadas, así como las de mayo 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 mayo del 2018 se recibieron 350 PQRSD, el 43,43% (152) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 56,57% (198) PQRSD. Existiendo una disminución frente al mes anterior (abril), del 12,86% PQRSD recibidas.

De las recibidas en mayo, 114 (32,57%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 236 (67,43%) PQRSD restantes, que tienen fecha límite de respuesta en otro(s) mes(es), no pudieran haber sido solucionadas en mayo. (Ver Grafica No. 1).

Fuente: SDQS

De las 114 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de mayo, se deben incorporar 174 que no fueron solucionadas en los meses anteriores. En tal sentido, tenemos un total de 288 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de mayo.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para mayo se dio solución a 349 (100%) PQRSD, distribuidas así:

| TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN MAYO |
| --- |
| PQRSD | MES DE VENCIMIENTO |
| ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
| Perentorias Solucionadas Oportunamente |  | 242 |  | **242** |
| Perentorias Solucionadas Inoportunamente | 3 | 33 |  | **36** |
| Solucionadas Anticipadamente |  |  | 71 | **71** |
| TOTAL | **3** | **275** | **71** | **349** |

Fuente: Propia

Esto nos permite concluir que se dio respuesta al 96,53% (278) de las PQRSD que tenían el carácter de perentorio. Y de las 114 (100%) PQRSD, que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (mayo), se logró dar respuesta al 93,86% (107) de ellas; de las cuales, 102 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 46 PQRSD que se atendieron de manera inoportuna.

## Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD

Para el mes de mayo del 2018, el promedio de días para dar respuestas a las PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 10,65 días hábiles; siendo este valor, superior al del mes inmediatamente anterior, el cual se ubicó en 8,95 días hábiles. Se puede establecer que, aunque existió una buena gestión en la solución de PQRSD, este mes, al igual que el anterior, existió una reducción en el número de PQRSD solucionadas, cercana al 5,44% frente a abril del 2018.

Podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 32,24% en la gestión de las 349 PQRSD para el mes de mayo; esto representa 5,07 días hábiles promedio. En donde la CVP los pudo utilizar en las demás actividades que demanda la entidad.

| TABLA No. 2 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD |
| --- |
| DEPENDENCIA | TIPOLOGIA |
| CONSULTA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| Área de servicio a la ciudadanía | **33,00** |  | **17,00** | **17,00** | **17,00** |  |  | **21,00** |
| Dirección de gestión corporativa y cid |  |  | 7,00 | 10,00 |  |  |  | **8,50** |
| Dirección de mejoramiento de barrios |  | 4,00 | 7,33 |  |  |  |  | **5,67** |
| Dirección de mejoramiento de vivienda | 13,00 | 4,00 | 8,46 |  |  |  |  | **8,49** |
| Dirección de reasentamientos humanos | 15,50 | 10,00 | 8,95 | 9,50 |  | 5,00 | 10,00 | **9,83** |
| Dirección de urbanizaciones y titulación |  | **17,00** | 13,08 | 15,00 | **16,50** | 5,00 | 8,57 | **12,53** |
| Oficina asesora de comunicaciones |  |  | 15,00 |  |  |  |  | **15,00** |
| Sub dirección administrativa |  |  | 5,00 |  |  |  |  | **5,00** |
| Sub dirección financiera |  |  | 6,89 |  |  |  |  | **6,89** |
| Dirección general |  |  | 3,00 |  |  |  |  | **3,00** |
| Dirección jurídica |  | 2,00 | 5,00 |  |  |  |  | **3,50** |
| TOTAL | **20,50** | **7,40** | **8,79** | **12,88** | **16,75** | **5,00** | **9,29** | **10,65** |

Fuente: Propia

En este mes de análisis, 11 áreas o dependencias de la CVP atendieron las 349 PQRSD solucionadas. En donde la Dirección General fue la que mejor desempeño obtuvo con la emisión de sus respuestas, obteniendo un tiempo promedio de 3,00 días hábiles y el Servicio al Ciudadano fue el área en donde se empleó en promedio 2,25 días hábiles adicionales al tiempo que la ley permite, ósea él 112%.

Para este mes se atendieron 7 tipologías de PQRSD; de las cuales, los “Derechos de Petición de Interés General” fue la que alcanzo un mayor ahorro en días para su respuesta. Con una eficiencia del 50,67% (7,60 días hábiles), frente al límite de 15 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología “Reclamo” que empleo un 111,67% el tiempo que determina la ley.

## Análisis de las respuestas con cierre oportuno

De las 349 (100%) PQRSD solucionadas en mayo, 278 (79,66%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse antes de finalizar este mismo mes. Y 71 (20,34%) 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 mayo, la tipología más gestionada fueron los Derechos de Petición de Interés Particular con un total de 314 (89,97%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de PQRSD fue la Dirección de Reasentamientos Humanos con un total de 173 (49,57%).

Se debe destacar dos aspectos de la dependencia mencionada anteriormente, primero, logro el cumplimiento del 97,95% de las 146 PQRSD que debían ser atendidas; y segundo, que logro, una eficiencia del 118,49% en la solución de las PQRSD para mayo.

## Análisis de las respuestas con cierre inoportuno

Para mayo de 2018, se identificaron que 46 (100%) PQRSD que no fueron solucionadas a tiempo. De ellas, 3 (6,52%) se respondieron extemporáneamente ya que debieron ser solucionadas en el mes de abril y 33 (71,74%) aunque se solucionaron en el mes de mayo, la respuesta estuvo por fuera de los tiempos que indica la ley. Por ultimo, 10 (21,74%) PQRSD no fueron solucionadas en el presente mes de análisis, lo que indica que deberán tenerse en cuenta para el próximo mes (junio) 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 5 tipología y en 2 dependencia o áreas de la CVP. Como resultado de la inoportunidad en las respuestas, podemos establecer que se excedieron los tiempos máximos que otorga la ley en un 108,78% promedio.

De lo corrido del año 2018, mayo es el mes con mayor tiempo empleado para solucionar las PQRSD, esto debido a que existieron más casos PQRSD con tiempo inoportunos en su respuesta.

| 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 | 26/03/2018 | 758032018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 18/04/2018 | 9/05/2018 | 29 |
| 2 | 14/03/2018 | 662092018 | Área de servicio a la ciudadanía | C | 30 | 30/04/2018 | 4/05/2018 | 33 |
| 3 | 30/04/2018 | 1106722018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 23/05/2018 | 28/05/2018 | 18 |
| 4 | 30/04/2018 | 1104342018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 23/05/2018 | 24/05/2018 | 16 |
| 5 | 30/04/2018 | 1103552018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 23/05/2018 | Por fuera del mes | +6 |
| 6 | 30/04/2018 | 1103482018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 23/05/2018 | Por fuera del mes | +6 |
| 7 | 30/04/2018 | 1091592018 | Área de servicio a la ciudadanía | DPIP | 15 | 23/05/2018 | 25/05/2018 | 17 |
| 8 | 27/04/2018 | 1085902018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 22/05/2018 | 23/05/2018 | 16 |
| 9 | 27/04/2018 | 1077822018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 22/05/2018 | 23/05/2018 | 16 |
| 10 | 26/04/2018 | 1070452018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 21/05/2018 | 23/05/2018 | 17 |
| 11 | 26/04/2018 | 1069362018 | Sub Dirección financiera | DPIP | 15 | 21/05/2018 | Por fuera del mes | +8 |
| 12 | 26/04/2018 | 1062052018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | R | 15 | 21/05/2018 | 24/05/2018 | 18 |
| 13 | 25/04/2018 | 1057252018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 18/05/2018 | 21/05/2018 | 16 |
| 14 | 25/04/2018 | 1054812018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 18/05/2018 | 24/05/2018 | 19 |
| 15 | 25/04/2018 | 1054082018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 18/05/2018 | 21/05/2018 | 16 |
| 16 | 25/04/2018 | 1050562018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG | 15 | 18/05/2018 | 23/05/2018 | 18 |
| 17 | 25/04/2018 | 1048942018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 18/05/2018 | 21/05/2018 | 16 |
| 18 | 25/04/2018 | 1048712018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 18/05/2018 | 23/05/2018 | 18 |
| 19 | 24/04/2018 | 1036352018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 17/05/2018 | 21/05/2018 | 17 |
| 20 | 24/04/2018 | 1035742018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 17/05/2018 | 21/05/2018 | 17 |
| 21 | 24/04/2018 | 1035192018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 17/05/2018 | 21/05/2018 | 17 |
| 22 | 20/04/2018 | 1000432018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC | 10 | 7/05/2018 | 10/05/2018 | 13 |
| 23 | 18/04/2018 | 972372018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 10/05/2018 | 11/05/2018 | 16 |
| 24 | 18/04/2018 | 965582018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 10/05/2018 | 15/05/2018 | 17 |
| 25 | 16/04/2018 | 944772018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 8/05/2018 | 9/05/2018 | 16 |
| 26 | 16/04/2018 | 934482018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 8/05/2018 | 10/05/2018 | 17 |
| 27 | 13/04/2018 | 927662018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 7/05/2018 | 8/05/2018 | 16 |
| 28 | 5/04/2018 | 845242018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 26/04/2018 | 3/05/2018 | 19 |
| 29 | 13/04/2018 | 927062018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 7/05/2018 | 9/05/2018 | 17 |
| 30 | 13/04/2018 | 924732018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG | 15 | 7/05/2018 | 8/05/2018 | 16 |
| 31 | 13/04/2018 | 923322018 | Área de servicio a la ciudadanía | Q | 15 | 7/05/2018 | 9/05/2018 | 17 |
| 32 | 13/04/2018 | 918272018 | Área de servicio a la ciudadanía | R | 15 | 7/05/2018 | 9/05/2018 | 17 |
| 33 | 11/04/2018 | 898092018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 3/05/2018 | 9/05/2018 | 19 |
| 34 | 11/04/2018 | 898082018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG | 15 | 3/05/2018 | 9/05/2018 | 19 |
| 35 | 2/05/2018 | 1114422018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 24/05/2018 | Por fuera del mes | 22 |
| 36 | 3/05/2018 | 1134742018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 25/05/2018 | 28/05/2018 | 16 |
| 37 | 3/05/2018 | 1138182018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | R | 15 | 25/05/2018 | Por fuera del mes | +4 |
| 38 | 3/05/2018 | 1138352018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 25/05/2018 | 28/05/2018 | 16 |
| 39 | 4/05/2018 | 1150972018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 28/05/2018 | Por fuera del mes | +3 |
| 40 | 7/05/2018 | 1164022018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 29/05/2018 | Por fuera del mes | +2 |
| 41 | 8/05/2018 | 1181512018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 30/05/2018 | 31/05/2018 | 16 |
| 42 | 8/05/2018 | 1181452018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 30/05/2018 | Por fuera del mes | +1 |
| 43 | 8/05/2018 | 1181392018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 30/05/2018 | 31/05/2018 | 16 |
| 44 | 9/05/2018 | 1193372018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 31/05/2018 | Por fuera del mes | +1 |
| 45 | 9/05/2018 | 1193052018 | Dirección de reasentamientos humanos | SC | 10 | 24/05/2018 | 28/05/2018 | 12 |
| 46 | 17/05/2018 | 1259632018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC | 10 | 31/05/2018 | Por fuera del mes | +1 |

Fuente: Propia

La anterior tabla, nos permite concluir que las 46 PQRSD que tienen respuesta inoportuna, estas excedieron los límites de tiempo determinados por la ley en un 128,53%, 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 | ((349) / (288)) x 100 | **121,18%** |

Fuente: Propia

La anterior formula indica que se solucionaron 61 PQRSD más de las que se tenían contempladas. Sin embargo, este ha sido el mes de lo corrido del año con la tasa más baja de oportunidad.

## Conclusiones

En términos generales la tipología a la que más rápido se gestionó su respuesta fue la “Derecho de Petición de Interés General” con una eficiencia del 50,67%, que representa 7,60 días hábiles ahorrados, de los 15 máximos que posee. En caso contrario la tipología que consumió más tiempo para su respuesta fue el “Reclamo” ya que se dio respuesta utilizando el 111,67% de su tiempo, definido en 15 días hábiles. (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 | 20,50 | 30 | 31,67 |
| Derecho de Petición de Interés General | 7,40 | 15 | 50,67 |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 8,79 | 15 | 41,39 |
| Queja | 12,88 | 15 | 14,17 |
| Reclamo | 16,75 | 15 | 111,67 |
| Solicitud de Acceso a la Información | 5,00 | 10 | 50,00 |
| Solicitud de Copia | 9,29 | 10 | 7,14 |
| PROMEDIO TOTAL | **10,65** | **15,71** | **32,24** |

Fuente: Propia

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de mayo la CVP utilizo 10,65 días hábiles promedio para dar respuesta a las 349 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 32,24%, como se puede ver en la siguiente gráfica No. 2.

Fuente: SDQS

La conclusión general, es que las 11 dependencias que dieron respuesta a las 349 PQRSD para el mes de mayo, emplearon en promedio 10,65 días hábiles, de los 15,71 promedio máximo que permite la ley. Permitiendo que se ahorraran en promedio 5,07 días hábiles; que se utilizaron en las demás actividades que demanda la entidad.

Sin embargo, hay que establecer que este mes fue el de mayor tiempo promedio de respuesta en lo corrido del año 2018, de igual manera es el mes con mas tiempos inoportunos. Una situación que se debe mejorar para incrementar el porcentaje de oportunidad de las respuestas de la CVP a la ciudadanía.

**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