



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

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 2023

Respetada Doctora:

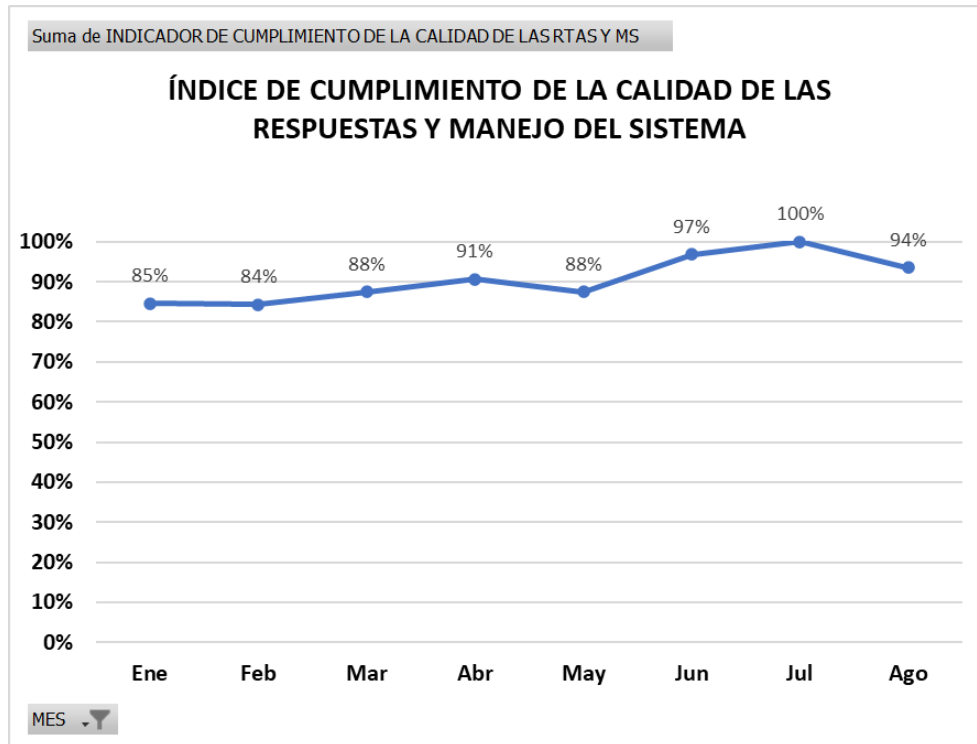
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
31	2 (6%)	94%	91%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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 deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3456372023	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que es una solicitud interna de la entidad que no se debe registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía, como se establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3322872023	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.

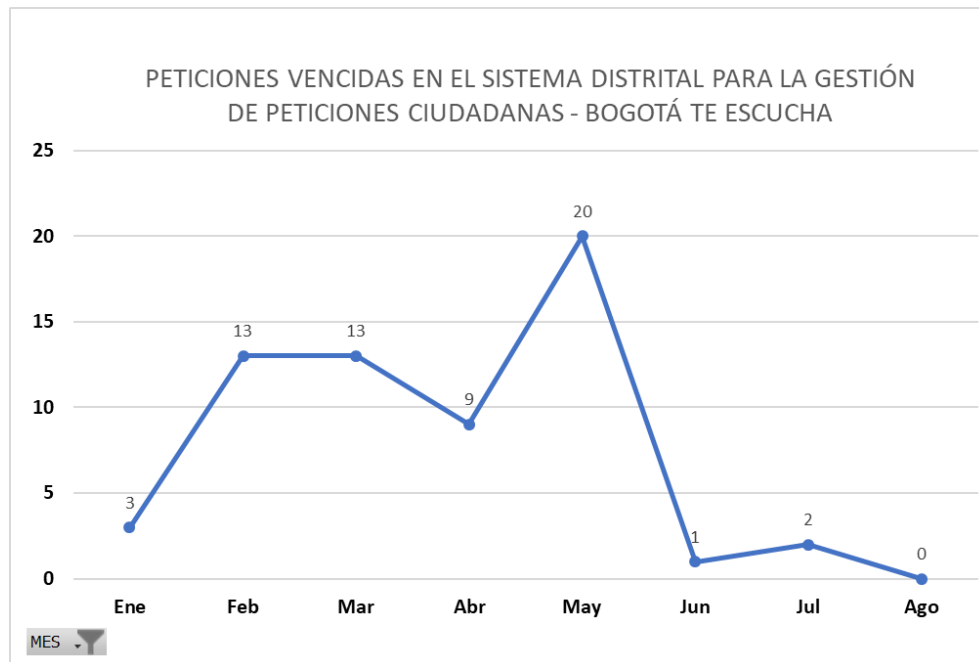
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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

No Peticiones Vencidas	Año Asignación	Días de vencimiento en el Sistema
0	-	-

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 **0** peticiones vencidas.



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

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 **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.

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:

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 PQRSD 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 PQRSD con los criterios Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del sistema. Fecha Inicio: 1/07/2023 Fecha Final: 31/07/2023	Mensual	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, 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 **94%** de cumplimiento y **0** peticiones vencidas 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 cumplir en un 100% en el índice de calidad y así mismo 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,

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: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 4 de 4

Documento Electrónico: 2a074723-7f29-4968-910e-1a2430ae51db

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