



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**CRISTINA SÁNCHEZ HERRERA**

Directora de Gestión Corporativa

**CAJA DE VIVIENDA POPULAR - CVP**

Carrera 13 # 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 JULIO DE 2023**

Respetada Doctora:

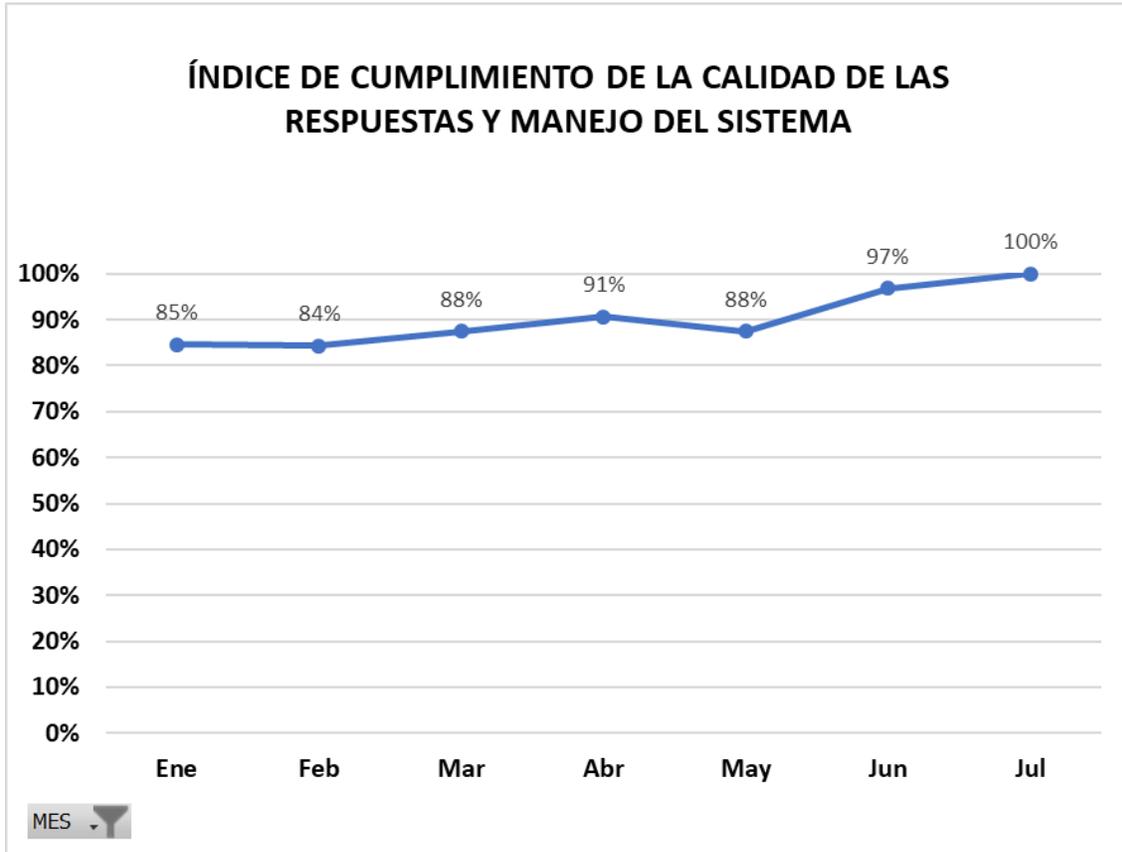
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
26	0 (0%)	100%	90%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

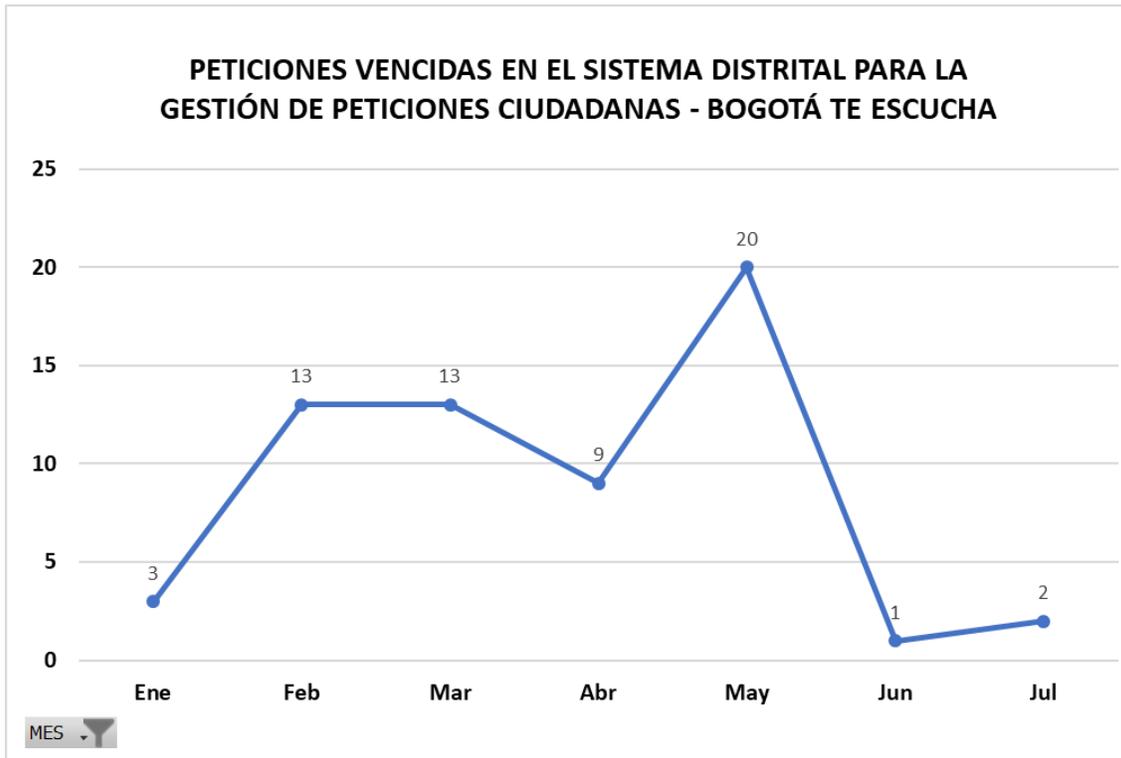
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
2	2023: 2	1 día

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 **dos (2)** 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**<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 presentó **una (1)** petición pendiente 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 con No. 2767662023.

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

Mediante correo electrónico de fecha 14 de junio de 2023, recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad, en la cual se incluyen las siguientes actividades:

<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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Seguimiento	Observaciones
Correctiva	Emitir un memorando a todos Directores(as), Subdirectores(a), Jefes de Oficina, Funcionarios y Contratistas de la Entidad, comunicando la obligación de responder las PQRS con los criterios Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del sistema.	Emitir y enviar un memorando a todos Directores(as), Subdirectores(a), Jefes de Oficina, Funcionarios y Contratistas de la Entidad, comunicando la obligación de responder las PQRS con los criterios Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del sistema.  Fecha Inicio: 1/07/2023 Fecha Final: 31/07/2023	Mensual	Amablemente solicitamos envío de la evidencia correspondiente del cumplimiento de la actividad realizada.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **100%** de cumplimiento y un número de peticiones vencidas de **2** para el mes objeto de seguimiento, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de manera respetuosa los invitamos a revisar las acciones preventivas y correctivas que permita garantizar la oportuna gestión de las peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha.

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 la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

**EDGAR HENRY PACHECO VARGAS**  
**DIRECCION DISTRIAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: CAJA DE VIVIENDA POPULAR - CVP - DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA - soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR