



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

INFORME MENSUAL DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD

Periodo: 01 al 30 de noviembre de 2018

Bogotá D.C., lunes 10 de diciembre de 2018

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 0105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
construyendo historias de vida

16.

2-8

14



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO Y ALCANCE.....	4
2. METODOLOGÍA.....	4
3. DESARROLLO DEL ANALISIS	5
3.1. PQRSD Recibidas Y Solucionadas.....	5
3.2. Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD	6
3.3. Análisis de las respuestas con cierre oportuno.....	8
3.4. Análisis de las respuestas con cierre inoportuno.....	8
3.5. Cálculo del indicador	9
3.6 Conclusiones.....	10

Código: 208-SC-Pt-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

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 noviembre 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 once 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 la cual las PQRSD quedaron inscritas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) (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:

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

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

1. 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 noviembre del 2018, las cuales tienen vencimiento de ley en este mes de análisis, o no fueron solucionadas en los meses anteriores.

2. METODOLOGÍA

Se reviso la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en los meses de octubre y noviembre 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 noviembre, o en los meses anteriores y las cuales no fueron solucionadas. Así como las de noviembre, 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 el 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.

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

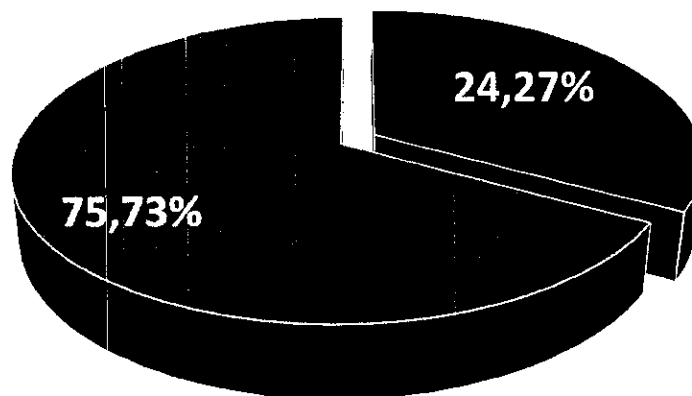
3. DESARROLLO DEL ANALISIS

3.1. PQRSD Recibidas Y Solucionadas.

Durante noviembre del 2018 se recibieron 375 PQRSD, el 39,47% (148) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 60,53% (227) PQRSD. Existiendo una reducción frente al mes anterior (octubre), del 5,33% PQRSD recibidas.

De las recibidas en noviembre, 91 (24,27%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 284 (75,73%) 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).

Grafico No. 1 - Total PQRSD Noviembre



■ PQRSD a responder en este mes ■ PQRSD a responder en otro(s) mes(es)

Fuente: SDQS

De las 91 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de noviembre, se deben incorporar 118 que no fueron solucionadas en los meses anteriores (octubre). En tal sentido, tenemos un total de 209 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de noviembre.

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida

F. 6.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para noviembre se dio solución a 327 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN NOVIEMBRE				
PQRSD	MES DE VENCIMIENTO			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Perentorias Solucionadas Oportunamente	114	87	0	201
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	4	4	0	8
Solucionadas Anticipadamente	0	0	118	118
TOTAL	118	91	118	327

Fuente: Propia

Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 100,00% (118) de las PQRSD que tenían el carácter de respuesta perentoria, las cuales se presentaron en los meses anteriores. Y de las 91 (100%) PQRSD, que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (noviembre), 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 8 PQRSD que no se atendieron de manera oportuna.

3.2. Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD

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

Podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 42,60% en la gestión de las 327 PQRSD para el mes de noviembre; esto representa 6,69 días hábiles promedio.

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

TABLA No. 2 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRS D EN DIAS HABILES

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA							PROMEDIO X DEPENDENCIA
	CONSULTA (30 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 ACCESO A LA INFORMACIÓN (10 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 días hábiles)	
Área de servicio a la ciudadanía		1,00	1,67		0,00			1,33
Dirección de gestión corporativa y cid			3,00	13,00				8,00
Dirección de mejoramiento de barrios		14,00	10,63	14,00				12,88
Dirección de mejoramiento de vivienda			7,78			7,00		7,39
Dirección de reasentamientos humanos		10,00	8,79			9,00	8,00	8,95
Dirección de urbanizaciones y titulación	29,00	15,00	8,37				5,80	14,54
Sub dirección administrativa	6,00		10,00			8,00		8,00
Sub dirección financiera			5,93			5,00		5,46
Dirección general		16,00	1,00					8,50
Dirección jurídica			11,00					11,00
TOTAL	17,50	11,20	6,82	13,50	0,00	7,25	6,90	9,02

Fuente: Propia

En este mes de análisis, diez (10) áreas y dependencias de la CVP atendieron las 327 PQRS D solucionadas.

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida

26.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

En donde la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la que mayor número de PQRSD solucionó con un 37,31% (122), con un desempeño en la emisión de sus respuestas que en promedio fue de 14,54 días hábiles, de los 15,71 días hábiles máximos que posee.

Para este mes se atendieron 7 tipologías de PQRSD; de las cuales, la “Derechos de Petición de Interés Particular” fue la que alcanzó un mayor ahorro en días para sus respuestas; con una eficiencia del 54,56% (6,82 días hábiles), frente al límite de 15 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología “Queja” ya que se dio respuesta utilizando el 90,00% del tiempo límite en promedio, lo que significa el ahorro solo fue de 1,50 días hábiles, de los 15 días hábiles que se poseían.

3.3. Análisis de las respuestas con cierre oportuno

De las 327 (100%) PQRSD solucionadas en noviembre, 209 (63,91%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse antes de finalizar este mismo mes. Y 118 (36,09%) 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 noviembre (327), la tipología más gestionada fueron los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un total de 305 (93,27%); y la dependencia que más gestionó las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la “Dirección de Urbanizaciones y Titulación” con un total de 78 (23,85%).

3.4. Análisis de las respuestas con cierre inoportuno

Para noviembre de 2018, se identificaron que 8 (100%) PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales debían ser solucionadas en el mes de noviembre, lo que efectivamente sucedió. Sin embargo, estas fueron solucionadas

En la siguiente tabla podemos identificar que las 8 PQRSD que tienen respuesta inoportuna, existió un exceso de los límites de tiempo determinados por la ley en un 120,00% en promedio.

Frente al mes inmediatamente anterior (octubre), en noviembre se redujeron los incumplimientos en los tiempos de respuesta, pasando de 42 a 8 PQRSD.

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

TABLA No. 3 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

No.	Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de petición	Tiempo de Respuesta	Fecha de Respuesta Máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en Días Hábiles
1	16/10/2018	2531532018	Dirección de reasentamientos humanos	DPIP	15	7/11/2018	22/11/2018	25
2	19/10/2018	2565142018	Dirección de urbanizaciones y titulación	DPIP	15	13/11/2018	15/11/2018	17
3	19/10/2018	2565132018	dirección de Urbanizaciones y titulación	DPIP	15	13/11/2018	15/11/2018	17
4	31/10/2018	2657642018	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	23/11/2018	27/11/2018	17
5	1/11/2018	2661002018	Dirección de mejoramiento de vivienda	DPIP	15	26/11/2018	28/11/2018	17
6	1/11/2018	2661142018	Dirección general	DPIG	15	26/11/2018	27/11/2018	16
7	2/11/2018	2679652018	Dirección jurídica	DPIP	15	27/11/2018	30/11/2018	18
8	5/11/2018	2683562018	Sub dirección administrativa	DPIP	15	27/11/2018	29/11/2018	17

Fuente: Propia

3.5. 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:

Código: 108-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2027

Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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	$((327) / (208)) \times 100$	157,21%

Fuente: Propia

La anterior formula indica que se solucionaron 119 PQRSD más de las que se tenían contempladas.

3.6 Conclusiones

La tipología de mayor eficiencia en la gestión de su respuesta fue la "Derecho de petición de interés particular" con un 54,56% de ahorro, lo que representa 8,18 días hábiles ahorrados, de los 15 días hábiles máximos que permite la Ley. Y la "Queja" es la tipología que mayor tiempo emplea para dar respuesta a las PQRSD, utilizando el 90,00% del tiempo limite en promedio, lo que significa un ahorro de tan solo el 1,50 de días hábiles, de los 15 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	17,50	30	41,67
Derecho de petición de interés general	11,20	15	25,33
Derecho de petición de interés particular	6,82	15	54,56
Queja	13,50	15	10,00
Reclamo	0,00	15	100,00
Solicitud de acceso a la información	7,25	10	27,50
Solicitud de copia	6,90	10	31,00
PROMEDIO TOTAL	9,02	15,71	42,60

Fuente: Propia

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

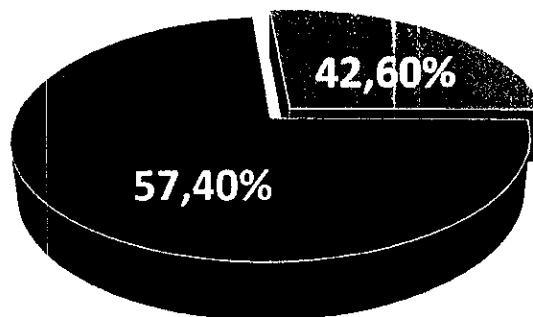
75 Años
Construyendo historias de vida



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de noviembre la entidad utilizó 9,02 días hábiles promedio para dar respuesta a las 327 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 42,60%, como se puede ver en la gráfica No. 2.

Gráfica No. 2 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS

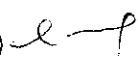


■ Promedio Días Utilizados ■ Ahorro

Fuente: SDQS

La conclusión es que las diez (10) dependencias que dieron respuesta a las 327 PQRSD para el mes de noviembre, emplearon en promedio 9,02 días hábiles, de los 15,71 promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 6,69 días hábiles.


CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA
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 

Código: 208-SC-Ft-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**Caja de la
Vivienda
Popular**

75 Años
Construyendo historias de vida