**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

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

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

**Bogotá D.C., martes 18 de septiembre 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 14](#_Toc521914126)

[3.6 Conclusiones 15](#_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 agosto 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 ocho 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:

# 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 tres meses 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 agosto, julio y junio 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 agosto, o en los meses anteriores y las cuales no fueron solucionadas. Así como las de agosto, 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 agosto del 2018 se recibieron 283 PQRSD, el 49,12% (139) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 50,88% (144) PQRSD. Existiendo una disminución frente al mes anterior (julio), del 1,77% PQRSD recibidas.

De las recibidas en agosto, 94 (33,22%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 189 (66,78%) 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 94 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de agosto, se deben incorporar 150 que no fueron solucionadas en los meses anteriores. En tal sentido, tenemos un total de 244 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de agosto.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para agosto se dio solución a 310 (100%) PQRSD, distribuidas así:

| TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN AGOSTO | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PQRSD | MES DE VENCIMIENTO | | | | |
| JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL |
| Perentorias Solucionadas Oportunamente |  |  | 190 |  | **190** |
| Perentorias Solucionadas Inoportunamente | 1 | 3 | 44 |  | **48** |
| Solucionadas Anticipadamente |  |  |  | **72** | **72** |
| TOTAL | **1** | **3** | **234** | **72** | **310** |

Fuente: Propia

Esto nos permite concluir que se dio respuesta al 97,54% (238) de las PQRSD que tenían el carácter de perentorio. Y de las 94 (100%) PQRSD, que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (agosto), se logró dar respuesta al 93,62% (88); de las cuales 64 (72,73%) 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 50 PQRSD que no se atendieron de manera oportuna.

## Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD

Para el mes de agosto del 2018, el promedio de días para dar respuestas a las PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 10,24 días hábiles, siendo este valor superior al del mes inmediatamente anterior (julio), el cual se ubicó 7,47 días hábiles.

Sin embargo, podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 21,25% en la gestión de las 310 PQRSD para el mes de agosto; esto representa 2,76 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 | | | | | | |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | QUEJA | SOLICITUD DE ACCESO A L A INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | PROMEDIO X DEPENDENCIA |
| Dirección de gestión corporativa y cid |  | 17,00 |  |  |  | **17,00** |
| Dirección de mejoramiento de barrios | 4,00 | 8,69 | 17,00 |  |  | **9,90** |
| Dirección de mejoramiento de vivienda |  | 7,95 |  | 7,00 | 7,50 | **7,48** |
| Dirección de reasentamientos humanos | 11,50 | 10,77 |  |  | **10,50** | **10,92** |
| Dirección de urbanizaciones y titulación | 23,00 | 12,92 |  | 13,00 | 7,11 | **14,01** |
| Oficina TIC |  |  |  | 1,00 |  | **1,00** |
| Sub dirección administrativa |  | 11,50 |  |  |  | **11,50** |
| Sub dirección financiera |  | 6,27 |  |  |  | **6,27** |
| Dirección General |  | 7,80 |  |  |  | **7,80** |
| Dirección jurídica |  | 10,00 |  |  |  | **10,00** |
| TOTAL | **12,83** | **10,32** | **17,00** | **7,00** | **8,37** | **10,24** |

Fuente: Propia

En este mes de análisis, 10 áreas o dependencias de la CVP atendieron las 310 PQRSD solucionadas. En donde la Dirección de Reasentamientos Humanos fue la que mejor desempeño obtuvo con la emisión de sus respuestas, obteniendo un tiempo promedio de 10,92 días hábiles y la Dirección de Gestión Corporativa y CID fue la dependencia que más tiempo utilizó, ubicándose en 17,00 días hábiles, superando en un 113,33% el tiempo que permite la ley.

Para este mes se atendieron 5 tipologías de PQRSD; de las cuales, la “Derechos de Petición de Interés Particular” fue la que alcanzo un mayor ahorro en días para su respuesta; con una eficiencia del 31,18% (4,68 días hábiles), frente al límite de 15 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología “Queja” ya que se dio respuesta utilizando el 113,33% de su tiempo, lo que significa que se excedió en 2 días hábiles más, de los 15 días hábiles que se poseían.

## Análisis de las respuestas con cierre oportuno

De las 310 (100%) PQRSD solucionadas en agosto, 190 (61,29%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse antes de finalizar este mismo mes. Y 72 (23,23%) 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 agosto (262), la tipología más gestionada fueron los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un total de 243 (92,75%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la “Dirección de Reasentamientos Humanos” con un total de 96 (36,64%).

De la dependencia mencionada anteriormente, se debe destacar que logro dar respuesta de manera oportuna a 68 PQRSD que debían ser atendidas antes de finalizar el mes de agosto.

## Análisis de las respuestas con cierre inoportuno

Para agosto de 2018, se identificaron que 50 (100%) PQRSD, no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. De ellas, 1 (2,00%) debió ser solucionadas en el mes de junio y 3 (6,00%) debieron ser solucionadas en el mes de julio. Y aunque se dio respuesta en el mes de agosto, 44 (88,00%) PQRSD fueron solucionadas por fuera de los tiempos que determina la ley. Por ultimo, 2 (4,00%) PQRSD no fueron solucionadas en el presente mes de análisis, lo que indica que deberá tenerse en cuenta para el próximo mes (septiembre) de análisis.

Frente al mes inmediatamente anterior (julio), en agosto se incrementaron los incumplimientos en los tiempos de respuesta pasando de 23 a 50 PQRSD, lo que significa un aumento del 217,39% en el número de 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 | 5/06/2018 | 1452842018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG | 15 | 27/06/2018 | 6/08/2018 | 41 |
| 2 | 26/06/2018 | 1606672018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 18/07/2018 | 17/08/2018 | 35 |
| 3 | 5/07/2018 | 1690312018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 27/07/2018 | 17/08/2018 | 29 |
| 4 | 6/07/2018 | 1704662018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 30/07/2018 | 1/08/2018 | 17 |
| 5 | 10/07/2018 | 1733972018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 1/08/2018 | 9/08/2018 | 20 |
| 6 | 10/07/2018 | 1733432018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 1/08/2018 | 8/08/2018 | 19 |
| 7 | 11/07/2018 | 1745762018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 2/08/2018 | 8/08/2018 | 18 |
| 8 | 11/07/2018 | 1745682018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 2/08/2018 | 8/08/2018 | 18 |
| 9 | 12/07/2018 | 1759272018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 3/08/2018 | 9/08/2018 | 18 |
| 10 | 12/07/2018 | 1757932018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 3/08/2018 | 13/08/2018 | 20 |
| 11 | 15/07/2018 | 1775052018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 6/08/2018 | 8/08/2018 | 16 |
| 12 | 16/07/2018 | 1784542018 | Dirección de gestión corporativa y cid | DPIP | 15 | 8/08/2018 | 10/08/2018 | 17 |
| 13 | 17/07/2018 | 1801472018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 9/08/2018 | 10/08/2018 | 16 |
| 14 | 17/07/2018 | 1801062018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 9/08/2018 | 13/08/2018 | 17 |
| 15 | 17/07/2018 | 1800742018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 9/08/2018 | 10/08/2018 | 16 |
| 16 | 17/07/2018 | 1799952018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 9/08/2018 | 10/08/2018 | 16 |
| 17 | 17/07/2018 | 1798302018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 9/08/2018 | 10/08/2018 | 16 |
| 18 | 18/07/2018 | 1810962018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 10/08/2018 | 13/08/2018 | 16 |
| 19 | 24/07/2018 | 1852222018 | Dirección de mejoramiento de barrios | Q | 15 | 15/08/2018 | 17/08/2018 | 17 |
| 20 | 24/07/2018 | 1846172018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 15/08/2018 | 16/08/2018 | 16 |
| 21 | 28/07/2018 | 1890412018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 21/08/2018 | 24/08/2018 | 18 |
| 22 | 30/07/2018 | 1900342018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 22/08/2018 | 23/08/2018 | 16 |
| 23 | 30/07/2018 | 1896012018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 22/08/2018 | 23/08/2018 | 16 |
| 24 | 30/07/2018 | 1893602018 | Sub Dirección administrativa | DPIP | 15 | 22/08/2018 | 24/08/2018 | 17 |
| 25 | 1/08/2018 | 1921432018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 24/08/2018 | 27/08/2018 | 16 |
| 26 | 1/08/2018 | 1926392018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 24/08/2018 | 23/08/2018 | 16 |
| 27 | 1/08/2018 | 1927912018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 24/08/2018 | 28/08/2018 | 17 |
| 28 | 1/08/2018 | 1928102018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 24/08/2018 | 29/08/2018 | 18 |
| 29 | 2/08/2018 | 1935922018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 27/08/2018 | 31/08/2018 | 19 |
| 30 | 3/08/2018 | 1941282018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 28/08/2018 | 30/08/2018 | 17 |
| 31 | 3/08/2018 | 1941382018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 28/08/2018 | 31/08/2018 | 18 |
| 32 | 3/08/2018 | 1950112018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 28/08/2018 | 30/08/2018 | 17 |
| 33 | 3/08/2018 | 1948992018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 28/08/2018 | 27/08/2018 | 16 |
| 34 | 3/08/2018 | 1948842018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 28/08/2018 | 27/08/2018 | 16 |
| 35 | 3/08/2018 | 1948742018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 28/08/2018 | 27/08/2018 | 16 |
| 36 | 7/08/2018 | 1958792018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIG | 15 | 29/08/2018 | Por fuera del mes | +3 |
| 37 | 8/08/2018 | 1970692018 | Dirección de reasentamientos humanos | SC | 10 | 23/08/2018 | 22/08/2018 | 11 |
| 38 | 8/08/2018 | 1970692018 | Dirección de reasentamientos humanos | SC | 10 | 23/08/2018 | 22/08/2018 | 11 |
| 39 | 8/08/2018 | 1970442018 | Dirección de mejoramiento de vivienda | DPIP | 15 | 30/08/2018 | 31/08/2018 | 16 |
| 40 | 8/08/2018 | 1969932018 | Dirección de reasentamientos humanos | DPIP | 15 | 30/08/2018 | 31/08/2018 | 16 |
| 41 | 8/08/2018 | 1969882018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 30/08/2018 | 29/08/2018 | 16 |
| 42 | 8/08/2018 | 1965552018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SAI | 10 | 23/08/2018 | 28/08/2018 | 13 |
| 43 | 8/08/2018 | 1962782018 | Sub Dirección financiera | DPIP | 15 | 30/08/2018 | 29/08/2018 | 16 |
| 44 | 9/08/2018 | 1981112018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 31/08/2018 | 30/08/2018 | 16 |
| 45 | 9/08/2018 | 1981042018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 31/08/2018 | 30/08/2018 | 16 |
| 46 | 9/08/2018 | 1981002018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 31/08/2018 | 30/08/2018 | 16 |
| 47 | 9/08/2018 | 1980972018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 31/08/2018 | 30/08/2018 | 16 |
| 48 | 9/08/2018 | 1980192018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | DPIP | 15 | 31/08/2018 | 30/08/2018 | 16 |
| 49 | 13/08/2018 | 1997952018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC | 10 | 28/08/2018 | 29/08/2018 | 11 |
| 50 | 15/08/2018 | 2031822018 | Dirección de urbanizaciones y titulación | SC | 10 | 30/08/2018 | Por fuera del mes | +1 |

Fuente: Propia

La anterior tabla nos permite concluir que las 50 PQRSD que tienen respuesta inoportuna, estas excedieron los límites de tiempo determinados por la ley en un 121,24% 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 | ((310) / (244)) x 100 | **127,05%** |

Fuente: Propia

La anterior formula indica que se solucionaron 66 PQRSD más de las que se tenían contempladas. Lo que representa un incremento en la solución de PQRSD, cercana al 110% frente al mes anterior.

## Conclusiones

En términos generales la tipología a la que más rápido se gestionó su respuesta fue la “Solicitud de Acceso a la Información” con una eficiencia del 30,00%, que representa 3,00 días hábiles ahorrados, de los 10 máximos que posee. En caso contrario la tipología que consumió más tiempo para su respuesta fue la “Queja” ya que se dio respuesta utilizando el 113,33% de su tiempo, lo que significa que se excedió en 2 días hábiles de los 15 días hábiles que se poseen. (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 |
| Derecho de Petición de Interés General | 12,83 | 15,00 | 14,44 |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 10,32 | 15,00 | 31,18 |
| Queja | 17,00 | 15,00 | 113,33 |
| Solicitud de Acceso a la Información | 7,00 | 10,00 | 30,00 |
| Solicitud de Copia | 8,37 | 10,00 | 16,30 |
| PROMEDIO TOTAL | **10,24** | **13,00** | **21,25** |

Fuente: Propia

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de agosto la CVP utilizo 10,24 días hábiles promedio para dar respuesta a las 310 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 21,25%, como se puede ver en la siguiente gráfica No. 2.

Fuente: SDQS

La conclusión general es que las 10 áreas o dependencias que dieron respuesta a las 310 PQRSD para el mes de agosto, emplearon en promedio 10,24 días hábiles, de los 13 promedio máximo que permite la ley. Permitiendo que se ahorraran en promedio 2,76 días hábiles; los cuales se utilizaron en las demás actividades que demanda la entidad.

**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