

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE
CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE
DE LA VIGENCIA 2019 DE LA CAJA VIVIENDA POPULAR**

PERIODO: 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2019

CONTROL INTERNO

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID



04 de Septiembre de 2019

CONTENIDO

1. Objetivo.....	5
2. Alcance	5
3. Marco legal	7
4. Metodología.....	7
5. Desarrollo del informe.....	8
5.1 De acuerdo con la información reportada por la Dirección de Gestión Corporativa y Cid mediante memorando 2019IE10810 del 10 julio de 2019, se desarrolló el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece: “..., 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”:	8
5.1.1 Verificación de los informes de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas por semestre, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.....	8
5.1.2 Reporte de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad por semestre generado de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha y CORDIS.....	10
5.1.3 Verificación de la entrega y publicación de los informes de gestión elaborados por la Dirección de Gestión Corporativa y CID.	11
5.1.4 Verificación de la existencia de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan ante la Caja de la Vivienda Popular, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, acto administrativo de la creación y funciones asignadas.....	11
5.1.5 Verificación de la existencia en la página web principal de la Entidad del link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso a los ciudadanos.	12
5.1.6 Eventos de indisponibilidad en el enlace de PQRSD de la página WEB de la Caja de la Vivienda Popular.....	13
5.1.7 Verificación de la existencia de un espacio en la página web principal de la Entidad para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.	13
5.1.8 Número de quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2019.....	13

5.1.9 Evidencia del cumplimiento del literal b), c) d) y e) del numeral 1 “Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y soluciones –SDQS” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.....	14
5.1.10 Evidencia del cumplimiento del numeral 2 “Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	15
5.1.11 Número de sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se presta el servicio público en la entidad durante la vigencia 2019.	16
5.1.12 Número de felicitaciones realizadas por los ciudadanos relacionadas con la prestación de los servicios de la CVP.....	16
5.2 Seguimiento al cumplimiento del artículo 3º del Decreto 371 de 2010.	17
5.2.1 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el primer semestre de la vigencia 2019, los servicios prestados en la CVP a través del proceso de Servicio al Ciudadano fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.	17
5.2.2 Verificación de actividades y gestiones desarrolladas durante la vigencia 2018 por la Dirección de Gestión Corporativa y CID para lograr la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.....	18
5.2.3 Direcciones de los puntos de atención al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular, horarios de prestación del servicio y actos administrativos mediante los cuales se establecieron estos horarios de atención.....	19
5.2.4 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que ejercieron sus funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2019.	19
5.2.5 Capacitaciones, talleres, charlas, seminarios, socializaciones, entre otros, brindados a los funcionarios y/o contratistas en temas relacionados con la atención a los ciudadanos con calidez y amabilidad, plazos de respuesta, lineamientos sobre el suministro de respuestas de fondo, lineamientos sobre atención al ciudadano.....	20
5.2.6 Verificación de la existencia al interior de la entidad del Defensor Ciudadano.	21
5.2.7 Verificación del reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.....	22
5.2.8 Verificación de la existencia de la Carta de Trato Digno a los Usuarios.	23
5.2.9 Informes estadísticos mensuales de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibió la CVP durante el primer semestre de la vigencia 2019 por los diferentes canales en el sistema distrital de quejas y soluciones.....	23
5.2.10 Verificación aleatoria de oportunidad y respuestas de fondo de las PQRS 	25

5.2.11 Verificación de la interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.....	25
5.2.12 Verificación de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la CVP durante el primer semestre de la vigencia 2019 y los mecanismos empleados para informar a la ciudadanía y a la población objetivo la forma de acceso y ubicación de los puntos y canales de atención.....	26
5.2.13 Verificación de los controles establecidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CDI para asegurar que las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información se entreguen de fondo y en los plazos establecidos por norma.	28
5.2.14 Responsables de participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y las actividades realizadas.....	28
5.2.15 Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el primer semestre de la vigencia 2019 por la Caja de la Vivienda Popular.....	28
5.2.16 Verificación de la cantidad y fechas de las reuniones que se llevaron a cabo durante el primer semestre de la vigencia 2019 lideradas por la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre el tema de atención al ciudadano.	29
5.2.17 Evidencia del cumplimiento de los requisitos del numeral 2 del anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 emitida por el “Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.	30
5.2.18 Evidencia del cumplimiento del artículo 7º “Deberes de las autoridades en la atención al público” de la Ley 1437 de 2011 emitida por el Congreso de la República.	32

1. Objetivo

La Asesoría de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, establecido en el Decreto 648 de 2017 y teniendo en cuenta los lineamientos fijados en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula *“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”*, realizó seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019; De la misma manera se verificó el cumplimiento de lo requerido en el artículo 3º del Decreto 371 de 2010, ... *“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”*.

2. Alcance

El presente informe de seguimiento y evaluación se realizó para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019, con el fin de verificar los siguientes aspectos del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula *“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”*:

- Realización de los Informes de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.
- Reportes de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad por semestre generado de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el Sistema aplicativo CORDIS.
- Evidencia de la entrega y publicación de los informes de gestión elaborados por la Dirección de Gestión Corporativa y CID de acuerdo con las normas legales vigentes para el año 2019.
- Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad y el acto administrativo de creación de dicha dependencia, así como las funciones asignadas.
- Ubicación en la página web de la entidad del enlace de quejas, sugerencias y reclamos.
- Fechas y horas en las cuales la página web de la entidad y/o el enlace de quejas, sugerencias y reclamos presentó indisponibilidad durante el primer semestre de la vigencia 2019 y las acciones desarrolladas para restablecer el servicio.
- Lugar donde se encuentra en la página web de la entidad el enlace o espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.
- Remitir evidencia del cumplimiento del literal b), c) d) y e) del numeral 1 “Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Remitir evidencia del cumplimiento del numeral 2 “Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Número de quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2019 indicando la fecha de recepción, el trámite dado a cada una y la fecha de respuesta al ciudadano.

- Número de sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se presta el servicio público en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2019, indicando la fecha de recepción, el trámite dado a cada una, la fecha de respuesta al ciudadano y si cada una de las sugerencias realizadas fue atendida o no y la justificación por la cual no se acogió dicha sugerencia.

Se verificaron los siguientes aspectos de lo requerido en el artículo 3º del Decreto 371 de 2010:

- Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que indican que los servicios prestados en la CVP a través del proceso de Servicio al Ciudadano fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.
- Documentos que evidencien las actividades y gestiones desarrolladas por la Dirección de Gestión Corporativa y CID para lograr la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.
- Direcciones de los puntos de atención al ciudadano con los que contó la CVP durante el primer semestre de la vigencia 2019, los horarios en los cuales se prestó el servicio y los actos administrativos mediante los cuales se establecieron estos horarios de atención.
- Relación de los funcionarios y/o contratistas que ejercieron sus funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano,
- Capacitaciones, talleres, charlas, seminarios, socializaciones, entre otros, que fueron dadas a los funcionarios y/o contratistas en temas relacionados con la atención a los ciudadanos con calidez y amabilidad, plazos de respuesta, lineamientos sobre el suministro de respuestas de fondo, lineamientos sobre atención al ciudadano.
- Acto administrativo mediante el cual se designó al Defensor del Ciudadano, informes suscritos y presentados por el defensor del ciudadano y relación de las actividades desarrolladas por éste durante la pasada vigencia.
- Reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.
- Informes estadísticos mensuales de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibió la CVP durante el primer semestre de la vigencia 2019 por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la evidencia de la entrega de estos informes a cada destinatario.
- Mecanismos diseñados, implementados y a los cuales se les dio continuidad durante el primer semestre de la vigencia 2019, encaminados a lograr una interacción efectiva entre los funcionarios y contratistas responsables e involucrados en el proceso de servicio al ciudadano, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos del proceso.
- Evidencia de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la CVP durante el primer semestre de la vigencia 2019, y de los mecanismos mediante los cuales fue informada la ciudadanía y población objetivo sobre la forma de acceso y ubicación de los puntos y canales de atención.
- Controles establecidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CID con el fin de asegurar que las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información se entreguen de fondo y en los plazos establecidos por norma.
- Responsables de participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital durante el primer semestre de la vigencia 2019 y actividades realizadas por éste.
- Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital que fueron acogidas durante el primer semestre de la vigencia 2019 por la entidad y justificar aquellas que no fueron acogidas.

- Reuniones que se llevaron a cabo durante el primer semestre de la vigencia 2019 lideradas por la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre el tema de atención al ciudadano.
- Evidencia del cumplimiento del artículo 7º “Deberes de las autoridades en la atención al público” de la Ley 1437 de 2011 emitida por el Congreso de la República.
- Existencia de la Carta de Trato Digno al Ciudadano

3. Marco legal

- Art. 76 Ley 1474 de 2011: “(...) *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. (...)*”.
- Art. 7º Ley 1437 de 2011. “*Deberes de las autoridades en la atención al 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*”.
- Art. 3 Decreto 371 de 2010: “*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 (...)*”.
- Decreto 2641 de 2012. “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley de 1474 2011*”.
- Decreto 197 de 2014 “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 “*Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*”, Anexo 2 – Numeral 2.
- Directiva 015 de 2015: “*Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción*”.
- Circular 6 de 2015 de la Veeduría Distrital “*Seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010, Artículo 3, numeral 7*”.

4. Metodología

El presente informe se desarrolló teniendo en cuenta el alcance definido en el ítem No 2 del presente informe.

Se realizó la verificación de la información remitida por la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario mediante memorando 2019IE10810 del 10 julio de 2019, con el fin de validar el cumplimiento del marco normativo descrito en el numeral 3 del presente informe.

Se efectuó el análisis del comportamiento de las PQRSD por tipología, canal y dependencia.

Se realizó la selección aleatoria de veinte (20) PQRSD con el objetivo de verificar la oportunidad y las respuestas de fondo.

5. Desarrollo del informe

5.1 De acuerdo con la información reportada por la Dirección de Gestión Corporativa y Cid mediante memorando 2019IE10810 del 10 julio de 2019, se desarrolló el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece: "... 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":

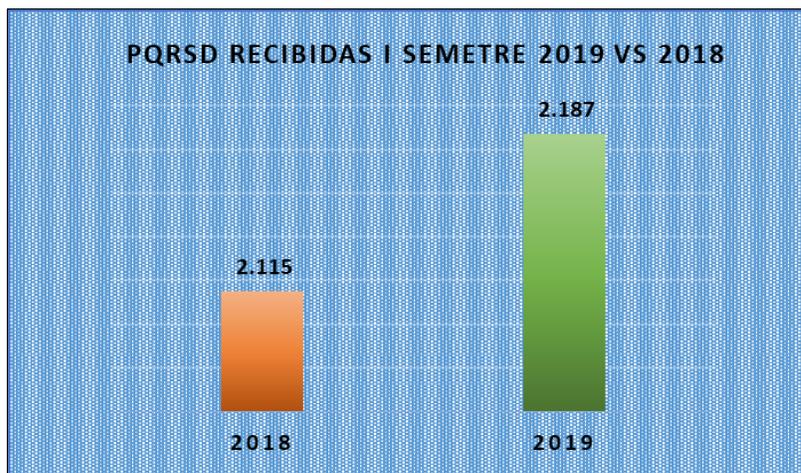
5.1.1 Verificación de los informes de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas por semestre, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.

Se observó que la Dirección de Gestión Corporativa y CID elaboró los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD para el primer semestre de la vigencia 2019 y fueron publicados en la página oficial de la Entidad en la ruta: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/Informes/informe-pqrs-2019>.

El contenido de dichos informes es el siguiente:

- Objeto y alcance
- Metodología
- Gestión de las PQRS recibidas: número de PQRSD recibidas y solucionadas, canales de interacción, tipologías, subtemas más reiterados, número de PQRSD trasladados por no competencia, subtemas Veedurías Ciudadanas, participación por Localidad, participación por estrato socio. -económico, tipo de requiriente y calidad del requiriente.
- Oportunidad de respuesta a las PQRSD
- Conclusiones.

Una vez consolidada la información semestral, se obtuvo que en total la Entidad recibió 2.187 PQRSD; realizada la comparación frente al primer semestre de la vigencia 2018, se observa un leve incremento del 3% o 72 PQRSD recibidas (en el primer semestre de la vigencia 2018 se recibieron 2.115 PQRSD).



Fuente: informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD
Dirección de Gestión Corporativa y CID.

PQRSD recibidas por Tipología

Realizado el análisis por tipología se pudo evidenciar que el 78% de las PQRSD se concentraron en los derechos de petición de intereses particular con 1.702.

A continuación, se presenta el detalle:



Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

Comparado con el primer semestre de la vigencia 2018, se observa que la constante es la concentración de los derechos de petición de interés particular. En el periodo anterior se radicaron 1.876 PQRSD que representaron el 89% del total de las PQRSD recibidas.

PQRSD recibidas por Canal

Realizada la verificación, se observa que el canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue el canal escrito con 1.964 correspondiente al 90% del total del total recibido.

A continuación, se muestra gráficamente las PQRSD recibidas por tipo de canal:

CONSOLIDADO POR CANALES - I SEMESTRE 2019

				
Escrito	Web	Email	Presencial	Telefónico
1.964	88	83	48	4

Con respecto al primer semestre de la vigencia 2018, persiste la tendencia de los ciudadanos en presentar las PQRSD por el canal escrito; en dicho periodo se radicaron 1.897 que correspondían al 90% del total recibido.

PQRSD recibidas por Dependencia:

Las dependencias que recibieron el mayor número de PQRSD, durante el período evaluado fueron la Dirección de Reasentamientos Humanos con 705 que corresponden al 32% del total de las PQRSD, Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 613 que corresponden al 28% y la Dirección de urbanizaciones y titulación con 590 que corresponden al 27%; estas tres dependencias misionales concentran el 87% de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2019.

A continuación, se relacionan las PQRSD recibidas por Dependencia:

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - I SEMESTRE VIGENCIA 2019							
DEPENDENCIA/ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PQRSD I SEMESTRE 2019
Dirección de Reasentamientos Humanos	115	165	150	146	18	111	705
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	55	42	44	61	374	37	613
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	119	144	116	114	12	85	590
Dirección de Mejoramiento de Barrios	18	18	18	25	4	10	93
Subdirección Financiera	24	6	9	11	0	8	58
Servicio a la ciudadanía	8	16	11	13	0	2	50
Dirección de Gestión Corporativa y CID	4	2	12	3	1	1	23
Sub dirección administrativa	7	5	3	2	1	2	20
Dirección jurídica	2	5	6	2	0	0	15
Dirección General	3	2	3	0	0	0	8
Oficina Asesora de Planeación	0	0	2	0	0	2	4
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	1	0	1	0	1	3
Oficina Asesora de Control Interno	0	0	1	2	0	0	3
Oficina TIC	0	0	1	1	0	0	2
TOTAL	355	406	376	381	410	259	2187

Fuente: informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID.

5.1.2 Reporte de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad por semestre generado de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha y CORDIS.

Se evidenció la base de datos de las PQRSD que la Entidad recibió durante el primer semestre de la vigencia 2019; dicha base de datos fue generada por el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos –

Bogotá Te Escucha y cuenta con el registro cronológico de las PQRSD, la fecha de ingreso, el número petición SDQS, número de radicado de entrada, fecha de radicado de respuesta, número de radicado de salida, dependencia, canal, asunto, nombre del petionario y tipo de petición.

Verificada la información, se observó coherencia con lo reportado en los informes de gestión mensuales elaborados por la Dirección de Gestión corporativa y CID para el primer semestre de 2019 en el cual se recibieron 2.187 PQRSD.

5.1.3 Verificación de la entrega y publicación de los informes de gestión elaborados por la Dirección de Gestión Corporativa y CID.

Se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2019, el Defensor del Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular emitió los informes mensuales de gestión a las PQRSD; dichos informes contienen los siguientes temas:

1. Numero de PQRSD recibidas
2. Canales de interacción
3. Tipologías
4. Subtemas más reiterados
5. Numero de PQRSD trasladadas por no competencia
6. Subtema veedurías ciudadanas
7. Participación por localidad.
8. Participación por estrato socioeconómico
9. Tipo de requirente
10. Calidad del requirente
11. Oportunidad de respuesta a las PQRSD en el mes

Los informes fueron publicados en formato word y en formato PDF (Portátil Document Format) en la página oficial de la entidad, en el siguiente link: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/Informes/informe-pqrs-2019>

5.1.4 Verificación de la existencia de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan ante la Caja de la Vivienda Popular, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, acto administrativo de la creación y funciones asignadas.

De conformidad con el Acuerdo No 04 del 13 de Julio de 2016 “*Por el cual se modifica parcialmente la estructura organizacional de la Caja de la Vivienda Popular y se determinan las funciones por dependencias*”, la Dirección de Gestión Corporativa y CID, es la dependencia encargada de coordinar la implementación de la Política Integral de servicio al ciudadano en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital No 197 de 2014, “*Por medio del cual se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”.

El procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- Código 208-SC-Pr-07 – Versión 2 – Vigente desde 09 de abril de 2019, asigna la responsabilidad al proceso de Servicio al Ciudadano de la recepción, registro, tipificación y asignación de las PQRSD.

De acuerdo con el procedimiento, una vez asignada la solicitud al área misional o a otra dependencia de la entidad, el proceso de servicio al Ciudadano realiza seguimiento y control al cumplimiento de los términos establecidos por la ley para la emisión de la respectiva respuesta; cabe aclarar que la remisión de la respuesta al petionario y el cargue de la información en los sistemas de información internos de la entidad y en el sistema distrital de quejas y soluciones “Bogotá te escucha” es responsabilidad del área o dependencia competente para dar respuesta.

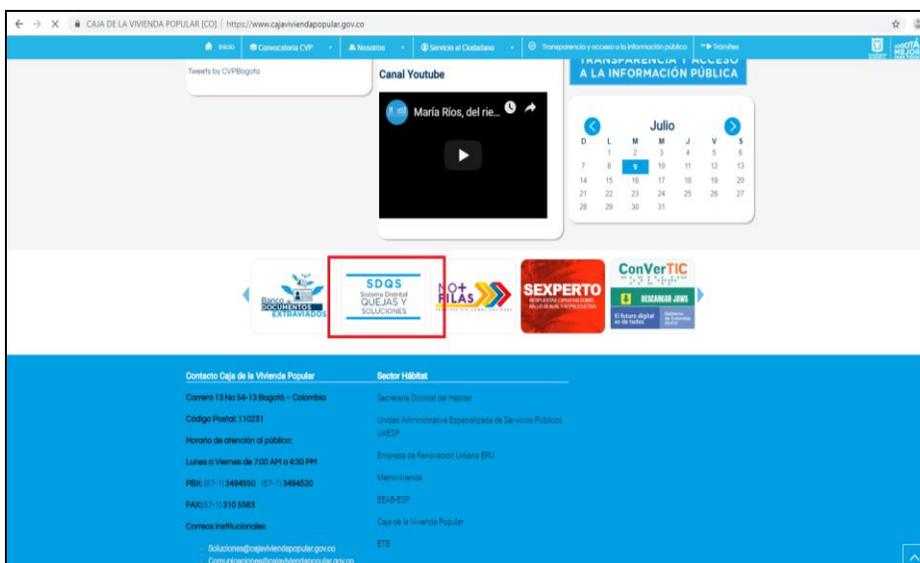
Mediante Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 “*Por medio de la cual se modifica la Resolución 764 del 14 de febrero de 2017*” el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra enmarcado en los procesos misionales institucionales.

El objetivo del proceso es: Atender, identificar, registrar, orientar, informar y direccionar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios a los que pueden acceder, entorno a los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos que desarrolla la Caja de la Vivienda Popular (CVP) con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.

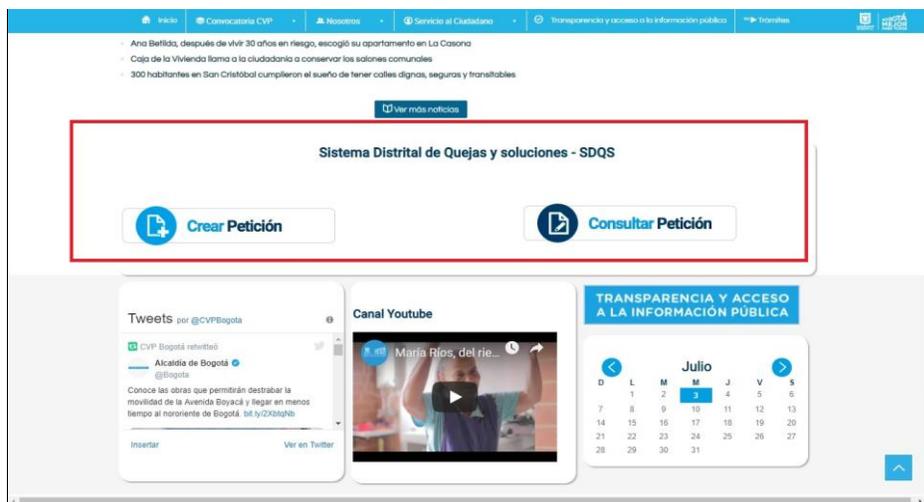
5.1.5 Verificación de la existencia en la página web principal de la Entidad del link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso a los ciudadanos.

En la página oficial de la caja de la vivienda popular: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, ubicado en la portada (parte inferior), se encuentra el enlace del Sistema Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en donde se puede crear una petición (incluidas las quejas, reclamos y sugerencias) y consultar el estado de la petición previamente radicada.

A continuación, se observa la existencia del enlace del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS en la página oficial de la Caja de la Vivienda Popular:



Sección PQRS – SDQS



5.1.6 Eventos de indisponibilidad en el enlace de PQRS de la página WEB de la Caja de la Vivienda Popular.

De acuerdo con lo reportado por la Dirección de Gestión Corporativa y CID, durante el primer semestre de la vigencia 2019, no se presentaron eventos de indisponibilidad o caída en el servicio de la página web de la Entidad.

5.1.7 Verificación de la existencia de un espacio en la página web principal de la Entidad para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.

En la página oficial de la caja de la vivienda popular: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, ubicado en la portada (parte inferior), se encuentra el enlace del Sistema Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en donde se puede crear una petición (incluidas las quejas, reclamos y sugerencias) y consultar el estado de la petición previamente radicada.

De igual manera y a través de dichos enlaces se pueden presentar las denuncias por actos de corrupción.

5.1.8 Número de quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2019.

Según lo verificado en el reporte de SDQS, durante el primer semestre de la vigencia 2019, se presentaron SIETE (7) quejas por actos de corrupción.

A continuación, se muestra el trámite realizado:

No	Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Número radicado entrada	Número radicado salida	Dependencia	Canal	Remision a CID
1	17/01/2019	87272019	n/a	2019EE2266	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID	E-MAIL	SI
2	28/01/2019	174682019	2019ER1139	2019EE2266	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID	ESCRITO	SI
3	8/04/2019	809402019	2019ER5608	2019EE6775	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	ESCRITO	NO
4	11/04/2019	855442019	N/A	2019EE6057	AREA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	E-MAIL	SI
5	3/05/2019	1011342019	N/A	2019EE8372	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID	WEB	SI
6	11/05/2019	1084112019	N/A	2019EE10018	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID	WEB	SI
7	20/05/2019	1159452019	N/A	2019EE10085	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	TELEFONO	SI

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID - Reporte SDQS I semestre de 2019

De acuerdo con lo observado en la hoja de ruta, la PQRSD 809402019 no fue tratada como lo establece la actividad número 4 del procedimiento: ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- Código 208-SC-Pr-07 – Versión 2, que establece: “Si en la tipificación de las PQRSD, se identifican relacionadas con Hechos de Corrupción o Contratación Pública, éstas deben ser procesadas de manera inmediata, y puestas en conocimiento a la Dirección de Gestión Corporativa, quien deberá informar de manera oficial a los organismos de control internos”.

5.1.9 Evidencia del cumplimiento del literal b), c) d) y e) del numeral 1 “Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y soluciones –SDQS” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, establece:

b) Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente.

c) En los casos en los cuales el peticionario registra la petición como queja o reclamo, pero el servidor encargado del SDQS en la entidad, presupone que se trata de un posible acto de corrupción, deberá direccionarla a la oficina de control interno disciplinario (o quien haga sus veces), para que ésta inicie el trámite correspondiente.

d) Cuando el peticionario no selecciona una entidad de destino, y en caso de que se trate de un posible acto de corrupción (independientemente que sea registrado como denuncia, queja o reclamo) la Central de Quejas del SDQS de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, remitirá la petición a la oficina de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de la entidad correspondiente o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, en los casos en que sea competencia de la DDAD conocer de la petición.

e) La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios remitirá directamente a las oficinas de control disciplinario de cada entidad las quejas y/o denuncias en las que se denoten posibles actos de corrupción y que no sean de su competencia.

A través del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- Código 208-SC-Pr-07 – Versión 2 – Vigente desde 09 de abril de 2019, se da cumplimiento al numeral 1 “Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Sin embargo, el mencionado procedimiento no contempla las siguientes situaciones:

- ...” No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente”.
- ...”Cuando el peticionario no selecciona una entidad de destino, y en caso de que se trate de un posible acto de corrupción (independientemente que sea registrado como denuncia, queja o reclamo) la Central de Quejas del SDQS de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, remitirá la petición a la oficina de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de la entidad correspondiente o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, en los casos en que sea competencia de la DDAD conocer de la petición”.
- ...” La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios remitirá directamente a las oficinas de control disciplinario de cada entidad las quejas y/o denuncias en las que se denoten posibles actos de corrupción y que no sean de su competencia”.

5.1.10 Evidencia del cumplimiento del numeral 2 “Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, establece:

a) Adelantar una campaña de promoción institucional utilizando los medios y herramientas de comunicación masiva de los que dispone la Administración Distrital, en la que se haga énfasis en el uso del SDQS como herramienta de denuncia de posibles actos de corrupción y en la forma en la cual los ciudadanos pueden interponer una queja o denuncia. De igual forma, la campaña de divulgación debe dar claridad a la ciudadanía para identificar qué tipo de conductas de los servidores públicos pueden ser consideradas como casos de corrupción.

b) La campaña de divulgación será desarrollada por las dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., encargadas de este particular. Así mismo, se coordinará la divulgación de la campaña con las diferentes dependencias encargadas de la comunicación institucional en cada una de las entidades y organismos del Distrito Capital.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de la presente directiva, las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de cada una de las entidades distritales deberán remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría General un breve informe acerca de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción que llegan a través del SDQS y las acciones adelantadas sobre las mismas. Este reporte se enviará semestralmente antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año.

Con respecto a la recepción de las denuncias y/o quejas por actos de corrupción, el proceso de Servicio al Ciudadano, desarrolla en virtud de sus planes de acción, campañas de sensibilización de cara a la ciudadanía por medio de las cuales se promueve la formulación de denuncias a través de la línea 195 opción 1, como canal primordial con que cuenta la ciudadanía. Adicionalmente, en el *front* del enlace del SDQS que se encuentra en la página web de la Entidad, la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. dispone de unos videos tutoriales que muestran el paso a paso de cómo registrar una PQRSD, a través del SDQSD.



Una vez verificada la información, se observa que en la campaña adelantada por la entidad no se ha cumplido con lo establecido en el ítem a en cuanto a hacer “*énfasis en el uso del SDQS como herramienta de denuncia de posibles actos de corrupción y en la forma en la cual los ciudadanos pueden interponer una queja o denuncia. De igual forma, la campaña de divulgación debe dar claridad a la ciudadanía para identificar qué tipo de conductas de los servidores públicos pueden ser consideradas como casos de corrupción*”.

5.1.11 Número de sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se presta el servicio público en la entidad durante la vigencia 2019.

De acuerdo a la verificación realizada al reporte de PQRSD extraído del sistema SDQS y lo confirmado por la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, durante el primer semestre de la vigencia 2019, no se presentaron sugerencias ante la Caja de la Vivienda Popular sobre las modificaciones a la manera como se presta el servicio público en la Entidad.

5.1.12 Número de felicitaciones realizadas por los ciudadanos relacionadas con la prestación de los servicios de la CVP.

Durante el primer semestre de la vigencia 2019, la Entidad no recibió PQRSD relacionadas con la prestación del servicio.

No obstante, se recibió una felicitación relacionada con la rendición de cuentas.

A continuación, se presenta el detalle:

Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Número radicado entrada	Número radicado salida	Dependencia	Canal	Asunto	Tipo de petición
26/02/2019	437142019	n/a	2019EE4085	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	PRESENCIAL	RENDICIÓN DE CUENTAS -FELICITO A LA CAJA POR LA LABOR REALIZADA EN EL TEMA DE TITULACIONES DE LA MAYORIA DE PREDIOS.	FELICITACION

Fuente: informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS - Dirección de Gestión Corporativa y CID

5.2 Seguimiento al cumplimiento del artículo 3º del Decreto 371 de 2010.

5.2.1 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el primer semestre de la vigencia 2019, los servicios prestados en la CVP a través del proceso de Servicio al Ciudadano fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.

El proceso de Servicio al Ciudadano presta sus servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto en concordancia con los siguientes documentos:

Decreto 197 del 22 de mayo de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”, la Caja de la vivienda Popular presta el servicio al ciudadano acogiendo los siguientes principios:

- La ciudadanía como razón de ser.
- Respeto.
- Transparencia
- Participación
- Equidad
- Diversidad
- Solidaridad
- Identidad
- Titularidad y efectividad de los derechos:
- Perdurabilidad
- Corresponsabilidad
- Territorialidad
- Atención Diferencial Preferencial:
- Coordinación, Cooperación y Articulación:
- Cobertura
- Accesibilidad
- Inclusión
- Innovación
- Oportunidad

- MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 1 del 15 de mayo de 2018: El propósito de este manual es establecer protocolos para la operación cotidiana de la atención a la ciudadanía en la caja de la Vivienda Popular.
- MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO – SIMA - Código: 208-SC-Mn-02 – Versión 1 del 24 de octubre de 2017: El sistema de información SIMA, es un sistema que está orientado a consolidar la información Misional y Administrativa de la Caja de la Vivienda Popular.
- GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO - Código: 208-SC-Pr-06 – Versión 12 del 10 de diciembre de 2018, el objetivo es: Establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver de manera oportuna, eficiente y eficaz las solicitudes de los servicios requeridos por la ciudadanía y usuarios que los solicitan por medio de los diferentes canales y/o medios de atención, buscando garantizar la excelencia en la prestación del servicio.
- ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 2 del 09 de abril de 2019, el objetivo es: Fijar las directrices para recibir, distribuir, resolver y realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción (PQRSD) que se presenten a la Caja de la Vivienda Popular cumpliendo con los términos establecidos en la ley y los parámetros de calidad señalados por la entidad.

5.2.2 Verificación de actividades y gestiones desarrolladas durante la vigencia 2018 por la Dirección de Gestión Corporativa y CID para lograr la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.

En virtud del párrafo 1 del artículo 9° de la Resolución No 1099 del 13 de octubre de 2017 “*Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites*”, expedida por el Departamento Administrativo de la función Pública; la Oficina Asesora de Planeación, es el área que lidera en las entidades, la estrategia de racionalización de trámites y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos), en coordinación con los responsables de los trámites.

La formulación de la estrategia antitrámites para la vigencia 2019, se encuentra publicada en la ruta:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=matriz-de-riesgos-plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano>

De acuerdo con el seguimiento publicado el 14 de mayo de 2019 en la página web de la Entidad, se observó el siguiente avance:

ESTADO DE AVANCE PUBLICADO EL 14 DE MAYO DE 2019

Tipo	Nombre	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	% Ejecutado
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Expedición del Paz y Salvo y/o certificaciones de la deuda (SUBDIRECCION FINANCIERA)	Entregarle el paz y salvo y/o certificaciones de la deuda vía electrónica al usuario para que continúe con los trámites pertinentes del bien inmueble o cumplimiento de la obligación.	1/01/2019	31/12/2019	59%
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Expedición de Recibos de Pagos (SUBDIRECCION FINANCIERA)	Evitarles a los deudores que vengán a la Oficina de Cartera de la Subdirección Financiera de la Caja de Vivienda Popular a solicitar los recibos de pagos, para continuar con el cumplimiento de la obligación.	1/01/2019	31/12/2019	59%

Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=matriz-de-riesgos-plan-anticorrupción-y-atención-al-ciudadano>

5.2.3 Direcciones de los puntos de atención al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular, horarios de prestación del servicio y actos administrativos mediante los cuales se establecieron estos horarios de atención.

La Caja de la Vivienda Popular dispone de un punto de atención al ciudadano ubicado en la carrera 13 No 53-13, localidad de chapinero, Bogotá D.C. Colombia.

El horario de atención al público es de lunes a viernes 07:00 a.m. a 04:30 p.m. y se ajusta lo señalado en la Resolución 1027 del 06 de marzo de 2017 *“Por la cual se establece el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos/as de la Caja de la Vivienda Popular, en cumplimiento de lo previsto en los Decretos 086 y 096 de 2016, expedidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.”*, y a lo establecido en el MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 1 del 15 de mayo de 2018, numeral 4.1.1 PAUTAS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL que establece: Horario: *“Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, a fin de prepararse para la atención, verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio”*.

5.2.4 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que ejercieron sus funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2019.

A continuación, se relacionan las personas que ejercieron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2019:



No Contrato	Rol desempeñado	Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Modificaciones realizadas		
					Adiciones	Prórrogas (días)	Suspensiones (días)
30	Contratista	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA REALIZAR EL ACOMPAÑAMIENTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA, A CARGO DE LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR.	11/01/2019	25/12/2019			
394			20/02/2019	06/11/2019			
212			23/01/2019	22/11/2019			
33			11/01/2019	10/12/2019			
47			15/01/2019	14/07/2019			
42			15/01/2019	14/12/2019			
Profesional Especializado	Encargo	1. Orientar los procesos de atención al ciudadano y tramitar los requerimientos que se le asignen, de conformidad con los procedimientos establecidos en el proyecto de fortalecimiento institucional y aumento de la eficiencia de la gestión. 2. Atender las necesidades, sugerencias, quejas y reclamos del público y entidades acompañantes en los programas realizados en el marco del proyecto fortalecimiento institucional para aumentar la eficiencia de la gestión de inversión y tramitarlas de acuerdo a los procedimientos establecidos. 3. Solucionar oportunamente las necesidades, sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular en razón al fortalecimiento institucional para aumentar la eficiencia de la gestión de inversión de manera eficiente. 4. Verificar la atención a las necesidades, sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular en marco del fortalecimiento institucional para aumentar la eficiencia de la gestión de inversión de manera oportuna y con calidad. 5. Establecer y actualizar los procesos de atención de a las necesidades, sugerencias, quejas y reclamos para el desarrollo del fortalecimiento institucional y así aumentar la eficiencia de la gestión de inversión. 6. Administrar los sistemas de información sobre la gestión del servicio a la ciudadanía de acuerdo con las atribuciones de la Caja de la Vivienda Popular, en desarrollo del fortalecimiento institucional para aumentar la eficiencia de la gestión de inversión. 7. Recibir las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones, formulados por la ciudadanía a través de cualquier canal de comunicación y efectuar el seguimiento al trámite, según los procedimientos establecidos y dar respuesta oportunamente cuando se requiera. 8. Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato y que correspondan a la naturaleza del empleo en desarrollo del proyecto de inversión.	27/04/2017	31/12/2019	No aplica		

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

5.2.5 Capacitaciones, talleres, charlas, seminarios, socializaciones, entre otros, brindados a los funcionarios y/o contratistas en temas relacionados con la atención a los ciudadanos con calidez y amabilidad, plazos de respuesta, lineamientos sobre el suministro de respuestas de fondo, lineamientos sobre atención al ciudadano.

El plan de acción de la vigencia 2019 del proceso de Servicio al Ciudadano, contempla la realización de una sensibilización semestral sobre el lenguaje claro e incluyente, la evaluación sobre el lenguaje claro e incluyente y un informe de resultados de la evaluación de lenguaje claro e incluyente; realizadas la verificación de las evidencias se observa el cumplimiento de la acción.

A continuación, se presenta el detalle:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de la Vivienda Popular

**Informe de PQRS
Primer semestre de 2019**

CAPACITACIONES SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO - I SEMESTRE DE 2019

FECHA	Tipo de capacitación - Objetivo de la capacitación - Temas a tratar	Tipo de capacitador	No Contrato	No horas	Cantidad de asistentes	Evaluación de la capacitación
29/04/2019	Sensibilizar al personal del proceso de Servicio al Ciudadano, sobre los temas de mecanismos de atención de las PQRS, trámites y servicios, lenguaje claro y manual de servicio al ciudadano. Temas tratados: - Mecanismos de atención de las PQRS (Canales de atención). - Definiciones de las tipologías de PQRS - Socialización de la última actualización del Procedimiento de Atención a PQRS - Código 208 - SC - Pr - 07. - Definición de trámites y servicios. - Novedades de trámites y servicios y Opas. - Estrategia de lenguaje claro del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP. - Generalidades de la estrategia de lenguaje claro. - Manual de servicio al ciudadano.	Interno	NA	1 hora y 20 min	7	SI

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

No se observó el “*informe de resultados de la evaluación de lenguaje claro e incluyente*” contemplado en el plan de acción.

5.2.6 Verificación de la existencia al interior de la entidad del Defensor Ciudadano.

Se evidenció la adopción y reglamentación del Defensor del Ciudadano mediante la Resolución 4142 del 21 de diciembre de 2015 de la Caja de la Vivienda Popular “*Por la cual modifica el reglamento del Defensor al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular y se delega una función a cargo del Director General*”; Conforme al artículo 3º de la mencionada resolución se delegó en el Director (a) de Gestión Corporativa y CID, la función de Defensor de la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular.

La delegación del Defensor del Ciudadano se realizó atendiendo lo señalado en el Decreto 392 de 2015 expedido por la Alcaldía mayor de Bogotá D.C, que establece en el artículo 1º “*En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía*”, Parágrafo 1º. “*Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo*”.

En la siguiente ruta: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania>, la ciudadanía puede consultar el marco normativo, el nombre del Defensor del Ciudadano y las funciones.

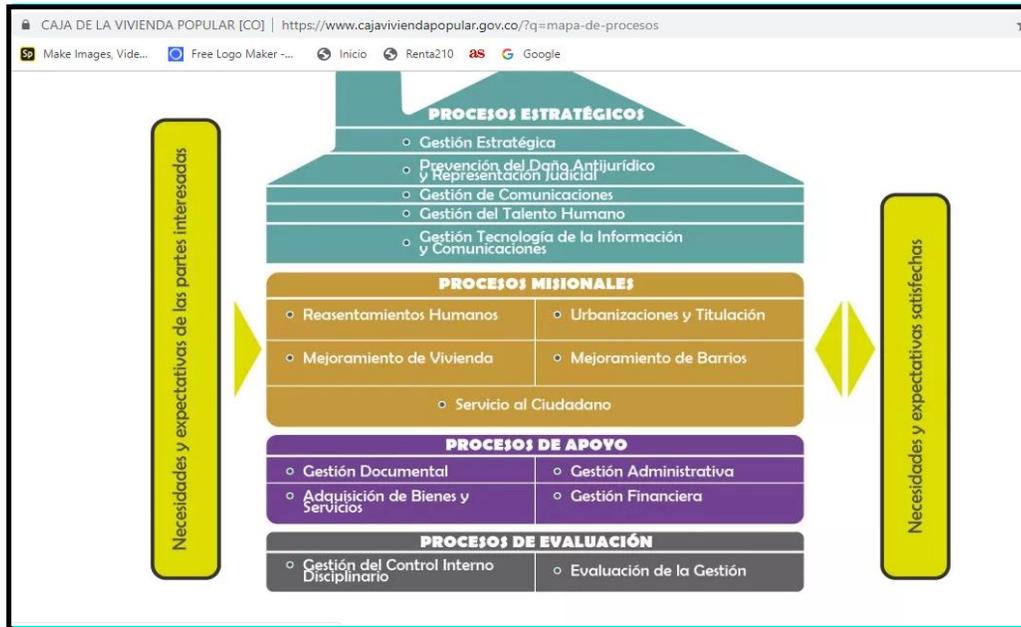


Durante el primer semestre de la vigencia 2019, el Director de Gestión Corporativa y CID, actuando en función de Defensor del Ciudadano, suscribió los informes mensuales de “Asistencia por canales de atención de la Caja de la Vivienda Popular – Servicio al Ciudadano” y de “Gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS”.

5.2.7 Verificación del reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.

Realizada la verificación a la estructura organizacional de la entidad, se observa que mediante la Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 “*Por medio de la cual se modifica la Resolución 764 del 14 de febrero de 2017*” el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra enmarcado en los procesos misionales institucionales.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente ruta: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=mapa-de-procesos>.



El objetivo del proceso es: Atender, identificar, registrar, orientar, informar y direccionar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios a los que pueden acceder, entorno a los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos que desarrolla la Caja de la Vivienda Popular (CVP) con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.

5.2.8 Verificación de la existencia de la Carta de Trato Digno a los Usuarios.

Dando cumplimiento al numeral 5ª del Artículo 7ª de la Ley 1437 de 2011 la Caja de la Vivienda Popular realizó la publicación de la “Carta de Trato Digno al Usuario” en el siguiente enlace: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Carta%20de%20Trato%20Digno%20-%20CVP%20-%202019.pdf>

En la carta se describen los derechos y deberes de los ciudadanos y los canales de atención.

5.2.9 Informes estadísticos mensuales de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibió la CVP durante el primer semestre de la vigencia 2019 por los diferentes canales en el sistema distrital de quejas y soluciones.

Se observó la elaboración y publicación de los informes mensuales relativos a la “Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRS”.

En los informes se analizan las PQRS recibidas y solucionadas, respuestas con cierre oportuno e inoportuno, se calcula el tiempo promedio de respuesta, el indicador de eficacia y se emiten recomendaciones.

En la siguiente ruta se puede evidenciar la publicación:

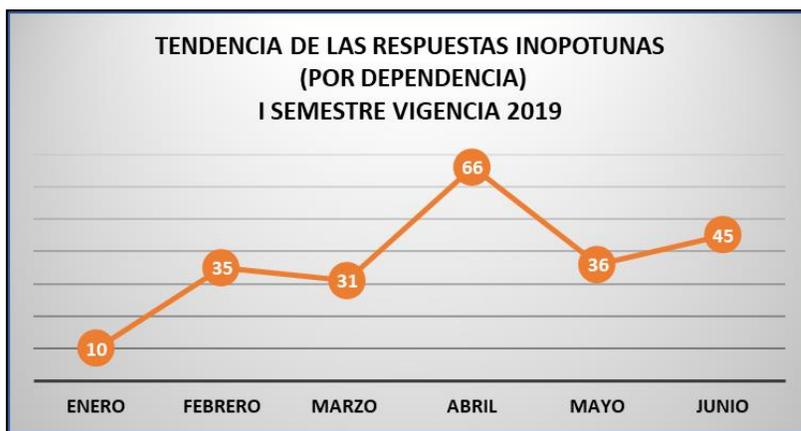
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/Informes/informe-y-tiempos-de-respuesta-pqrs-2019>

De acuerdo con el contenido de los informes, Control Interno consolidó la siguiente información:

CONSOLIDADO I SEMESTRE VIGENCIA 2019					
Mes	Recibidas	Respuestas Inoportunas	Canal mas utilizado	Participación del canal más utilizado (%)	Promedio de respuesta por dependencia (Dias hábiles)
Enero	355	10	Escrito	72,96%	6,57
Febrero	406	35		90,89%	9,98
Marzo	376	31		93,62%	9,01
Abril	381	66		89,24%	11,32
Mayo	410	36		90,98%	10,66
Junio	259	45		93,82%	13,40
TOTAL	2.187	223			

Fuente: Informes mensuales de oportunidad de las respuestas a las PQRS - Enero a Junio - Vigencia 2019.

A continuación, se presenta la tendencia de las respuestas inoportunas:



Fuente: Informes mensuales de oportunidad de las respuestas a las PQRS - Enero a Junio - Vigencia 2019.

Se observa que el comportamiento de las PQRS a las que se dio respuesta de manera inoportuna fue a incrementarse, siendo abril mes en el que se presentó la mayor cantidad con 66 PQRS.

Respecto al segundo semestre de la vigencia 2018, en donde se presentaron 172 PQRS respondidas de manera inoportuna se observa un incremento del 30%, es decir 51 PQRS.

A continuación, se presenta la tendencia del promedio de días hábiles en dar respuesta por parte de la Entidad, analizado por dependencia:



*Fuente: Informes mensuales de oportunidad de las respuestas a las PQRSD
Enero a Junio - Vigencia 2019*

El comportamiento del tiempo promedio en días hábiles para dar respuesta a las PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue a incrementarse.

Comparado con el segundo semestre de la vigencia 2018, se observó mejor comportamiento en ese periodo ya que la tendencia fue a disminuir el promedio de días hábiles en dar respuesta por dependencia.

5.2.10 Verificación aleatoria de oportunidad y respuestas de fondo de las PQRSD

De acuerdo con la muestra seleccionada de manera aleatoria se realizó la verificación a las siguientes veinte (20) PQRSD evidenciando que se dio respuesta de fondo y de manera oportuna.

Las PQRSD verificadas fueron: 37912019, 175562019, 187552019, 333402019, 399982019, 429892019, 466332019, 583542019, 614452019, 696732019, 696632019 y 757092019.

5.2.11 Verificación de la interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.

Como mecanismos de interacción, la Dirección de Gestión Corporativa continuó realizando mesas de trabajo para hacer seguimiento a las PQRSD; dichas mesas constituyeron el medio articulador entre Servicio al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y las áreas responsables de atender los requerimientos que les han asignado por competencia.

En las mesas de trabajo se realiza la observación y seguimiento a los términos para dar respuesta oportuna a los requerimientos. Adicionalmente desde el proceso de Servicio al Ciudadano se advierte a las áreas responsables, a cerca de los vencimientos de las PQRSD, a través del sistema de alarmas tempranas, con el propósito de realizar un control efectivo a los términos de las peticiones, por lo que, en dichas reuniones, se evalúan aquellas peticiones que presentan vencimiento inminente, con el fin

de establecer mediante acta, la fecha oportuna de respuesta. Con este mecanismo se espera prevenir el vencimiento de los requerimientos y fortalecer mediante la asesoría sobre el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el proceso de atención de las PQRS.

La Caja de la Vivienda Popular cuenta con el procedimiento de “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN – Código 208-SC-Pr-07- Versión 2 - Vigente desde: 09-04-2019” el cual reglamenta y precisa los métodos, criterios, requisitos y responsabilidades de cada uno de los actores que intervienen en las actividades relacionadas con las PQRS.

Se evidenciaron las actas de reunión de mesas de trabajo de Seguimiento y Control a las PQRS ciudadanas registradas en el sistema SDQS – Bogotá te Escucha del 25 de abril, 02,08,14,16,21,23 y 28 de mayo, 04, 06,11,13, 18, 20, 25 y 27 de junio de la vigencia 2019.

5.2.12 Verificación de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la CVP durante el primer semestre de la vigencia 2019 y los mecanismos empleados para informar a la ciudadanía y a la población objetivo la forma de acceso y ubicación de los puntos y canales de atención.

La Entidad facilitó el acceso a la comunidad al punto de atención al ciudadano a través de la Guía de Trámites y Servicios y la página web, allí se encuentra la información relacionada con la dirección, teléfonos, horarios de atención y trámites que pueden ser adelantados ante la Entidad.

En los siguientes enlaces se puede acceder a la información:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/puntos-de-atencion>

https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/caja_de_vivienda_popular/



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
HÁBITAT
Caja de la Vivienda Popular

**Informe de PQRS
Primer semestre de 2019**

Inicio | Convocatoria CVP | Nosotros | Servicio al Ciudadano | Transparencia y acceso a la Información pública | Trámites

Servicio al Ciudadano > Puntos de Atención

Puntos de Atención - Sede Principal

Carrera 13 No 54 - 13 Sede Principal.
PBK: (57-1) 3494520 Cel: 310 10 164
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Jornada Continua
E-mail: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co
Código Postal: 110231

Únicamente se radican peticiones en este punto de atención

Contacto Caja de la Vivienda Popular

Carrera 13 No 54-13 Bogotá - Colombia
Código Postal: 110231

Horario de atención al público:
Lunes a Viernes de 7:00 AM a 4:30 PM

PBK: (57-1) 3494520 (57-1) 3494520
FAX: (57-1) 310 5583

Correo institucional:
Soluciones@cajaviviendapopular.gov.co
Comunicaciones@cajaviviendapopular.gov.co
Correo Institucional

Correo para notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co

BOGOTÁ

MI CIUDAD | ¿QUÉ HACER? | SERVICIO | YO PARTICIPO | ASÍ VAIGO

INICIO > SERVICIOS > GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS > CAJA DE VIVIENDA POPULAR

Caja de Vivienda Popular

Aquí encontrarás todo lo relacionado con la ciudad, lo que encuentras en ella y sus sitios emblemáticos

- Dirección: Calle 54 No. 13 - 30
- Teléfono: 3 48 46 20
- Horario de atención: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m., jornada continua. Verifique el horario asignado para cada trámite o servicio.
- Sitio Web: <http://www.cajaviviendapopular.gov.co>

Nombre o palabra clave | Entidad | Trámite Servicio

CAJA DE VIVIENDA POPULAR

Expedición de recibos de pago CVP

SERVICIOS

Obtener los recibos para realizar los pagos en los establecimientos bancarios autorizados, correspondiente a...

PAGOS

VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN

CAJA DE VIVIENDA POPULAR

Expedición de paz y salvo y /o certificación de deuda

SERVICIOS

Obtener el paz y salvo de la cancelación de la deuda y/o la certificación de la deuda adquirida con la Caja de la...

CERTIFICACIONES Y DOCUMENTOS

VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN

CAJA DE VIVIENDA POPULAR

Puntos de atención

TRÁMITE

CAJA DE VIVIENDA POPULAR

Asistencia técnica para el trámite ante curaduría de actos de...

SERVICIO

CAJA DE VIVIENDA POPULAR

Postulación programas de reubicación de asentamientos human...

TRÁMITE

Transferencia de Familias Unificadas en...

CAJA DE VIVIENDA POPULAR

Postulación bien(es) fiscales tributables a sus ocupantes

TRÁMITE

Reubicación de los ocupantes de...

5.2.13 Verificación de los controles establecidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CDI para asegurar que las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información se entreguen de fondo y en los plazos establecidos por norma.

Para asegurar que las respuestas a las PQRSD se entreguen de fondo y en los plazos establecidos por la Ley, la Dirección de Gestión Corporativa y CID cuenta con los siguientes lineamientos documentados, los cuales se ejecutan a través del área de Servicio al Ciudadano:

- ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 - Versión: 2 - Vigente desde: 09-04-2019; el objetivo es: Fijar las directrices para recibir, distribuir, resolver y realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción (PQRSD) que se presenten a la Caja de la Vivienda Popular cumpliendo con los términos establecidos en la ley y los parámetros de calidad señalados por la entidad. Este documento se crea con el propósito de reglamentar y precisar los métodos, criterios, requisitos y responsabilidades de cada uno de los actores que intervienen en las actividades aquí descritas.

El procedimiento contempla la actividad: “Realizar mesas de trabajo quincenal para el control de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS, **identificando las respuestas vencidas**, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas”; los responsables de las acciones son la Dirección de Gestión Corporativa y CID, Proceso de Servicio al Ciudadano y las Dependencias responsable de emitir respuesta de la PQRSD.

Se evidenciaron las actas de reunión de mesas de trabajo de Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el sistema SDQS – Bogotá te Escucha del 25 de abril, 02,08,14,16,21,23 y 28 de mayo, 04, 06,11,13, 18, 20, 25 y 27 de junio de la vigencia 2019.

5.2.14 Responsables de participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y las actividades realizadas.

Para el primer semestre de la vigencia 2019, la Entidad designó a la contratista Lucia del Pilar Garzón Villamizar, para participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Las actividades en las cuales la entidad participó, se relacionan en el punto 5.2.15

De acuerdo con lo anterior, se evidencia incumplimiento del numeral 7 del artículo 3º del Decreto 371 de 2010 que estipula: “*La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital...*”

5.2.15 Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el primer semestre de la vigencia 2019 por la Caja de la Vivienda Popular.

De acuerdo con lo manifestado por la Dirección de Gestión Corporativa y CID, la Entidad continúa desarrollando las mesas de trabajo para realizar el seguimiento a todas las solicitudes, procurando

que se respondan dentro de los términos legales, protocolos de atención, lenguaje sencillo e incluyente, entre otros.

En el plan de acción de la vigencia 2019, el proceso de Servicio al Ciudadano contempló la actividad: *“Sensibilizar y evaluar a los funcionarios y contratistas del proceso de Servicio al Ciudadano sobre el Lenguaje Incluyente”*.

Dando cumplimiento a lo anterior, se evidenciaron las actas de reunión de mesas de trabajo de Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el sistema SDQS – Bogotá te Escucha del 25 de abril, 02,08,14,16,21,23 y 28 de mayo, 04, 06,11,13, 18, 20, 25 y 27 de junio de la vigencia 2019 y la capacitación realizada el 29 de abril de 2019 descrita en el ítem 5.2.5 del presente informe.

5.2.16 Verificación de la cantidad y fechas de las reuniones que se llevaron a cabo durante el primer semestre de la vigencia 2019 lideradas por la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre el tema de atención al ciudadano.

De acuerdo con lo observado, durante el primer semestre de la vigencia 2019 se realizaron cinco (5) reuniones:

SESIONES REALIZADAS SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO - I SEMESTRE DE 2019							
FECHA	Entidad	Tema	Subtemas tratados	Compromiso	Fecha	Responsables	Listas de asistencia
5/03/2019			1. Talleres de simplificación de documentos a lenguaje claro 2. Ajuste página web de la red distrital de quejas y reclamos - módulo de lenguaje claro 3. Articulación servidores áreas de comunicaciones de las entidades 4. Varios	1- Las entidades llevarán al nodo la información que consideran debe quedar en el módulo de lenguaje claro. 2- Las entidades postularán los documentos para trabajar en los talleres. 3- Colaboración para realizar Capacitación sobre la guía Metodológica para la Inducción y Reinducción en manejo de PQRS. 4- Colaboración para realizar Capacitación de estructura General del Distrito Capital. 5- Las entidades enviarán los datos de los funcionarios que hacen parte del área de Comunicaciones.	1- 08 de marzo de 2019. 2- 19 de marzo de 2019. 3- 02 de mayo de 2019. 4- 02 de mayo de 2019. 5- 02 de abril de 2019.	1- Entidades Distritales. 2. Entidades Distritales. 3- Paola Harnache OFB. 4- Daissy Rodríguez 5- Entidades Distritales.	NO
3/04/2019	Veeduría Distrital	Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro	1. Diseño módulo de LC. 2. Contenidos del módulo de LC.	1- Elaboración contenido de Historia del Nodo: estrategia de la Veeduría Distrital en temas de Lenguaje Claro 2- Elaboración contenido de Definición de Lenguaje Claro: Qué es, Para qué, Normatividad, Dirigido a... 3- Plantillas editables, documentos traducidos y recopilación de Documentos: Guías, Manuales, Instructivos. 4- Elaboración de Video tutorial y glosario 5- Envío de Información de servidores de las oficinas de comunicaciones	1- Con la entrega del módulo. 2- Con la entrega del módulo. 3- 24 de abril de 2019 4- 5 de agosto de 2019. 5- Inmediato.	1- Veeduría distrital. 2- Veeduría distrital. 3- Todas las Entidades. 4- Todas las entidades. 5- Todas las entidades.	NO
2/05/2019			1. Presentación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. 2. Presentación del Nodo de Comunicación y Lenguaje Claro. 3. Presentación Derecho de Petición y tiempos de respuesta. 4. Solicitud productos a las áreas de comunicaciones de las entidades	1- Establecer un lineamiento interno (resolución, circular, etc.) o incluir en su manual de servicio al ciudadano un protocolo de atención a peticiones recibidas por redes sociales. 2- Remitir al correo de la Red las estrategias de comunicación para el Servicio al Ciudadano en cada una de las entidades	1- 10 de septiembre de 2019. 2- Primera semana de junio de 2019.	1- Las oficinas de servicio al ciudadano y las áreas de comunicaciones de las entidades. 2- Las entidades.	SI
4/06/2019			Taller de lenguaje claro.	NA	NA	NA	SI
26/06/2019			Segunda plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.	NA	NA	NA	SI

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

No se obtuvo evidencia de la asistencia a las capacitaciones del cinco (05) de marzo y tres (03) de abril de 2019.

5.2.17 Evidencia del cumplimiento de los requisitos del numeral 2 del anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 emitida por el “Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

Se evidenció el formulario para el “Registro de Peticionario” que se realiza a través del sistema “Bogotá te escucha” – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el cual está dispuesto a la ciudadanía para que interpongan las PQRS y habilitado para todas las entidades del distrito.

Los campos del formulario se presentan a continuación:

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Pais:

Departamento:

Ciudad:

Buscar...

Dirección de Notificación:

Localidad:

Barrio:

Código Postal:

UPZ:

Estrato:

DESEA ADICIONAR MÁS INFORMACIÓN

* He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos, implementados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C resolución 070 de 2017 (Febrero 2017) Ver términos y condiciones

* Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te

Bogotá te escucha

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

INICIO ATENCIÓN SERVICIOS
English Version

REGISTRO DE PETICIONARIO

Tipo de Persona

Persona Natural
 Persona Jurídica
 Establecimiento de Comercio
 Niños, Niñas y Adolescentes

INFORMACIÓN BÁSICA

Tipo de Identificación:

Primer Nombre:

Primer Apellido:

Fecha de Nacimiento:

Login de Usuario:

Teléfono:

Número de Identificación:

Segundo Nombre:

Segundo Apellido:

Sexo:

Correo Electrónico:

Teléfono Celular:

INFORMACIÓN ADICIONAL

¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?:

Pertenece a una Entidad Distrital: Sí No



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de la Vivienda Popular

Informe de PQRS
Primer semestre de 2019

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad (Seleccione) ▼

Departamento BOGOTA ▼ Ciudad BOGOTA, D.C. ▼

Dirección de Hechos Registrar/Modificar Dirección

UPZ (Seleccione) ▼ Barrio (Seleccione) ▼

Estrato (Seleccione) ▼ Código Postal

Ubicación Aproximada

No soy un robot

Registrar Petición
Cancelar

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

INICIO ENCUESTA PERFIL USUARIO ATENCIÓN SERVICIOS

English Version

REGISTRO DE PETICIÓN

Tipo de solicitante

Acción Colectiva sin persona jurídica
 Apoderado de
 En nombre propio
 En representación de

Asunto * ¿Te encuentras en alguna condición especial? (Ninguna) ▼

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Nota: Recuerde que los formatos permitidos para adjuntar son: 3GP, AVI, BMP, CSV, DOC, DOCX, GIF, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODG, ODP, ODT, OTG, PDF, PNG, ppsx, PPT, PPTX, RAR, TAR, TIF, TXT, WAV, WMA, WMV, XLS, XLSX, ZIP.

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición * (Seleccione) ▼ Palabra Clave

Tema (Seleccione) ▼ Entidad Destino (Seleccione) ▼

Se observa que el formulario contiene los campos mínimos requeridos en el numeral 2 del anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 emitida por el “Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”; sin embargo, no se evidencia el campo *“Información sobre posibles costos asociados a la respuesta”*.

5.2.18 Evidencia del cumplimiento del artículo 7º “Deberes de las autoridades en la atención al público” de la Ley 1437 de 2011 emitida por el Congreso de la República.

El Artículo 7º establece lo siguiente:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Para dar cumplimiento a la normatividad indicada, Servicio al Ciudadano cuenta con lineamientos establecidos en los siguientes documentos:

- MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 1 del 15 de mayo de 2018: El propósito de este manual es establecer protocolos para la operación cotidiana de la atención a la ciudadanía en la caja de la Vivienda Popular.
- MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO – SIMA - Código: 208-SC-Mn-02 – Versión 1 del 24 de octubre de 2017: El sistema de información SIMA, es un sistema que está orientado a consolidar la información Misional y Administrativa de la Caja de la Vivienda Popular.
- GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO - Código: 208-SC-Pr-06 – Versión 12 del 10 de diciembre de 2018, el objetivo es: Establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y

resolver de manera oportuna, eficiente y eficaz las solicitudes de los servicios requeridos por la ciudadanía y usuarios que los solicitan por medio de los diferentes canales y/o medios de atención, buscando garantizar la excelencia en la prestación del servicio.

- ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 2 del 09 de abril de 2019, el objetivo es: Fijar las directrices para recibir, distribuir, resolver y realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción (PQRSD) que se presenten a la Caja de la Vivienda Popular cumpliendo con los términos establecidos en la ley y los parámetros de calidad señalados por la entidad.

Durante el desarrollo del presente informe se pudo observar el cumplimiento del artículo 7º *“Deberes de las autoridades en la atención al público”* de la Ley 1437 de 2011 emitida por el Congreso de la República.

6. RECOMENDACIONES

- 6.1 Gestionar las PQRSD de manera oportuna acogiendo a lo que dispone la 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”*, ya que durante el primer semestre de la vigencia 2019, se presentaron 223 PQRSD respondidas de manera inoportuna y también se presentó incremento en la inoportunidad de las respuestas frente al segundo semestre de la vigencia 2018.
- 6.2 En cuanto a la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizar las siguientes actuaciones:
 - Incluir en el procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- Código 208-SC-Pr-07 – Versión 2 – Vigente desde 09 de abril de 2019 todas las situaciones contempladas en el literal b, c y e.
 - Hacer *“énfasis en el uso del SDQS como herramienta de denuncia de posibles actos de corrupción y en la forma en la cual los ciudadanos pueden interponer una queja o denuncia. De igual forma, la campaña de divulgación debe dar claridad a la ciudadanía para identificar qué tipo de conductas de los servidores públicos pueden ser consideradas como casos de corrupción”*.
- 6.3 Dar cumplimiento al numeral 7 del artículo 3º del Decreto 371 de 2010 que estipula: *“La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital...”*
- 6.4 Dar cumplimiento al literal b de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cuanto a dirigir las PQRSD a la *oficina de Control Interno Disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como “Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema.*
- 6.5 Actualizar de manera anual la Carta de Trato Digno a los Usuarios e incluir la fecha de publicación, tal como lo dispone el numeral 5º del Artículo 7º de la Ley 1437 de 2011

- 6.6 Verificar la pertinencia de actualizar el MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO – SIMA - Código: 208-SC-Mn-02 – Versión 1 del 24 de octubre de 2017.
- 6.7 Promover ciclos de sensibilizaciones y capacitaciones de mayor frecuencia, dirigidos a los procesos misionales sobre la obligatoriedad de emitir respuestas de fondo a las PQRS, de la misma manera implementar controles adicionales al respecto.
- 6.8 Medir los resultados de las capacitaciones a fin de identificar el impacto de estas en la prestación del servicio al ciudadano.
- 6.9 Dar cumplimiento al plan de acción del proceso de Servicio al Ciudadano en cuanto a la realización del “informe de resultados de la evaluación de lenguaje claro e incluyente”.
- 6.10 Registrar documentalmente la asistencia a las reuniones convocadas por la Veeduría Distrital y por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano relacionadas con el tema de atención al ciudadano con el fin de evidenciar las capacitaciones en pro de prestar los servicios de acuerdo con lo señalado por la Ley.
- 6.11 Gestionar ante los órganos competentes, la inclusión en el “Formulario de registro de peticionario” del campo “Información sobre posibles costos asociados a la respuesta” tal como lo establece el numeral 2 del anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 emitida por el “Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”



IVONNE ANDREA TORRES CRUZ
Asesora de Control Interno
itorresc@cajaviviendapopular.gov.co

Proyectó: Marcela Urrea Jaramillo – Contratista Control Interno
Revisó: Ivonne Andrea Torres Cruz-Asesora de Control Interno
Anexo: N/A.

