

INFORME SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2016 (1 de enero a 30 de junio de 2016)

CONTROL INTERNO

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

Julio de 2016

Código: 208-SADM-Ft-105
Versión: 2
Vigente desde: 29-01-2016

Hoja 1 de 13

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

1. Introducción

En cumplimiento al artículo 75 de la Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia, eficiencia y celeridad de las actuaciones administrativas y atención al ciudadano, Control Interno presenta a continuación el informe correspondiente al seguimiento y evaluación al tratamiento de peticiones elevadas por la ciudadanía ante la entidad durante el primer trimestre de la vigencia 2016, mediante el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, herramienta virtual que permite la interposición de quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto que las entidades de la administración distrital, como la Caja de la Vivienda Popular, según sea el caso, emitan una respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa.

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

2. Objetivo

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

3. Alcance

El volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información, solicitudes de copias, consultas y felicitaciones elevadas por la ciudadanía ante la Caja de la Vivienda Popular, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016.

Hoja 2 de 13

Código: 208-SADM-Ft-105
Versión: 2
Vigente desde: 29-01-2016

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

4. Antecedente Normativo

4.1 Constitución Política, artículo 23:

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

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

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

(...)

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

4.3 Ley 1474 de 2011, artículo 76:

“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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

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

4.4 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”

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

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

(...)

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

5. Resultados del seguimiento y la evaluación

5.1 Análisis a partir de la tipología

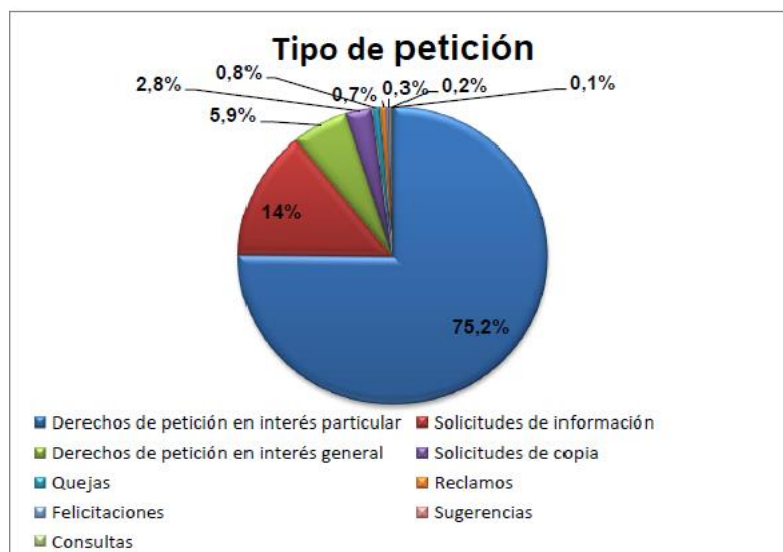
Se presentan análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias atendidas durante el primer semestre en la Caja de Vivienda Popular, y las radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016, se recibieron dos mil trescientos ocho (2.308) peticiones en la siguiente clasificación: derechos de petición de interés particular, solicitudes de información, derechos de petición de interés general, solicitud de copias, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y consultas. De las cuales fueron direccionadas a las dependencias de la Caja de la Vivienda Popular.

Cuadro 1.

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Derechos de petición en interés particular	1735	75,2%
Solicitudes de información	324	14%
Derechos de petición en interés general	136	5,9%
Solicitudes de copia	64	2,8%
Quejas	18	0,8%
Reclamos	17	0,7%
Felicitaciones	7	0,3%
Sugerencias	4	0,2%
Consultas	3	0,1%
Total	2.308	100%

Fuente: Subdirección Administrativa

Gráfica 1.



Fuente: Subdirección Administrativa

5.2 Análisis a partir de los canales de comunicación

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

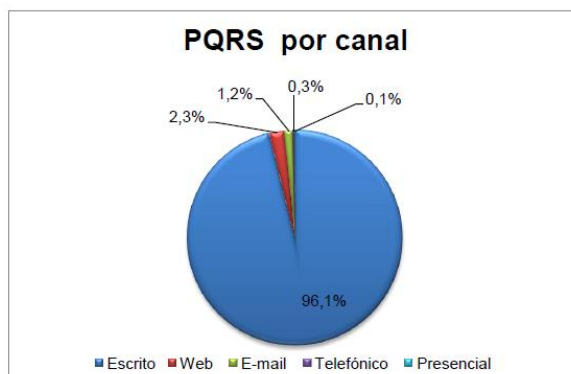
De conformidad con la información registrada en el SDQS, se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía es el escrito, con un porcentaje del 96.1% (2.219), seguido del canal web con el 2.3% (53), en tercer lugar e-mail con el 1.2% (28), en cuarto lugar telefónico con el 0.3% (6), y finalmente presencial con 0.1% (2) del total de los requerimientos recibidos durante el primer semestre de la vigencia 2016.

Cuadro 2.

Canal	Total PQRS	Porcentaje
Escrito	2219	96,1%
Web	53	2,3%
E-mail	28	1,2%
Telefónico	6	0,3%
Presencial	2	0,1%
Total	2308	100%

Fuente: Subdirección Administrativa

Gráfica 2.



Fuente: Subdirección Administrativa

5.3 Análisis a partir de la fuente

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones es una herramienta virtual del orden Distrital que permite a la ciudadanía en general registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, consultas, solicitudes de copias o denunciar actos de corrupción.

5.4 Análisis de acuerdo con la distribución interna

La distribución interna de los PQRS recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante el primer semestre de 2016 fue la siguiente:

Áreas Misionales: El comportamiento por programa misional se enmarca así:

Cuadro 3.

Dependencia	Total PQRS	Porcentaje
Dirección de Reasentamientos	1.202	60%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	562	28%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	150	7%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	85	4%
Servicio al Ciudadano	13	1%
Total	2012	100%

Fuente: Subdirección Administrativa

Gráfica 3.



Fuente: Subdirección Administrativa

Dirección de Reasentamientos. Participa en mil doscientos dos (1.202) PQRS, equivalentes al sesenta por ciento (60%), representadas en mayor medida en derechos de petición en interés particular, dentro de las cuales se encuentran peticiones relacionadas con ayudas temporales (arrendamiento), reubicación de sitio y solicitudes de inclusión en el proceso de reasentamientos.

Dirección de Urbanizaciones y Titulación. La participación de este programa es de quinientas sesenta y dos (562) PQRS, equivalentes al veintiocho por ciento (28%) y corresponden a derechos de petición en interés particular, en su mayoría solicitudes para la cancelación de hipoteca o levantamiento de condición resolutoria.

Dirección de Mejoramiento de Vivienda. Se recibieron ciento cincuenta (150) PQRS, equivalentes al siete (7%), que corresponden a derechos de petición en intereses particular, en su mayoría solicitudes de mejoramiento de vivienda.

Dirección de Mejoramiento de Barrios. Su participación fue ochenta y cinco (85) PQRS, equivalentes al cuatro por ciento (4%), que corresponden a derechos de petición en intereses particular.

Servicio al Ciudadano. Con la Resolución 381 del 20 de marzo de 2015 mediante el cual se adopta el Plan Estratégico Vigencia 2012-2016 de la entidad, se incorpora Servicio al Ciudadano como un proceso misional, en cumplimiento de lo dispuesto en el ordinal 2) del artículo 3º del Decreto Distrital 371 de 2010.

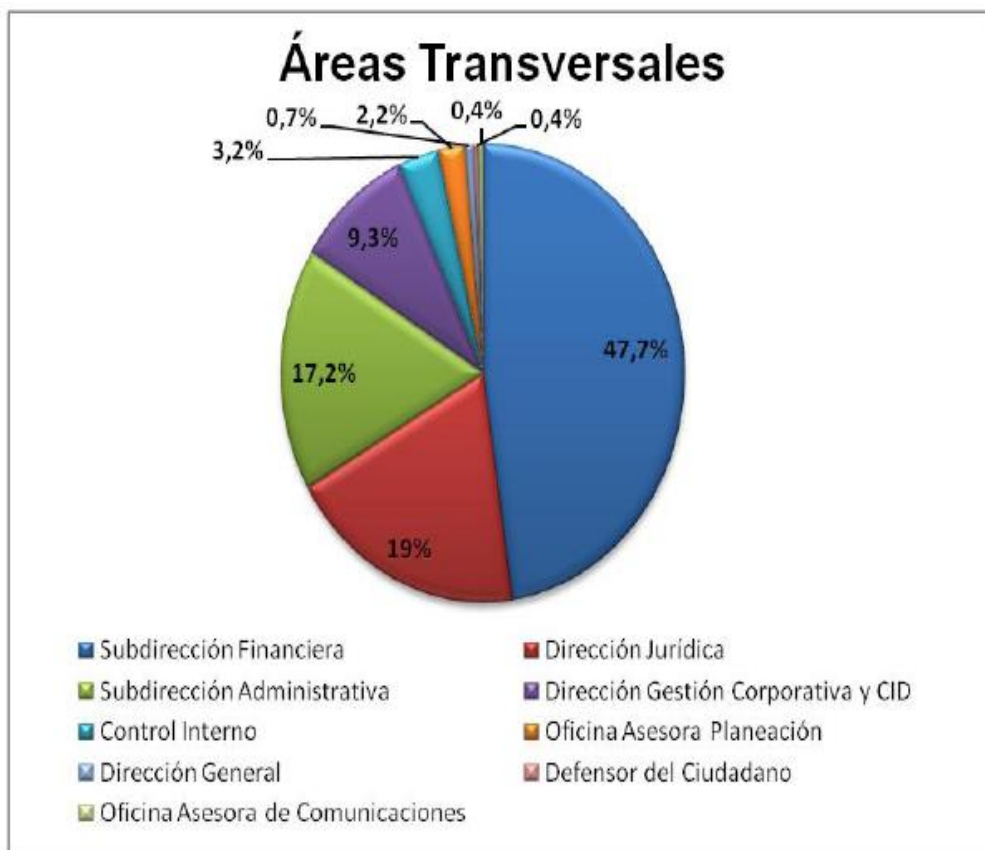
Áreas transversales. La más representativa es la Subdirección Financiera, donde las PQRS constituyen el cuarenta y siete punto siete por ciento (47,7%). En seguida la Dirección Jurídica con un (19%) y la Subdirección Administrativa con un diecisiete punto dos por ciento (17,2%) y subsiguientes como se evidencia en el siguiente cuadro:

Cuadro 4.

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Subdirección Financiera	133	47,7%
Dirección Jurídica	53	19%
Subdirección Administrativa	48	17,2%
Dirección Gestión Corporativa y CID	26	9,3%
Control Interno	9	3,2%
Oficina Asesora Planeación	6	2,2%
Dirección General	2	0,7%
Defensor del Ciudadano	1	0,4%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0,4%
Total	279	100%

Fuente: Subdirección Administrativa

Gráfica 4.



Fuente: Subdirección Administrativa

5.5 Análisis desde la oportunidad de la respuesta

Durante el periodo evaluado se presentaron dos mil trescientas ocho (2.308) requerimientos, equivalentes al 100% del total de solicitudes que fueron atendidas a tiempo; es de aclarar que del total de requerimientos, 17 de ellos no eran competencia de la Caja de la Vivienda Popular equivalente a un 0.74% a los cuales se les dio traslado oportuno.

Gráfica 5.



Fuente: Subdirección Administrativa

6. Conclusiones

1. En la elaboración del presente informe, Control Interno estableció que la página web www.cajaviviendapopular.gov.co no se halla habilitada para facilitar la presentación de peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción. En tal sentido no se cumple con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el sentido de contar con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias sobre actos de corrupción realizados y sugerencias. Además, por la razón anteriormente expuesta, no fue posible acceder a los informes publicados cada mes mensuales relacionados con el tratamiento de las peticiones interpuestas por la ciudadanía, registrados a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y atendidas por la entidad,.
2. La entidad cuenta con un área física (oficina) ubicada en el primer piso de la carrera 13 No. 54 - 13, donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, además de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción.

3. La entidad cuenta con un canal telefónico PBX 349 45 20, a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde un teléfono fijo o celular para presentar sus PQRS.
4. En el Sistema Integrado de Gestión de la entidad figura el proceso Servicio al Ciudadano que a su vez registra el PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO Código: 208-SADM-Pr-06, Versión 10, cuyo objetivo es *“Establecer las actividades que permitan la atención y direccionamiento de los requerimientos interpuestos por los ciudadanos y las ciudadanas, por medio de los diferentes canales y/o medios de comunicación para atender de manera oportuna, eficiente y eficaz las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos.”* Este procedimiento contempla lineamientos para el tratamiento de las peticiones interpuestas por la ciudadanía.
5. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, con base en los lineamientos definidos en el Decreto Reglamentario 2641 de 2012.
6. Durante el segundo semestre de 2016, la Caja de la Vivienda Popular recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS un total de dos mil trescientos ocho (2.308) peticiones relacionadas con su misionalidad y transversalidad. De ellas, fueron atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, un total de dos mil doscientas noventa y una (2.291) peticiones. Las restantes diecisiete (17) fueron remitidas por competencia a otras entidades.
7. De acuerdo con el reporte emitido a través del SDQS, durante el segundo semestre de 2016 el medio más utilizado por la ciudadanía fue el escrito con dos mil doscientas diecinueve (2.219) solicitudes, equivalentes al noventa y seis punto uno por ciento (96.1%); seguido de la página web con cincuenta y tres (53) solicitudes para un dos punto tres por ciento (2.3%); el correo electrónico (e-mail) con veintiocho (28) solicitudes para un uno punto dos por ciento (1.2%); el teléfono con seis (6) solicitudes para un cero tres por ciento (0.3%); y presencial con dos (2) solicitudes para un cero uno por ciento (0.1%), para un total del ciento por ciento (100%) de los requerimientos.
8. La entidad cuenta con un equipo operativo coordinado por la Dirección de Gestión Corporativa y CID, que celebra reuniones periódicas, además de la participación de la persona responsable del manejo de las PQRS en cada una

de las dependencias, con el fin de efectuar seguimiento y coordinar acciones encaminadas a la pronta atención de las peticiones pendientes de respuesta.

9. En el segundo trimestre la Subdirección Administrativa - Servicio al Ciudadano formuló Plan de Mejoramiento para atender los hallazgos establecidos en la auditorías.
10. Para el primer semestre Control Interno desarrolló, dentro del plan de auditorías, la auditoría al proceso Servicio al Ciudadano y consignó las observaciones destinadas a identificar acciones preventivas, correctivas y/o de mejoras, propias de la atención y oportunidad en las respuestas a las peticiones interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular.

7. Oportunidades de Mejora

Con el ánimo de mejorar la atención y el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que la ciudadanía presenta ante la Caja de la Vivienda Popular, Control Interno dispone las siguientes recomendaciones a ser tenidas en cuenta por los responsables de los procesos y las dependencias, así como del Proceso de Servicio al Ciudadano:

- ✓ Se recomienda habilitar la página web para efectos de consulta, donde se facilite la presentación de peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción.
- ✓ Dar trámite a las peticiones de la ciudadanía con base en los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en la “Guía para la evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del aplicativo SDQS”.
- ✓ Dar aplicación a los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, como el 208-SADM-Pr-06 SERVICIO AL CIUDADANO, Versión 10, Vigente desde: 30-11-2015.
- ✓ Fortalecer el conocimiento de los servidores públicos en temas relacionados con la Ley 1755 de 2015, definiciones de PQRS y manejo de la herramienta SDQS en su conjunto.

- ✓ Solicitar a la Subdirección de Calidad del Servicio de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., el ajuste de la herramienta en lo relacionado con la asignación de las PQRS, en el ítem dependencia, toda vez que en un porcentaje alto los requerimientos quedan reflejados en Servicio al Ciudadano, cuando los mismos corresponden a diferentes procesos de la entidad.
- ✓ Tener en cuenta las observaciones y recomendaciones que la Defensora del Ciudadano señala en sus diferentes informes.
- ✓ Formular y formalizar el plan de mejoramiento, con base en las oportunidades de mejora señaladas por Control Interno en el informe del primer semestre de 2016 y reiteradas en desarrollo del presente informe.

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

Proyecto: Graciela Zabala Rico-Profesional Especializado-Cto.245 de 2016

Adjunto: ____ folios

Código: 208-SADM-Ft-105
Versión: 2
Vigente desde: 29-01-2016

Hoja 13 de 13

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**