

**INFORME SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2017**
(01 de enero a 30 de junio de 2017)

CONTROL INTERNO

**Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)
Informes presentados por la Subdirección Administrativa**

Julio de 2017

Introducción

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia, eficiencia y celeridad de las actuaciones administrativas y atención al ciudadano, Control Interno presenta a continuación el informe correspondiente al seguimiento y evaluación al tratamiento de peticiones elevadas por la ciudadanía ante la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2017, mediante el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, herramienta virtual que permite la interposición de quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto que las entidades de la administración distrital, como la Caja de la Vivienda Popular, según sea el caso, emitan una respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa.

El seguimiento y la evaluación sobre el tratamiento dispensado a las peticiones se llevó a cabo con base en los reportes generados por los Sistemas de Información SDQS, así como de las recibidas a través del módulo CORDIS, que permite el registro de la correspondencia externa e interna de la entidad y su consulta en el momento en que se requiere.

Objetivo

Efectuar seguimiento y evaluación al trámite surtido por las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que hayan elevado, ante la Caja de la Vivienda Popular, la ciudadanía y demás partes interesadas, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS” y el CORDIS, con el fin de determinar el oportuno cumplimiento en las respuestas y formular, ante la alta dirección y los responsables de los procesos, las recomendaciones que sean necesarias y conducentes al mejoramiento continuo de la entidad.

Alcance

El volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información, solicitudes de copias, consultas y felicitaciones elevadas por la ciudadanía ante la Caja de la Vivienda Popular, durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2017.

Antecedente Normativo

- Constitución Política, artículo 23:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

- Ley 87 de 1993, artículo 12, ordinal i)::

“Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes:

(...)

Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- Ley 1474 de 2011, artículo 76: *“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver*

las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”

- Ley 1755 de 2015.

“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

- Decreto Distrital 371 de 2010, artículo 3, numeral 3.

“De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

(...)

El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”

Resultados del seguimiento y la evaluación

Definiciones (Documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción)

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Ver veeduría Distrital. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá, diciembre de 2010.)

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud (Ver veeduría Distrital. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá, diciembre de 2010).

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.*

Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético-profesional.

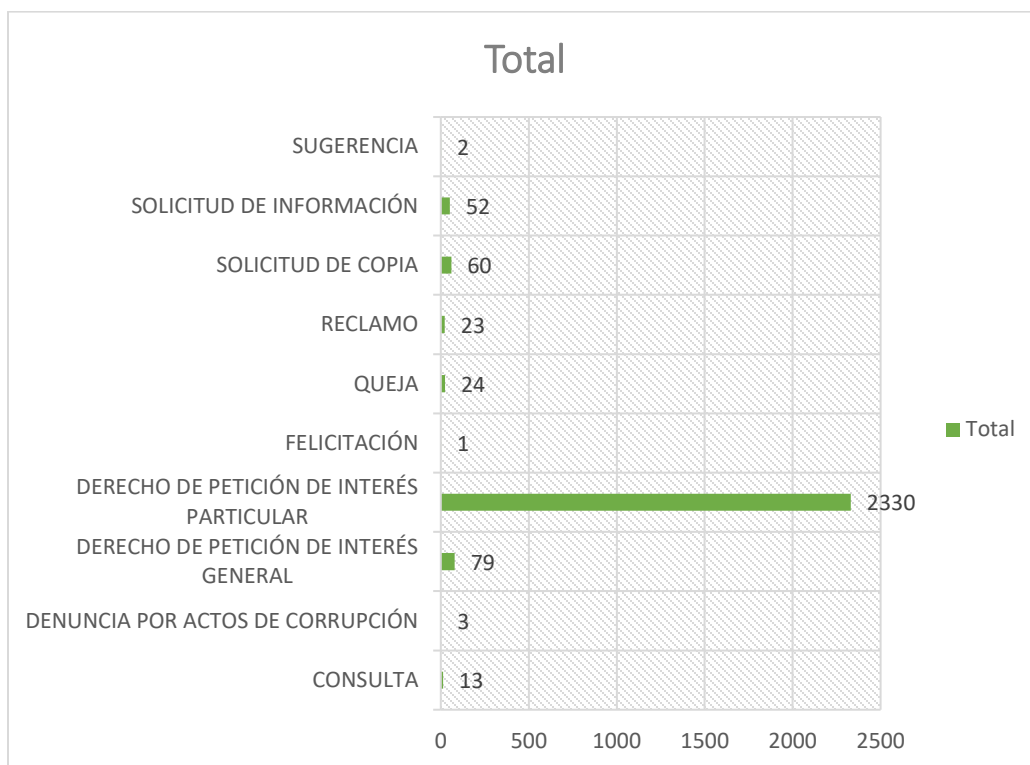
Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

1. Análisis a partir de la tipología

Se presenta el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias atendidas durante el primer semestre de 2017 en la Caja de Vivienda Popular, y las radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2017, se recibieron dos mil quinientas noventa y siete (2.597) peticiones distribuidas en la siguiente clasificación: derechos de petición de interés particular, derechos de petición de interés general, solicitudes de copia, solicitudes de información, quejas, reclamos, consultas, denuncia por actos de corrupción, sugerencias y felicitaciones direccionados a los diferentes procesos de la entidad tal y como se aprecia en los siguientes gráficos.

Gráfica 1.



Fuente: Subdirección Administrativa

Tabla 1.

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derechos de petición en interés particular	2.330	90,07%
Derechos de petición en interés general	79	3,05%
Solicitudes de copia	60	2,32%
Solicitudes de información	52	2,01%
Quejas	24	0,93%
Reclamos	23	0,89%
Consultas	13	0,50%
Denuncias por actos de corrupción	3	0,12%
Sugerencias	2	0,08%
Felicitaciones	1	0,04%
Total	2.587	100,00%

Fuente: Subdirección Administrativa

Canales de atención. (Documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción).

Decreto 103 de 2015. Artículo 16 "Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes".

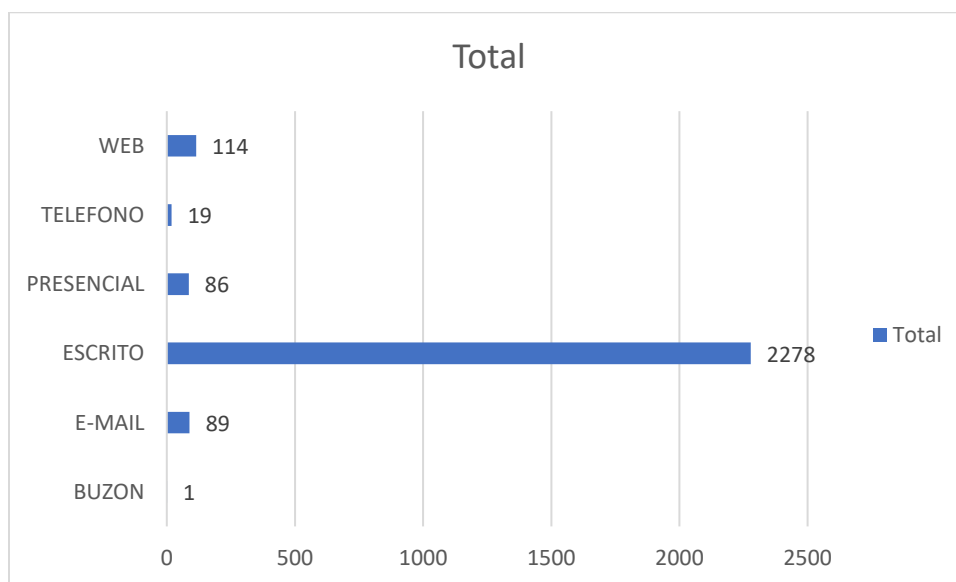
- a) **Personalmente**, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
- b) **Vía telefónica** al número destinado para la atención de la solicitud.
- c) **Correo físico o postal** en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
- d) **Correo electrónico institucional** destinado para el recibo de la solicitud.
- e) **Formulario electrónico** establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

2. Análisis a partir de los canales de atención

La Caja de la Vivienda Popular dispone de diferentes canales de atención (buzón, email, escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales), para que la ciudadanía pueda presentar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

De conformidad con la información registrada en el SDQS, durante el primer semestre de 2017 el medio más utilizado por la ciudadanía fue el escrito, con un porcentaje del 88.1% (2.278), seguido del canal web con el 4,4% (114), en tercer lugar, solicitudes recibidas a través de e-mail con un porcentaje del 3,4% (89), canal presencial 3.3% (86), y finalmente vía telefónica con 0,73% (19) y vía buzón con el 0.04% (1) del total de los requerimientos recibidos durante este periodo 2017.

Gráfica 2.



Fuente: Subdirección Administrativa

Tabla 2.

CANALES DE INTERACCIÓN POR TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO PQRS	PORCENTAJE
ESCRITO	2278	88.1%
consulta	2	
derecho de petición de interés general	47	
derecho de petición de interés particular	2136	
felicitación	1	
queja	9	
reclamo	5	
solicitud de copia	55	
solicitud de información	23	
WEB	114	4.4%
consulta	11	
denuncia por actos de corrupción	1	
derecho de petición de interés general	27	
derecho de petición de interés particular	39	
queja	5	
reclamo	10	
solicitud de información	19	
sugerencia	2	
E-MAIL	89	3.4%
denuncia por actos de corrupción	1	
derecho de petición de interés general	2	
derecho de petición de interés particular	70	
queja	5	
reclamo	2	
solicitud de copia	1	
solicitud de información	8	
PRESENCIAL	86	3.3%
derecho de petición de interés general	1	
derecho de petición de interés particular	75	
queja	4	
solicitud de copia	4	
solicitud de información	2	
TELEFONO	19	0.73%
denuncia por actos de corrupción	1	
derecho de petición de interés general	2	
derecho de petición de interés particular	9	
queja	1	
reclamo	6	
BUZON	1	0.04%
derecho de petición de interés particular	1	
TOTAL, GENERAL	2587	100%

3. Análisis a partir de la fuente

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) es una herramienta virtual del orden Distrital que permite a la ciudadanía en general registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, consultas, solicitudes de copias o denunciar actos de corrupción, así como consultar las peticiones registradas ingresando el número de la misma. El acceso al SDQS de la Caja de Vivienda Popular se hace a través de la página web <http://www.cajaviviendapopular.gov.co/>

4. Análisis por temas de mayor interés

Los temas más consultados a través de las PQRS recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante el primer semestre de 2017 fueron los relacionados con el programa de reasentamientos humanos con 791 solicitudes y la titulación predial en los estratos 1 y 2 con 674 solicitudes de acuerdo como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 3

SUBTEMA	TOTAL	%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	791	36%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	674	31%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	447	20%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	173	8%
TRAMITES FINANCIEROS	120	5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	2.205	85%
OTROS SUBTEMAS	382	15%
TOTAL, GENERAL	2587	100%

Fuente: Subdirección Administrativa

Dentro de los otros subtemas, 382 solicitudes, se destacan supervisión técnica a la ejecución de las obras en la modalidad de hábitat (67), obras de intervención en mejoras de barrios (66), disponibilidad del servicio (66) y asistencia técnica para mejoras de vivienda (50).

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones Términos (Documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción)

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

5. Análisis desde la oportunidad de la respuesta

Durante el periodo evaluado se presentaron dos mil quinientos ochenta y siete (2.587) requerimientos, equivalentes al 100% del total de solicitudes que fueron atendidas a tiempo; de este

total, 20 representando un 0.77% no eran competencia de la Caja de la Vivienda Popular por lo cual se les dio traslado oportunamente.

Estos requerimientos fueron registrados por fecha y se les asignó su consecutivo (número de radicado) correspondiente, de manera tal que el ciudadano pueda consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; y realizar la trazabilidad de la misma por parte de la entidad para dar oportuna respuesta.

De acuerdo al reporte del SDQS las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la entidad se están respondiendo oportunamente, como se observa en la siguiente tabla, la cual muestra un promedio de días durante el periodo evaluado (enero a junio de 2017).

Tabla 4

DEPENDENCIA	Consulta	Denuncias por Actos de Corrupción	Derecho de Petición de Int. General	Derecho de Petición de Int. Particular	Queja
Dirección Gestión Corporativa y CID		12		21	
Dirección de Mejoramiento de Barrios				12	
Dirección de Mejoramiento de Vivienda			25.3	21.4	
Dirección de Reasentamientos Humanos			13.5	11.04	
Dirección de Urbanizaciones y Titulación			7	14.36	
Oficina de Servicio al Ciudadano				1	11

DEPENDENCIA	Reclamo	Solicitud de Copia	Solicitud de Información	Sugerencia	Total, General
Dirección Gestión Corporativa y CID	23	26	33		22.7
Dirección de Mejoramiento de Barrios					12
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	9			36	21.8
Dirección de Reasentamientos Humanos				11	11.1
Dirección de Urbanizaciones y Titulación		16			14.2
Oficina de Servicio al Ciudadano					1.8

Fuente: Subdirección Administrativa

Traslados por no Competencia

Entidad	Cuenta de Numero petición
CODENSA	1
POLICIA METROPOLITANA	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	1
SECRETARIA DE HACIENDA	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2

SECRETARIA DEL HABITAT	5
SECRETARIA GENERAL	5
SUBRED NORTE (NUEVA)	1
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1
(en blanco)	2
Total, general	20

Fuente: Subdirección Administrativa

Tal como se observa en la tabla anterior del total de peticiones recibidas en la entidad 20 fueron trasladadas a otras entidades, las demás se asumieron por competencia de la entidad.

Conclusiones

1. Durante el primer semestre de 2017, la Caja de la Vivienda Popular recibió a través de los diferentes canales de atención y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS un total de dos mil quinientos ochenta y siete (2.587) requerimientos de los cuales veinte (20) no se encontraban relacionados con su misionalidad y transversalidad. De este total, fueron atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 dos mil quinientas sesenta y siete (2.567) peticiones. Las restantes veinte (20) fueron remitidas por competencia a otras entidades.

2. En la elaboración del presente informe, se verificó que el enlace en la página web de la Caja de Vivienda Popular www.cajaviviendapopular.gov.co se encuentra funcionando y habilitado para la presentación de peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción, dando cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

3. De acuerdo con el reporte emitido a través del SDQS, durante el primer semestre de 2017 el medio más utilizado por la ciudadanía fue el escrito con dos mil doscientas setenta y ocho (2.278) solicitudes, equivalentes al ochenta y ocho punto uno por ciento (88.1%); seguido del canal web con ciento catorce (114) peticiones representando un cuatro punto cuatro por ciento (4.4%), en tercer lugar vía e-mail con ochenta y nueve (89) solicitudes para un tres punto cuatro por ciento (3.4%); el canal presencial con ochenta y seis (86) solicitudes para un tres punto tres por ciento (3.3%) y finalmente los canales telefónico con diecinueve (19) solicitudes equivalentes a un cero punto setenta y tres por ciento (0.73%) y buzón con una (1) solicitud representando un cero punto cero cuatro por ciento (0.04%) para un total del ciento por ciento (100%) de los requerimientos.

4. La entidad cuenta con un canal telefónico PBX 349 45 20, a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde un teléfono fijo o celular para presentar sus PQRS.

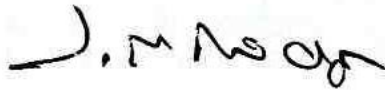
5. El equipo operativo de la oficina de Servicio al Ciudadano realiza periódicamente (semanalmente) seguimiento y control a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos a través del aplicativo de alarmas tempranas donde se le informa al director de cada dependencia las PQRS próximas a vencerse.

6. El equipo operativo de la oficina de Servicio al Ciudadano realiza periódicamente (2 veces al mes) mesas de trabajo en las cuales se socializan las peticiones pendientes y se realizan los planes de mejora, con el fin de coordinar acciones encaminadas a la pronta atención de las peticiones pendientes de respuesta.
7. La entidad cuenta con un área física (oficina de Servicio al Ciudadano) ubicada en el primer piso de la carrera 13 No. 54 - 13, donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, además de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción.

Oportunidades de Mejora

Las siguientes recomendaciones tienen como objetivo el mejoramiento en la atención y el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que la ciudadanía presenta ante la Caja de la Vivienda Popular.

- Dar trámite a las respuestas de manera objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y que se encuentren disponibles en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida, que sean claras y en lo posible, de fácil comprensión (Consultar la Guía de Lenguaje Claro del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, www.dnp.gov.co), que sean oportunas respetando los términos dados para el derecho de petición.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida (Decreto 1081 de 2015. Artículo 2.1.1.3.14)
- De acuerdo a los criterios de calidez, efectividad, calidad, confiabilidad y respeto se recomienda realizar un análisis a los requerimientos de la ciudadanía, de conformidad con las características o atributos del servicio definidos en el "Manual de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría General, código 2212100-MA-007, versión 3" con el fin de evaluar las respuestas emitidas por la entidad y generar las acciones de mejora correspondientes, así mismo incluir el mencionado análisis en este informe.
- Solicitar a la Subdirección de Calidad del Servicio de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., el ajuste de la herramienta en lo relacionado con la asignación de las PQRS, en el ítem dependencia, toda vez que en un porcentaje alto los requerimientos quedan reflejados en Servicio al Ciudadano, cuando los mismos corresponden a diferentes procesos de la entidad.
- Tener en cuenta las observaciones y recomendaciones que la Defensora del Ciudadano señala en sus diferentes informes.



Juan Manuel Rodríguez Parra
Asesor de Control Interno
jrodriguezp@cajaviviendapopular.gov.co