

Santiago de Cali, 20 de marzo 2024

## **INFORME PQRS**

**2023-2**

### **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 Julio-Diciembre**

Consolidado periódico de seguimiento de PQRS					
MES	SIN TRAMITAR	EN TRÁMITE	TRAMITADO	TRAMITADO DESPUÉS DE LA FECHA LIMITE	Total Mes
JULIO	3	0	56	16	75
AGOSTO	6	0	48	16	70
SEPTIEMBRE	9	0	36	5	50
OCTUBRE	15	0	4	3	22
NOVIEMBRE	7	0	10	4	21
DICIEMBRE	2	0	6	1	9
Total Año	42	0	160	45	247

Como se puede apreciar en la tabla 1 en total entraron 247 documentos que fueron relacionados en la secretaria de Vivienda y Hábitat, de los cuales 42 corresponden al 17 % que estuvieron sin tramitar porque no se respondieron o se respondieron y no se ingresó la fecha de respuesta.

Por otra parte, podemos observar que en los archivos donde sí se obtuvo 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 dependiendo del documento y teniendo en cuenta la norma legal vigente para ser respondidos

En total se radicaron 247 documentos de este tipo que corresponden al 23,68% del total de los documentos que se diligenciaron este semestre, de esos 247 se respondieron dentro de los tiempos establecidos 160 que corresponden al 64,77%.

En síntesis, podemos evidenciar que se obtuvo un 64.77% de efectividad en los tiempos de respuesta de los requerimientos que llegaron a la secretaria.

**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	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
ACCION POPULAR		1	2				3
ACTAS	7	6	9	4	3	14	43
APROBACION						1	1
AUTORIZACION		3				1	4
CERTIFICACIONES		4			1		5
CIRCULAR	14	6	12	3	2	1	38
COMUNICADO			1	1	2	2	6
CONSULTA				1			1
DERECHO DE PETICION	9	7	12	2	9	2	41
DESACATO	1						1
DESIGNACION			1				1
DEVOLUCION	2			2	1	5	10
EJECUCION				1	1		2
EJECUTAR						1	1
EXPEDIENTE		1			1	1	3
HALLAZGO	1	1	1				3
INCUMPLIMIENTO	2	1		1	1		5
INFORMATIVO	6	1	1	19	3	3	33
INFORMES	15	25	25	19	17	14	115
JUSTIFICACION			1			1	2
LIQUIDACION					1		1
NOTIFICACION	1	3					4
ERVACIONES DE INTERVENTORIA			2	4			6
OFICIO	1		13	1	4	2	21
OTRO SI					1		1
OTROS	28	36	39	29	35	35	202
PLAN DE CONTINGENCIA		3					3
PQRS	2					1	3
PROYECTOS				1			1
QUEJA	2						2
RADICACION		1					1
REASIGNACION			1				1
RECOMENDACIONES					1		1
REGISTRO	1						1
REITERACION			1				1
REITERACIONES			2	7	2		11
REMISION	4	4	1	7	2	5	23
REMISION DE DOCUMENTOS	2	4	2			6	14
RENDIMIENTOS FINANCIEROS			1				1
REQUERIMIENTO						1	1
RESPUESTA	12	15	25	20	11	9	92
REVISION		1	2		1		4
SALDO						1	1
SEGUIMIENTO	2	1	1	3	3	3	13
SOLICITUD DE INFORMACION	9	14	5	2		3	33
SOLICITUDES	40	53	47	42	29	55	266
SUSPENSION						1	1
TRASLADO POR COMPETENCIA	8	2		2	4		16
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>193</b>	<b>207</b>	<b>171</b>	<b>135</b>	<b>168</b>	<b>1043</b>

Se observa de una forma general todos los documentos que llegan a la secretaria de vivienda y hábitat su cantidad por mes y por tipo de documento.

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

CLASIFICACION		% DE PARTICIPACION
SOLICITUDES	266	25,50
OTROS	202	19,37
INFORMES	115	11,03
RESPUESTA	92	8,82
ACTAS	43	4,12
DERECHO DE PETICION	41	3,93
CIRCULAR	38	3,64
INFORMATIVO	33	3,16
SOLICITUD DE INFORMACION	33	3,16
REMISION	23	2,21
OFICIO	21	2,01
TRASLADO POR COMPETENCIA	16	1,53
REMISION DE DOCUMENTOS	14	1,34
SEGUIMIENTO	13	1,25
REITERACIONES	11	1,05
DEVOLUCION	10	0,96
COMUNICADO	6	0,58
OBSERVACIONES DE INTERVENCIÓN	6	0,58
CERTIFICACIONES	5	0,48
INCUMPLIMIENTO	5	0,48
AUTORIZACION	4	0,38
NOTIFICACION	4	0,38
REVISION	4	0,38
ACCION POPULAR	3	0,29
EXPEDIENTE	3	0,29
HALLAZGO	3	0,29
PLAN DE CONTINGENCIA	3	0,29
PQRS	3	0,29
EJECUCION	2	0,19
JUSTIFICACION	2	0,19
QUEJA	2	0,19
APROBACION	1	0,10
CONSULTA	1	0,10
DESACATO	1	0,10
DESIGNACION	1	0,10
EJECUTAR	1	0,10
LIQUIDACION	1	0,10
OTRO SI	1	0,10
PROYECTOS	1	0,10
RADICACION	1	0,10
REASIGNACION	1	0,10
RECOMENDACIONES	1	0,10
REGISTRO	1	0,10
REITERACION	1	0,10
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	1	0,10
REQUERIMIENTO	1	0,10
SALDO	1	0,10
SUSPENSION	1	0,10
TOTAL	1043	100

Con respecto a la tabla 3 se presentará la clasificación de mayor a menor de acuerdo al porcentaje de participación de los documentos que se radicaron en la secretaria

Los documentos registrados que se presentan en la tabla 1 (247) son diferentes de los que se presentan en la tablas 2 y 3 (1043) porque en la primera solo se está teniendo en cuenta los documentos a los cuales se les debe dar una respuesta oportuna y dentro de los tiempos establecidos por la ley y en la tabla 2 y 3 se está mostrando la generalidad de los documentos incluyendo los que se responden y los que no, en conclusión podemos decir que el **23,68%** de los documentos que entraron a la secretaria de vivienda y hábitat se deben responder y el **76,31%** no se deben de responder.

***Tabla 4. Tiempo promedio de respuesta en días.***

PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS PQRS	8
---------------------------------------	---

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 hábiles y teniendo en cuenta la norma legal vigente que puede cambiar incluso a solo tener 5 días hábiles para responder y como se puede evidenciar en la tabla 4, el promedio de lo que va en el año fue de **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 que en lo que resta del año 2023 el tiempo y la clasificación de los documentos sea mejor que la actual.