**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**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION

[1. OBJETIVO Y ALCANCE 4](#_Toc521914119)

[2. METODOLOGÍA 4](#_Toc521914120)

[3. DESARROLLO DEL ANALISIS 5](#_Toc521914121)

[3.1. PQRSD Recibidas Y Solucionadas. 5](#_Toc521914122)

[3.2. Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD 6](#_Toc521914123)

[3.3. Análisis de las respuestas con cierre oportuno 8](#_Toc521914124)

[3.4. Análisis de las respuestas con cierre inoportuno 8](#_Toc521914125)

[3.5. Cálculo del indicador 13](#_Toc521914126)

[3.6 Conclusiones 13](#_Toc521914127)

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

# 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 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 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).

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.

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.

## 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.

| TABLA No. 2 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD 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 PQRSD solucionadas.

En donde la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue la que mayor número de PQRSD soluciono 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 alcanzo 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.

## 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 gestiono las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la “Dirección de Urbanizaciones y Titulación” con un total de 78 (23,85%).

## 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.

| 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 Dias 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

## 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 | ((327) / (208)) x 100 | **157,21%** |

Fuente: Propia

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

## 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 límite 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

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de noviembre la entidad utilizo 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.

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