


| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento de Atención a Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |

1. OBJETIVO

Fijar las directrices para recibir, distribuir, resolver y realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción (PQRSD) que se presenten a la Caja de la Vivienda Popular cumpliendo con los términos establecidos en la ley y los parámetros de calidad señalados por la entidad.

Este documento se crea con el propósito de reglamentar y precisar los métodos, criterios, requisitos y responsabilidades de cada uno de los actores que intervienen en las actividades aquí descritas.

2. ALCANCE

Este documento abarca las etapas desde la recepción del derecho de petición hasta su respuesta, contemplando el control y seguimiento que sobre los mismos se efectúa.

3. RESPONSABLES


La responsabilidad de la modificación, actualización de este procedimiento está en cabeza de la Dirección de Gestión Corporativa.

4. GENERALIDADES O POLÍTICAS OPERACIONALES

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

Como lo establece el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las peticiones presentadas a la entidad son los siguientes:

- Los derechos de petición de interés general o particular, las quejas, los reclamos, las sugerencias y las denuncias por actos de corrupción, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |

- Las peticiones de documentos (Solicitud de Copia) y de información (Solicitud de Acceso a Información Pública) deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. De conformidad con la Resolución 091 del 2016, el precio de la expedición de copias solicitadas en el ejercicio del derecho de petición es asumido por el peticionario.

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS) - BOGOTÁ TE ESCUCHA

El SDQS – Bogotá te escucha centraliza la gestión de las PQRSD que son presentadas por los ciudadanos(as) ante las distintas entidades del Distrito Capital. Es un sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (electrónico, escrito, presencial y telefónico) ante cualquier entidad del Distrito.


CANALES PARA INTERPONER PQRSD

Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de las peticiones son los siguientes:

- **CANAL ESCRITO**

Las distintas peticiones formuladas por escrito pueden ser radicadas en la ventanilla única de correspondencia de la Caja de la Vivienda Popular ubicada en la Carrera 13 # 54 - 13, Primer Piso, punto de Atención de Servicio al Ciudadano, de lunes a viernes en el horario de 7:00 AM a 4:30 PM, jornada continua.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |

Las peticiones escritas también pueden ser radicadas en la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Carrera 8 No 10 - 65.

- **CANAL PRESENCIAL**

A través de cualquier Red CADE de la ciudad de Bogotá en el horario establecido en la Carrera 13 # 54 - 13, Primer Piso, punto de Atención de Servicio al Ciudadano, de lunes a viernes en el horario de 7:00 AM a 4:30 PM, jornada continua.

- **CANAL TELEFÓNICO**

La ciudadanía se puede comunicar al conmutador de la Caja de la Vivienda Popular, PBX (601) 349 4520 Extensiones: 160, 161, 163, 164 y 165 y a la línea celular 318 612 7251.

- **CANAL VIRTUAL:**

- Virtual: Este canal posee dos (2) medios electrónicos, la página Web o Correo electrónico de la Entidad


- Página WEB: en la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular se encuentra en la parte inferior la sección del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o directamente en la plataforma web “Bogotá Te Escucha”

- Pagina Caja de la Vivienda Popular: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/> radicación en línea en la parte superior derecha <https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php>

- Bogotá Te Escucha: <http://www.bogota.gov.co/sdq>

- Correo: Enviar sus solicitudes y documentación a través del siguiente correo electrónico: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |

- **Redes Sociales:**

Los responsables de administrar las redes sociales de la entidad, que reciban peticiones a través de estos medios, si es pertinente, canalizarán las PQRSD enviándolas al correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, administrado por el proceso de Servicio al Ciudadano, y se asegurarán de haber obtenido los datos de contacto para el envío de la respuesta respectiva. Una vez se realice el ingreso de la petición al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, el proceso de Servicio al Ciudadano informará al ciudadano(a), a través de correo electrónico, el número de radicado con el cual fue registrada la petición. La línea de WhatsApp es administrada directamente por el proceso de Servicio al Ciudadano.

- Redes sociales:

<https://twitter.com/CVPBogota>

<https://www.facebook.com/cajadelaviviendapopular>

https://www.instagram.com/cvp_bogota/?hl=es-la

<https://www.youtube.com/user/CVPBogota>

<https://www.linkedin.com/company/caja-de-la-vivienda-popular>

<https://www.tiktok.com/@cvpbogota>


[WhatsApp 318 612 7251](https://www.whatsapp.com/business/profile/3186127251)

Nota: Consultar el lineamiento interno para la atención de peticiones recibidas por redes sociales Circular 11 de 2019

ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA TENER EN CUENTA EN LA ELABORACIÓN DELAS RESPUESTAS A LAS PQRSD

Es deber de la Caja de la Vivienda Popular garantizar a la ciudadanía un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones que se reciben

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*


| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |

a través de los diferentes canales de atención teniendo en cuenta la normatividad vigente

Para el cumplimiento de lo anterior, las respuestas deben cumplir con los siguientes atributos:

- **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad el requerimiento del ciudadano.
- **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brindeen un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable respetuoso que sebrinda a los ciudadanos con la respuesta a su PQRS.
- **OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brindedentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
- **MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios o contratistas que operan la plataforma dentro de la Entidad.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

Consultas: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

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

Derecho de Petición:

Es una solicitud que busca el reconocimiento de un derecho; una solución de una situación jurídica; una prestación de un servicio o solicitud de información, consulta, y/o copias de documentos.


De conformidad con el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia son todas aquellas peticiones respetuosas presentadas a las autoridades por motivos de interés general o particular. De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la ley 1755 de 2015 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma". Mediante un derecho de petición se podrá solicitar: a) Reconocimiento de un derecho. b) Resolver una situación jurídica. c) Prestación de un servicio. d) Solicitar información. e) Consultar sobre un tema en particular. f) Requerir copias de documentos. g) Formular quejas, denuncias y reclamos.

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano(a) con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

Peticionario: Entiéndase como peticionario a quienes presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento de Atención a Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |


Reclamo: Derecho de toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea general o particular por un servicio o la falta de atención de una solicitud.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, es una herramienta virtual por la cual los ciudadanos(as) pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por actos de corrupción, y que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

Solicitudes de Acceso a la Información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Solicitud de Copia: Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad distrital.

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

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | Actividad | Responsable | Documentos/Registros |
|-----|--|--|--|
| 1 | <p>Atender el requerimiento del ciudadano(a) por cualquiera de los canales dispuestos.</p> <p>Se debe informar al ciudadano(a) de manera verbal sobre la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales que tiene la entidad, por medio de los diferentes canales de atención dispuestos.</p> <p>Nota: Se debe preguntar a la Ciudadanía si autoriza el tratamiento de los datos personales a la Caja de la vivienda Popular, los cuales tienen como finalidad generar datos estadísticos. Sin embargo, la Ciudadanía no está obligada autorizar el tratamiento de los datos personales y esto no será causal para negar la prestación del servicio.</p> <p>Instrucción 1: Si el ciudadano(a) utiliza el canal Presencial o Telefónico se procede a solicitar la autorización para el uso de los Datos Personales, de acuerdo Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales que tiene la entidad, e incorporar sus datos en el aplicativo SIMA.</p> <p>Instrucción 2: Cuando el ciudadano(a) desee presentar su petición de manera verbal ante la Caja de la Vivienda Popular, éste deberá dirigirse al Punto de Atención al Ciudadano(a), ubicado en la Cr 13 # 54 13 Piso 1, donde cualquier servidor público del Proceso de Servicio al Ciudadano(a), recibirá la solicitud y la radicará de manera directa en el SDQS – Bogotá te escucha</p> <p>De igual manera, si el ciudadano(a) contacta a la Entidad de manera telefónica y desea presentar su solicitud de manera verbal, éste,</p> | Equipo de Servicio al Ciudadano - Dirección de Gestión Corporativa | <p>Registro en el SIMA 208-SC-Ft-03 Radicación PQRSD</p> <p>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha</p> |

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*


| No. | Actividad | Responsable | Documentos/Registros |
|-----|---|-------------|----------------------|
| | <p>en los horarios de atención disponibles, deberá comunicarse al conmutador de la entidad, al teléfono 601- 349 4520, a las extensiones 160, 161, 163, 164 y 165 o en la línea Celular Servicio al Ciudadano 3176466280. donde podrá presentar su petición y obtener el radicado respectivo. La constancia de la radicación será el Número Consecutivo de Petición, sin embargo, y si lo solicita el ciudadano(a), se le hará entrega de manera personal o a través de correo electrónico, de una captura de pantalla del registro de la petición en el SDQS.</p> <p>La Dirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Servicio al Ciudadano, será la encargada de centralizar las peticiones que se formulen ante la Entidad de manera verbal.</p> <p>Instrucción 3: Cuando el ciudadano(a) presente su petición de manera verbal ante la Caja de la Vivienda Popular, y en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, se seguirán los pasos descritos en la instrucción No. 2, de la actividad No. 2 del presente procedimiento, y ante la ausencia de un intérprete para traducir directamente la petición, se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta con la colaboración del Ministerio de Cultura, el Centro de Relevó o cualquier otro organismo idóneo.</p> <p>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</p> | | |

| No. | Actividad | Responsable | Documentos/Registros |
|-----|--|--|---|
| | <p>Servicio al Ciudadano de la secretaria general, remitirá la petición directamente 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</p> <p>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</p> | | |
| 2. | <p>Realizar el registro del peticionario(a) y la petición en el SDQS – Bogotá te escucha, de acuerdo con la PQRSD que interpone la ciudadanía ante la entidad por medio del canal Presencial, Escrito, Telefónico o Electrónico. Incorporando la información de contacto que se requiera en el SDQS.</p> | Equipo de Servicio al Ciudadano - Dirección de Gestión Corporativa | <p>208-SC-Ft-03 Radicación PQRSD</p> <p>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha.</p> |

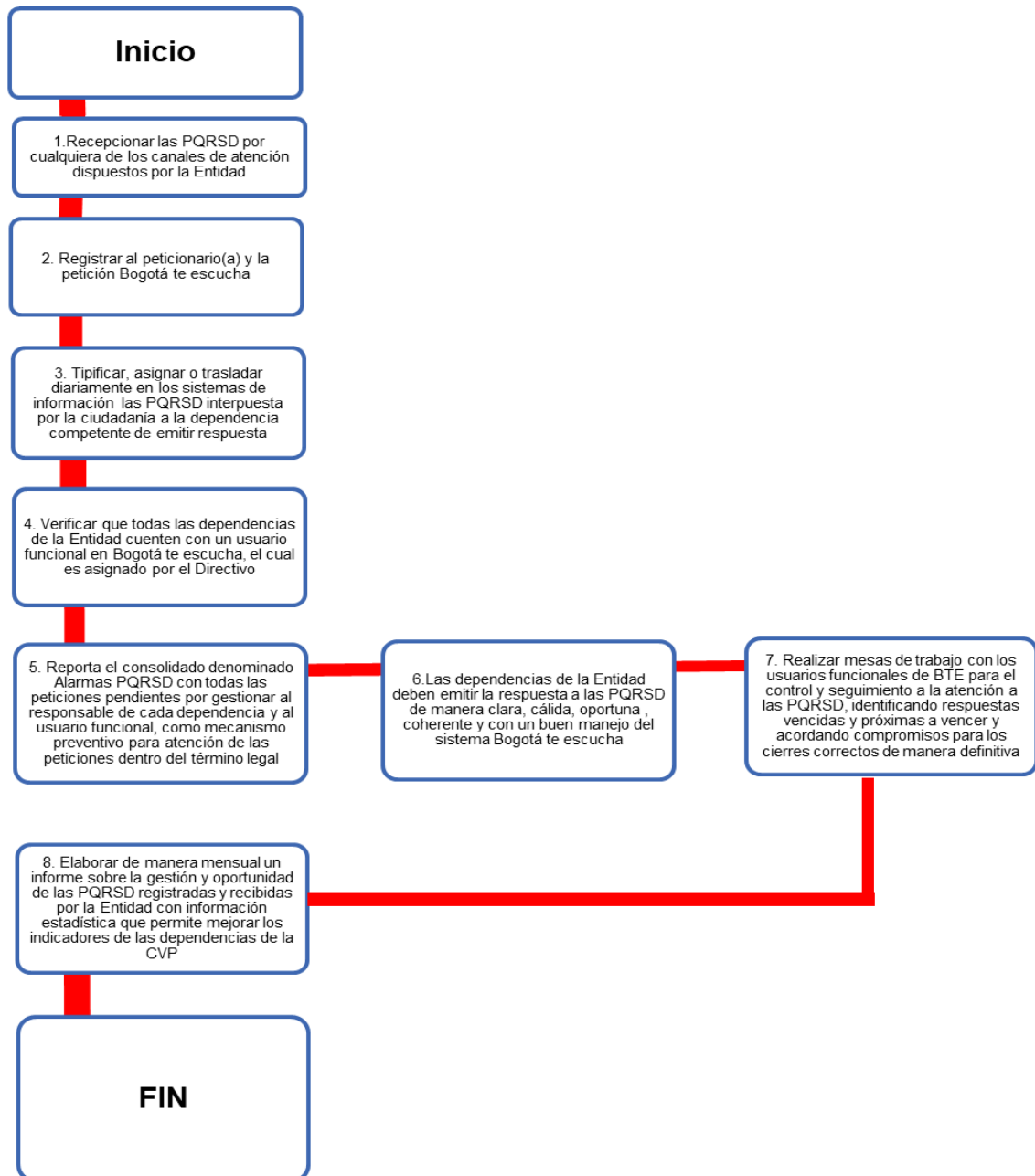
| No. | Actividad | Responsable | Documentos/Registros |
|-----|---|--|---|
| 3. | <p>Consultar, tipificar y asignar diariamente las PQRSD que los peticionarios hayan interpuesto por los canales Presencial, Escrito, Telefónico y Electrónico, dispuestos por la entidad, a la dependencia competente para su respuesta.</p> <p>Instrucción: Si en la tipificación de las PQRSD, se identifican relacionadas como Denuncia por Actos de Corrupción o Contratación Pública, éstas deben ser procesadas de manera inmediata, y puestas en conocimiento ante la Oficina de Control Disciplinario interno, quien deberá informar de manera oficial a los organismos de control internos y externo.</p> <p>*No sé 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.</p> <p>**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.</p> <p>*** Se debe garantizar la protección de identidad del denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de las pruebas allegadas; para ello, los colaboradores que hagan parte del ciclo en la recepción, registro, tipificación, direccionamiento, y gestión de una denuncia de posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información</p> | Equipo de Servicio al Ciudadano - Dirección de Gestión Corporativa | Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha. |

| No. | Actividad | Responsable | Documentos/Registros |
|-----|---|--|--|
| 4. | Realizar la verificación que todas las dependencias de la Entidad cuenten con un usuario funcional en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, el cual es asignado por el Director, Subdirector, jefe de Oficina o Asesor y debe ser notificado cualquier cambio o designación al proceso de Servicio al Ciudadano por medio de correo electrónico | Equipo de Servicio al Ciudadano - Dirección de Gestión Corporativa | Correo electrónico. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha. |
| 5. | 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. Instrucción: El reporte se enviará mediante correo electrónico dando aviso sobre la evolución del tiempo transcurrido desde la fecha de inicio de términos y el tiempo disponible para resolver las PQRSD, y solicitando las acciones administrativas pertinentes para dar cumplimiento a los términos establecidos por la Ley | Equipo de Servicio al Ciudadano - Dirección de Gestión Corporativa | Correo electrónico. |
| 6. | Emitir y enviar la respuesta completa y de fondo por parte de los responsables de cada dependencia, dentro de los términos establecidos por la Ley, y registrándola de manera oportuna en el SDQS | Dependencia responsable de emitir respuesta de la PQRSD | Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha. |


| No. | Actividad | Responsable | Documentos/Registros |
|-----|--|--|---|
| | <p>Instrucción: Con el registro de la respuesta de la petición en el SDQS además de incluir el estado de solución por respuesta definitiva de la PQRSD, se debe anexar todos los documentos que hacen parte de la respuesta y de notificación de esta.</p> | | |
| 7. | <p>Realizar mesas de trabajo mensuales para el control de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS – Bogotá te escucha, identificando las respuestas vencidas, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas.</p> <p>Instrucción: En la reunión se realizarán las recomendaciones del caso para optimizar el manejo del aplicativo SDQS – Bogotá te escucha y se prestará la asesoría pertinente para un adecuado uso del sistema de información.</p> <p>En estas reuniones cuando se dé el caso se hará un análisis minucioso a las PQRSD relacionadas con Hechos de Corrupción y Contratación Pública.</p> | <p>Equipo de Servicio al Ciudadano - Dirección de Gestión Corporativa</p> <p>Dependencia responsable de emitir respuesta de la PQRSD</p> | 208-GD-FT-06 ACTA DE REUNION V4 |
| 8. | <p>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 de la Entidad.</p> | <p>Equipo de Servicio al Ciudadano - Dirección de Gestión Corporativa</p> | 208-SC-FT-04 Informe Gestión y Oportunidad de Respuesta a PQRSD |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |

7. DIAGRAMA DE FLUJO



*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*


| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |

8. PUNTOS DE CONTROL

| N° Actividad | Actividad | ¿Qué y cómo se controla? | ¿Con qué frecuencia? | ¿Quién lo controla? |
|--------------|--|---|---|--|
| 3 | Consultar, tipificar y asignar diariamente las PQRSD que los peticionarios hayan interpuesto por los canales Presencial, Escrito, Telefónico y Electrónico, dispuestos por la entidad, a la dependencia competente para su respuesta. | La tipificación errónea de las PQRSD definidas como Denuncias por Actos de Corrupción | Cuando se reciban Denuncias por Actos de Corrupción | Equipo de Servicio al Ciudadano - Dirección de Gestión Corporativa |
| 4 | Realizar la verificación que todas las dependencias de la Entidad cuenten con un usuario funcional en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, el cual es asignado por el Director, Subdirector, jefe de Oficina o Asesor y debe ser notificado cualquier cambio o designación al proceso de Servicio al Ciudadano por medio de correo electrónico. | Que cada dependencia cuente con un usuario funcional en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha | Permanente | Equipo de Servicio al Ciudadano - Dirección de Gestión Corporativa |
| 5 | Enviar de manera quincenal el reporte de Alarmas Tempranas al encargado del manejo del SDQS en | La evolución del tiempo transcurrido desde la fecha de inicio de términos y el tiempo disponible para resolver las PQRSD. | Quincenal | Equipo de Servicio al Ciudadano - Dirección de Gestión Corporativa |

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

| N° Actividad | Actividad | ¿Qué y cómo se controla? | ¿Con qué frecuencia? | ¿Quién lo controla? |
|-----------------|---|--|----------------------|---|
| | <p>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.</p> | | | |
| 7 | <p>Realizar mesas de trabajo mensuales 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.</p> | <p>El manejo del aplicativo SDQS – Bogotá te escucha y la atención de las PQRSD vencidas y próximas a vencer</p> | <p>Mensual</p> | <p>Equipo de Servicio al Ciudadano - Dirección de Gestión Corporativa</p> |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

9.1 Normograma

- Ver Normograma del proceso

9.2 Documentos Internos

- Ver Listado Maestro de Documentos

9.3 Formatos Asociados


- 208-SC-Ft-03 Radicación peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinarias
- 208-SC-Ft-04 Informe Gestión y Respuesta a PQRSD

9.4 Documentos Externos

| Nombre del Documento | Fecha de publicación o versión del documento | Entidad que lo emite | Ubicación |
|---|--|---|---|
| MANUAL DEL USUARIO - FUNCIONARIO SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS | Octubre 2020 | DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO | https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf |
| MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas | Noviembre 2020 | Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf |

10. ANEXOS (N/A)

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |

11. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha Aprobación | Cambios | Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso |
|----------------|-------------------------|---|--|
| 01 | 15-05-2018 | Se establece el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en la CVP. | Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID. |
| 02 | 09-04-2019 | Se actualizan los Puntos No.: 4 – Normatividad Se incorporó la Resolución 4664 de 2016, por medio de la cual se adopta la Política de Seguridad Informática de la Caja de la Vivienda Popular. 5 – Documentos de Referencia Se incorporaron los siguientes documentos: - Política Interna Tratamiento De Datos Personales - Aviso de Privacidad Tratamiento de Datos Personales - Autorización para el Tratamiento de Datos Personales 8 – Actividades de la Descripción del Procedimiento Se realizó una mayor discriminación de los pasos. Principalmente en la actividad No. 4, se describe el tratamiento que se debe realizar a las PQRSD relacionadas con Hechos de Corrupción y Hechos de Contratación Pública. | Edgar David Motta Revollo Director de Gestión Corporativa y CID |
| 03 | 18-10-2019 | Se actualizan los Puntos No.: 4 – Normatividad Se incorporó Ley 970 de 2005, Por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Se incorporó el Decreto Distrital 392 de 2015, "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía" | Edgar David Motta Revollo Director de Gestión Corporativa y CID |
| 04 | 16-06-2020 | Se incorporó en el Numeral No. 8. Descripción del procedimiento, la información relacionada con el Decreto 1166 de 2016, artículo 2.2.3.12.9 peticiones verbales en otra lengua nativa | María Mercedes Medina Directora de Gestión Corporativa y CID |

*Seamos responsables con el planeta. No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción


Código: 208-SC-Pr-07

Versión: 8

Vigente desde: 04/06/2024

| Versión | Fecha Aprobación | Cambios | Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso |
|---------|------------------|--|--|
| | | o dialecto oficial de Colombia. Adicional se agregó actividad de verificación de usuario activo. | |
| 05 | 06-11-2020 | Se actualizo el numeral 4. Normatividad, en el cual se incluyeron; el Decreto Distrital 847 de 2019, Decreto Nacional 491 de 2020 y la Resolución No 4347 de 2020. Adicional, se agregó texto en el numeral 7. Condiciones generales respecto a los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones, a la luz del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. | María Mercedes Medina Directora de Gestión Corporativa y CID |
| 06 | 04-08-2020 | Se actualizo el numeral 4. Condiciones generales respecto los tiempos de respuesta y los atributos de calidad que se deben tener en cuenta al momento de elaborar las respuestas a las PQRSD. Adicional, se ajusta el numeral 6. Descripción de actividades respecto a la Política de privacidad y tratamiento de datos que tiene la Entidad. | María Mercedes Medina Orozco Directora de Gestión Corporativa y CID |
| 07 | 17/08/2022 | A partir del 17 agosto 2022 conforme al Acuerdo 002 "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Caja de la Vivienda Popular", se modifica el nombre del cargo responsable del proceso a Director(a) de Gestión Corporativa. | María Mercedes Medina Orozco Directora de Gestión Corporativa |
| 08 | 04-06-2024 | Se actualizan lo siguientes: Punto 4: Se elimina GENERALIDADES O POLÍTICAS OPERACIONALES el item 3 donde hace referencia memoranda de atención de peticiones por estado de emergencia social y ecológica. Se adiciona en el punto de canales de atención las redes sociales y se actualizan los enlaces de página Web, líneas telefónicas y redes sociales Se actualiza formato 2088 DFT 06 Acta de Reuniones en el punto 7 de Informe de actividades | Martha Janeth Carreño Lizarazo Directora de Gestión Corporativa |

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p> | <p>Procedimiento de Atención a Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción</p> | Código: 208-SC-Pr-07 |
| | | Versión: 8 |
| | | Vigente desde: 04/06/2024 |

| Versión | Fecha Aprobación | Cambios | Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso |
|---------|------------------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> · Se actualiza formato 2088 DFT 06 Acta de Reuniones en el punto 7 de Informe de actividades · Se actualiza la actividad 7 con relación a la frecuencia de la mesa de seguimiento y control a las PQRSD · Puntos de control actividad 7 la frecuencia de la mesa de seguimiento y control a las PQRSD, esta se realizará de manera mensual · Se actualizó el punto 8 flujograma · Documentos externos 9.4 se incluye "MANUAL DEL USUARIO - FUNCIONARIO SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS" | |

12. APROBACIÓN

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|---|---|--|
| <p>Nombre: Paola Bustos – Gilma Cañón</p> <p>Cargo: Contratistas – Dirección de Gestión Corporativa</p> <p>Fecha: 27/05/2024</p> | <p>Nombre: Roberto Carlos Narváez Cortés</p> <p>Cargo: Contratista – Dirección de Gestión Corporativa</p> <p>Fecha: 27/05/2024</p> | <p>Nombre: Martha Janeth Carreño Lizarazo</p> <p>Cargo: Directora de Gestión Corporativa</p> <p>Fecha: 29/05/2024</p> |

Este documento fue revisado por parte de la Oficina Asesora de Planeación frente a la estructura del documento y cumplimiento de los lineamientos del SIG conforme a lo establecido en el numeral 4 del procedimiento control de la información documentada: 04/06/2024

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*