

**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 2021**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR  
CONTROL INTERNO**

**Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID  
Oficina Asesora de Planeación**

**30 de julio de 2021**

## CONTENIDO

<b>1. Objetivo .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Alcance .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Marco legal .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Metodología.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Desarrollo del informe .....</b>	<b>7</b>
<b>6.1 De acuerdo con la información reportada por la Dirección de Gestión Corporativa y CID mediante memorando 202117000054033 del 12 de julio de 2021, 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": .....</b>	<b>7</b>
<b>6.1.1. Informes de quejas, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas mensualmente, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad. ....</b>	<b>7</b>
<b>6.1.2. Análisis del comportamiento de las PQRSD por tipología, canal y dependencia. ....</b>	<b>8</b>
<b>6.1.3. Análisis del comportamiento de las PQRSD respondidas de manera inoportuna .....</b>	<b>10</b>
<b>6.1.4. 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. ....</b>	<b>13</b>
<b>6.1.5. 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 - Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.....</b>	<b>14</b>
<b>6.1.6. Link de quejas, sugerencias y reclamos ubicado en la página web de la entidad y que sea de fácil acceso a los ciudadanos – Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. ....</b>	<b>14</b>
<b>6.1.7. 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 - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.....</b>	<b>15</b>
<b>6.1.8. 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. ....</b>	<b>15</b>
<b>6.1.9. 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. ....</b>	<b>16</b>

6.1.10. Quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020 - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.....	18
6.1.11. Sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la prestación del servicio público en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2021 Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. ....	18
6.1.12. Verificación de la existencia de la Carta de Trato Digno a los Usuarios.....	18
6.1.13. 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. ....	18
6.1.14. Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que desempeñaron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2021. 19	19
<b>7. Seguimiento al cumplimiento del 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” .</b> ....	<b>21</b>
7.1.1. De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 202111300052853 el 04 de febrero de 2021, se verificaron las actividades y gestiones desarrolladas en virtud de la Racionalización de los trámites, la efectividad de estos y su fácil acceso.....	21
7.1.2. Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el primer semestre de la vigencia 2021, los servicios prestados en la CVP a través del proceso de Servicio al Ciudadano fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto. 22	22
El proceso de Servicio al Ciudadano presta sus servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto en concordancia con los siguientes lineamientos: .....22	
7.1.3. 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. ....	23
7.1.4. Verificación del reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes. ....	24
7.1.5. Verificación de la existencia al interior de la entidad del Defensor Ciudadano. ....	25
7.1.6. 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. 26	26
7.1.7. 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 2021 y	



## 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 2021

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
7.1.8. Eventos de indisponibilidad en el enlace de PQRSD de la página WEB de la Caja de la Vivienda Popular. ....	28
7.1.9. Responsables de participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y las actividades realizadas. ....	28
7.1.10. Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el primer semestre de la vigencia 2021 por la Caja de la Vivienda Popular. ....	29
8. 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”. ....	29
9. 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. ....	31
10. Síntesis de las Recomendaciones y alertas: .....	32
11. Conclusiones generales: .....	33

## **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 01 de enero al 30 de junio de 2021; De la misma manera se verificó para el mismo periodo 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 2021, con el fin de verificar el cumplimiento 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”* y 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”*.

## **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”*.

- Decreto 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”* – Deroga el Decreto 392 de 2015 expedido por la Alcaldía mayor de Bogotá D.C *“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”* y modifica los artículos 2, 5, 11, 12, 14, 16 y 17 del Decreto 197 del 22 de mayo de 2014.
- 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 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: *“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.*
- Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 de la Caja de la Vivienda Popular: *“Por medio de la cual se modifica la Resolución 764 del 14 de febrero de 2017.*
- Circular 6 de 2015 de la Veeduría Distrital *“Seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010, Artículo 3, numeral 7”.*
- Decreto 087 del 16 de marzo de 2020 de Alcaldía Mayor de Bogotá: *“Por el cual se declara la calamidad pública con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) en Bogotá, D.C”.*
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 de la Presidencia de la República: *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.*
- Decreto 189 del 21 de agosto de 2020 *“Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 143 del 15 de junio de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: *“Por el cual se imparten lineamientos para dar continuidad a la ejecución de la medida de aislamiento obligatorio en Bogotá D.C. y se toman otras determinaciones”.*
- Resolución 1099 del 13 de octubre de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública: *“Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites”.*
- Protocolo de Bioseguridad - Prevención Contagio por COVID-19 - Versión 1.0 del 18 de mayo de 2020, expedida por el DAFP.
- Directiva 001 del 03 de marzo de 2021, de asunto: *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”.*

#### **4. Metodología**

Para efectos de realizar el informe de PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021, se realizó la verificación de la información solicitada a la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario mediante memorando 202111200051903 y lo solicitado a la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 202111200051893 del 06 de julio de 2021.

#### **5. Desarrollo del informe**

**6.1 De acuerdo con la información reportada por la Dirección de Gestión Corporativa y CID mediante memorando 202117000054033 del 12 de julio de 2021, 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”:**

**6.1.1. Informes de quejas, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas mensualmente, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.**

Verificación del cumplimiento del numeral 10.10 de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 y el numeral 3 del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: Se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2021, la Defensora del Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular emitió los INFORMES MENSUALES DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD y los INFORMES DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN, los cuales fueron publicados en la página web de la entidad en formatos Word y PDF (Portable Document Format) y en la carpeta interna de calidad, en las rutas:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/tiempos-de-respuesta-requerimientos-2021>

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/INFORME%20DE%20ASISTENCIA%20POR%20CANALES%20CVP%20-%20JUNIO%202021%20%282%29.pdf>

<\\10.216.160.201\calidad\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2021>

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

Los informes mensuales sobre la Gestión y oportunidad de respuesta a las PQRSD, se encuentran establecidos en el procedimiento: ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN Código: 208-SC-Pr-07 - Versión: 5 - Vigente desde: 06-11-2020, en la actividad No 9 que señala: “Emitir un informe mensual sobre la Gestión y Oportunidad de Respuesta a las PQRSD presentadas a la entidad con información estadística que permita mejorar los indicadores del proceso”.



### 6.1.2. Análisis del comportamiento de las PQRSD por tipología, canal y dependencia.

De acuerdo con la información extraída de los reportes mensuales del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, la cual fue confrontada con los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD emitidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CID de la CVP, para el primer semestre de la vigencia 2021, la entidad recibió 3011 PQRSD.

#### Comparaciones semestrales – Vigencia 2021 vs 2020

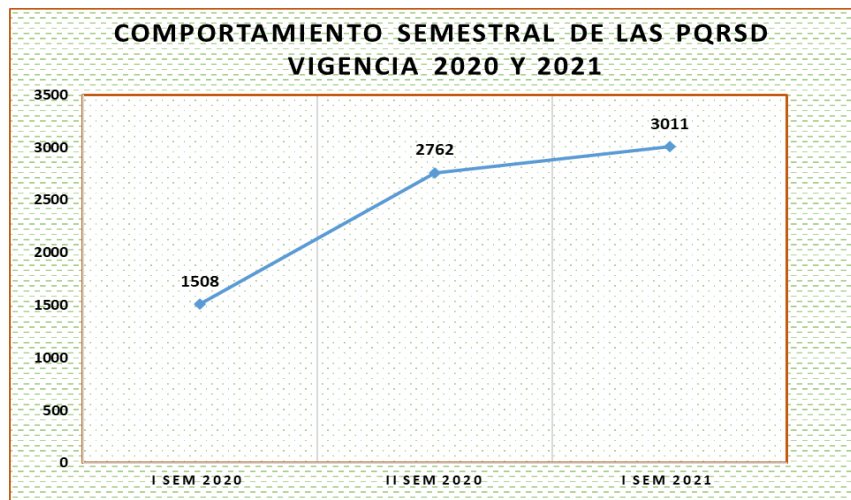
El número de PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2021 superó en un 9,02% (249) las PQRSD recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2020 periodo en el cual la entidad recibió 2.762 PQRSD.

Frente al primer semestre de la vigencia 2020, se incrementaron en 99,67% (1.503) las PQRSD recibidas, es decir que en ese periodo se recibieron 1.508 PQRSD.

Analizado de manera semestral, la Caja de la Vivienda Popular ha presentado un comportamiento ascendente en cuanto a las PQRSD recibidas durante la vigencia 2020 y 2021.

En la siguiente imagen se puede observar la tendencia semestral de las vigencias 2020 y 2021.

Imagen 1



*Fuente: Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencias 2020 y 2021 y reportes del Sistema SDQS.*

Antecedente: en la vigencia 2019 la entidad recibió 4.300 PQRSD segmentadas en 2.187 en el primer semestre y 2.113 en el segundo semestre.

Durante la vigencia 2018 la CVP recibió 4.026 PQRSD segmentadas en 2.115 en el primer semestre y 1.911 en el segundo semestre.



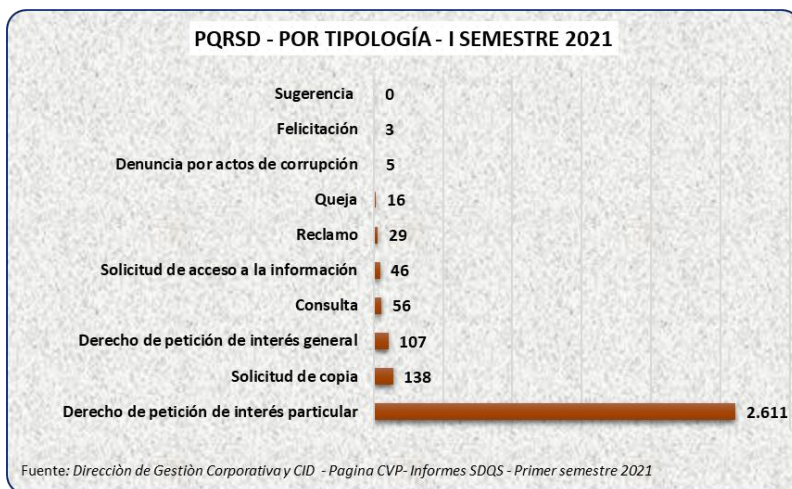
### **PQRSD recibidas por Tipología**

Realizado el análisis por tipología se pudo evidenciar que el 87% de las PQRSD se concentraron en los derechos de petición de interés particular con 2.611 recibidos.

Frente al segundo semestre de la vigencia 2020, la concentración continúa presentándose en los derechos de petición de interés particular.

A continuación, se presenta el detalle:

Imagen 2



### **PQRSD recibidas por Canal**

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue el email con 1.539 PQRSD que corresponden al 51% del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2021, seguido por el canal escrito con 1.249 equivalentes al 41% de estas.

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

Imagen 3



### **PQRSD recibidas por Dependencia**

Las dependencias que recibieron la mayor cantidad de PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2021, fueron la Dirección de Reasentamientos con 967 que corresponden al 32% del total de PQRSD recibidas, la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 890 equivalente al 30% y la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 822 PQRSD correspondiente al 27% (estas tres direcciones concentran el 89% de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2021).

A continuación, se presenta el consolidado por dependencias:

Tabla 1

<b>CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - I SEMESTRE VIGENCIA 2021</b>		
<b>DEPENDENCIA/ÁREA</b>	<b>TOTAL PQRSD I SEMESTRE 2021</b>	<b>% Participación</b>
Dirección de Reasentamientos Humanos	967	32%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	890	30%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	822	27%
Servicio a la ciudadanía	126	4%
Subdirección Financiera	80	3%
Sub dirección administrativa	40	1%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	37	1%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	33	1%
Dirección jurídica	8	0%
Oficina TIC	4	0%
Dirección General	2	0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0%
Asesoría de Control Interno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3.011</b>	<b>100%</b>

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

### **6.1.3. Análisis del comportamiento de las PQRSD respondidas de manera inoportuna**

#### **Tendencia de las respuestas inoportunas – I semestre de la vigencia 2021.**

De acuerdo con el “Informe mensual de Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD” con corte a junio de la vigencia 2021, durante los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de la vigencia 2021 se presentaron 572 respuestas inoportunas; cabe resaltar que para el mes de junio no hubo registro de inoportunidad a las PQRSD por parte de la CVP.

A continuación, se presenta la desagregación mensual:

Imagen 4



*Fuente: Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD  
Junio - Vigencia 2021.*

Realizada la comparación con el segundo semestre de la vigencia 2020 en donde se presentaron 604 respuestas a las PQRSD fuera de los tiempos establecidos en Decreto 491 de 2020, se observa una leve disminución frente al primer semestre de la vigencia 2021 del 5% correspondiente a 32 PQRSD.

Es importante mencionar que la Entidad se encuentra en desarrollo de actividades administrativas tendientes a lograr el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSD.

#### **Consolidado de respuestas inoportunas por dependencia – primer semestre de la vigencia 2021**

Se resalta que la Dirección de Reasentamientos Humanos logro mayor eficacia en las respuestas a las PQRSD lo que se evidencia en que de las 967 PQRSD recibidas, el 7% fueron contestadas por fuera de los términos del Decreto 491 de 2020; mejorando los resultados de la vigencia 2020.

**Alerta No 1:** Se observa que de las 890 PQRSD recibidas por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda el 54% correspondiente a 482 PQRSD, fueron contestadas por fuera de los términos legales; se alerta sobre el incremento presentado por esta Dependencia en cuanto a respuestas inoportunas ya que en el segundo semestre de la vigencia 2020 presentaron 64 PQRSD con respuesta inoportuna.

A continuación, se presenta el detalle de las respuestas extemporáneas por Dependencia:

Tabla 2

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - I SEMESTRE VIGENCIA 2021			
DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL PQRSD recibidas en el I SEMESTRE 2021	TOTAL PQRSD INOPORTUNAS I SEMESTRE 2021	% Participación sobre las PQRSD recibidas
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	890	482	54%
Dirección de Reasentamientos Humanos	967	70	7%
Subdirección Financiera	80	9	11%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	37	4	11%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	822	3	0%
Sub dirección administrativa	40	2	5%
Dirección jurídica	8	1	13%
Dirección General	2	1	50%
Servicio a la ciudadanía	126	0	0%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	33	0	0%
Oficina TIC	4	0	0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0	0%
Asesoría de Control Interno	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3.011</b>	<b>572</b>	

Fuente: Informes mensuales de oportunidad de las respuestas a las PQRSD Junio - Vigencia 2021.

### Comparativo de respuestas inoportunas a las PQRSD – Segundo semestre de la vigencia 2020 vs primer semestre de la vigencia 2021.

Las variaciones más importantes se presentan en la Dirección de Mejoramiento de Vivienda que incremento en 418 las PQRSD contestadas de manera inoportuna pasando de 64 PQRSD en el segundo semestre de la vigencia 2020 a 482 en el primer semestre de la vigencia 2021; por el contrario, la Dirección de Reasentamientos Humanos disminuyó el número de PQRSD contestadas de manera inoportuna pasando de 508 en el segundo semestre de la vigencia 2020 a 70 en el primer semestre de la vigencia 2021 y la Dirección de Urbanizaciones y Titulación también disminuyó la inoportunidad en 27 PQRSD pasando de 30 en el segundo semestre de la vigencia 2020 a 3 en el primer semestre de la vigencia 2021.

A continuación, se presenta el detalle de la variación por dependencias/procesos de la CVP:

Tabla 3

COMPARATIVO RESPUESTAS INOPORTUNAS A LAS PQRSD II SEMESTRE VIGENCIA 2020 vs I SEMESTRE VIGENCIA 2021 POR DEPENDENCIAS			
DEPENDENCIA	CANTIDAD II SEMESTRE 2020	CANTIDAD I SEMESTRE 2021	Incremento Disminución (-)
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	64	482	418
Dirección de Reasentamientos Humanos	508	70	-438
Subdirección Financiera	0	9	9
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	4	3
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	30	3	-27
Subdirección Administrativa	0	2	2
Juridica	0	1	1
Dirección General	0	1	1
Oficina de Servicio a la Ciudadanía	1	0	-1
<b>TOTALES</b>	<b>604</b>	<b>572</b>	<b>-32</b>

Fuente: Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD junio - Vigencia 2021.

Frente a la respuesta inoportuna se presenta a modo de contexto los resultados de los últimos dos años y medio:

	PQRSD		%
	recibidas	Rta inoportuna	
I sem 2019	2187	223	10,20%
II sem 2019	2113	408	19,31%
I sem 2020	1456	101	6,94%
II sem 2020	2762	604	21,87%
I sem 2021	3011	572	19,00%

Fuente: Elaboración propia de la revisión de los informes semestrales

Puede observarse que la gestión de las PQRSD ha mantenido un porcentaje promedio de 15,46% de respuestas inoportunas, siendo los más altos, el segundo semestre de 2019, de 2020 y el primer semestre de 2021.

Se recomienda analizar las causas puntuales que han generado que estas solicitudes hayan sido contestadas de manera inoportuna y generar las acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta. Es preciso revisar el contexto externo e interno (la solicitud, la forma de asignación para dar las respuestas, el tiempo en el cual el peticionario hizo la solicitud, la situación interna de la dependencia, las capacidades de la persona a la cual le fue asignada la solicitud, etc.) que llevó a que se diera una respuesta por fuera de los términos.

Por otra parte, es importante resaltar la labor emprendida desde la Dirección General para lograr el mejoramiento en los tiempos de las respuestas, es así que las sesiones del comité directivo llevadas a cabo desde el mes de mayo, se les ha solicitado a los directores de las dependencias misionales un seguimiento más riguroso a las PQRSD, así como la formulación de acciones concretas de mejoramiento con seguimiento a partir del mes de julio. Acciones que serán revisadas en el siguiente seguimiento con corte al 31 de diciembre de la presente vigencia.

#### **6.1.4. 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.**

El reporte de quejas, sugerencias y reclamos formuladas por los ciudadanos se genera a través del Sistema Distrital de Quejas y Reclamos – Bogotá Te Escucha.

De acuerdo con lo observado, para el primer semestre de la vigencia 2021 la Caja de la Vivienda Popular recibió 3.011 PQRDS; el reporte evidenciado cuenta con registro cronológico de las PQRSD, la fecha de ingreso, el número petición SDQS, fecha de radicado de respuesta, número de radicado de salida, dependencia, canal, asunto y tipo de petición.

Una vez confrontada la información de la base de datos Sistema Distrital de Quejas y Reclamos – Bogotá Te Escucha, frente a la información reportada en los informes de gestión mensuales elaborados por la Dirección de Gestión corporativa y CID para el primer semestre de 2021, se observa consistencia en la información reportada.

**6.1.5. 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 - Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.**

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 847 del 2019, “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*”. 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.

De acuerdo con la Resolución 764 del 14 de febrero del 2017, el objetivo estratégico y/o de calidad es “Prestar un servicio adecuado a los ciudadanos satisfaciendo sus necesidades conforme a la misionalidad de la entidad”.

**6.1.6. Link de quejas, sugerencias y reclamos ubicado en la página web de la entidad y que sea de fácil acceso a los ciudadanos – Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.**

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

Imagen 5





**6.1.7. 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 - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.**

Las quejas y denuncias por actos de corrupción realizados por funcionarios de la CVP, pueden ser creadas y consultadas a través de la página oficial de la caja de la vivienda popular: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, en el enlace ubicado en la parte inferior de la página principal del Sistema Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

**6.1.8. 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 5 – Vigente desde 06 de noviembre de 2020, 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.



En la actividad No 2 se contempló lo siguiente:

Observación: Cuando el peticionario no selecciona una entidad de destino, y en caso de que se trate de un posible acto de corrupción (independiente 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 - DDAD, en los casos en que sea competencia de la DDAD conocer de la petición. La oficina de control interno disciplinario recibirá directamente las quejas y/o denuncias en las que se denoten posibles actos de corrupción y que sean de su competencia. de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios.

La actividad No 4 estableció la siguiente instrucción:

Si en la tipificación de las PQRSD, se identifican relacionadas con Denuncia por Actos de Corrupción o Contratación Pública, éstas deben ser procesadas de manera inmediata, y puestas en conocimiento a las Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario\*\*, quien deberá informar de manera oficial a los organismos de control internos y externo.

\*No se toma en cuenta el canal Web (SDQS) ya que las PQRSD automáticamente será direccionada a la Oficina de Control Interno Disciplinario, una vez el peticionario interponga la petición.

\*\*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.

#### **6.1.9. 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*

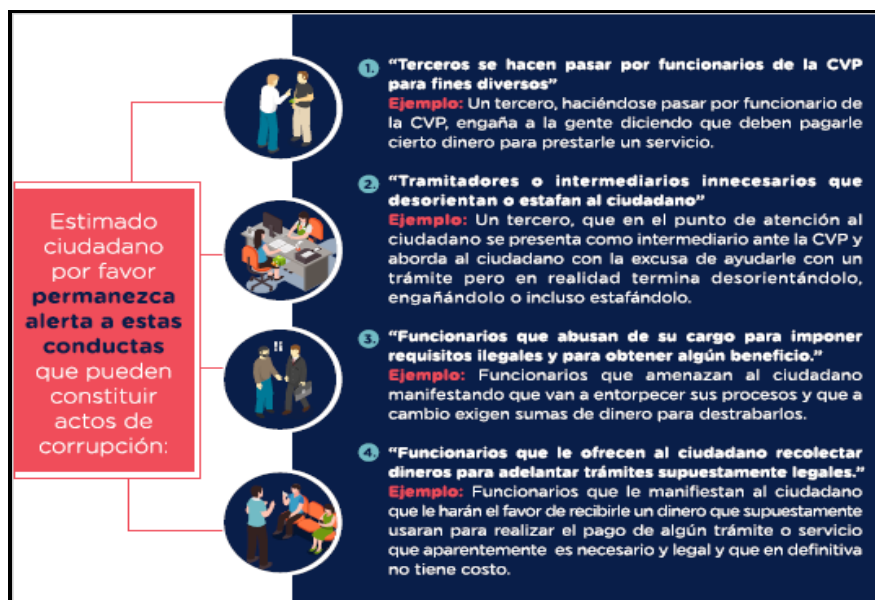
de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción que llegan a través del SDQS y las acciones adelantadas sobre las mismas. Este reporte se enviará semestralmente antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año.

La Entidad desarrolló en el portal web, la siguiente estrategia que permite orientar, sensibilizar y capacitar a la ciudadanía en cuanto al manejo del SDQS y a las denuncias por actos de corrupción.

En la siguiente ruta se puede evidenciar la estrategia:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Sistema%20Distrital%20de%20Quejas%20y%20Reclamos.pdf>

Imagen 6



**6.1.10. Quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020 - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.**

De acuerdo con la información extraída del SDQS, durante el primer semestre de la vigencia 2021, se presentaron 5 denuncias por actos de corrupción y 16 quejas.

Realizada la verificación, se observa que una denuncia por acto de corrupción posiblemente fue cometida por un funcionario de la entidad; no obstante, se observó en la hoja de ruta del SDQS que fue atendida por la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario y se ordenó la apertura de indagación preliminar en averiguación de responsables de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la ley 734 de 2002.

**6.1.11. Sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la prestación del servicio público en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2021 Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.**

Para el primer semestre de la vigencia 2021, la CVP no recibió PQRSD tipificadas como sugerencias; sin embargo, se observó que en marzo se recibieron dos quejas relacionada con la manera como se prestó el servicio (862462021 y 631632021).

**6.1.12. 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” en la siguiente ruta: Servicio al Ciudadano: Carta del trato digno (09-10-2020).

En el siguiente enlace se puede consultar:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Carta%20de%20Trato%20Digno%20-CVP%20-%202020.PDF>

En la carta se describen los derechos y deberes de los ciudadanos, canales de atención, números telefónicos celulares habilitados y horarios con el fin de facilitar la comunicación de los ciudadanos con las áreas misionales y servicio al ciudadano y evitar así el desplazamiento; adicionalmente se informa a la ciudadanía el servicio de la radicación en línea que se puede realizar a través de la página [www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co) en el botón Radicación en línea.

**6.1.13. 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.**

Con el propósito de guiar y facilitar el acceso a la comunidad, la entidad tiene a disposición la “Guía de Trámites y servicios” ubicada en la página Web, en la cual se informa la dirección, teléfonos, los horarios de atención y el sitio web: Correo electrónico: [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) / página web: <http://www.cajaviviendapopular.gov.co> / Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdqqs> / [notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co)

De la misma manera se encuentran disponibles los servicios y trámites que pueden ser adelantados ante la entidad.

La Caja de la Vivienda Popular dispone de un punto de atención al ciudadano ubicado en la carrera 13 No 54-13, 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 2 del 30 de noviembre de 2020, 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”*.

**Recomendación No 1:** Incluir en el menú “Guía de Trámites y servicios” los números de las líneas celulares habilitadas para la atención de los procesos de Reasentamientos Humanos, Urbanizaciones y Titulación, Mejoramiento de Vivienda y Servicio al Ciudadano.

#### **6.1.14. Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que desempeñaron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2021.**

Para el desarrollo de las funciones del proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2021, se suscribieron 16 contratos de prestación de servicios.

A continuación, se presenta el detalle:

Tabla 4

Contrato	Rol desempeñado	Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Modificaciones realizadas
					Adiciones
101	Contratista	Prestar servicios de apoyo a la gestión para realizar las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información y herramientas de gestión aplicables al proceso.	18/02/2021	17/07/2021	N/A
87		Prestar servicios de apoyo a la gestión, para realizar el acompañamiento y fortalecimiento a la atención y prestar el servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	18/02/2021	17/07/2021	N/A
82		Prestar servicios de apoyo a la gestión, en la atención al servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y Lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	10/02/2021	11/07/2021	N/A
88		Apoyar a la Dirección de Gestión Corporativa en la ejecución de las actividades técnicas requeridas para la gestión y trámite de las comunicaciones oficiales desde la Ventanilla única y a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA.	23/03/2021	22/08/2021	N/A
7		Prestación de servicios de apoyo a la gestión para realizar las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información y herramientas de gestión aplicables al proceso.	2/02/2021	1/07/2021	Prorroga por 2 meses y 15 días hasta el 16 de septiembre del 2021
143		Prestar los servicios de apoyo a la Dirección de Gestión Corporativa y CID en las actividades de servicio al ciudadano y las actividades relacionadas con el sistema de Gestión Documental Orfeo.	22/02/2021	21/07/2020	N/A
85		Prestar servicios profesionales para la implementación de las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información, socialización y sensibilización de la normatividad vigente, protocolo de servicio al ciudadano y posicionamiento de piezas comunicativas de la entidad.	16/02/2021	15/07/2021	N/A
8		Prestación de servicios profesionales para apoyar la gestión y seguimiento asociada al proceso de servicio al ciudadano de la CVP, que permitan su continua prestación, la atención de los diferentes canales habilitados para trámite de PQR, el apoyo en la identificación, registro, orientación, información y planeación estratégica de la satisfacción del ciudadano e identificación de oportunidades e implantación de mejoras continuas al proceso.	2/02/2021	1/07/2021	Prorroga por 2 meses y 15 días hasta el 16 de septiembre del 2021
1016		Prestación de servicios de apoyo a la gestión para realizar las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información y herramientas de gestión aplicables al proceso.	7/12/2021	11/02/2021	N/A
997		Prestar los servicios de apoyo a la Dirección de Gestión Corporativa y CID en las actividades de servicio al ciudadano y las actividades relacionadas con el sistema de Gestión Documental Orfeo.	26/11/2020	3/02/2021	N/A
1001		Prestación de servicios profesionales para la implementación de las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información, socialización y sensibilización de la normatividad vigente, protocolo de servicio al ciudadano y posicionamiento de piezas comunicativas de la entidad.	27/11/2020	4/02/2021	N/A
711		Prestación de servicios de apoyo a la gestión para realizar las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información y herramientas de gestión aplicables al proceso.	4/08/2020	30/01/2021	N/A
663		Prestación de servicios de apoyo a la gestión, para realizar el acompañamiento y fortalecimiento a la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	4/08/2020	30/01/2021	N/A
701		Prestación de servicios de apoyo a la gestión, en la atención al servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	4/08/2020	30/01/2021	N/A
1089		Apoyar a la Dirección de Gestión Corporativa en la ejecución de las actividades técnicas requeridas para la gestión y trámite de las comunicaciones oficiales desde la Ventanilla única y a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA.	18/12/2020	3/02/2021	N/A
600		Prestación de servicios profesionales para apoyar la gestión y seguimiento asociada al proceso de servicio al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular, que permitan su continua prestación, la atención de los diferentes canales habilitados para trámite de PQR, el apoyo en la identificación, registro, orientación, información y planeación estratégica de la satisfacción del ciudadano e identificación de oportunidades e implantación de mejoras continuas al proceso.	22/07/2020	30/01/2021	N/A

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

Se observa que el proceso de Servicio al Ciudadano paso de tener 12 contratistas en el segundo semestre de la vigencia 2020 a 16 en el primer semestre de la vigencia 2021, sin embargo, se presentan las siguientes situaciones:

- En enero de 2021 finalizaron cuatro contratos.
- En febrero de 2021 finalizaron cuatro contratos.
- En julio de 2021 tienen fecha de finalización siete contratos.
- En agosto de 2021 finaliza un contrato.

- Debido a la culminación de la planta temporal en el mes de octubre de la vigencia 2020, el profesional especializado que se encontraba en encargo culminó su labor en el área de Servicio al Ciudadano.

**Recomendación No 2:** Propender por la continuidad de los contratos de prestación de servicios durante toda la vigencia 2021 y la asignación de recurso humano en la modalidad de planta fija con el fin de garantizar la prestación del servicio al ciudadano de manera óptima y mitigar así el riesgo de incumplimiento del objetivo del proceso.

**7. Seguimiento al cumplimiento del 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”.**

**7.1.1. De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 202111300052853 el 04 de febrero de 2021, se verificaron las actividades y gestiones desarrolladas en virtud de la Racionalización de los trámites, la efectividad de estos y su fácil acceso.**

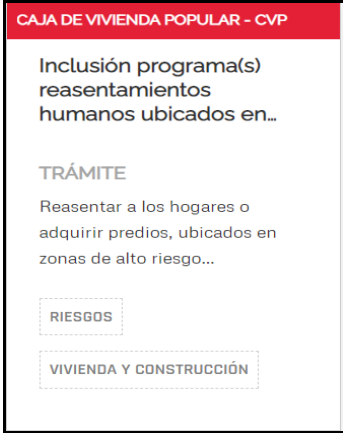

En virtud del párrafo 1 del artículo 9º de la Resolución No 1099 del 13 de octubre de 2017 “Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites”, expedida por el Departamento Administrativo de la función Pública; la 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.

Atendiendo lo establecido en el Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”, la Oficina Asesora de Planeación desarrollo junto con las áreas misionales desarrollaron las siguientes actividades durante el primer semestre de la vigencia 2021:

Tabla 5

Fecha	Acción	Evidencia
30-04-2021	<p>Racionalización del trámite aprobado por el DAFP correspondiente a la Dirección de Reasentamientos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclusión programa(s) reasentamientos humanos ubicados en zonas de alto riesgo no mitigable – actualizado el 30 de marzo de 2021.</li> </ul> <p>En cuanto a OPAs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción y/o actos de reconocimiento. Para obtener el acompañamiento técnico, jurídico y social en el proceso de consecución de licencias de construcción y/o actos de reconocimiento ante las curadurías urbanas.</li> </ul>	<p>Acta de reunión formato - Código: 208-SADM-Ft-06 – Versión 4 – vigente desde 07/06/2017</p> <p>Página de la CVP, ruta: <a href="https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/caja_de_vivienda_popular/">https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/caja_de_vivienda_popular/</a></p>



Fecha	Acción	Evidencia
	<p>b) Expedición de Paz y Salvo y /o certificación de deuda. Para obtener el paz y salvo de la cancelación de la deuda y/o la certificación de la deuda adquirida con la Caja de la Vivienda Popular.</p> <p>c) Expedición de recibos de pago. Para obtener los recibos para realizar los pagos en los establecimientos bancarios autorizados, correspondiente a los créditos que fueron otorgados para cumplir con el esquema de financiación de la vivienda adjudicada por la Caja de la Vivienda Popular.</p> <p>Realización de solicitudes de Certificación de Deuda, Paz y Salvo y Recibos de Pago, en la página web de la entidad a través del enlace: <a href="https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=tr%C3%A1mites-antela-caja-de-la-vivienda-popular#overlay-context=tr%25C3%25A1mitos-ante-la-caja-de-lavivienda-popular%3Fq%3Dtr%25C3%25A1mitos-ante-la-caja-de-la-vivienda-popular">https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=tr%C3%A1mites-antela-caja-de-la-vivienda-popular#overlay-context=tr%25C3%25A1mitos-ante-la-caja-de-lavivienda-popular%3Fq%3Dtr%25C3%25A1mitos-ante-la-caja-de-la-vivienda-popular</a>.</p> <p>En dicho enlace, el ciudadano puede escoger el medio de entrega del documento solicitado, bien sea presencial, a través de correo electrónico o correo certificado. Se insta al personal de servicio al ciudadano para que oriente al ciudadano al respecto sobre esta novedad.</p>	 
25-06-2021	<p>Actualización de los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia técnica para el trámite ante curaduría de actos de reconocimiento y licencias de construcción (Última actualización: 12 mayo de 2021).</li> </ul>	

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

**7.1.2. Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el primer semestre de la vigencia 2021, 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 lineamientos:

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 2 del 30 de noviembre de 2020: 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 14 del 06 de noviembre de 2020, 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 5 del 06 de noviembre de 2020, 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.

**7.1.3. 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 Institucional de Capacitación de la vigencia 2021 contempló en los objetivos misionales, la capacitación sobre Servicio al Ciudadano; adicionalmente, el proceso de Servicio al Ciudadano estableció el objetivo de calidad: “Desarrollar e implementar un Sistema Integrado de Gestión institucional basado en mejora continua” desarrollando la actividad principal: *“Sensibilizar a los contratistas y servidores públicos de la entidad que prestan atención a la ciudadanía en lenguaje de señas con el fin de prestar un servicio más eficiente teniendo en cuenta la inclusión social de la población con discapacidad auditiva”.*

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas durante el primer semestre de la vigencia 2021 que dan cuenta del cumplimiento del plan de capacitación y el objetivo de calidad:

Tabla 6

**CAPACITACIONES – PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Fecha	No Acta	Objetivo de la capacitación	Tipo de capacitador	Evaluación	Cantidad de asistentes
26/03/2021		Sensibilización cuatrimestral a los funcionarios y contratistas del proceso de servicio al ciudadano sobre el Manual de Servicio a la Ciudadanía. Temas tratados: 1. Manual atención al usuario - SIMA 2. Generalidades del manual de servicio al ciudadano 3. Repaso de los protocolos de atención, trámites & servicios de la caja de la vivienda popular. 4. Criterios de accesibilidad a la población en situación de discapacidad	Interna	Si	8
23/04/2021	1	CAPACITACIÓN EN LENGUA DE SEÑAS Temas tratados: - Señas básicas para atención al ciudadano sordo. -Actividades prácticas para la memorización de las señas propuestas. -Teoría sobre la Lengua de Señas en Colombia.			8
29/04/2021	NA	Capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha Objetivo: Conocer la normatividad y lineamientos del manual para la gestión de peticiones ciudadanas, las funcionalidades para el registro, trámite y cierre de las mismas, login, acceso, restablecimiento de	Externo Secretaría General		14
30/04/2021		Realizar una sensibilización al personal del proceso de Servicio al Ciudadano, para reforzar los temas de Lenguaje Claro e Incluyente y Trámites & Servicios (OPAs)			7
30/04/2021	1	JORNADA DE CAPACITACIONES EN LENGUA DE SEÑAS Temas tratados: 1. Aspectos teóricos y normativos sobre la Lengua de Señas en Colombia. 2. Tips para un contacto adecuado con la comunidad sorda. 3. Señas básicas para atención al ciudadano sordo.		No	37
18/05/2021	1	SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO. Temas tratados: 1. Características del Servicio a la Ciudadanía. 2. Atención Diferencial Preferencial 3. Medios y/o canales de servicio de atención a la ciudadanía 4. Descripción del Procedimiento 5. Puntos de Control	Interna		5
25/06/2021	3	Sensibilización cuatrimestral a los funcionarios y contratistas del proceso de servicio al ciudadano sobre el Manual de Servicio a la Ciudadanía. Temas tratados: 1. Generalidades del manual de servicio al ciudadano 2. Conocimiento de los trámites & servicios, OPAS de la caja de la vivienda popular. 3. Procedimiento de atención de las PQRSD			8

Fuente: Dirección de Gestión Coportativa y CID

Se observa que las actas de las reuniones del 26 de marzo y una del 30 de abril no se enumeraron y las actas del 30 de abril, 18 de mayo y 25 de junio de 2021, no guardan el consecutivo correspondiente.

**Recomendación No 3:** Con el fin de tener un mayor control del registro de las sesiones, es necesario que las actas de reunión cuenten con el consecutivo numérico sucesivo.

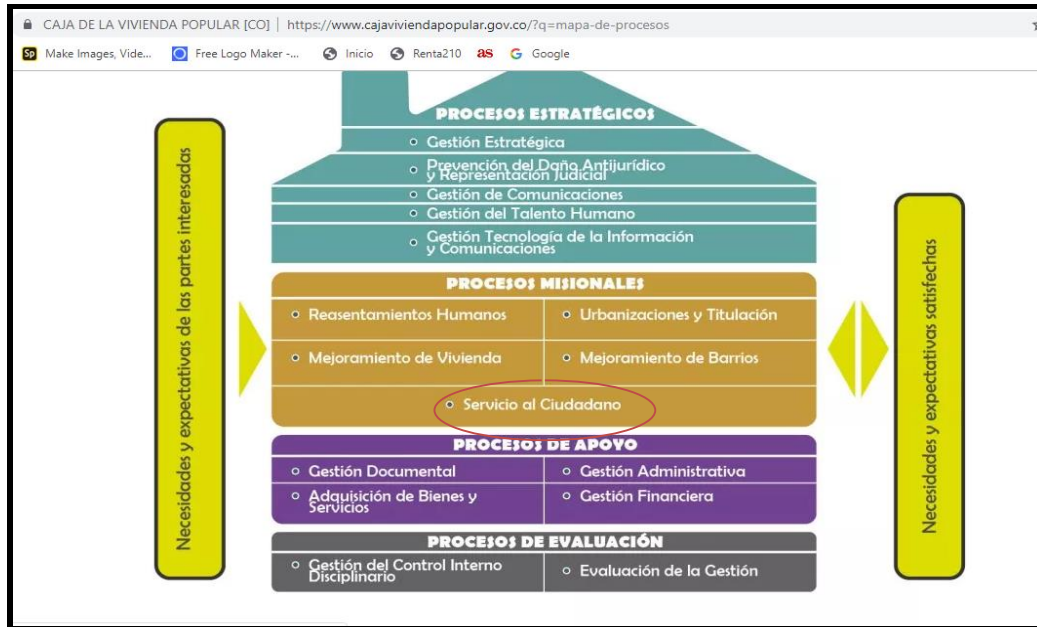
**7.1.4. Verificación del reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.**

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>.

Imagen 7



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.

#### 7.1.5. Verificación de la existencia al interior de la entidad del Defensor Ciudadano.

Mediante la resolución 4142 del 21 de diciembre del 2015 se implementó al interior de la entidad la figura del defensor al Ciudadano, la responsabilidad fue delegada a él(la) director(a) de Gestión Corporativa y CID; a través de la Resolución 1270 del 10 de marzo del 2021 se modificó la Resolución 4142 del 21 de diciembre del 2015 y el reglamento del Defensor del Ciudadano y se dictaron otras disposiciones.

Durante el primer semestre de la vigencia 2021, la Directora de Gestión Corporativa y CID, actuando en función como Defensor de la Ciudadanía, suscribió seis (6) Informes de Atención por Canales de Asistencia. Dichos informes fueron publicados en la página web de la Entidad.

En las siguientes rutas se pueden consultar los informes referidos:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informes-de-asistencia>  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs>

#### **7.1.6. 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.**

Durante el primer semestre de la vigencia 2021, el proceso de Servicio al Ciudadano dio continuidad a la celebración de mesas de trabajo con los usuarios funcionales del SDQS para hacer seguimiento a las PQRSD y coadyuvar en la reducción del riesgo de inoportunidad en las respuestas, mediante la generación de advertencias a los responsables y el establecimiento de compromisos para la emisión de las respuestas dentro de los términos legales y el cierre oportuno de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS). Este mecanismo, se constituye como el medio articulador entre el proceso de Servicio al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y las áreas responsables de atender los requerimientos que les han sido asignados por competencia.

En las mesas de trabajo se realiza la observación y seguimiento a los términos para dar respuesta oportuna a los requerimientos. De manera previa, Servicio al Ciudadano advierte a las áreas responsables, a través del sistema de alertas tempranas, sobre los vencimientos de las PQRSD, con el propósito de que a dicha reunión se llegue con todas las solicitudes al día y si algunas presentan vencimiento inminente, establecer en el acta que se suscriba, los compromisos para emitir la respuesta lo más pronto posible. Con este mecanismo se pretende 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 PQRSD.

Lo anterior se encuentra documentado y normalizado en el procedimiento de “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN – Código 208-SC-Pr-07- Versión 5 - Vigente desde: 06-11-2020”, que contempla en la actividad 6: “Enviar de manera quincenal el reporte de Alarmas Tempranas al encargado del manejo del SDQS en cada dependencia de la entidad, así como al director, subdirector o jefe de oficina de esta, como mecanismo preventivo para la atención de las peticiones dentro de los términos legales, y solicitar la realización de las acciones administrativas para su cierre efectivo en el aplicativo” y en la actividad 8: “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”.

Se observó la realización de las “Mesas de trabajo – Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha”, así: 20/01/2021, 26/01/2021, 03/02/2021, 17/02/2021, 03/03/2021, 17/03/2021, 31/03/2021, 14/04/2021, 28/04/2021, 12/05/2021, 26/05/2021, 09/06/2021 y 23/06/2021.

#### **7.1.7. 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 2021 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 y servicios que pueden ser adelantados ante la Entidad.

En los siguientes enlaces se puede acceder a la información:

[https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/puntos\\_de\\_atencion\\_entidades/sede-administrativa-caja-de-la-vivienda-popular/](https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/puntos_de_atencion_entidades/sede-administrativa-caja-de-la-vivienda-popular/)

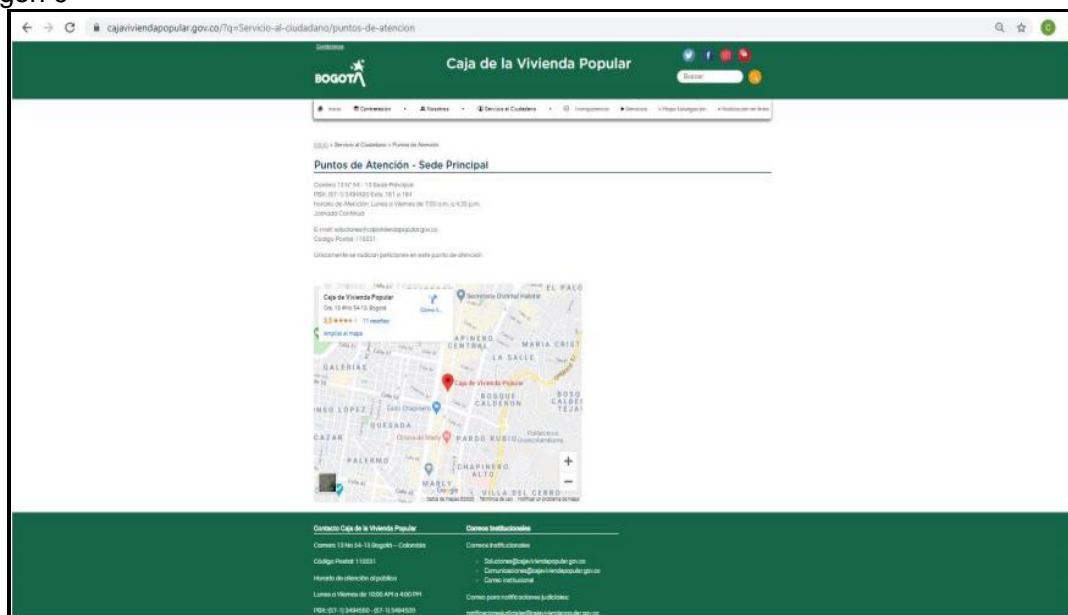
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-la-ciudadania>

A continuación, se presentan las imágenes de la información contenida en los enlaces de la página oficial:

Imagen 8



Imagen 9



### 7.1.8. Eventos de indisponibilidad en el enlace de PQRSD de la página WEB de la Caja de la Vivienda Popular.

De acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Comunicaciones en correo del 08 de julio de 2021, durante el primer semestre de la vigencia 2021, se presentaron las siguientes situaciones y contingencias:

Imagen 10

#### **Páginas que contienen información de Servicio al Ciudadano Principales hallazgos en tiempos promediados para el I semestre 2021**

Página Web	tiempo medio de descarg de la página en el buscador (Chrome)	errores de indisponibilidad O ACCESO DENEGADO	cantidad de visitas
<a href="http://www.cajaviviendapopular.gov.co">www.cajaviviendapopular.gov.co</a>	4,5 segundos	0	132,298
<a href="https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/solicitudes-de-acceso-la-informacion">https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/solicitudes-de-acceso-la-informacion</a>	2,39 segundos	0	337
<a href="https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-la-ciudadania">https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-la-ciudadania</a>	4,18 segundos	0	269
<a href="https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/defensora-de-la-ciudadania">https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/defensora-de-la-ciudadania</a>	3,58 segundos	0	119
<a href="https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs">https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs</a>	0,51 segundos	0	440
<a href="https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informes-de-asistencia">https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informes-de-asistencia</a>	2,52 segundos	0	96

*Fuente: Administración de la página web para informes de accesos denegados y páginas no encontradas.*

No se contó con el informe de errores o de desconexiones del enlace de quejas, sugerencias y reclamos y/o del sistema Bogotá te escucha, por tratarse de un vínculo externo.

Cabe señalar que el servicio del servidor de la página web está contratado a través de la Oficina TIC con la Empresa ETB, encargada de brindar soporte y servicio de hosting.

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

En la Red Distrital de Quejas y Reclamos los participantes fueron la Directora de Gestión Corporativa y CID Doctora María Mercedes Medina Orozco y el contratista profesional especializado Roberto Carlos Narváez Cortés.

Se observó la participación en las siguientes actividades:

- Nodo Sectorial Hábitat 2021, realizada el 03/10/2021.
- Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, realizado el 10/03/2021.
- Mesa de Trabajo Validación y Aprobación Subtemas Covid-19 ABRIL 2021 realizada el 04/15/2021.



#### 7.1.10. Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el primer semestre de la vigencia 2021 por la Caja de la Vivienda Popular.

Con el propósito de mejorar los procesos de atención de las PQRSD, la Entidad continúa realizando las mesas de trabajo de seguimiento a todas las solicitudes procurando que se respondan dentro de los términos legales.

De otra parte, en el marco de las sensibilizaciones realizadas durante el primer semestre de la vigencia 2021; al interior del proceso de Servicio al Ciudadano se instruyó al recurso humano con el fin reforzar aspectos y conceptos relacionados con Lenguaje de señas, Trámites y Servicios, y Manual de Servicio al Ciudadano, también se exhortó al personal para que brinde una atención cálida y amable al usuario.

Lo anterior se puede observar en la tabla No 6 “Capacitaciones – primer semestre vigencia 2021”.

#### 8. 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 PQRSD y habilitado para todas las entidades del distrito.

Los campos del formulario se presentan a continuación:

Imagen 11



**Bogotá te escucha** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 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 *	(Seleccione) ▼	Número de Identificación *	<input type="text"/>
Primer Nombre *	<input type="text"/>	Segundo Nombre	<input type="text"/>
Primer Apellido *	<input type="text"/>	Segundo Apellido	<input type="text"/>
Fecha de Nacimiento	<input type="text"/>	Sexo	(Seleccione) ▼
Login de Usuario *	<input type="text"/>	Correo Electrónico *	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>	Teléfono Celular	<input type="text"/>

#### INFORMACIÓN ADICIONAL

¿Se encuentra en alguna de estas condiciones? (Ninguna) ▼

Pertenece a una Entidad Distrital  Sí  No



Imagen 12

**INFORMACIÓN GEOGRÁFICA**

País:  Ciudad:

Departamento:



Buscar...

Dirección de Notificación:

Localidad:  UPZ:

Barrio:  Estrato:

Código Postal:

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 Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

Imagen 13



**Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**



**BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**

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 \*

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.

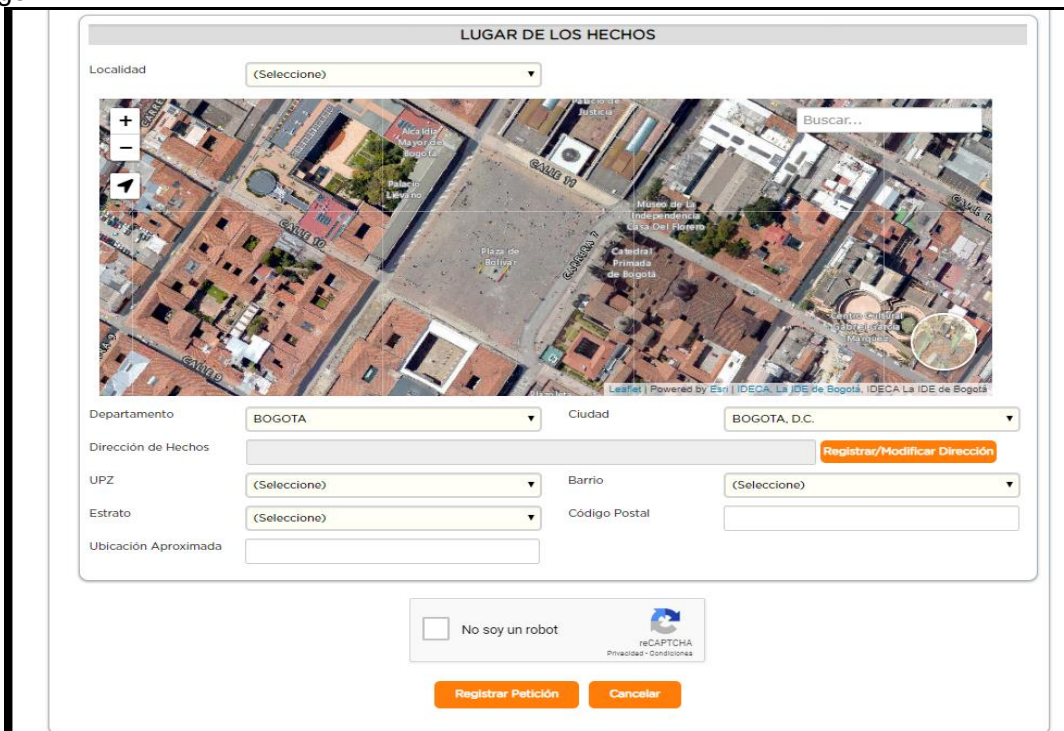


Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición \*  Palabra Clave

Tema  Entidad Destino

Imagen 14



**LUGAR DE LOS HECHOS**

Localidad: (Seleccione)


Departamento: BOGOTA Ciudad: BOGOTA, D.C.

Dirección de Hechos: [Campo de texto] Registrar/Modificar Dirección

UPZ: (Seleccione) Barrio: (Seleccione)

Estrato: (Seleccione) Código Postal: [Campo de texto]

Ubicación Aproximada: [Campo de texto]

No soy un robot 

Registrar Petición Cancelar

Se observó la publicación de la Resolución 4347 del 06 de octubre de 2020 "Por la cual se reglamenta el precio de la expedición de copias que sean solicitadas en el ejercicio del Derecho de Petición en la Caja de la Vivienda Popular" en la siguiente ruta:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/RESOLUCION-4347%20del%2006-10-2020%20con%20la%20cual%20se%20actualizan%20los%20costos%20de%20reproduccion%20%28fotocopias%29.PDF>

### **9. 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 5° 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 5° 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 2 del 30 de noviembre de 2020.
- GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO - Código: 208-SC-Pr-06 – Versión 14 del 06 de noviembre de 2020.
- ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 del 06 de noviembre de 2020.

#### **10. Síntesis de las Recomendaciones y alertas:**

**Alerta No 1:** Se observa que de las 890 PQRSD recibidas por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda el 54% correspondiente a 482 PQRSD, fueron contestadas por fuera de los términos legales; se alerta sobre el incremento presentado por esta Dependencia en cuanto a respuestas inoportunas ya que en el segundo semestre de la vigencia 2020 se presentaron 64 PQRSD con respuesta inoportuna.

**Recomendación No 1:** Incluir en el menú “Guía de Trámites y servicios” los números de las líneas celulares habilitadas para la atención de los procesos de Reasentamientos Humanos, Urbanizaciones y Titulación, Mejoramiento de Vivienda y Servicio al Ciudadano.

**Recomendación No 2:** Propender por la continuidad de los contratos de prestación de servicios durante toda la vigencia 2021 y la asignación de recurso humano en la modalidad de planta fija con el fin de garantizar la prestación del servicio al ciudadano de manera óptima y mitigar así el riesgo de incumplimiento del objetivo del proceso.

**Recomendación No 3:** Con el fin de tener un mayor control del registro de las sesiones, es necesario que las actas de reunión cuenten con el consecutivo numérico sucesivo.

#### **11. Conclusiones generales:**


Se observó que la Caja de la Vivienda Popular dio cumplimiento a las normas legales vigentes sobre la atención al ciudadano, los sistemas de información y la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; lo anterior fue evaluado para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de la vigencia 2021 y de acuerdo al alcance definido.

En cuanto a la inoportunidad a las respuestas dadas a las PQRSD, persiste el incumplimiento de los tiempos establecidos en el Decreto 491 de 2020, siendo menor al segundo semestre de la vigencia 2020; no obstante, se observaron las acciones administrativas con miras a subsanar la causa raíz como es el traslado por parte de Control Interno al operador disciplinario para que actúe conforme lo indica el procedimiento y a su vez se realizó seguimiento a las acciones formuladas en el plan de mejoramiento; así mismo, el proceso de servicio al ciudadano realizó las mesas de trabajo en las cuales hizo seguimiento, estableció compromisos, retroalimentó a los usuarios funcionales y recibió las justificaciones al respecto, adicionalmente generó las alarmas tempranas respectivas.

Se espera que, en el próximo seguimiento la CVP presente una mayor oportunidad en las respuestas dadas a las PQRSD como resultado de los esfuerzos institucionales adoptados.



**IVONNE ANDREA TORRES CRUZ**  
Asesora de Control Interno  
[itorresc@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:itorresc@cajaviviendapopular.gov.co)

Proyectó: Marcela Urrea Jaramillo Profesional. Especializado de Control Interno Cto 044-2021   
Revisó: Ivonne Andrea Torres Cruz - Asesora de Control Interno 