

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO

Directora Administrativa de Gestión Corporativa

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 DICIEMBRE 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 diciembre 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 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.

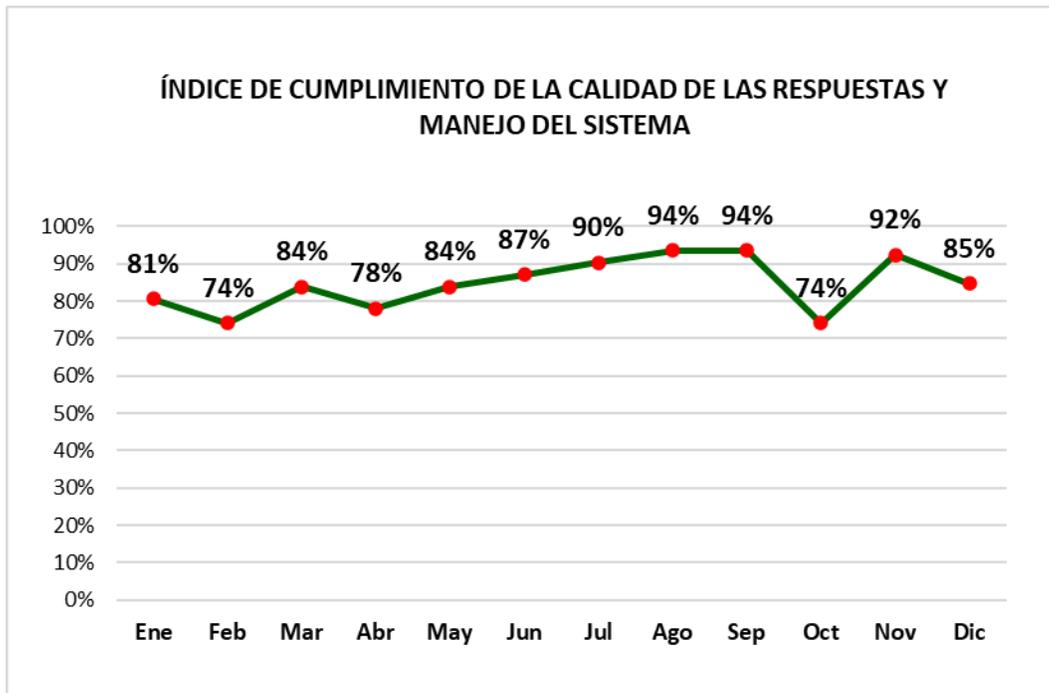
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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 diciembre 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 **26** respuestas.

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % Índice de cumplimiento diciembre | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|------------------------------------|---|
| 26 | 4 (15%) | 85% | 85% |



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 |
| 26 | 23 | 3 | 23 | 3 | 23 | 3 | 23 | 3 | 22 | 4 |
| | 88% | 12% | 88% | 12% | 88% | 12% | 88% | 12% | 85% | 15% |

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 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 |
|-------------|--|----|----|----|----|----|--|
| 4354162022 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | 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. |
| 4320652022 | DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS | NO | NO | NO | NO | NO | Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, debido a que no informan de fondo a la ciudadanía el trámite que ha surtido de la solicitud. |
| 4390032022 | DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN | NO | NO | NO | NO | NO | |
| 4563622022 | DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | SI | SI | SI | SI | NO | El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha. |

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:

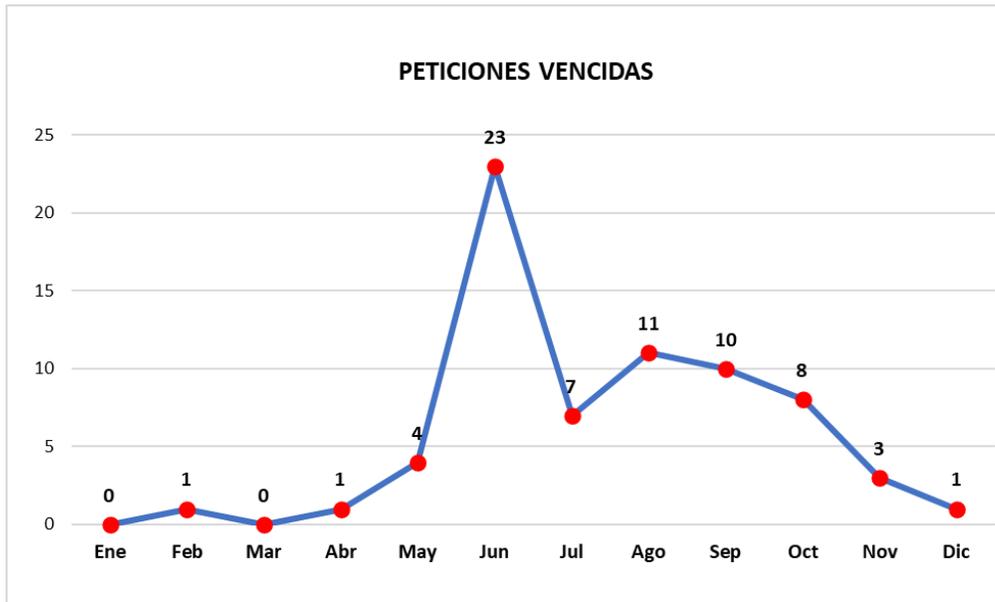
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la petición vencida que la entidad presentó en el mes de diciembre de 2022:

| No Peticiones Vencidas | No Peticiones en más de una dependencia | Año Asignación | Días de vencimiento |
|------------------------|---|----------------|---------------------|
| 1 | 0 | 2022: 1 | Un (1) día |

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

Para el periodo objeto del análisis, la petición se concentra en Dirección de Mejoramiento de Vivienda.

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 diciembre), se observa disminución en peticiones vencidas con respecto al mes inmediatamente anterior del **-67%**.



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 diciembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de diciembre 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 **85%**, siendo **MANEJO DEL SISTEMA** y **COHERENCIA**, aquellos que afectaron los demás criterios de Calidad. Adicionalmente, para el mes de diciembre de 2022, la entidad presenta **una (1)** petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³.

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”.

³ **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 define 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 30 de junio 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, la Entidad pasa a presentar un índice de Calidad en el mes de noviembre del 95% al 85% de este mes de seguimiento y, por otra parte, continua con la reducción de peticiones vencidas en Bogotá Te Escucha pasando de tres (3) peticiones en el mes de noviembre a una (1) petición para el mes de diciembre, en ese orden de ideas, respetuosamente solicitamos reforzar las acciones que están llevando a cabo para alcanzar el **100%** de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas y el cumplimiento oportuno en la gestión de las solicitudes dentro de los términos de ley.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día en la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de la Administración Distrital, por tanto, nos permitimos recordar la importancia de la correcta gestión cuando se presente ante la entidad una petición anónima o sin información de contacto, tal como lo establece el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su numeral 4.3, el cual indica que si es claro el objeto de la solicitud, esta debe ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición, para estos casos será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.”
(Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”



Asimismo es necesario evidenciar la notificación por aviso en cartelera informativa en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas donde debe reposar toda la trazabilidad de la petición, tal como lo indica el Acuerdo 731 del 2018 del Concejo de Bogotá; *“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, también adoptarán los lineamientos de la Secretaría General que sean expedidos mediante documentos de política y establecerán metas, indicadores y presupuesto asociado.”*

Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co

Cordial saludo,

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 9ac04f53-81f6-4cf5-82d8-c91f4815d40f

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

