



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARIA MERCEDES MEDINA OROZCO

Directora de Gestión Corporativa y CID

CAJA DE VIVIENDA POPULAR - CVP

Carrera 13 # 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 ENERO DE 2023.

Respetado Doctora:

Teniendo en cuenta que con este informe estamos dando inicio a la vigencia 2023, en la evaluación a las respuestas de las peticiones ciudadanas, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio queremos agradecer el esfuerzo y el compromiso de su entidad frente a la gestión y trámite de las PQRS, sin embargo, aún tenemos temas por mejorar, por cuanto la Caja de la Vivienda Popular para la vigencia 2022 alcanzó el 85% de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y presentó peticiones vencidas, por esta razón los invitamos a que el 2023 sea un año en donde se logre el cumplimiento del índice de calidad de las respuestas al 100%, con el fin de prestar un excelente servicio a los ciudadanos que permita la garantía efectiva de sus derechos.

Con este propósito desde la Dirección continuaremos brindando todo el apoyo que ustedes requieran para alcanzar esta meta, en ese sentido, a continuación, nos permitimos relacionar los resultados de las evaluaciones del mes de enero de 2023 correspondiente a las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas, y la solicitud y/o seguimiento de los planes de mejora.

1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
26	4 (15%)	85%	85%

Página número 1 de 5

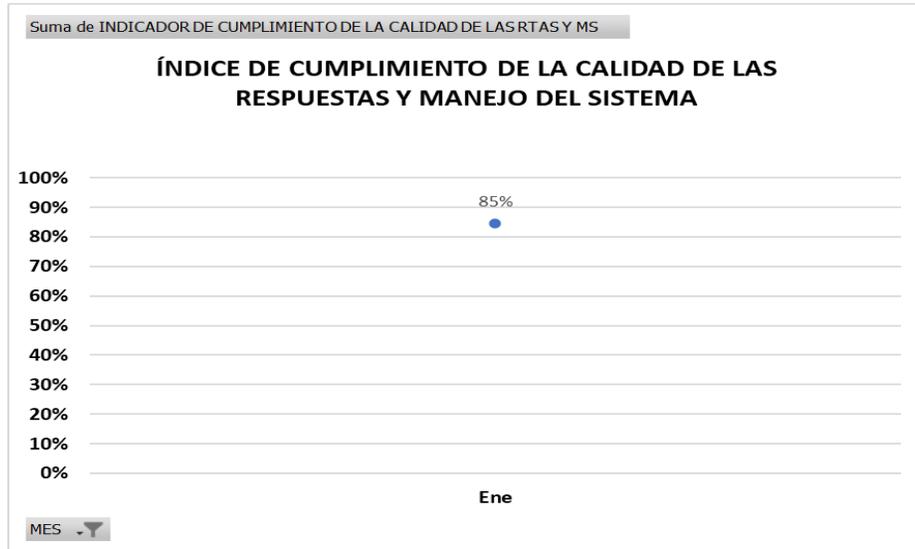
Documento Electrónico: 156d8dc6-1add-4195-bfc6-80570569da31

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
23	3	23	3	23	3	23	3	22	4
88%	12%	88%	12%	88%	12%	88%	12%	85%	15%

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 Entidad 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
4524712022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI	SI	SI	NO	Se registra la respuesta en el aplicativo de manera extemporánea, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida.
333512023	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple ningún criterio de calidad, debido a que el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas establece que la entidad que realice el registro en el sistema deberá garantizar que las peticiones que ingresan

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							mediante todos sus canales oficiales cuenten con la evidencia de la solicitud textual y sus anexos; con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción. Lo anterior en aras de conocer de manera completa la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma.
33612023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, como lo señala el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, cuando la autoridad constata que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes y no realizar cierre definitivo, dado lo anterior, se debe utilizar la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación.
43782023	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	Si se evidencia que la solicitud no es una petición ciudadana, se considera en la evaluación que no cumple con ninguno de los criterios de calidad, ya que estas no se deben registrar en el aplicativo de Gestión de Peticiones Ciudadanas, de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°. "Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015". Incluye: Comunicaciones entre entidades, Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente, Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, Ofertas para la prestación de servicios, Peticiones relativas a temas de contratación pública.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

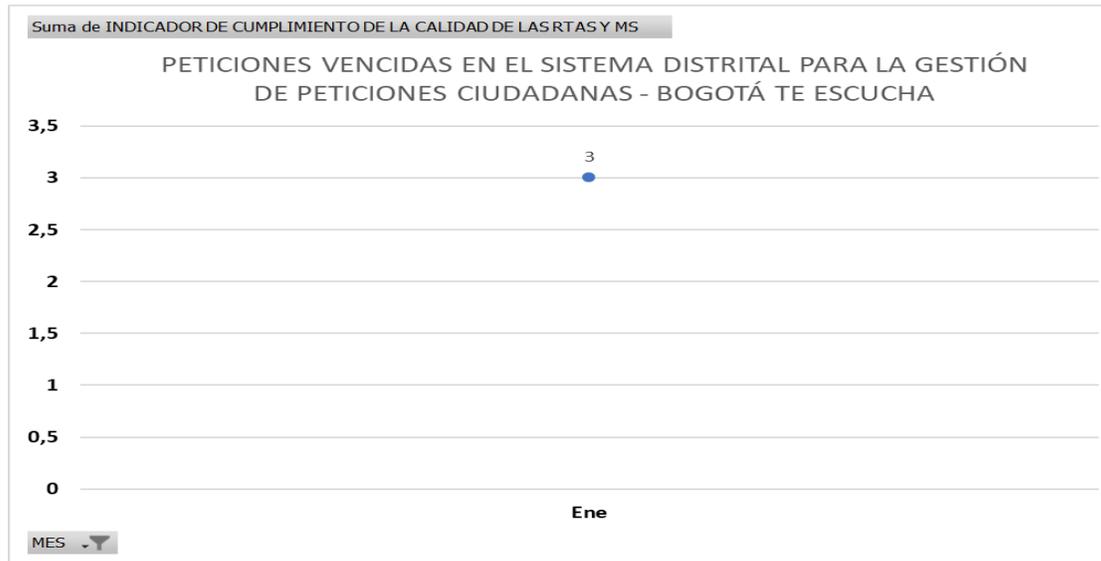
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
3	2022: 3	Entre 1 y 2 días de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó peticiones vencidas.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **0** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

¹ **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. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 85% de cumplimiento y un número de peticiones vencidas de 3 para el mes objeto de seguimiento, en este sentido, respetuosamente solicitamos construir un plan de mejora que sirva como herramienta para cumplir en un 100% los índices de calidad y así mismo se garantice tanto el cierre de las peticiones vencidas de vigencias anteriores como la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas.

De acuerdo con lo anterior, el plan de mejoramiento debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, el cual agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordial saludo,

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: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 156d8dc6-1add-4195-bfc6-80570569da31

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

