



MEMORANDO

Bogotá, D.C. 26-05-2025

PARA: DIRECTORES (AS), SUBDIRECTORES (AS), JEFES DE OFICINA, JEFES DE OFICINA ASESORA, PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATISTAS.

ASUNTO: CRITERIOS PARA EMITIR RESPUESTAS A LAS PQRS

Atentamente les recuerdo el deber de registrar las respuestas a las PQRS en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha y en el Sistema de correspondencia ORFEO, con criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y un óptimo manejo del sistema, los cuales se definen así:

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento del ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable respetuoso que se brinda a los ciudadanos con la respuesta a su PQRS.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y según el tipo de solicitud es la siguiente:

- Los derechos de petición de interés general o particular, las quejas, los reclamos, las sugerencias y las denuncias por actos de corrupción, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos (Solicitud de Copia) y de información (Solicitud de Acceso a Información Pública) deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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 o contratistas que operan la plataforma dentro de la Entidad.

La Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra en total disposición de realizar el acompañamiento funcional que requieran las dependencias de la



**MEMORANDO**

Entidad sobre el manejo adecuado de los sistemas de información, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones, brindando un servicio de calidad a la ciudadanía.

Se requiere atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular.

Cordialmente,

**MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO****Directora de Gestión Corporativa**

mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co

Fecha de radicación: 26-05-2025

Proyectó: TULY MARTHA MORON BARROS - DIR. GESTIÓN CORPORATIVA
Revisó: ADRIANA PATRICIA LAMPREA MUÑOZ - DIR. GESTIÓN CORPORATIVA 

