

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 MAYO DE 2022**

**Referenciado:** 1-2022-16832

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 31 de mayo 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 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.

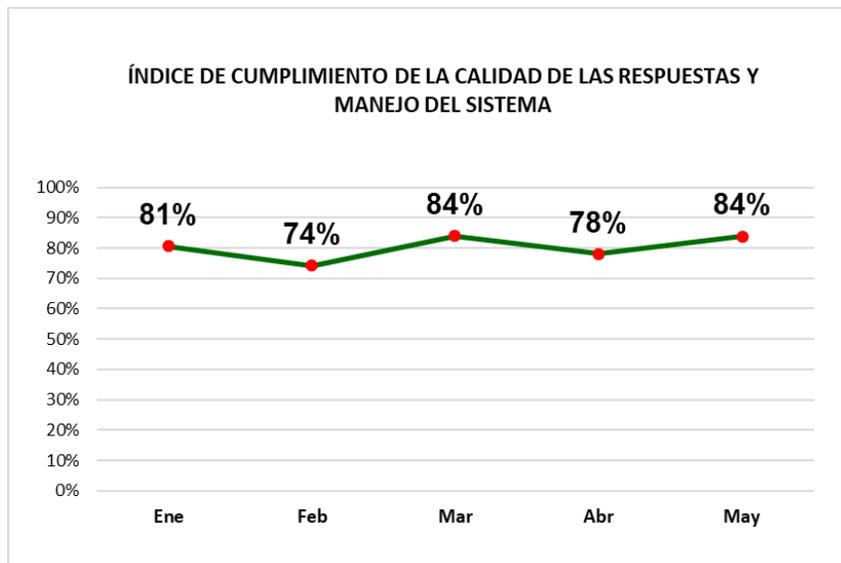
peticiones cerradas en el mes de mayo de 2022, por parte de la Caja de la Vivienda Popular - CVP, sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de 31 respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento mayo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	5 (16%)	84%	80%

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	30	1	30	1	30	1	27	4	26	5
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	87%	13%	84%	16%



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 legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1666552022	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.
906452022	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 fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
1122472022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, 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.
1203602022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	NO	NO	
1408082022	DIRECCIÓN JURÍDICA	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 mayo de 2022:

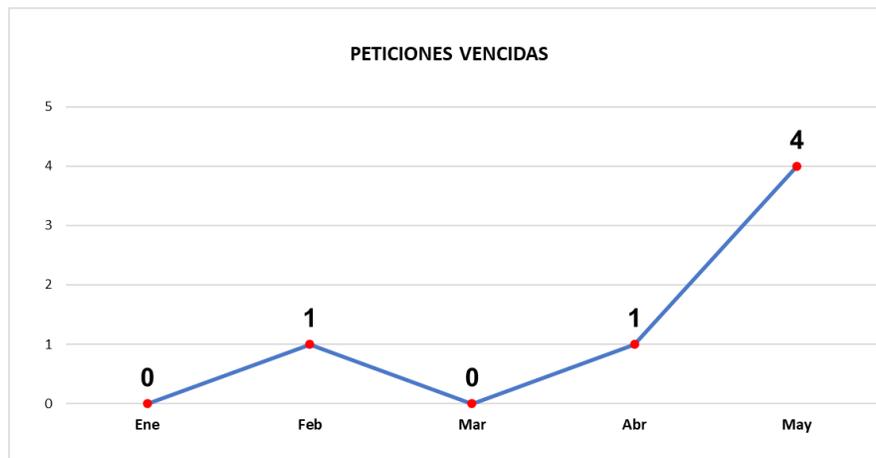
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
4	0	2022: 4	1 y 11 días

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

Para el periodo objeto del análisis, las peticiones vencidas se concentran en Dirección de Reasentamientos Humanos, Dirección Jurídica, Subdirección Administrativa y Subdirección Financiera con el **25%** para cada una de ellas, como se relaciona en el siguiente cuadro:

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR		100%
DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	1	25%
DIRECCIÓN JURÍDICA	1	25%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	25%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	25%

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 mayo), se evidencia un inicio de tendencia creciente en el número de solicitudes sin respuesta, obteniendo 4 peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo de 2022.



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**<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 mayo de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - MAYO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de mayo 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 **84%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento en la Entidad el de **MANEJO DEL SISTEMA con el 16%**, **OPORTUNIDAD con el 13%** y **CLARIDAD**, afectando a los demás criterios, con el **3%**.

<sup>2</sup> **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”.

Adicionalmente, para el mes de mayo de 2022, la Entidad presenta **4** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>.

Al respecto, comedidamente reiteramos el ajuste al plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta.
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción.
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se formule el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

#### **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	Quedamos atentos al envío de las evidencias correspondientes, que nos permitan verificar el cumplimiento de la acción señalada.
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	Quedamos atentos al envío de las evidencias correspondientes, que nos permitan verificar el cumplimiento de la acción señalada.

<sup>3</sup> **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."; **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."

Acción de mejora	Evidencia de Implementación	Fecha Final	Observaciones
Adelantar un nuevo proceso contractual para contar con señalización táctil / piso 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	Quedamos atentos al envío de las evidencias correspondientes, que nos permitan verificar el cumplimiento de la acción señalada.

Agradecemos el envío del plan de mejoramiento, lo cual permitirá mejorar el día a día la atención a la ciudadanía por parte de la Caja de la Vivienda Popular.

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 DISTRIITAL 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