



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

**MARIA MERCEDES MEDINA OROZCO**

Directora de Gestión Corporativa y CID

**CAJA DE VIVIENDA POPULAR - CVP**

Carrera 13 # 54 - 13

Dirección Electrónica: [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)**BOGOTÁ, D.C.**

**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 FEBRERO DE 2023.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

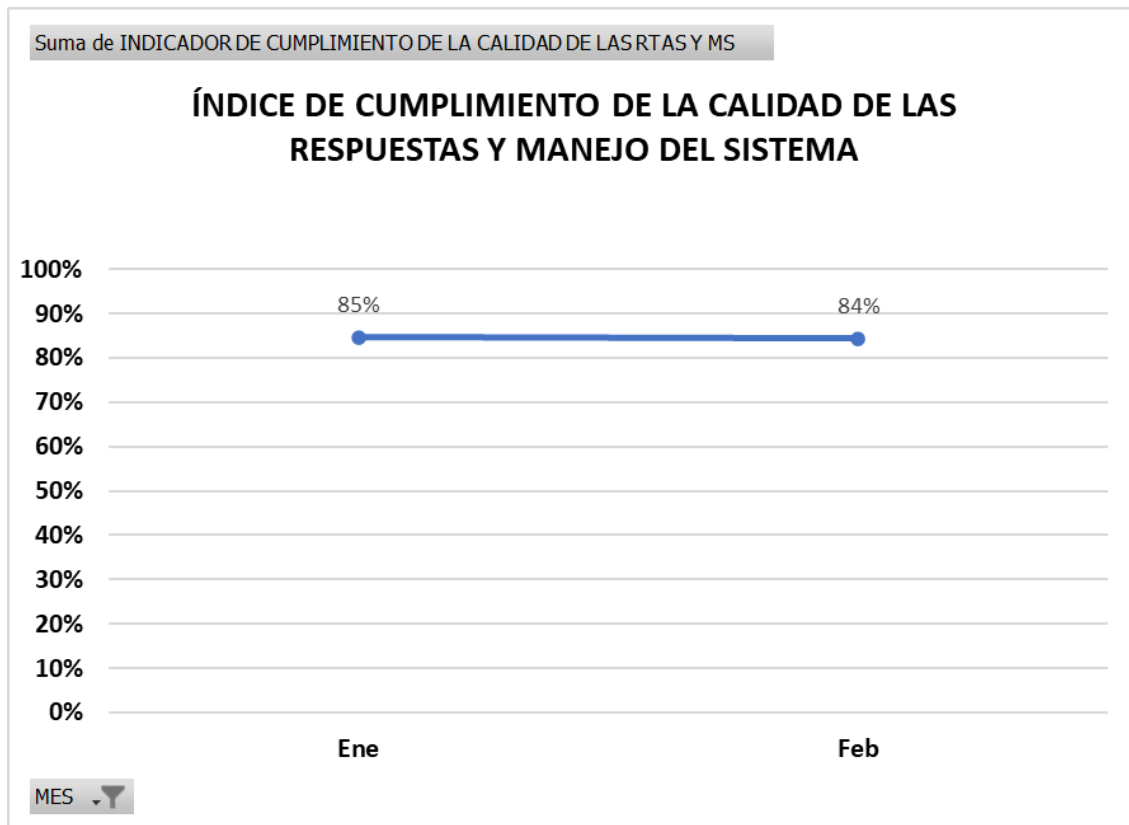
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan 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
32	5(16%)	84%	84%

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
27	5	27	5	27	5	27	5	27	5
84%	16%	84%	16%	84%	16%	84%	16%	84%	16%

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
288202023 250062023 220232023	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
105472023	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS						
251692023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.

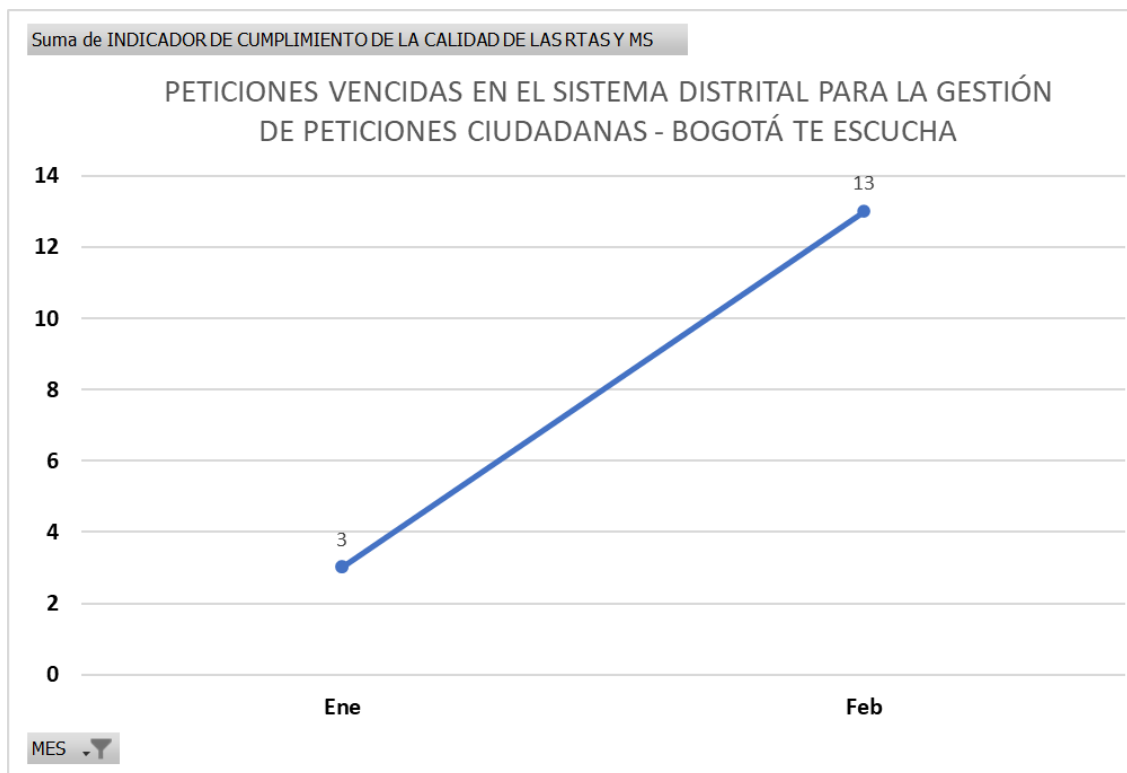
CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

## 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
13	2022: 13	Entre 1 y 10 días de vencimiento

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



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**<sup>1</sup>.

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.

<sup>1</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.”

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

Mediante correo electrónico de fecha 13 de marzo de 2023, recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad, en la cual se incluyen las siguientes actividades:

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final	Seguimiento	Enlace de la entidad
Preventiva	Participación de los usuarios funcionales de la Caja de la Vivienda Popular en las capacitaciones programadas por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la vigencia 2023	Participar de manera mensual desde el mes de abril en las capacitaciones programadas por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la vigencia 2023	13/04/2023	30/11/2023	Cuatrimestral	Robero Carlos Narváez Cortés

Agradecemos el interés por remitir acciones de mejora que permitan gestionar de manera ágil, eficiente y eficaz las peticiones ciudadanas con respuesta de fondo y de calidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizará el seguimiento pertinente mediante la evaluación mensual a la gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO