

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Código: 208-CI-Ft-01
	Versión: 2		Pág.: 1 de 8
	Vigente desde: 10-07-2013		

FECHA DE AUDITORIA: Marzo 25 de 2015	FECHA DE INFORME: 7 de mayo de 2015
PROCESO EVALUADO: Comunicaciones – Proceso de Servicio al Ciudadano	
DEPENDENCIA AUDITADA: Subdirección Administrativa – Atención al Ciudadano	
RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA O PROCESO AUDITADO: Ofir Duque Bravo	

EQUIPO AUDITOR
AUDITOR LÍDER: JUAN MANUEL RODRÍGUEZ PARRA
AUDITOR 1: ANA SOFÍA ESTUPIÑAN BALAGUERA

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Efectuar la evaluación del Proceso de Comunicaciones - Servicio al Ciudadano - , con el fin de verificar que la Caja de la Vivienda Popular asegura la atención a los ciudadanos 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.
ALCANCE DE LA AUDITORIA
Verificar la aplicación de las disposiciones contenidas en el Decreto 371 de 2010 en materia de Atención al ciudadano, con el fin de evaluar la calidad y oportunidad en la atención de las PQRS, proceso y procedimientos y los siete subsistemas que conforman el Sistema Integrado de gestión.
CRITERIOS DE AUDITORIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” 2. Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. 3. Decreto 2641 DE 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. 4. Informe de Auditoría Interna 2014 5. Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” 6. NTCGP 1000:2009 7. Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital” 8. Resolución 1054 del 26 de noviembre de 2012 de la Caja de la Vivienda Popular “Por la cual se actualiza el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos de la Caja de la Vivienda Popular” 9. MECI: 2014 10. NTC-ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental 11. NTC-OHSAS 18001 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. 12. NTC-ISO 26000 Guía Responsabilidad Social 13. Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos 14. Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001:2011. 15. Directiva 003 de 2013 Alcaldía Mayor 16. Manual de Servicio al Ciudadano 17. Todas las normas relacionadas, concordantes vigentes.
ASPECTOS DESTACADOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA
La Subdirección Administrativa, a través de su jefe y todos los servidores y contratistas, contribuyeron de manera activa en la ejecución de la auditoría interna, con el suministro oportuno de la información requerida por el auditor. Así mismo es preciso resaltar la disposición y el respeto

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Código: 208-CI-Ft-01
	Versión: 2		Pág.: 2 de 8
	Vigente desde: 10-07-2013		

ofrecido por parte de los servidores designados para atender las actividades de la auditoría.
DESARROLLO DE LA AUDITORIA
<p>La reunión de apertura tuvo lugar el 25 de marzo de 2015 y se determinaron, con el líder del proceso, los servidores y contratistas que atenderán los temas a auditar.</p> <p>La evaluación se adelantó de manera sistemática, constructiva, profesional e independiente, con atención de los lineamientos establecidos en normas de auditoría generalmente aceptadas y se aplicó el plan de auditoría revisado por la Subdirectora Administrativa y su equipo.</p> <p>La auditoría estaba programada para efectuarla hasta el 9 de abril, pero la revisión de los PQRS de la plataforma Cordis y el Sistema Distrital de PQRS, radicados durante el primer trimestre, cifra cercana a los 5.000 registros, requirió más tiempo del inicialmente programado. De otra parte Control Interno, durante el mes de abril, atendió visitas de entes de control que interrumpieron el proceso auditor.</p> <p>Para verificar la aplicación de las disposiciones contenidas en el Decreto 371 de 2010, se tomó cada uno de los numerales del artículo 3 del decreto en mención, así,</p> <p>1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales</p> <p>Se evidenció el desarrollo de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Caja cuenta con la "Política Pública de Servicio a la Ciudadanía" de septiembre de 2014, documento que se encuentra publicado en la Carpeta de Calidad, proceso de Gestión de Comunicaciones en la ruta: \\Serv-cv2\calidad\2. PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES\DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO. • En la carpeta de calidad se encuentran publicados: 2. PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES / DOCUMENTOS DE REFERENCIA / SERVICIO AL CIUDADANO / ENCUESTA SATISFACCIÓN SOPORTES / INFORME DE SATISFACCIÓN MEJORAMIENTO DE BARRIOS NOVIEMBRE 2014 e INFORME SATISFACCIÓN CIUDADANOS ÁREAS MISIONALES DIC 30 2014, documentos entregados por la contratista Ana Alejandra Lichilin Piedrahita, en desarrollo del contrato 344 de 2014. • Informe mensual de asistencia y evaluación de atención al ciudadano, donde se evidencia la satisfacción del servicio y de los trámites, presentado por el contratista César Alirio Hernández. <p>2). El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.</p> <p>De acuerdo con la resolución 381 del 20 de marzo de 2015, "Por la cual se adopta el Plan Estratégico de la Caja de la Vivienda popular", en el capítulo 7 Procesos de la Entidad, se define a Servicio al Ciudadano como proceso misional. A la fecha se está elaborando la caracterización del proceso y la actualización de los procedimientos, manuales y formatos, y de la documentación necesaria para la ejecución del proceso.</p> <p>Con la resolución 761 del 9 de junio de 2014 fue nombrada como Defensora del Ciudadano la servidora Consuelo Ortiz Rubio.</p> <p>Se socializa la figura del Defensor del Ciudadano a través de la página</p>

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Caja VIVIENDA POPULAR</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Código: 208-CI-Ft-01
	Versión: 2		Pág.: 3 de 8
	Vigente desde: 10-07-2013		

<http://www.cajaviviendapopular.gov.co>, en el link de servicio al ciudadano / defensor del ciudadano donde se encuentra información como: quién es el defensor al ciudadano, funciones, horario de atención, correo y formas de comunicación. A la fecha de la auditoría la Defensora del Ciudadano está trabajando con la Oficina Asesora de Comunicaciones en la elaboración de piezas comunicacionales para dar a conocer la mencionada figura en la Web e Intranet.

El encargado de servicio al ciudadano y la defensora del ciudadano se encuentran articulados y atienden temas como: la caracterización del proceso, los procedimientos y los documentos que lo soportan. Igualmente la defensora del ciudadano, en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación está definiendo los documentos necesarios para el desarrollo de las funciones que le son propias.

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

A la fecha se registran las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la Entidad en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y en el aplicativo Cordis. Sin embargo la unificación de criterios en los dos aplicativos se ha dificultado por las siguientes razones:

1. El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones fue migrado a una nueva plataforma en agosto de 2014 y se encuentran en proceso de ajuste en la nueva plataforma.
2. En el aplicativo Cordis se han efectuado revisiones y actualizaciones periódicas sobre la definición y asignación de tipos documentales utilizados y homologados, con los definidos por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

De acuerdo con la información del auditado la unificación de conceptos ha sido compleja por lo que a la fecha no se ha logrado unificar en su totalidad (ver cuadro comparativo SDQS).

4) El diseño e implementación de los mecanismos de 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, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

En noviembre de 2014 se conformó el equipo operativo de PQRS, quedando integrado por un representante de cada una de las dependencias de la CVP. Durante enero y febrero de 2015 este equipo se reunió semanalmente para poner al día los PQRS de la entidad. A partir del mes de marzo estas reuniones pasaron a ser quincenales y se soportan mediante actas de reunión de la Subdirección Administrativa.

Existen correos institucionales que evidencian el trabajo que efectúan el encargado de servicio al ciudadano y los responsables de los procesos misionales.

5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

El auditado presenta un documento denominado "*estrategia, gestión y coordinación del área de servicio al ciudadano 2015*", que hace parte de las evidencias del informe de actividades del contratista de prestación de servicios, contrato 073 de 2015, como producto generado y aprobado por el supervisor del contrato, donde presenta las debilidades y las recomendaciones a seguir para mejorar el espacio físico destinado a la atención y servicio al ciudadano, documento fuente para gestionar y desarrollar mejoras.

	FORMATO		Código: 208-CI-Ft-01		
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		<table border="1"> <tr> <td>Versión: 2</td> <td>Pág.: 4 de 8</td> </tr> </table>	Versión: 2	Pág.: 4 de 8
	Versión: 2	Pág.: 4 de 8			
		Vigente desde: 10-07-2013			

6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, mediante la subdirección de Calidad del Servicio, presenta evaluaciones de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en la respuestas a los PQRS radicados en el Sistema Distrital de Quejas para la vigencia 2014. Al considerar que durante agosto noviembre y diciembre no se reportaron datos por la implementación de la nueva plataforma del aplicativo, arroja los siguientes resultados:

COHERENCIA: 99,14%
 CLARIDAD: 83,95%
 CALIDEZ: 97,42%
 OPORTUNIDAD: 81,95%

En la página web de la entidad se encuentran publicados los informes mensuales de PQRS del año 2014 y lo corrido del 2015 en la ruta <http://www.cajaviviendapopular.gov.co/index.php/servicio-ciudadano/informe-pqrs?layout=edit&id=86>

7) 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 y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

Para la vigencia 2015, la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, tiene programadas las siguientes reuniones: abril 10, junio 5, agosto 14, octubre 2 y diciembre 4. En la primera reunión que se efectuó el 10 de abril de 2015, asistió en representación de la entidad y como delegado de la Directora de Gestión Corporativa y CID el contratista César Alirio Hernández.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

De acuerdo con las acciones del plan de mejoramiento del proceso de Comunicaciones como resultado de la auditoría interna de diciembre de 2014, y como se informó anteriormente, la caracterización del proceso y los procedimientos se encuentran en revisión y ajuste con el fin de establecer las necesidades sobre el particular.

En la actualidad, dentro del proceso de comunicaciones existe el procedimiento 208-SADM-Pr-06 PRO DE SERVICIO AL CIUDADANO V-9, el manual 208-SADM -Mn-01 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO V-2 y los siguientes formatos: 208-SADM-Ft-15 RADICACIÓN V-4, 208-SADM-Ft-69 DOCUMENTOS RECIBIDOS PARA TRAMITES Y SERVICIOS V-1 y 208-SADM-Ft-72 RELACIÓN DE DOCUMENTOS V-1, los cuales son aplicados por los servidores públicos y contratistas de atención al ciudadano.

Dentro del procedimiento: 208-SADM-Pr-05 GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL V-6, actividades del 1 al 7 se denomina como "responsable funcionario de atención al ciudadano" las cuales corresponden a radicación de documentos del proceso de Administración de la Información.

SUBSISTEMAS QUE CONFORMAN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Teniendo en cuenta los criterios de evaluación contenidos en cada uno de los subsistemas, se encuentran incluidos dentro de la verificación de la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001:2011, la cual ha sido estructurada con base en los referentes normativos, comprendidos en los criterios de evaluación del presente informe.

Teniendo en cuenta la verificación de los criterios de auditoría, se evidencia que la entidad demuestra avances en la implementación de los subsistemas de Gestión de Calidad y MECI.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Caja VIVIENDA POPULAR</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Código: 208-CI-Ft-01	
			Versión: 2	Pág.: 5 de 8
	Vigente desde: 10-07-2013			

Para los demás subsistemas, la entidad ha formulado un plan de trabajo en caminado a la implementación y fortalecimiento de sus actividades. De acuerdo con este aspecto, una vez se encuentre en ejecución el plan, se entrará a verificar su cumplimiento en el proceso de Servicio al Ciudadano.

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Se revisó el plan de mejoramiento formulado al proceso de comunicaciones en diciembre de 2014, compuesto por 5 acciones de 3 no conformidades y/o recomendaciones. De las acciones se cierra 1 y quedan pendientes 4, que se encuentran en ejecución dentro del plazo (Anexo 2).

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA DE BOGOTÁ

Se revisaron 5 acciones de 3 hallazgos que se encuentran en ejecución y dentro del plazo (Anexo 3).

PLAN ACCIÓN DE GESTIÓN

Revisada la carpeta de calidad en "Consolidado de Planes de acción" de 2015 con corte a marzo 31, no figura plan de acción para este proceso. Sin embargo en entrevista con Andrea Quimbayo, profesional especializado de la Oficina Asesora de Planeación informa que el plan de acción se encuentra en construcción debido a la reciente creación del proceso.

MAPA DE RIESGOS DE PROCESO Y DE CORRUPCIÓN

El mapa de riesgos del proceso se encuentra en construcción debido a su reciente creación.

En la página web de la entidad se encuentra publicado el seguimiento, con corte abril 30 de 2015, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en cada uno de sus componentes, mapa de riesgos, estrategia anti tramites, estrategia de rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. En ellos se encuentra reflejada la labor que cumple servicio al ciudadano en formulación y ejecución.

DIRECTIVA 003 DE 2013 ALCALDÍA MAYOR

Para revisar que se cumplan los lineamientos de la Directiva 003 se revisaron los siguientes contratos: 57, 73, 84, 136 y 137 de 2015, que se encuentran en ejecución. Se pudo evidenciar que en los estudios previos fueron incluidas como obligaciones generales de los contratistas:

"Responder por el deterioro o pérdida de los elementos y/o equipos que le sean entregados por la entidad para la ejecución del contrato y entregarlos a la finalización del mismo, diligenciando el formato que para el efecto defina la CVP".

"A la finalización del contrato, devolver al supervisor la totalidad de información y/o documentación, así como claves de acceso que le hayan sido entregadas con ocasión de la ejecución del mismo. De igual forma entregar información en medio físico y/o magnético, que haya sido producida en ejecución del contrato"

Finalmente, mediante la revisión, análisis y cotejo de la información contenida en los documentos y registros generados dentro del proceso, se logró definir el estado de cada uno de los ítems de verificación de la presente auditoría, así:

DESCRIPCION DEL HALLAZGO	REQUISITO NORMA			CONFORMIDAD	
	NTCGP	MECI	OTRA	SI	NO
La atención prestada a los ciudadanos es amable, con calidad y oportuna cumpliendo en el numeral 6 definido en la "Política	7.2.3	2.1	Decreto 371 de 2010 Art. 3 numeral 1.	X	

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: 208-CI-Ft-01	
		Versión: 2	Pág.: 6 de 8
		Vigente desde: 10-07-2013	

DESCRIPCION DEL HALLAZGO	REQUISITO NORMA			CONFORMIDAD	
	NTCGP	MECI	OTRA	SI	NO
Pública de Servicio al Ciudadano" y se ha efectuado una capacitación en trámites y servicios que presta la CVP.					
Mediante la resolución 381 del 20 de marzo de 2015 se hace el reconocimiento, dentro de la entidad, del proceso misional de Servicio al Ciudadano			Decreto 371 de 2010 Art. 3 numeral 2	X	
La figura del Defensor del Ciudadano se ha dado a conocer a la ciudadanía mediante la página web.	7.2.3	2.3	Decreto 371 de 2010 Art. 3 numeral 2	X	
En el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se encuentran registradas las PQRS recibidas por la CVP	6.3 8.4	2.1 2.2	Decreto 371 de 2010 Art. 3 numeral 3	X	
La Caja de la Vivienda Popular cuenta con mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad.		2.1	Decreto 371 de 2010 Art. 3 numeral 4	X	
Servicio al Ciudadano cuenta con una ubicación y señalización adecuada.	6.3	2.1	Decreto 371 de 2010 Art. 3 numeral 5 Ley 1474 de 2011	X	
La entidad garantiza la oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia.			Decreto 371 de 2010 Art. 3 numeral 6	X	
El Defensor del Ciudadano y el representante de Servicio al Ciudadano participan en la Red Distrital de Quejas y Reclamos.		2.3	Decreto 371 de 2010 Art. 3 numeral 7	X	
La CVP cuenta con la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y en la página web de la entidad se encuentra publicado el seguimiento con corte abril 30 de 2015.		1.3 2.1.1	Ley 1474 de 2011	X	
Se adelantó seguimiento a las acciones contempladas en el plan de mejoramiento suscrito con Control Interno, producto de diversas auditorías e informes generados en la vigencia 2014 y lo corrido del 2015 y el reportado por la Contraloría de Bogotá. Lo anterior se puede verificar en el reporte de plan de mejoramiento por procesos y de la Contraloría de Bogotá.	8.5.2	Subsistema Control de Evaluación		X	

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Código: 208-CI-Ft-01	
			Versión: 2	Pág.: 7 de 8
			Vigente desde: 10-07-2013	

DESCRIPCION DEL HALLAZGO	REQUISITO NORMA			CONFORMIDAD	
	NTCGP	MECI	OTRA	SI	NO
Se revisaron los contratos 57, 73, 84, 136 y 137 de 2015, que se encuentran en ejecución y se resaltan, dentro de los estudios previos, las obligaciones generales del contratista, dos numerales que cumplen con lo ordenado en la Directiva 003 de 2013.			Directiva 003 de 2013	X	

CONCLUSIONES

La Caja de la Vivienda Popular cumple con lo contemplado en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Con la creación de Servicio al Ciudadano como Proceso Misional, mediante resolución 381 del 20 de marzo de 2015, los servidores públicos y contratistas revisan la documentación necesaria para que este proceso se lleve a cabo.

Servicio al Ciudadano cumple en la ejecución de los planes de mejoramiento, tanto del proceso como de los suscritos con la Contraloría de Bogotá

RECOMENDACIONES

1. Formalizar la política PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, como un documento del Sistema Integrado de Gestión.
2. Dar a conocer al Comité del Sistema Integrado de Gestión las encuestas de satisfacción a los ciudadanos, con el fin de que se efectúe análisis de datos para la posterior toma de decisiones, encaminadas al mejoramiento continuo y el fortalecimiento del servicio al ciudadano en la Caja de la Vivienda Popular
3. Asegurar que se defina la caracterización y se formulen las herramientas de seguimiento y control tales como: plan de acción de gestión, mapa de riesgos del proceso e indicadores con reporte trimestral. Próximo reporte junio 30 de 2015.
4. Separar los servicios de atención al ciudadano y de gestión de correspondencia, toda vez que cada uno de ellos requiere enfoque y perfiles de operación diferentes. Así mismo revisar el procedimiento 208-SADM-Pr-05 GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL para su actualización y ajustes pertinentes, teniendo en cuenta la ejecución de cada una de las actividades allí descritas.
5. Revisar la Resolución 1054 de 2012 "Por la cual actualiza el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos de la Caja de la Vivienda Popular" para determinar su concordancia con el desarrollo normativo existente a la fecha y el nuevo proceso de Servicio al Ciudadano.

 Juan Manuel Rodríguez Parra Asesor de Control Interno	 Ana Sofía Estupiñan Balaguera Auditor	 Ofir Duque Bravo Líder del Proceso Auditado
--	---	--

**CRUCE DE PQRS - CORDIS
AUDITORIA SERVICIO AL CIUDADANO**

Tipo petición Consulta	SQDS	Cordis	OBSERVACION
Denuncia Por Actos De Corrupción	3	1	La denuncia radicada en el cordis es 2015ER3921, pero no figura radicada en el SQDS y la radicada en el SQDS 2015ER4868 figura en el cordis como solicitud de informacion
Derecho De Petición De Interés General	18	14	De los 14 derechos de peticion radicados en Cordis ninguno coincide con el radicado en el PQRS, la diferencia de los 4 puede corresponder a los radicados en la Web.
Derecho De Petición De Interés Particular	835	611	De los derechos de peticion de interes particular en las dos herramientas coinciden 368 documentos
Felicitación	2	1	La felicitacion radicada en cordis se encuentra radicada en SQDS cuyo radicado es 2015ER4753
Queja	6	3	De las quejas radicadas coinciden 2 radicaciones en cordis con las 3 del SQDS
Reclamo	135	6	De los reclamos radicados en cordis solamente se encuentran reportados en el SQDS 3
Solicitud De Copia	34	22	De los cuales radicados en los dos aplicativos solamente se encuentran registrados 6,
Solicitud De Información	122	63	De las solicitudes de informacion coindicen doce en los dos aplicativos
Sugerencia	3	0	

Fuente: Información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y Reporte aplicativo CORDIS de 1ene-17mar

**SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
AUDITORIA SERVICIO AL CIUDADANO**

Hallazgo No Conformidad /Recomendaciones	Acciones	Fecha finalización programada de Cierre acción	Seguimiento (Indicar fecha de seguimiento)
Dentro de la entidad no se encuentra un proceso misional específico para servicio al ciudadano, y este se encuentra inmerso en el proceso estratégico de Comunicaciones.	Crear el proceso misional de Servicio al Ciudadano mediante Acto Administrativo.	17-feb-15	La resolución 381 "Por el cual se adopta el Plan estratégico de la Caja de la Vivienda Popular" emitida el 20 de marzo de 2015, en el capítulo 7 –procesos de la Entidad se encuentran dentro de los procesos misionales – 5 Proceso de Servicio al Ciudadano. De acuerdo con lo anterior se cierra esta acción
	Actualizar el procedimiento de servicio al ciudadano de acuerdo al punto anterior	01-sep-15 01-sep-15	Mediante correo Institucional del 27 de abril el contratista Mario Rolando Benavides envía el primer Borrador de la caracterización para que la Directora de Gestión Corporativa y CID la revise y apruebe. Se ha gestionado un primer borrador, sin embargo, se está a la espera que se defina la caracterización para continuar con la actualización del procedimiento.
Se efectúa una asignación inadecuada de correspondencia externa recibida, con lo cual se generan demoras en la atención de los requerimientos, producto de la reasignación de los mismos.	Realizar un taller semestral para reforzar los conocimientos sobre cada uno de los tipos de documentos que el ciudadano radica en la entidad para mejorar la asignación de los mismos.	31-dic-15	El 24 de abril se realizó el primer taller sobre los tipos de documentos.
Los usuarios del módulo CORDIS no actualizan los trámites, las respuestas y la ubicación de cada uno de los requerimientos atendidos en cada dependencia, lo cual genera subutilización de la herramienta.	Realizar reuniones semanales con las áreas misionales y de apoyo para hacer seguimiento a la PQRS para determinar y tomar correcciones frente al estado de registro de las respuestas de la entidad en el módulo CORDIS.	31-dic-15	El 31 de octubre de 2014 se emite memorando interno con radicado 2014IE5619 a todas las áreas de la Entidad para conformar el equipo operativo de PQRS, el cual quedo integrado por un representante de cada una de las dependencias de la CVP. A partir de la creación del equipo operativo se reunieron semanalmente para lograr poner al día las respuestas dadas a los PQRS y a partir de enero estas reuniones pasaron ser quincenalmente.
	Consolidar y hacer seguimiento mensualmente a los requerimientos que se generen por fallas en el módulo CORDIS para el registro de respuestas y reportar al área de Sistemas para su solución	31-dic-15	A la fecha todas las fallas presentadas en el módulo cordis se han sido atendidas por los ingenieros de soporte. Se recomendó consolidar estos requerimientos para atender la acción.

**SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
AUDITORIA SERVICIO AL CIUDADANO**

Hallazgo No Conformidad /Recomendaciones	Acciones	Fecha finalización programada de Cierre acción	Seguimiento (indicar fecha de seguimiento)
Dentro de la entidad no se encuentra un proceso misional específico para servicio al ciudadano, y este se encuentra inmerso en el proceso estratégico de Comunicaciones.	Crear el proceso misional de Servicio al Ciudadano mediante Acto Administrativo.	17-feb-15	La resolución 381 "Por el cual se adopta el Plan estratégico de la Caja de la Vivienda Popular" emitida el 20 de marzo de 2015, en el capítulo 7 –procesos de la Entidad se encuentran dentro de los procesos misionales – 5 Proceso de Servicio al Ciudadano. De acuerdo con lo anterior se cierra esta acción
	Actualizar el procedimiento de servicio al ciudadano de acuerdo al punto anterior	01-sep-15 01-sep-15	Mediante correo Institucional del 27 de abril el contratista Mario Rolando Benavides envía el primer Borrador de la caracterización para que la Directora de Gestión Corporativa y CID la revise y apruebe. Se ha gestionado un primer borrador, sin embargo, se está a la espera que se defina la caracterización para continuar con la actualización del procedimiento.
Se efectúa una asignación inadecuada de correspondencia externa recibida, con lo cual se generan demoras en la atención de los requerimientos, producto de la reasignación de los mismos.	Realizar un taller semestral para reforzar los conocimientos sobre cada uno de los tipos de documentos que el ciudadano radica en la entidad para mejorar la asignación de los mismos.	31-dic-15	El 24 de abril se realizó el primer taller sobre los tipos de documentos.
Los usuarios del módulo CORDIS no actualizan los trámites, las respuestas y la ubicación de cada uno de los requerimientos atendidos en cada dependencia, lo cual genera subutilización de la herramienta.	Realizar reuniones semanales con las áreas misionales y de apoyo para hacer seguimiento a la PQRS para determinar y tomar correcciones frente al estado de registro de las respuestas de la entidad en el módulo CORDIS.	31-dic-15	El 31 de octubre de 2014 se emite memorando interno con radicado 2014IE5619 a todas las áreas de la Entidad para conformar el equipo operativo de PQRS, el cual quedo integrado por un representante de cada una de las dependencias de la CVP. A partir de la creación del equipo operativo se reunieron semanalmente para hacer por el día los requerimientos.
	Consolidar y hacer seguimiento mensualmente a los requerimientos que se generen por fallas en el módulo CORDIS para el registro de respuestas y reportar al área de Sistemas para su solución	31-dic-15	A la fecha todas las fallas presentadas en el módulo cordis se han sido atendidas por los ingenieros de soporte. Se recomendó consolidar estos requerimientos para atender la acción.

A 153