

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](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2022**

Respetada 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, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la Caja de la Vivienda Popular - CVP frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, estas dos primeras con corte al 28 de febrero de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

### **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:**

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup> el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

<sup>1</sup> **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).

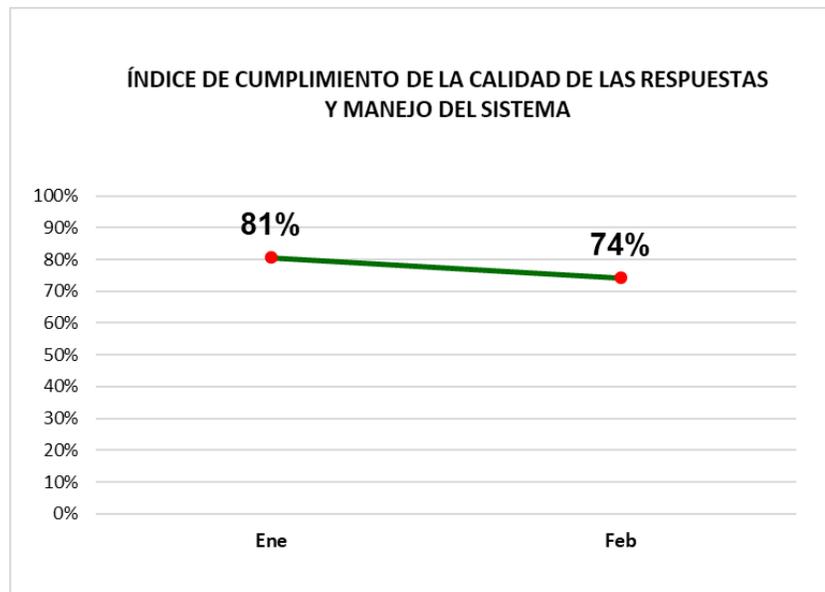
peticiones cerradas en el mes de febrero de 2022, por parte de la Caja de la Vivienda Popular - CVP, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **31** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento febrero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	8 (26%)	74%	77%

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
31	23	8	23	8	23	8	23	8	23	8
	74%	26%	74%	26%	74%	26%	74%	26%	74%	26%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Caja de la Vivienda Popular - CVP a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

**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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
144762022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen 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.
390942022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NO	NO	NO	NO	NO	
407842022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NO	NO	NO	NO	NO	
425752022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NO	NO	NO	NO	NO	
441822022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NO	NO	NO	NO	NO	
463262022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NO	NO	NO	NO	NO	
463302022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NO	NO	NO	NO	NO	
494962022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NO	NO	NO	NO	NO	

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:

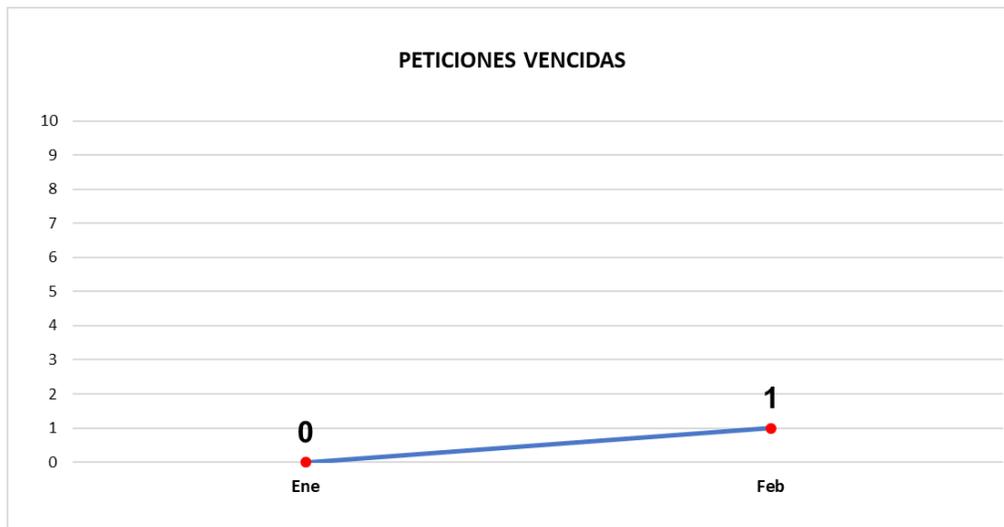
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la petición con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de febrero de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
1	0	2021: 1	Un (1) día

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

Para el periodo objeto del análisis, la petición vencida está en Dirección de Reasentamientos Humanos.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a febrero), se evidencia leve aumento con respecto al mes inmediatamente anterior.



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

Teniendo en cuenta la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se recuerda lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**<sup>2</sup>.

### 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de febrero de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - FEBRERO DE 2022

<sup>2</sup> **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de febrero de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **74%**, teniendo como criterio de incumplimiento para la Entidad el de **MANEJO DEL SISTEMA**, afectando los demás criterios de Calidad.

La Caja de la Vivienda Popular - CVP presentó plan de mejoramiento, el cual fue ajustado el 04 de febrero de 2022. Por consiguiente, realizaremos el seguimiento a las acciones y ajustes realizados en el plan de mejoramiento, con el fin de revisar la pertinencia y efectividad de las mismas frente a la reducción del incumplimiento en los índices de calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

### **PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA FEBRERO DE 2022**

Dado que la Entidad presentó una petición vencida que fue gestionada extemporáneamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de febrero de 2022, los invitamos a seguir trabajando para lograr atender las peticiones ciudadanas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente y de esta manera brindar un servicio de calidad y oportuno a los ciudadanos.

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 que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

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