

Santiago de Cali 28 de Octubre de 2020

## **INFORME PQRS 2019**

### **Introducción:**

En la secretaria de vivienda y hábitat se maneja un archivo de Excel llamado CORRESPONDENCIA RADICADO y es allí donde se documentan todos los requerimientos que llegan a la oficina, este se viene diligenciando desde el 2014, todo esto se hace con el fin de llevar un control y un respectivo seguimiento a cada uno de los documentos porque una gran parte son de tipo PQRS que son los documentos que de alguna u otra manera se deben generar algún tipo de respuesta dentro de los tiempos establecidos.

En este documento vamos a encontrar la clasificación de los mismos, por mes, tipo de documento, si se responde o no dentro de los tiempos establecidos y el tiempo promedio de respuesta, para tener en cuenta que los documentos de carácter informativo por el momento no se les genera ningún tipo de respuesta y son los que en su mayoría alimentan este archivo de Excel.

**TABLA 1**

Consolidado periódico de seguimiento de PQRS					
MES	SIN TRAMITAR	EN TRÁMITE	TRAMITADO	TRAMITADO DESPUÉS DE LA FECHA LIMITE	Total Mes
ENERO	91	0	43	6	140
FEBRERO	92	0	76	6	174
MARZO	119	0	34	0	153
ABRIL	106	0	39	2	147
MAYO	147	0	30	1	178
JUNIO	95	0	7	0	102
JULIO	122	0	25	2	149
AGOSTO	133	0	22	0	155
SEPTIEMBRE	106	0	32	1	139
OCTUBRE	106	0	30	0	136
NOVIEMBRE	99	0	3	0	102
DICIEMBRE	0	0	0	0	0
<b>Total Año</b>	<b>1216</b>	<b>0</b>	<b>341</b>	<b>18</b>	<b>1575</b>

**En la tabla 1 vamos a encontrar la documentación relacionada Enero-  
Noviembre.**

Como se puede apreciar en la tabla en total entraron 1575 documentos que fueron relacionados en la secretaria de vivienda y hábitat de los cuales 1216 que corresponden al 77,2 % que estuvieron sin tramitar pero esto solo quiere decir que fueron de carácter informativo y como mencione anteriormente no generan ningún tipo de respuesta.

Por otra parte podemos ver que en los archivos que si tienen respuesta se generan 2 casillas las cuales “tramitado” y “ tramitado después de la fecha límite” recordemos que estos documentos después de que se reciben y se radican en la oficina tienen un total de 15 días para ser respondidos.

En total se radicaron 359 documentos de este tipo que corresponden al 22,8% del total de los documentos que se diligenciaron este año, de esos 359 se respondieron dentro de los tiempos establecidos 341 que corresponden al 94,9 % y 18 documentos que se respondieron fuera de los tiempos establecidos que corresponden al 5,1%.

Con esto podemos evidenciar que se tuvo más de un 90% de efectividad en los tiempos de respuesta de los requerimientos que llegaron a la secretaria, generando una satisfacción y generando un buena prestación del servicio en términos generales

**TABLA 2**

Consolidado de seguimiento de PQRS de acuerdo a su clasificación												
CLASIFICACIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
(en blanco)	3	5	9		10		1					28
ACCION DE TUTELA	1	1	4	5	7							18
CIRCULAR	1	1	1		1	1	1	1				7
DERECHO PETICION					2							2
DERECHO PETICIÓN			1	1	6	4	4	10	8	7	9	50
OTROS	95	117	100	98	108	70	83	108	76	76	64	995
SOLICITUD					28							28
SOLICITUD INFORMACIÓN	40	50	38	43	16	27	60	36	55	53	29	447
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>174</b>	<b>153</b>	<b>147</b>	<b>178</b>	<b>102</b>	<b>149</b>	<b>155</b>	<b>139</b>	<b>136</b>	<b>102</b>	<b>1575</b>

**En la tabla 2 vamos a evidenciar la clasificación de los documentos que se radicaron en la secretaria de vivienda y hábitat mes por mes y tipo de documento.**

Se observa de una forma general el mismo comportamiento en el tipo de documentos que llegan a la oficina de la secretaria en los cuales no se necesita ningún tipo de respuesta a continuación presentaremos una tabla que presentara de una forma más específica la clasificación y el total de los documentos.

**TABLA 3**

<b>CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO DE PQRS DEACUERDO A SU CLASIFICACION</b>	
<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>Total</b>
<b>(en blanco)</b>	<b>28</b>
<b>ACCION DE TUTELA</b>	<b>18</b>
<b>CIRCULAR</b>	<b>7</b>
<b>DERECHO PETICION</b>	<b>2</b>
<b>DERECHO PETICIÓN</b>	<b>50</b>
<b>OTROS</b>	<b>995</b>
<b>SOLICITUD</b>	<b>28</b>
<b>SOLICITUD INFORMACIÓN</b>	<b>447</b>
<b>Total</b>	<b>1575</b>

En la tabla 3 esta presentada la clasificación y el total de cada uno de los requerimientos que se radicaron en la oficina de secretaria de vivienda y hábitat.

Se presentara la clasificación de mayor a menor de acuerdo al porcentaje de participación los documentos que se radicaron en la secretaria con un 63,17% **OTROS**, 28,38% **SOLICITUD DE INFORMACION**, 3,30% **DERECHOS DE PETICION**, 1,78 **EN BLANCO**, 1,78 **SOLICITUD**, 1,14% **ACCION DE TUTELA**, 0,44% **CIRCULAR**.

Se puede observar que los documentos a los cuales se les debe dar algún tipo de respuesta se presentan con porcentajes relativamente pequeños, por eso en cierta medida se les presta mucha más atención y esto lo veremos reflejado más adelante en los tiempos de respuesta promedios de los PQRS de la secretaria de vivienda y hábitat

**TABLA 4**

Promedio de respuesta de PQRS (Días)	5,2
--------------------------------------	-----

**EN LA TABLA 4 TIEMPPPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS.**

En lo recorrido del año y en el arduo trabajo de la oficina de secretaria de vivienda y hábitat en el recibimiento de todo tipo de requerimientos, se presentan aquellos los cuales se les debe de dar una respuesta oportuna, adecuada y a tiempo, para tener una prestación de servicio que cumpla con lo establecido y que las personas que allí acudan se retiren con una buena impresión y con la tranquilidad de que su respuesta va a ser rápida, en este año el tiempo de respuesta para este tipo de documento es de 15 días corridos y como se puede evidenciar en la tabla 4, el promedio de ese año fue de 5,2 días, lo cual quiere decir que se está realizando el trabajo de la mejor manera posible y con la transparencia que ese proceso necesita, pero los procesos son para mejorar día a día y se espera que para el año 2020 estos tiempos y la clasificación de los documentos sea mejor que la actual.