



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO

Directora de Gestión Corporativa y CID

CAJA DE VIVIENDA POPULAR - CVP

Carrera 13 No. 54 - 13

Correo electrónico: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Respetado Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes Entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran vencidas en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas en el Sistema, estas dos primeras con corte a 31 de diciembre de 2021, la tercera corresponde al seguimiento al índice de calidad acumulado y al seguimiento de las peticiones vencidas durante la vigencia 2021 y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad al monitoreo que le fue realizado en el 2021:

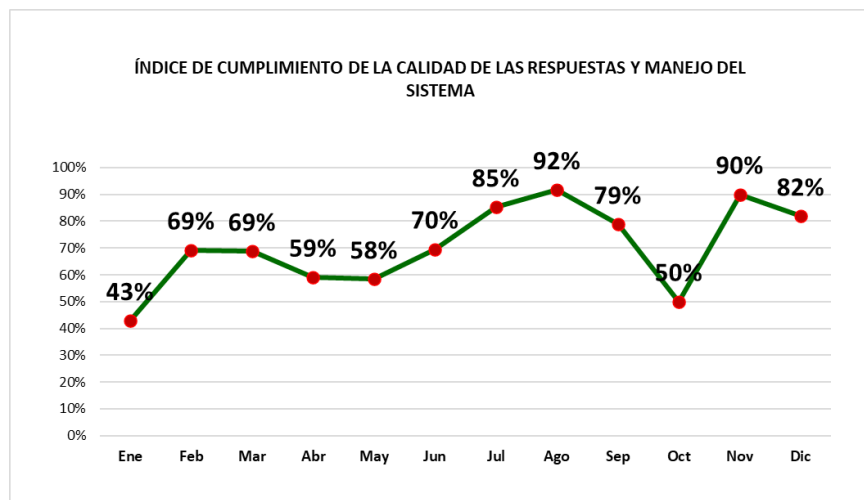
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **33** respuestas emitidas por la Caja de la Vivienda Popular - CVP.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento diciembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
33	6 (18%)	82%	72%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
33	29	4	28	5	29	4	28	5	27	6
	88%	12%	85%	15%	88%	12%	85%	15%	82%	18%

² **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

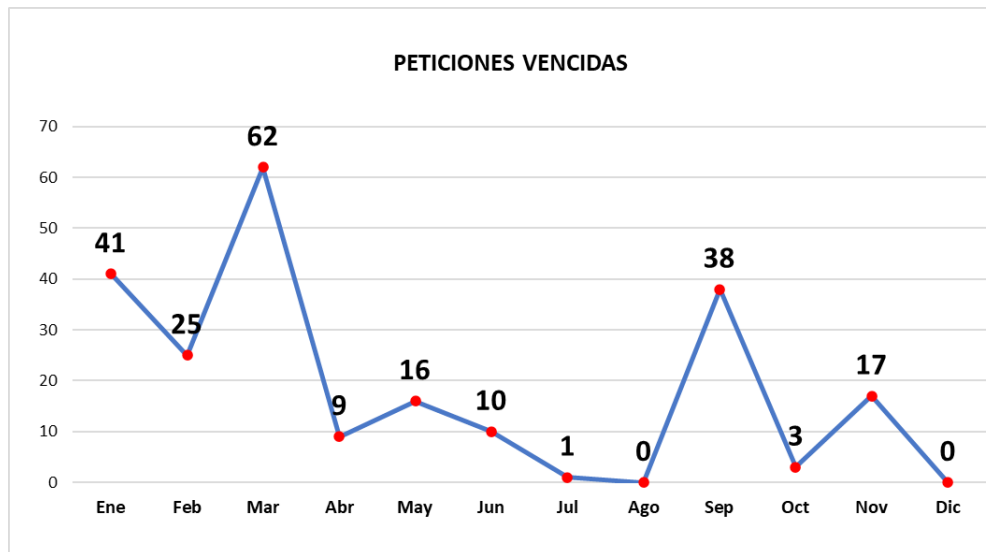
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3860392021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que corresponden a comunicaciones entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018.
3998342021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	NO	NO	NO	NO	NO	
3827982021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, por lo tanto, no se puede evaluar la respuesta dada a la misma.
3966802021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con ningún criterio puesto que son solicitudes internas de la entidad que no se deben registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía, como se establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3802472021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que dan cierre por respuesta definitiva con una respuesta parcial, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la entidad no puede dar cumplimiento a la ampliación de términos.
3406202021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a la petición.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo objeto de evaluación, la Caja de la Vivienda Popular - CVP no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a diciembre), se observa tendencia decreciente desde el mes de marzo hasta agosto. Luego, hubo un incremento en el mes de septiembre para finalizar en diciembre con 0 peticiones vencidas en Bogotá te Escucha.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad y Seguimiento a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la vigencia 2021

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD ACUMULADO DE LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta la muestra evaluada de la Secretaría General durante la vigencia 2021, la cual contiene el número de peticiones con observaciones presentadas a la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.

# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
269	74	28%	72%

Fuente: Evaluación de calidad a las respuestas emitidas - 2021

Como se observa, el porcentaje de cumplimiento acumulado en el 2021 es del 72% y el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los criterios evaluados fue el siguiente:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
96%	4%	92%	8%	96%	4%	87%	13%	73%	27%

Fuente: Evaluación de calidad a las respuestas emitidas - 2021

De acuerdo al análisis efectuado, se evidencia que los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento acumulado durante la vigencia 2021 por parte de la Entidad, son **MANEJO DE SISTEMA** con un **27%** y **OPORTUNIDAD** con un **13%**.

Al respecto, agradecemos la respuesta informándonos las acciones que realizan con referente a las mesas de trabajo tanto con usuarios funcionales de Bogotá te Escucha como con la dependencia de la Dirección de Reasentamientos Humanos en pro de la mejora de los procesos operativos relacionados con la gestión de peticiones ciudadanas en el Sistema. Adicionalmente, la acción de emisión y envío de reportes preventivos hacia las diferentes dependencias de la Entidad informando el próximo vencimiento de peticiones para que brinden la respuesta dentro de términos de ley cumpliendo con los criterios de evaluación de Calidad. Lo anterior, viéndose reflejado en los resultados, en mayor parte, durante el segundo semestre de 2021.

No obstante, dado que la evolución del índice acumulado de la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema, no logró el 100% de cumplimiento durante la vigencia 2021, comedidamente solicitamos ajustar el plan de mejoramiento para la vigencia 2022, cuyo plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis (6) meses. El cual solicitamos que contenga por los menos los siguientes aspectos: Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta, las acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción, fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades, y el responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la Entidad.

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas por parte de la Entidad, serán objeto de acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, razón por la cual se requiere que el ajuste se envíe a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA EN LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta el comportamiento de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te Escucha durante la vigencia 2021³:

ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
41	25	62	9	16	10	1	0	38	3	17	0

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha con corte al cierre del mes correspondiente

De acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que la entidad durante la vigencia 2021, presentó peticiones vencidas en el Sistema, siendo el mes de marzo el periodo con el mayor número de vencidas y los meses de agosto y diciembre donde no presentó ninguna.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta que la Entidad durante la vigencia de 2021 presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones - Bogotá te escucha, es necesario que las acciones para mejorar este aspecto sean incluidas en el plan de mejoramiento que la Entidad ajuste siguiendo los parámetros establecidos en el presente documento, cuyo objetivo sea la atención oportuna de la peticiones dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2021:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó visita de monitoreo al punto de atención al ciudadano ubicado en la Carrera 13 No. 54 -13, el 26 de abril de 2021, de manera atenta les solicitamos implementar las recomendaciones realizadas en el reporte de la visita, las cuales haremos seguimiento en los monitoreos que se llevaran a cabo en la vigencia 2022.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

³ Ibídem, p. 1 **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018; Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015."



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-2712** Anexos: **0**

Fecha: **31/01/2022 01:40:50 PM**

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: CAJA DE VIVIENDA POPULAR - CVP - DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA - soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: d3df4157-f793-4509-9848-a42f798e491d

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

4233100-FT-012 Versión 05