



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 septiembre de 2018**

**Bogotá D.C., martes 12 de octubre de 2018**

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3484320  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



Caja de la  
Vivienda  
Popular



75 Años  
Construyendo historias de vida

E.  
B.  
V.



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 .....                                 | 13 |
| 3.6 Conclusiones.....                                            | 13 |

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3404520  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



*[Firma]*



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 septiembre y que tenían fecha de cierre en el 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 nueve 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 la 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:

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

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3404320  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



FL



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 los últimos dos meses 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 septiembre y agosto 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 septiembre, o en los meses anteriores y las cuales no fueron solucionadas. Así como las de septiembre, 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-R-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](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)





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

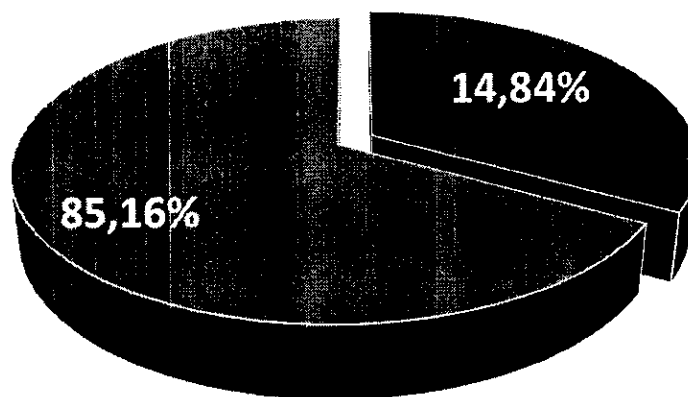
### 3. DESARROLLO DEL ANALISIS

#### 3.1. PQRSD Recibidas Y Solucionadas.

Durante septiembre del 2018 se recibieron 310 PQRSD, el 52,90% (164) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 47,10% (146) PQRSD. Existiendo un incremento frente al mes anterior (agosto), del 109,54% PQRSD recibidas.

De las recibidas en septiembre, 46 (14,84%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 264 (85,16%) 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 Septiembre**



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

Fuente: SDQS

De las 46 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de septiembre, se deben incorporar 118 que no fueron solucionadas en los meses anteriores. En tal sentido, tenemos un total de 164 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de septiembre.

Código: 208-SC-Ft-02  
Versión: 1  
Vigente: 29/09/2017

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3404320  
Fax: 3108684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



Caja de la  
Vivienda  
Popular



75 Años  
Construyendo historias de vida

6



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

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para septiembre se dio solución a 279 (100%) PQRSD, distribuidas así:

| TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN SEPTIEMBRE |                    |            |            |           |            |
|------------------------------------------------|--------------------|------------|------------|-----------|------------|
| PQRSD                                          | MES DE VENCIMIENTO |            |            |           |            |
|                                                | AGOSTO             | SEPTIEMBRE | OCTUBRE    | NOVIEMBRE | TOTAL      |
| Perentorias Solucionadas Oportunamente         | 0                  | 122        | 0          | 0         | 122        |
| Perentorias Solucionadas Inoportunamente       | 2                  | 34         | 0          | 0         | 36         |
| Solucionadas Anticipadamente                   | 0                  | 0          | 120        | 1         | 121        |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>2</b>           | <b>156</b> | <b>120</b> | <b>1</b>  | <b>279</b> |

Fuente: Propia

Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 96,34% (158) de las PQRSD que tenían el carácter de respuesta perentoria. Y de las 46 (100%) PQRSD, que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (septiembre), se logró dar respuesta al 95,65% (44) de ellas; de las cuales 41 (93,18%) fueron solucionadas de manera oportuna como lo determina la ley.

En el punto 3.4 "Análisis de las respuestas con cierre inoportuno" de este informe, analizaremos 42 PQRSD que no se atendieron de manera oportuna.

### 3.2. Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD

Para el mes de septiembre del 2018, el promedio de días para dar respuestas a las PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 10,04 días hábiles, siendo este valor superior al del mes inmediatamente anterior (agosto), el cual se ubicó 9,51 días hábiles.

Sin embargo, podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 39,75% en la gestión de las 279 PQRSD para el mes de septiembre; esto representa 6,63 días hábiles promedio; en donde la CVP los pudo utilizar en las demás actividades que demanda la entidad.

Código: 208-SC-Fc-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





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

**TABLA No. 2 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSO EN DIAS HABLES**

| DEPENDENCIA                                 | TIPOLOGIA                     |                                                                |                                                                   |                            |                              |                                         | PROMEDIO X<br>DEPENDENCIA<br>(DÍAS HÁBILES) |
|---------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                             | CONSULTA<br>(30 DÍAS HÁBILES) | DERECHO DE PETICIÓN DE<br>INTERÉS GENERAL<br>(15 DÍAS HÁBILES) | DERECHO DE PETICIÓN DE<br>INTERÉS PARTICULAR<br>(15 DÍAS HÁBILES) | QUEJA<br>(15 DÍAS HÁBILES) | RECLAMO<br>(15 DÍAS HÁBILES) | SOLICITUD DE COPIA<br>(10 DÍAS HÁBILES) |                                             |
| Área de servicio a la<br>ciudadanía         | 2,00                          |                                                                | 4,80                                                              |                            | 0,00                         |                                         | 3,40                                        |
| Dirección de mejoramiento<br>de barrios     |                               | 10,50                                                          | 8,73                                                              |                            |                              |                                         | 9,61                                        |
| Dirección de mejoramiento<br>de vivienda    | 7,33                          |                                                                | 6,49                                                              |                            |                              | 5,00                                    | 6,27                                        |
| Dirección de<br>reasentamientos humanos     |                               | 13,00                                                          | 9,08                                                              | 12,50                      |                              | 10,00                                   | 11,15                                       |
| Dirección de<br>urbanizaciones y titulación | 27,00                         | 18,00                                                          | 13,07                                                             |                            |                              | 8,00                                    | 16,52                                       |
| Sub dirección financiera                    | 9,00                          |                                                                | 5,57                                                              |                            |                              |                                         | 7,29                                        |
| Dirección general                           |                               |                                                                | 6,00                                                              |                            |                              |                                         | 6,00                                        |
| Dirección jurídica                          |                               |                                                                | 8,75                                                              | 16,00                      |                              |                                         | 12,38                                       |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>11,33</b>                  | <b>13,83</b>                                                   | <b>7,81</b>                                                       | <b>14,25</b>               | <b>0,00</b>                  | <b>7,67</b>                             | <b>10,04</b>                                |

Fuente: Propia

En este mes de análisis, 8 áreas o dependencias de la CVP atendieron las 279 PQRSO solucionadas. En donde la Dirección de Reasentamientos Humanos fue la que mayor número de PQRSO solucionadas con un 37,63% (105), con un desempeño en la emisión de sus respuestas que en promedio fue de 11,15 días hábiles. El desempeño más alto fue de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, siendo la dependencia que más tiempo utilizó empleando 16,52 días hábiles, para atender las 82 PQRSO que solucionaron.

Para este mes se atendieron 6 tipologías de PQRSO; de las cuales, la "Consulta" fue la que alcanzo un mayor ahorro en días para sus respuestas; con una eficiencia del 62,22% (18,67 días hábiles), frente al límite de 30 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología "Queja" ya que se dio respuesta utilizando el 95,00% del tiempo límite en

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: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



FD



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

promedio, lo que significa el ahorro solo fue de 0,75 días hábiles, de los 15 días hábiles que se poseían.

### 3.3. Análisis de las respuestas con cierre oportuno

De las 279 (100%) PQRSD solucionadas en septiembre, 158 (56,63%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse antes de finalizar este mismo mes. Y 121 (43,37%) 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 septiembre (243), la tipología más gestionada fueron los "Derechos de Petición de Interés Particular" con un total de 224 (92,18%); y la dependencia que más gestiona las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la "Dirección de Reasentamientos Humanos" con un total de 102 (41,98%).

De la dependencia mencionada anteriormente, se debe destacar que logro dar respuesta de manera oportuna a 48 de las 51 PQRSD que debían ser atendidas antes de finalizar el mes de septiembre.

### 3.4. Análisis de las respuestas con cierre inoportuno

Para septiembre de 2018, se identificaron que 42 (100%) PQRSD, no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. De ellas, 5 (11,90%) debió ser solucionadas en el mes de agosto y 37 (88,10%) debieron ser solucionadas en el mes de septiembre. Y aunque se dio respuesta en el mes de septiembre, 36 (85,71%) PQRSD fueron solucionadas por fuera de los tiempos que determina la ley. Por ultimo, 6 (14,29%) PQRSD no fueron solucionadas en el presente mes de análisis, lo que indica que deberá tenerse en cuenta para el próximo mes (octubre) de análisis.

Frente al mes inmediatamente anterior (agosto), en septiembre se redujeron los incumplimientos en los tiempos de respuesta pasando de 50 a 42 PQRSD, lo que significa una reducción del 19,05% en el número de casos.

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: 3105694  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)





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

**TABLA No. 3 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRS**

| #  | FECHA INGRESO | NÚMERO PETICIÓN SDQS | DEPENDENCIA                              | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES) | FECHA DE RESPUESTA MÁXIMA | FECHA RADICADO DE RESPUESTA | TOTAL GESTIÓN (DÍAS HÁBILES) |
|----|---------------|----------------------|------------------------------------------|------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 1  | 7/08/2018     | 1958792018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG             | 15                                 | 29/08/2018                | 7/09/2018                   | 22                           |
| 2  | 8/08/2018     | 1969272018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 30/08/2018                | Por fuera del mes           | +39                          |
| 3  | 8/08/2018     | 1969262018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 30/08/2018                | Por fuera del mes           | +39                          |
| 4  | 8/08/2018     | 1960492018           | Área de servicio a la ciudadanía         | DPIP             | 15                                 | 30/08/2018                | Por fuera del mes           | +39                          |
| 5  | 13/08/2018    | 2000752018           | Dirección jurídica                       | Q                | 15                                 | 4/09/2018                 | 5/09/2018                   | 16                           |
| 6  | 13/08/2018    | 1998312018           | Dirección de reasentamientos humanos     | DPIP             | 15                                 | 4/09/2018                 | 5/09/2018                   | 16                           |
| 7  | 13/08/2018    | 1998062018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 4/09/2018                 | 5/09/2018                   | 16                           |
| 8  | 13/08/2018    | 1997802018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 4/09/2018                 | 5/09/2018                   | 16                           |
| 9  | 15/08/2018    | 2031822018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC               | 10                                 | 30/08/2018                | 7/09/2018                   | 16                           |
| 10 | 15/08/2018    | 2023002018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 6/09/2018                 | 7/09/2018                   | 16                           |
| 11 | 15/08/2018    | 2022972018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 6/09/2018                 | 7/09/2018                   | 16                           |

<sup>1</sup> Sigla por el tipo de Tipología: C – Consulta; DAC - Denuncia por actos de corrupción; DPIG - Derecho de petición de interés general; DPIP - Derecho de petición de interés particular; F – Felicitación; Q – Queja; R – Reclamo; SAI - Solicitud de acceso a la información; SC - Solicitud de copia

Código: 208-SC-Ft-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



17

4



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

TABLA No. 3 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

| #  | FECHA INGRESO | NÚMERO PETICIÓN SDQS | DEPENDENCIA                              | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES) | FECHA DE RESPUESTA MÁXIMA | FECHA RADICADO DE RESPUESTA | TOTAL GESTIÓN (DÍAS HÁBILES) |
|----|---------------|----------------------|------------------------------------------|------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 12 | 15/08/2018    | 2022922018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 6/09/2018                 | 7/09/2018                   | 16                           |
| 13 | 15/08/2018    | 2022912018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 6/09/2018                 | 7/09/2018                   | 16                           |
| 14 | 17/08/2018    | 2058312018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 10/09/2018                | 12/09/2018                  | 17                           |
| 15 | 17/08/2018    | 2058312018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 10/09/2018                | 12/09/2018                  | 17                           |
| 16 | 17/08/2018    | 2058282018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 10/09/2018                | 12/09/2018                  | 17                           |
| 17 | 17/08/2018    | 2058212018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG             | 15                                 | 10/09/2018                | 11/09/2018                  | 16                           |
| 18 | 21/08/2018    | 2071922018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 11/09/2018                | 12/09/2018                  | 16                           |
| 19 | 21/08/2018    | 2071642018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 11/09/2018                | 12/09/2018                  | 16                           |
| 20 | 21/08/2018    | 2071522018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 11/09/2018                | 12/09/2018                  | 16                           |
| 21 | 23/08/2018    | 2097272018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 13/09/2018                | 17/09/2018                  | 17                           |
| 22 | 23/08/2018    | 2096952018           | Dirección de reasentamientos humanos     | SC               | 10                                 | 6/09/2018                 | 7/09/2018                   | 11                           |

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

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3404320  
Fax: 3105584  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





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

TABLA No. 3 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD

| #  | FECHA INGRESO | NÚMERO PETICIÓN SDQS | DEPENDENCIA                              | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES) | FECHA DE RESPUESTA MÁXIMA | FECHA RADICADO DE RESPUESTA | TOTAL GESTIÓN (DÍAS HÁBILES) |
|----|---------------|----------------------|------------------------------------------|------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 23 | 23/08/2018    | 2096582018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 13/09/2018                | 17/09/2018                  | 17                           |
| 24 | 27/08/2018    | 2124182018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 17/09/2018                | 21/09/2018                  | 19                           |
| 25 | 27/08/2018    | 2124052018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 17/09/2018                | 21/09/2018                  | 19                           |
| 26 | 28/08/2018    | 2131712018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 18/09/2018                | 21/09/2018                  | 18                           |
| 27 | 28/08/2018    | 2131002018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG             | 15                                 | 18/09/2018                | 19/09/2018                  | 16                           |
| 28 | 28/08/2018    | 2130912018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 18/09/2018                | 21/09/2018                  | 18                           |
| 29 | 28/08/2018    | 2128972018           | Área de servicio a la ciudadanía         | DPIP             | 15                                 | 18/09/2018                | Por fuera del mes           | +24                          |
| 30 | 29/08/2018    | 2143182018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 19/09/2018                | 21/09/2018                  | 17                           |
| 31 | 29/08/2018    | 2140562018           | Dirección de mejoramiento de vivienda    | DPIP             | 15                                 | 19/09/2018                | 20/09/2018                  | 16                           |
| 32 | 29/08/2018    | 2137432018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 19/09/2018                | 25/09/2018                  | 19                           |
| 33 | 30/08/2018    | 2157942018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 20/09/2018                | 21/09/2018                  | 16                           |

Código: 208-SC-Ft-02  
Versión: 2  
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3484520  
Fax: 3105654  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la  
Vivienda  
Popular



75 Años  
Construyendo historias de vida

16



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

| TABLA No. 3 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD |               |                      |                                          |                  |                                    |                           |                             |                              |
|----------------------------------------------|---------------|----------------------|------------------------------------------|------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| #                                            | FECHA INGRESO | NÚMERO PETICIÓN SDQS | DEPENDENCIA                              | TIPO DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES) | FECHA DE RESPUESTA MÁXIMA | FECHA RADICADO DE RESPUESTA | TOTAL GESTIÓN (DÍAS HÁBILES) |
| 34                                           | 30/08/2018    | 2157722018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 20/09/2018                | 21/09/2018                  | 16                           |
| 35                                           | 30/08/2018    | 2155482018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 20/09/2018                | 21/09/2018                  | 16                           |
| 36                                           | 31/08/2018    | 2170162018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 21/09/2018                | 26/09/2018                  | 18                           |
| 37                                           | 31/08/2018    | 2170082018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 21/09/2018                | 26/09/2018                  | 18                           |
| 38                                           | 3/09/2018     | 2184512018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 24/09/2018                | Por fuera del mes           | +20                          |
| 39                                           | 3/09/2018     | 2183962018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 24/09/2018                | Por fuera del mes           | +20                          |
| 40                                           | 3/09/2018     | 2183752018           | Dirección de reasentamientos humanos     | DPIP             | 15                                 | 24/09/2018                | 26/09/2018                  | 17                           |
| 41                                           | 4/09/2018     | 2196932018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 25/09/2018                | 27/09/2018                  | 17                           |
| 42                                           | 4/09/2018     | 2194972018           | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP             | 15                                 | 25/09/2018                | 27/09/2018                  | 17                           |

Fuente: Propia

La anterior tabla nos permite concluir que las 42 PQRSD que tienen respuesta inoportuna, estas excedieron los límites de tiempo determinados por la ley en un 126,49% en promedio.

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: 2105854  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



### 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:

| 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 | $((279) / (164)) \times 100$ | 170,12%   |

Fuente: Propia

La anterior formula indica que se solucionaron 115 PQRSD más de las que se tenían contempladas. Lo que representa un incremento en la solución de PQRSD, cercana al 174,24% frente al mes anterior.

### 3.6 Conclusiones

La tipología de mayor eficiencia en la gestión de su respuesta fue la "Consulta" con un 62,22% de ahorro, lo que representa 18,67 días hábiles ahorrados, de los 30 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 95,00% del tiempo límite en promedio, lo que significa un ahorro de tan solo el 0,75 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 |  |
| Queja                                               | 14,25                              | 15                       | 95,00%                 |  |
| Derecho de petición de interés general              | 13,83                              | 15                       | 92,22%                 |  |
| Consulta                                            | 11,33                              | 30                       | 37,78%                 |  |

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

Calle 34 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

Fb.



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

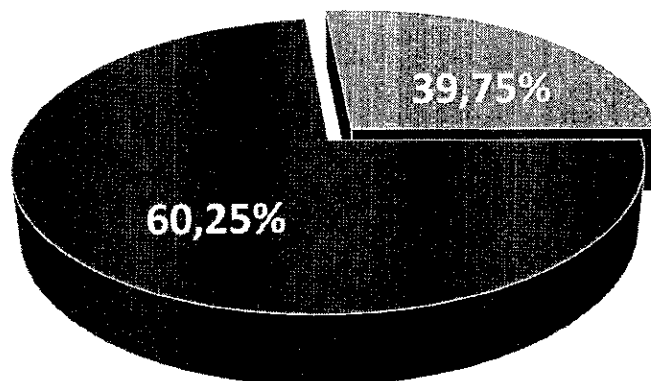
| TABLA No. 5. TIEMPOS LIMITE Y PROMEDIO DE RESPUESTA |                                    |                          |                        |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| TIPOLOGIA                                           | PROMEDIO DIAS UTILIZADOS (HÁBILES) | MÁXIMO DE DIAS (HÁBILES) | PORCENTAJE DE EFICACIA |
| Solicitud de copia                                  | 7,67                               | 10                       | 76,67%                 |
| Derecho de petición de interés particular           | 7,81                               | 15                       | 52,07%                 |
| Reclamo                                             | 0,00                               | 15                       | 0,00%                  |
| <b>PROMEDIO TOTAL</b>                               | <b>9,15</b>                        | <b>16,67</b>             | <b>57,38%</b>          |

Fuente: Propia

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de septiembre la entidad utilizo 10,04 días hábiles promedio para dar respuesta a las 279 PQRSD.

Lo anterior representa una eficiencia del 39,75%, como se puede ver en la gráfica No. 2.

**Grafica No. 2 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS**



■ Promedio Dias Utilizados    ■ Ahorro

Fuente: SDQS

Código: 208-SC-FE-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.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular

La conclusión es que las ocho (8) dependencias que dieron respuesta a las 279 PQRSD para el mes de septiembre, emplearon en promedio 10,04 días hábiles, de los 16,67 promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 6,63 días hábiles.

**CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA**  
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboro: Roberto Carlos Narvaez Cortes – Contrato # 47 de 2018   
Reviso: Darryn Calderón Trujillo – Contrato #281 de 2018

Código: 208-SC-FI-02  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2027

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[colocionra@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:colocionra@cajaviviendapopular.gov.co)



Caja de la  
Vivienda  
Popular

75 Años  
Construyendo historias de vida