

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 DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DE 2022

Referenciado: 1-2022-19141

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 cuatro 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 30 de junio de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad al monitoreo durante la vigencia 2022.

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 sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las

¹ **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.

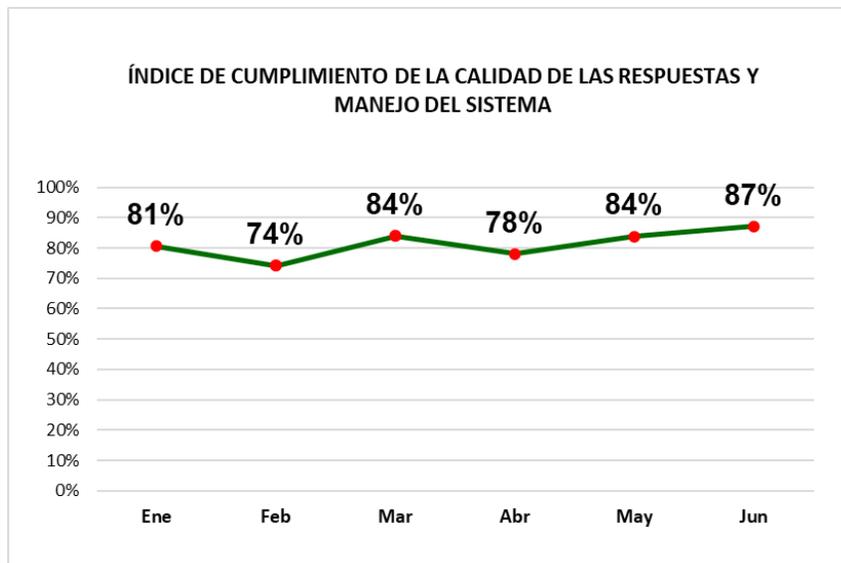
peticiones cerradas en el mes de junio de 2022, por parte de la Caja de la Vivienda Popular - CVP, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de 31 respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	4 (13%)	87%	81%

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	28	3	28	3	28	3	28	3	27	4
	90%	10%	90%	10%	90%	10%	90%	10%	87%	13%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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.

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 deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1745852022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
1692702022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.
1841452022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.
2002022022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque la respuesta a la solicitud se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en Bogotá Te Escucha fue extemporánea. Por lo tanto, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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 cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de junio de 2022:

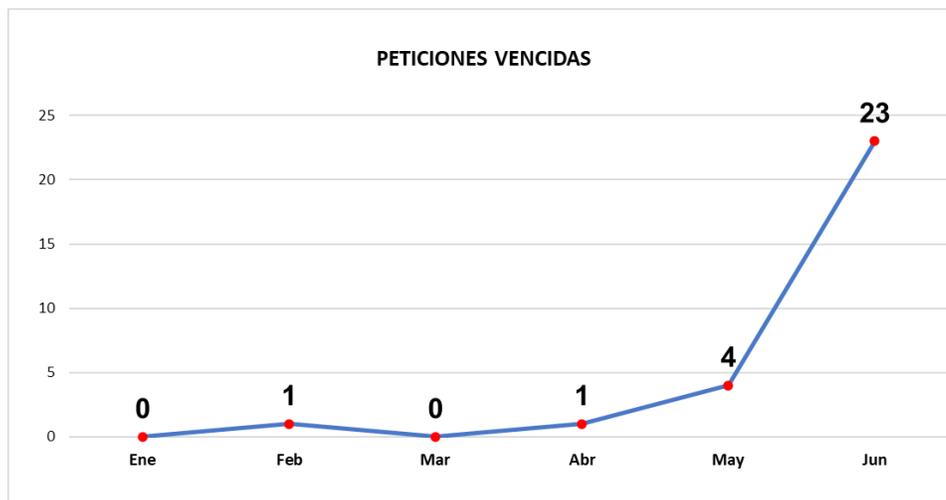
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
23	0	2022: 23	1 y 18 días

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

Para el periodo objeto del análisis, el **82,61%** de las peticiones vencidas se concentran en Dirección de Reasentamientos Humanos, Dirección de Mejoramiento de Vivienda y Subdirección Financiera, como se relaciona en el siguiente cuadro:

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR		100%
DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	10	43,48%
DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	5	21,74%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	4	17,39%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	3	13,04%
DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	1	4,35%

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 junio), se evidencia tendencia creciente en el número de solicitudes sin respuesta, iniciando a partir del mes de abril y finalizando el mes de junio con **23** peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha.



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 39 de la Ley 1952 de 2019**².

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 junio de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - JUNIO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de junio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Caja de la Vivienda Popular - CVP es del **87%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de

² **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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”.

incumplimiento en la Entidad el de **MANEJO DEL SISTEMA** con **13%**, seguido de **COHERENCIA** y **CLARIDAD** con **10%** para ambos, afectando a los demás criterios.

La Entidad presentó plan de mejoramiento, el cual fue ajustado el 30 de junio de 2022 con número de radicado 1-2022-19141, por lo que se relaciona a continuación las siguientes acciones:

Acción de mejora	Actividad	Fecha
Emitir memorando a los funcionarios y contratistas socializando la obligación de registrar las respuestas a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía bajo los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y un óptimo manejo del sistema.	Memorando socializado	28/6/2022
Taller sobre el manejo del sistema dirigido a los Usuarios Funcionales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha	Taller presencial	06/07/2022

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 al aumento del cumplimiento en los índices de calidad y además de atender las peticiones ciudadanas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente y que las mismas sean cerradas en los mismos plazos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a las visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022:

La Entidad presentó plan de mejoramiento el 03 de junio de 2022 con radicado 1-2022-16832, respecto de las observaciones realizadas en la vista de monitoreo llevada a cabo el 20 de abril de 2022 en el Punto de Atención Sede Principal Carrera 13 No. 54 - 13, las cuales se relacionan a continuación:

Acción de mejora	Evidencia de Implementación	Fecha Final	Observaciones
Adquirir por parte de las Direcciones Misionales de Reasentamientos y de Mejoramiento de Vivienda de la CVP, las chaquetas institucionales para las personas asignadas a la atención a la ciudadanía.	Registro fotográfico de servidores(as) portando carné de manera visible y/o chaqueta.	01/08/2022	Se evidencia cumplimiento de acuerdo al registro fotográfico enviado con número radicado 1-2022-19141 del 30 de junio 2022.
Realizar el traslado de los elementos del centro de datos a una bodega donde se adecue un espacio para el almacenamiento de la misma.	Registro fotográfico del Centro de datos despejado.	31/10/2022	Se evidencia cumplimiento de acuerdo al registro fotográfico enviado con número radicado 1-2022-19141 del 30 de junio 2022.
Adelantar un nuevo proceso contractual para contar con señalización táctil / podo táctil de alerta y guías incorporando contraste de color, debido a que se había adquirido para la actual vigencia y hubo incumplimiento por parte del contratista.	Señalización en el punto de atención de acuerdo con la norma NTC 5610.	31/12/2022	Se evidencia inicio de proceso para realizar las adecuaciones de acuerdo a lo informado en el comunicado con número radicado 1-2022-19141 del 30 de junio 2022.



De conformidad con lo anterior, realizaremos el seguimiento a las acciones implementadas agradeciendo el interés y compromiso demostrado por la Entidad, lo que contribuye a aumentar la satisfacción ciudadana que brinda la Caja de la Vivienda Popular - CVP.

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

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR