

Santiago de Cali, 08 de Marzo 2022

INFORME PQRS

2021-4

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 Octubre – Diciembre

Consolidado periódico de seguimiento de PQRS					
MES	SIN TRAMITAR	EN TRÁMITE	TRAMITADO	TRAMITADO DESPUÉS DE LA FECHA LIMITE	Total Mes
ENERO	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0
OCTUBRE	57	0	18	0	75
NOVIEMBRE	114	0	18	0	132
DICIEMBRE	1	0	0	0	1
Total Año	172	0	36	0	208

Como se puede apreciar en la tabla en total entraron 208 documentos que fueron relacionados en la Secretaria de Vivienda y Hábitat, de los cuales 172 corresponden al 82,6 % 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 tres (3) casillas, las cuales son “tramitado”, “en trámite” 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 36 documentos de este tipo que corresponden al 17,3% del total de los documentos que se diligenciaron este trimestre, de esos 36 se respondieron dentro de los tiempos establecidos 36 que corresponden al 100%.

En síntesis podemos evidenciar que se obtuvo más de un 95% 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 Secretaría de Vivienda y Hábitat mes por mes y tipo de documento.

Consolidado de seguimiento de PQRS de acuerdo a su clasificación				
CLASIFICACIÓN ▼	Octubre	Noviembre	DICIEMBRE	Total
(en blanco)	1	2		3
CIRCULAR	7	38		45
DERECHO DE PETICION	3	3		6
INFORMATIVO	2	14	1	17
OFICIO	16	2		18
OTROS	21	42		63
PETICION	3	6		9
PQR		1		1
RESPUESTA	3	4		7
SOLICITUD	19	20		39
Total	75	132	1	208

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 Secretaría de Vivienda y Hábitat.

CLASIFICACIÓN	Total
(en blanco)	3
CIRCULAR	45
DERECHO DE PETICION	6
INFORMATIVO	17
OFICIO	18
OTROS	63
PETICION	9
PQR	1
RESPUESTA	7
SOLICITUD	39
Total	208

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 30,2% **OTROS**, 21,63% **CIRCULAR**, 18,5% **SOLICITUD**, 8,65% **OFICIO**, 8,17% **INFORMATIVO**, 4,32% **PETICION**, 3,36% **RESPUESTA**, 2,88% **DERECHOS DE PETICION**, 0,48% **PQR**

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)	6,9
--------------------------------------	-----

En definitiva, en lo recorrido en este trimestre 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 6,9 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 2022 el tiempo y la clasificación de los documentos sea mejor que la actual.