



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

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

INFORME MENSUAL DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD

Periodo: 01 al 31 de diciembre de 2018

Bogotá D.C., lunes 14 de enero de 2019

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

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 34 04 520
Fax: 310 0694
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo Historias de vida

F
de



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
HÁBITAT
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: 200-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

puj



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
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 diciembre y que tenían fecha de cierre en él mismo mes, además de las que se interpusieron en el(los) mes(es) anterior(es) 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 dos últimos meses del 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-F1-02
Versión: 1
Vigente: 15/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 31 05684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida

F. 6.
22



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
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 diciembre del 2018, las cuales tienen vencimiento de ley en este mes de análisis, o no fueron solucionadas en los meses anteriores.

2. METODOLOGÍA

Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) sobre las distintas PQRSD interpuestas en los meses de noviembre y diciembre 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 diciembre, o en el(los) mes(es) anterior(es) y las cuales no fueron solucionadas. Así como las de diciembre, 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-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

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



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida



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

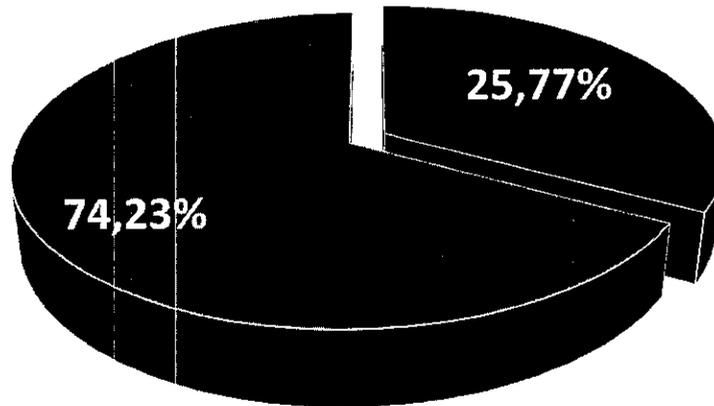
3. DESARROLLO DEL ANALISIS

3.1. PQRSD Recibidas Y Solucionadas.

Durante diciembre del 2018 se recibieron 260 (100%) PQRSD, el 58,46% (152) se recibió durante los primeros 15 días del mes y para la segunda mitad se recibió el 41,54% (108) PQRSD. Existiendo una reducción en la recepción de PQRSD frente al mes anterior (noviembre), del 44,23%.

De las recibidas en diciembre, 67 (25,77%) PQRSD, la norma determina que se deben responder en el mismo periodo de presentación. Esto no quiere decir que las 193 (74,23%) 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 Diciembre



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

Fuente: SDQS

De las 67 PQRSD que la norma determina que deben responderse en el mes de diciembre, se deben incorporar 163 que no fueron solucionadas en el(los) mes(es) anterior(es) (noviembre). En tal sentido, tenemos un total de 230 PQRSD, a las cuales se les debe dar solución de forma prioritaria, antes de finalizar el mes de diciembre.

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



FB
4



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

Atendiendo lo anteriormente expuesto, para diciembre se dio solución a 346 (100%) PQRSD, distribuidas así:

TABLA No. 1 - PQRSD SOLUCIONADAS EN DICIEMBRE				
PQRSD	MES DE VENCIMIENTO			
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	TOTAL
Perentorias Solucionadas Oportunamente	157	64	0	221
Perentorias Solucionadas Inoportunamente	6	1	0	7
Solucionadas Anticipadamente	0	0	118	118
TOTAL	163	65	118	346

Fuente: Propia

Los registros arrojados por el SDQS, nos permite concluir que se dio respuesta al 97,01% (65) que tenían que responderse dentro del mismo mes de presentación (diciembre). Y se logró dar respuesta a la totalidad (163) de las PQRSD que tenían el carácter de respuesta perentoria, las cuales se presentaron en el(los) mes(es) anterior(es).

En el punto 3.4 "Análisis de las respuestas con cierre inoportuno" de este informe, analizaremos 7 PQRSD que no se atendieron de manera oportuna.

3.2. Cálculo del tiempo promedio de respuesta de las PQRSD

Para el mes de diciembre del 2018, el promedio de días para dar respuestas a las PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue de 8,94 días hábiles, siendo este valor inferior al del mes inmediatamente anterior (noviembre), el cual se ubicó 9,07 días hábiles promedio.

Podemos determinar que la entidad genero un ahorro del 36,90% en la gestión de las 346 PQRSD para el mes de diciembre; lo que representa 5,23 días hábiles promedio de ahorro, frente al límite promedio máximo de 14,17 días hábiles.

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

[Firma]



TABLA No. 2 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DIAS HABILES							
DEPENDENCIA	TIPOLOGIA						PROMEDIO X DEPENDENCIA
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 días hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 días hábiles)	FELICITACIÓN (15 días hábiles)	QUEJA (15 días hábiles)	RECLAMO (15 días hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 días hábiles)	
Área de servicio a la ciudadanía		1,33	18,00				9,67
Dirección de mejoramiento de barrios	7,00	10,00		16,50			11,17
Dirección de mejoramiento de vivienda		9,23			7,00	11,00	9,08
Dirección de reasentamientos humanos	10,00	8,57	1,00			6,33	6,48
Dirección de urbanizaciones y titulación	15,00	6,83				6,33	9,39
Sub dirección administrativa		7,00					7,00
Sub dirección financiera		9,71					9,71
Dirección general		12,00					12,00
Dirección jurídica		7,00					7,00
TOTAL	10,67	7,97	9,50	16,50	7,00	7,89	8,94

Fuente: Propia

En este mes de análisis, nueve (9) áreas y dependencias de la CVP atendieron las 346 PQRSD solucionadas.

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: 3105984
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida

F. 5.
E



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

En donde la Dirección de Reasentamientos Humanos fue de mejor desempeño en la emisión de sus respuestas que en promedio fue de 6,48 días hábiles, de los 13,75 días hábiles máximos que poseía.

Para este mes se atendieron 6 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 46,90% (7,03 días hábiles), frente al límite de 15 días hábiles que tenían. Caso contrario fue la tipología “Queja” ya que se dio respuesta utilizando el 110,00% del tiempo límite en promedio, lo que significa un exceso de 1,5 días hábiles, de los 15 días hábiles que se poseían.

3.3. Análisis de las respuestas con cierre oportuno

De las 346 (100%) PQRSD solucionadas en diciembre, 228 (65,89%) corresponden a las que la ley determinaba que debían responderse antes de finalizar este mismo mes. Y 118 (34,11%) 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 diciembre (339), la tipología más gestionada fueron los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un total de 321 (94,69%); y la dependencia que más gestiono las respuestas de manera oportuna a las PQRSD fue la “Dirección de Reasentamientos Humanos” con un total de 133 (39,23%).

3.4. Análisis de las respuestas con cierre inoportuno

Para diciembre de 2018, se identificaron que 7 PQRSD no fueron solucionadas dentro del tiempo determinado por la ley. Las cuales debían ser solucionadas 6 en el mes de noviembre y 1 en diciembre. Sin embargo, estas fueron solucionadas

En la siguiente tabla podemos identificar que las 7 PQRSD que tienen respuesta inoportuna, existió un exceso de los límites de tiempo determinados por la ley en un 129,95% en promedio.

Frente al mes inmediatamente anterior (noviembre), en diciembre se redujeron los incumplimientos en los tiempos de respuesta, pasando de 8 a 7 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



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida

Boj



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 ¹	Tiempo de Respuesta	Fecha de Respuesta Máxima	Fecha radicado de respuesta	Gestión en Días Hábiles
1	13/11/2018	2735002018	Dirección De Urbanizaciones Y Titulación	DPIG	15	4/12/2018	5/12/2018	18
2	13/11/2018	2733782018	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	DPIP	15	4/12/2018	6/12/2018	19
3	19/11/2018	2791622018	Dirección De Mejoramiento De Barrios	Q	15	10/12/2018	13/12/2018	20
4	20/11/2018	2803322018	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	SC	10	4/12/2018	5/12/2018	11
5	22/11/2018	2834172018	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	DPIP	15	13/12/2018	27/12/2018	26
6	28/11/2018	2879072018	Dirección General	DPIP	15	19/12/2018	21/12/2018	18
7	4/12/2018	2927232018	Área De Servicio A La Ciudadanía	F	15	26/12/2018	28/12/2018	18

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:

¹ 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-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3484520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años
Construyendo historias de vida

15

2



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	$((346) / (230)) \times 100$	150,43%

Fuente: Propia

La anterior formula indica que se solucionaron 116 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 46,90% de ahorro, lo que representa 7,03 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, empleando el 110,00% del tiempo límite en promedio, lo que significa un exceso de 1,5 días hábiles, de los 15 días hábiles que se poseían (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	10,67	15	71,11
Derecho de petición de interés particular	7,97	15	53,10
Felicitación	9,50	15	63,33
Queja	16,50	15	110,00
Reclamo	7,00	15	46,67
Solicitud de copia	7,89	10	78,89
PROMEDIO TOTAL	8,94	14,17	63,10

Fuente: Propia

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



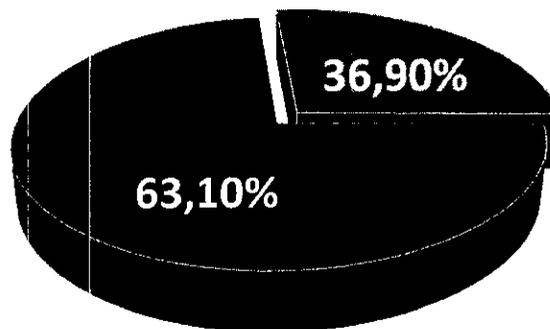
Dup



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

En términos generales frente a las tipologías, podemos indicar que para el mes de diciembre la entidad utilizo 8,94 días hábiles promedio para dar respuesta a las 346 PQRSD. Lo anterior representa una eficiencia del 36,90%, como se puede ver en la gráfica No. 2.

Gráfica No. 2 - PORCENTAJE DE DIAS UTILIZADOS



■ Promedio Dias Utilizados ■ Ahorro

Fuente: SDQS

La conclusión es que las nueve (9) dependencias que dieron respuesta a las 346 PQRSD para el mes de diciembre, emplearon en promedio 8,94 días hábiles, de los 14,17 promedio máximo que permite la Ley, permitiendo que se ahorraran en promedio 5,23 días hábiles.

CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narvárez Cortés - Contratista (030 de 2019) ✓
Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado grado 222-05 ✓
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019) ✓

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

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110281, Bogotá D.C.
PBX: 3484520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

