

Santiago de Cali, 11 de Febrero 2021

INFORME PQRS

2020

Introducción

En la Secretaria de Vivienda y Hábitat se maneja un archivo en Excel llamado CORRESPONDENCIA RADICADO y es allí donde se documentan todos los requerimientos que llegan a la oficina, este se diligencia desde el año 2014; esto se hace con el fin de llevar un control y un respectivo seguimiento a cada uno de los documentos, puesto que gran parte son de tipo PQRS que son aquellos documentos que de alguna u otra manera se debe generar algún tipo de respuesta dentro de los tiempos establecidos.

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

Tabla 1. Documentación relacionada de Enero – Diciembre

Consolidado periódico de seguimiento de PQRS					
MES	SIN TRAMITAR	EN TRÁMITE	TRAMITADO	TRAMITADO DESPUÉS DE LA FECHA LIMITE	Total Mes
ENERO	61	0	79	3	143
FEBRERO	90	0	46	0	136
MARZO	73	0	7	0	80
ABRIL	27	0	0	0	27
MAYO	22	0	0	0	22
JUNIO	68	0	0	0	68
JULIO	35	0	0	0	35
AGOSTO	24	0	0	0	24
SEPTIEMBRE	70	0	11	1	82
OCTUBRE	79	0	21	2	102
NOVIEMBRE	48	0	37	7	92
DICIEMBRE	70	0	10	0	80
Total Año	667	0	211	13	891

Como se puede apreciar en la tabla en total entraron 891 documentos que fueron relacionados en la Secretaria de Vivienda y Hábitat, de los cuales 667 corresponden al 74,8 % 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 observar que en los archivos donde sí se obtiene una respuesta se generan dos (2) casillas, las cuales son “tramitado” y “tramitado después de la fecha límite”. Cabe señalar que estos documentos después de que son recibidos y radicados en la oficina se tienen un total de quince (15) días para ser respondidos.

En total se radicaron 224 documentos de este tipo que corresponden al 25,1% del total de los documentos que se diligenciaron este año, de esos 224 se respondieron dentro de los tiempos establecidos 211 que corresponden al 94,1% y 13 documentos que se respondieron fuera de los tiempos establecidos que corresponden al 5,8%.

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

Tabla 2. Clasificación de documentos que se radicaron en la Secretaria de Vivienda y Hábitat mes por mes y tipo de documento.

Consolidado de seguimiento de PQRS de acuerdo a su clasificación													
CLASIFICACIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
(en blanco)						1							1
ACCIÓN DE TUTELA	3	3							1				7
CIRCULAR	4		41	22	20	60	24	18	53	50	16	4	312
DERECHO PETICIÓN	9	17	5			3	2	3	17	23	4	6	89
INFORMATIVO	62	61	14	2		2	6	2	5	6	5	22	187
OTROS	9	17	2	2	1	1	1	1	3	3	30	19	89
RESPUESTA										4	3	4	11
SOLICITUD			8							9	33	25	75
SOLICITUD INFORMACIÓN	56	38	10	1	1	1	2		3	7	1		120
Total	143	136	80	27	22	68	35	24	82	102	92	80	891

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 se presentara una tabla en la cual se percibirá de una forma más específica la clasificación y el total de los documentos.

Tabla 3. Clasificación y total de cada uno de los requerimientos que fueron radicados en la oficina de la Secretaria de Vivienda y Hábitat.

CONSOLIDADO DE SEGUIMIENTO DE PQRS DE ACUERDO A SU CLASIFICACION	
CLASIFICACIÓN	Total
(en blanco)	1
ACCIÓN DE TUTELA	7
CIRCULAR	312
DERECHO PETICIÓN	89
INFORMATIVO	187
OTROS	89
RESPUESTA	11
SOLICITUD	75
SOLICITUD INFORMACIÓN	120
Total	891

Con respecto a la tabla 3 se presentara la clasificación de mayor a menor de acuerdo al porcentaje de participación de los documentos que se radicaron en la secretaria, con un 35% **CIRCULAR**, 20,9% **SOLICITUD DE INFORMACION**,

13,46% **INFORMATIVO** 9,98% **DERECHOS DE PETICION**, 9,98% **OTROS**, 8,41% **SOLICITUD**, 0,78% **ACCION DE TUTELA**.

Se puede observar que los documentos a los cuales se les debe dar algún tipo de respuesta se presentan con porcentajes relativamente pequeños, puesto que 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. Tiempo promedio de respuesta en días.

Promedio de respuesta de PQRS (Días)	4,8
---	-----

En definitiva, en lo recorrido del año y en el arduo trabajo en la oficina de la Secretaria de Vivienda y Hábitat y en el recibimiento de todo tipo de requerimientos, se presentan algunos de los cuales se les debe dar una respuesta oportuna, adecuada y a tiempo, para tener una prestación de servicios que cumpla con lo establecido, así mismo 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 documentos es de 15 días corridos y como se puede evidenciar en la tabla 4, el promedio de ese año fue de 4,8 días, lo cual quiere decir que se está realizando el trabajo de la mejor manera posible y con la transparencia que el proceso necesita, ya que los procesos son para mejorar día a día y se espera que para el año 2021 el tiempo y la clasificación de los documentos sea mejor que la actual.