

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 EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO 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 31 de agosto 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.

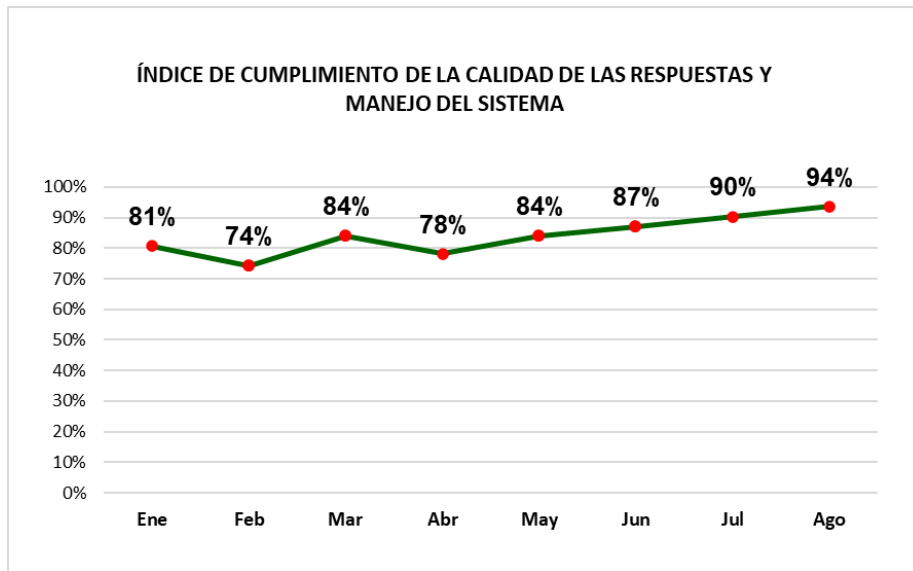
**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**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 agosto 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 agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	2 (6%)	94%	84%



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
31	29	2	29	2	29	2	29	2	29	2
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	6%

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

**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
2599962022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumplen con los criterios de Calidad, 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.
2869832022	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 el evento del sistema Solicitar Ampliación, 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.

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:

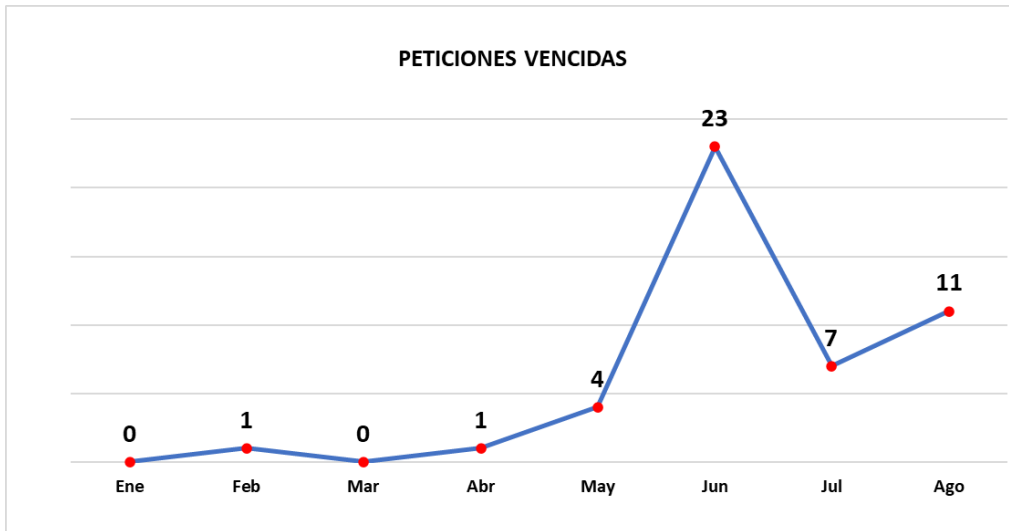
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó en el mes de agosto de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
11	0	2022: 11	1 y 3 días

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

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran 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 agosto), se observa incremento en peticiones vencidas con respecto al mes inmediatamente anterior del **57%**.



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 agosto de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de agosto 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 **94%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento en la Entidad el de **MANEJO DEL SISTEMA** y **CLARIDAD** con **6%**, afectando a los demás criterios de Calidad. Adicionalmente, para el mes de agosto de 2022, la entidad presenta **11** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>.

<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”.

<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.”

La Entidad presentó plan de mejoramiento, el cual fue ajustado el 31 de agosto de 2022 con número de radicado 1-2022-19141, por lo que se relaciona a continuación las siguientes acciones:

No.	Acción de mejora	Actividad	Fecha
1	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
2	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 lo anterior, se evidencia que las acciones han tenido una mejora gradual con el índice mensual de cumplimiento en los meses de junio (87%), julio (90%) y agosto (94%), no obstante, respetuosamente elevamos nuevamente la solicitud en realizar los ajustes correspondientes frente a la situación relacionada en el numeral 1 del presente informe, que permita garantizar el 100% de calidad de las peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha.

Ahora bien, frente a la oportunidad de respuesta a la ciudadanía, los invitamos a continuar trabajando para lograr el cumplimiento oportuno en la gestión de las 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 - Bogotá Te Escucha.

De otra parte, teniendo en cuenta la información remitida por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP mediante oficio frente a la petición No. **2285622022**, revisada la trazabilidad de la misma evidenciamos que la petición fue trasladada desde la Caja de la Vivienda Popular - CVP por competencia el 17/06/2022 al DADEP y que éste da cierre con Respuesta Definitiva el 06/07/2022. No obstante, la Caja de la Vivienda Popular – CVP, traslada nuevamente la petición al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, sin percatarse que ya había sido trasladada y que además el DADEP ya había dado respuesta de fondo desde el 06/07/2022.

Teniendo en cuenta lo anterior, respetuosamente solicitamos que antes de realizar un traslado a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, revisar en la Hoja de Ruta de la petición con el fin de validar si la entidad competente ha emitido respuesta de fondo con anterioridad, en cuyo caso debe abstenerse de realizar el reenvío con la utilización del evento Cierre por no Competencia en el Sistema informando a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la solicitud.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, en ese sentido, por considerarlo un tema de interés debido a que de manera reiterada se ha venido incurriendo por parte de las Entidades Distritales en traslados por competencia por fuera de los términos legales, nos permitimos recordar la importancia de la oportunidad en la realización de los traslados a las

entidades competentes, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a los ciudadanos en los términos de ley, para dar cumplimiento a lo anterior nos permitimos señalar los siguientes aspectos a tener en cuenta :

1. **Termino para realizar los Traslados por Competencia<sup>4</sup>:** en caso que la entidad que reciba la petición no sea competente para dar respuesta de fondo a la misma, deberá trasladarse a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la petición, si obró por escrito, o de manera inmediata si la recibió de manera verbal, e informarlo en ese mismo tiempo al peticionario.
2. **Como se debe hacer el traslado:** Los traslados a las entidades distritales competentes deberán viajar de manera virtual por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y no requerirán oficio de traslado, solo se elaborará oficio en los casos en que el traslado deba realizarse a una entidad que no se encuentre parametrizada en el Sistema (entidades nacionales y/o privadas).
3. **Notificación de los Traslados:** Es importante recordar que para notificar el traslado por competencia al peticionario se debe tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), y atender lo manifestado dentro del contenido de la misma frente a la forma como el peticionario desea recibir sus notificaciones.

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: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

<sup>4</sup> *Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015*