

**MEMORANDO**

Bogotá, D.C. 31-10-2024

**PARA:** **JUAN CARLOS FERNANDEZ ANDRADE**  
DIR. GENERAL  
**MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO**  
Directora de Gestión Corporativa  
**JUAN SEBASTIÁN REYES LÓPEZ**  
Director Jurídico  
**GERMÁN ALBERTO HERNÁNDEZ PRIETO**  
Directora de Reasentamientos  
**JUAN MANUEL BARRERA MONTERROSA**  
Directora de Urbanizaciones y Titulación  
**LUIS ALFONSO OJEDA MEDINA**  
Director de Mejoramiento de Vivienda  
**MARÍA MERCEDES MOLINA RENGIFO**  
Directora de Mejoramiento de Barrios  
**BLANCA PATRICIA GOMEZ MORENO**  
Subdirectora Financiero  
**GILBERTO ACOSTA PARRA**  
Subdirector Administrativa  
**MARÍA ALCIRA CAMELO ROJAS**  
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno  
**FABIÁN ANDRÉS LOZANO AGUILAR**  
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  
**DANIEL LEONARDO CORREA HERNÁNDEZ**  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  
**NATALY MARQUEZ BENAVIDES**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**ASUNTO:** **Informe de seguimiento Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024**

Respetados doctores,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorias de la vigencia 2024 y en el ejercicio del rol de evaluación y seguimiento establecido en el artículo 76 de la 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” y lo establecido 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”, la Asesoría de Control Interno realizó el informe del asunto en el cual se generó la



**MEMORANDO**

respectiva conclusión y recomendación que esperamos sean atendidas para la mejora en la atención de las PQRS..

Resultado de la evaluación practicada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades por parte de la Caja de la Vivienda Popular en el primer semestre del 2024, se evidenció una variación desfavorable en las respuestas fuera de los tiempos establecidos en este primer semestre de la vigencia 2024 con 231 PQRS en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2023 donde se presentaron 30, es decir se aumentó el 670%.

Lo anterior situación se presenta por un aumento en las respuestas inoportunas por parte de las dependencias responsables, principalmente concentrado en la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (167, 72%), Dirección de Reasentamientos (39, 17%), Dirección de Mejoramiento de Barrios (12, 5%), Subdirección Financiera (10, 4%) y Dirección Corporativa con (2, 1%).

Finalmente, resultado de este seguimiento y evaluación se suscriben cuatro (4) observaciones, una (1) oportunidad de mejora y siete (7) recomendaciones sobre las cuales las dependencias responsables deberán realizar el respectivo análisis y formulación de los planes de mejoramiento respectivo.

Cabe señalar que la Asesoría de Control Interno mediante esta oficialización del presente informe solicita que **a más tardar el 8 de noviembre de 2024** las dependencias involucradas en las observaciones del informe final de PQRS (Dirección de Gestión Corporativa, Dirección de Reasentamientos, Dirección de Mejoramiento de Vivienda, Dirección de Mejoramiento de Barrios, Subdirección Financiera, Oficina TIC y Oficina de Planeación), realicen el respectivo análisis de causas (208-CI-FT-16 Formato de análisis causal) y formulen un Plan de Mejoramiento 208-CI-FT-15, y los remitan mediante ORFEO y correo electrónicos a: [kserranor@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:kserranor@cajaviviendapopular.gov.co), y [dramireza@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:dramireza@cajaviviendapopular.gov.co), para la incorporación en el plan de mejoramiento institucional.

Cordialmente,



**DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA**

**Asesora de Control Interno**

[dramireza@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:dramireza@cajaviviendapopular.gov.co)

Fecha de radicación: 31-10-2024

Adjunto: 1. Informe de seguimiento PQRS (PDF), 2. Formato Formulación de Plan de Mejoramiento (Excel) 3. F  
Proyectó: KELLY JOHANA SERRANO RINCON - DIR. GENERAL - CONTROL INTERNO  
Revisó: DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA - ASESORA DE CONTROL INTERNO



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 1 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

1. **OBJETIVO:** Evaluar el cumplimiento en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones conforme a lo estableció el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 3º del Decreto 371 de 2010 y demás normas.
2. **ALCANCE:** Cubre el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de junio 2024.
3. **PERIODO DE EJECUCIÓN:** Inicio el 20 de agosto al 08 de octubre de 2024.
4. **EQUIPO AUDITOR:** Diana Constanza Ramírez Ardila, Auditora Líder, Asesora de Control Interno Kelly Johanna Serrano Rincón, Auditor Asesoría Control Interno CTO-667-2024.
5. **CRITERIOS DE AUDITORIA:**
  - **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. 7 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”.
  - **Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
  - **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”.
  - **Resolución 1519 de 2020:** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”, 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”.
  - **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”.
  - **Resolución 455 de 2021:** Departamento Administrativo de la Función Pública “Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Art. 25 de la Ley 2052 de 2020”.
  - **Directiva 001 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá:** “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”.
  - Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 5 marzo de 2023.

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 2 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

**6. METODOLOGÍA DE TRABAJO:** Se realizó solicitud de información a la Dirección de Gestión Corporativa mediante Memorando 202411200066423 de 12 de agosto y Oficina Asesora de Planeación mediante Memorando 202411200066443 del 13 de agosto de 2024 respectivamente.

Las respuestas fueron remitidas mediante memorandos No. 202417000068763 por parte de la Dirección Corporativa y 202411300068903 de la Oficina Asesora de Planeación del 23 agosto 2024, una vez recibidas se realizó la verificación y análisis de la información.

Para el desarrollo de la auditoria se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, tales como verificación de soportes, cruce de datos y comprobaciones.

Como respuesta al informe preliminar, se recibieron dos memorandos, No. 202417000083713 y 202417000083933 del 24 y 25 de octubre respectivamente, los dos de la Dirección de Gestión Corporativa, los cuales se analizaron e incorporaron las respuestas en el presente informe.

## 7. CONCLUSIÓN:

Resultado de la evaluación practicada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones por parte de la Caja de la Vivienda Popular en el primer semestre del 2024, se evidenció una variación desfavorable en las respuestas fuera de los tiempos establecidos en este primer semestre de la vigencia 2024 con 231 PQRSD en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2023 donde se presentaron 30, es decir se aumentó el 670%, lo cual genera la [observación No.1](#).

Lo anterior situación se presenta por un aumento en las respuestas inoportunas por parte de las dependencias responsables en el I semestre del 2024, principalmente concentrado en la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (167, 72%), Dirección de Reasentamientos (39, 17%), Dirección de Mejoramiento de Barrios (12, 5%), Subdirección Financiera (10, 4%) y Dirección Corporativa con (2, 1%), lo cual genera la [observación No. 2](#).

Es necesario fortalecer el conocimiento del personal de servicio a la Ciudadanía sobre las funciones de las dependencias de la CVP para que la asignación de las PQRS se realice de manera correcta a la Dependencia competente. [Observación No. 3](#).

Se resalta que el proceso de servicio al ciudadano continúa realizando mesas de trabajo con los enlaces funcionales de PQRS de las dependencias en las cuales se hace seguimiento al estado y compromisos establecidos y se realiza retroalimentación generando alarmas tempranas según responsabilidad de cada una de las dependencias, sin embargo, no ha sido efectivas dichas estrategias.

Como beneficio de la auditoría se evidencia la actualización de la Carta de Trato Digno a los Usuarios y se publicó en la página web de la entidad<sup>1</sup>, se suscribe una recomendación.

Al 30 de junio del 2024 no se evidencia ningún avance en la implementación de las acciones para la racionalización de los tramites inscritos en el SUIT y su fecha de finalización es el 31/12/2024. [Observación No.4](#)

1

[https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Carta%20de%20un%20trato%20digno\\_Atenci%C3%B3n%20a%20Ciudadan%C3%ADa%20%28derechos%20y%20deberes%29%202024.pdf](https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Carta%20de%20un%20trato%20digno_Atenci%C3%B3n%20a%20Ciudadan%C3%ADa%20%28derechos%20y%20deberes%29%202024.pdf)

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 3 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Los demás numerales del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Ley 1712 de 2014 se cumplieron de manera apropiada por parte de la Entidad, igualmente se formularon recomendaciones y una oportunidad de mejora, que esperamos sean de utilidad para la mejora en la atención de derechos de PQRS en la Caja de la Vivienda Popular.

## 8. DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

A continuación, se presentan los aspectos observados, recomendaciones formuladas y oportunidades de mejora planteadas, producto de las pruebas prácticas de acuerdo con los objetivos de auditoría, las cuales tienen como propósito principal contribuir a fortalecer la gestión, operación y control de la Caja de Vivienda Popular.

### 8.1 Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD e informes de asistencia por canales de atención.

Se evidenció la publicación de los informes de tiempos de respuesta a requerimientos del primer semestre 2024 y los Informes de asistencia por canales de atención, los cuales fueron publicados en la página web y en la carpeta interna de calidad, en las siguientes rutas:

1. <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/tiempos-de-respuesta-requerimientos-2024>
2. <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informes-de-asistencia\\10.216.160.201\calidad\SGC\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2024>

Lo anterior dando cumplimiento del numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, referente a los informes estadísticos mensuales de estos requerimientos, y su publicación de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.

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

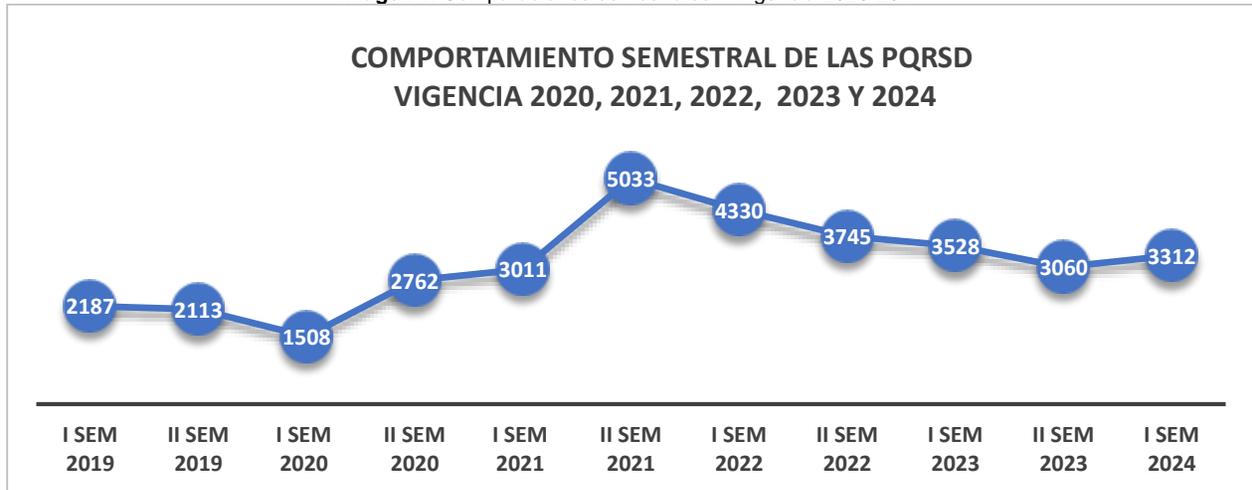
Los informes mensuales sobre la Gestión y oportunidad de respuesta a las PQRSD, se encuentran establecidos en el procedimiento: ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN Código: 208-SC-Pr-07 - Versión: 8 - Vigente desde: 04jun2024, en la actividad No. 8 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 de la Entidad” Documento: 208-SC-FT-04 Informe Gestión y Oportunidad de Respuesta a PQRSD.*

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

De acuerdo con la información extraída de los reportes mensuales del Sistema Bogotá Te Escucha, 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 de la CVP, el histórico incluyendo el primer semestre de la vigencia 2024, la entidad recibió 3312 PQRSD.

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 4 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Imagen 1. Comparaciones semestrales – Vigencia 2020-2024



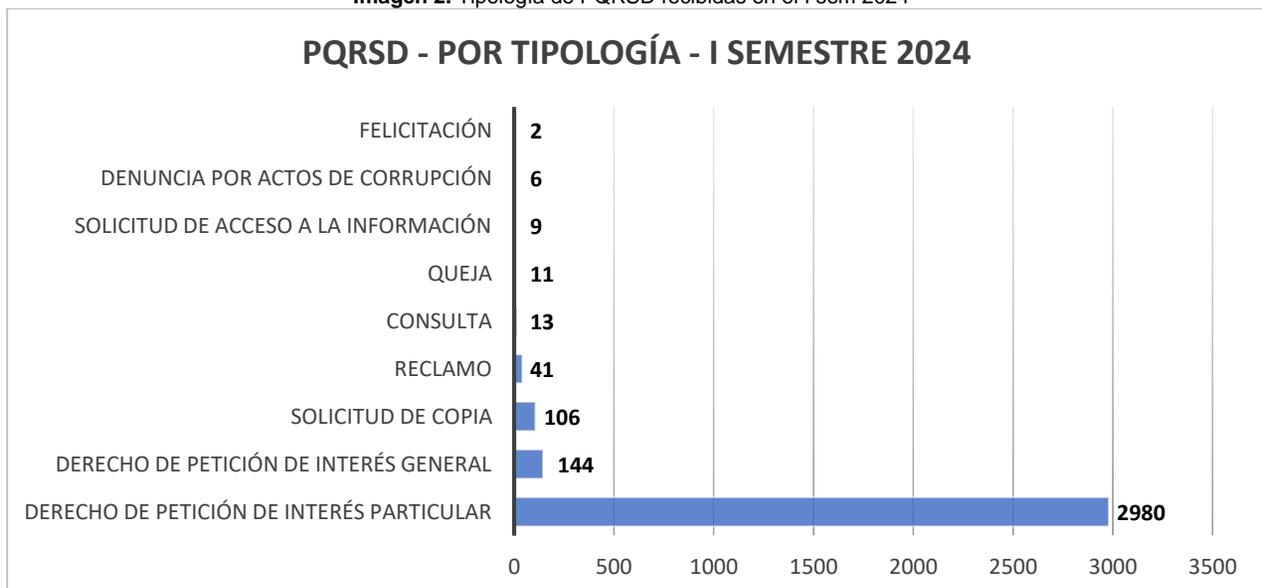
Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD

Comparativamente en el I semestre del 2024 (3312) se recibió 8% más de PQRSD que los recibidos en el segundo semestre del 2023 (3060) y un 6% menos que el primer semestre del 2023 (3528).

### 8.3 PQRSD recibidas por Tipología.

Realizado el análisis por tipología se pudo evidenciar que el 89,9% de las PQRSD se concentraron en los derechos de petición de interés particular con 2980 recibidas. A continuación, se presenta el detalle:

Imagen 2. Tipología de PQRSD recibidas en el I sem 2024



Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 5 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

#### 8.4 PQRSD recibidas por Canal.

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue por la página web con 2057 PQRSD que corresponden al 62.1% del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024, seguido por el canal escrito con 1122 equivalentes al 33.9% de estas.

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

**Tabla 1.** Canales de comunicación por los que se reciben las PQRSD recibidas en el I sem 2024

CONSOLIDADO POR CANALES - I SEMESTRE 2024						
						
<b>Email</b>	<b>Escrito</b>	<b>Web</b>	<b>Presencial</b>	<b>Telefónico</b>	<b>Buzón</b>	<b>Redes Sociales</b>
7	1122	2057	9	0	4	113
0.2%	33.9%	62.1%	0.3%	0.0%	0.1%	3.4%

Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD

#### 8.5 PQRSD recibidas por Dependencia.

Las dependencias que recibieron la mayor cantidad de PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2024, fueron: 1. la Dirección de Reasentamientos con 1348 que corresponden al 44% del total de PQRSD recibidas, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 727 equivalente al 24% y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 565 PQRSD correspondiente al 18% (estas tres direcciones concentran el 86% de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024). A continuación, se presenta el consolidado por dependencias:

**Tabla 2.** Consolidado por Dependencias - I Semestre vigencia 2024

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - I SEMESTRE VIGENCIA 2024		
DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL PQRSD I SEMESTRE 2024	% Participación
Dirección de Reasentamientos	1372	41%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	691	21%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	574	17%
Dirección de Gestión Corporativa	332	10%
Subdirección Financiera	105	3%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	89	3%
Subdirección Administrativa	58	2%
Servicio al Ciudadano	35	1%
Dirección Jurídica	32	1%
Control Disciplinario Interno	10	0%
Dirección General	8	0%
Oficina Asesora de Planeación	4	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0%
Oficina TIC	1	0%
<b>Total</b>	<b>3060</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 6 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

## 8.6 PQRSD recibidas por Tema.

Para las dos (2) dependencias Dirección de Reasentamientos (1372) y Dirección de Urbanizaciones y Titulación (691) con mayor cantidad de PQRSD recibidas en el I semestre del 2024 se realizó el análisis de los principales temas por los cuales los ciudadanos acuden a las PQRS para que sean resueltas por la entidad. A continuación, se presenta el consolidado por temas de las tres dependencias mencionadas:

**Tabla 3.** Detalle de las PQRS – Dirección de Reasentamientos – I sem 2024

Tema	Total, PQRSD ISEM 2024	% Participación
Otros	548	40%
Arriendo	198	14%
Información del programa	147	11%
Estado del proceso	71	5%
Documentos	60	4%
VUR	45	3%
Copia	39	3%
Visita	39	3%
Avalúo	35	3%
Desembolso	35	3%
Impuestos	28	2%
IDIGER	24	2%
Paz y salvo	24	2%
Escrituras	22	2%
Excedente financiero	16	1%
Ingreso al programa	15	1%
Cierre financiero	11	1%
Sorteo	6	0%
Desvinculación	4	0%
Servicios públicos	3	0%
Planos	2	0%
<b>Total general</b>	<b>1372</b>	

Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202417000068763 del 22ago2024

El tema más reiterativo para la Dirección de Reasentamientos fue el Pago Arriendos 198, que corresponde al 14% del total de PQRSD del proceso.

**Tabla 4.** Detalle de las PQRS – Dirección de Urbanizaciones y Titulación – I sem 2024

Tema	Total, PQRSD ISEM 2024	% Participación
Otros	197	29%
Levantamiento Resolución Resolutoria	154	22%
Copia	110	16%
Levantamiento de hipoteca	82	12%
estado del proceso	46	7%
Resolución	41	6%
Escrituración	15	2%
Impuestos	12	2%
Legalización del predio	9	1%
Visita técnica	7	1%
Arboleda Santa Teresita	5	1%
Certificaciones	5	1%
Título gratuito	4	1%
Paz y salvo	2	0%
recuperación del espacio público	1	0%
Revocatoria de la resolución	1	0%
<b>Total general</b>	<b>691</b>	

Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202417000068763 del 22ago2024

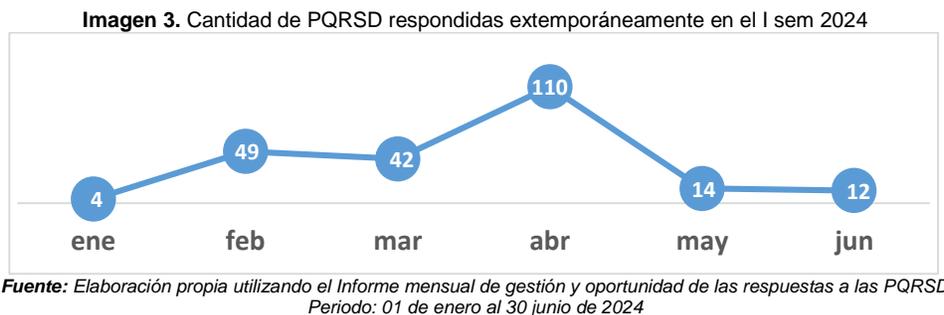
El tema más reiterativo para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue Levantamiento Resolución Resolutoria 154, que corresponde al 22% del total de PQRSD recibidas por el proceso.

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 7 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

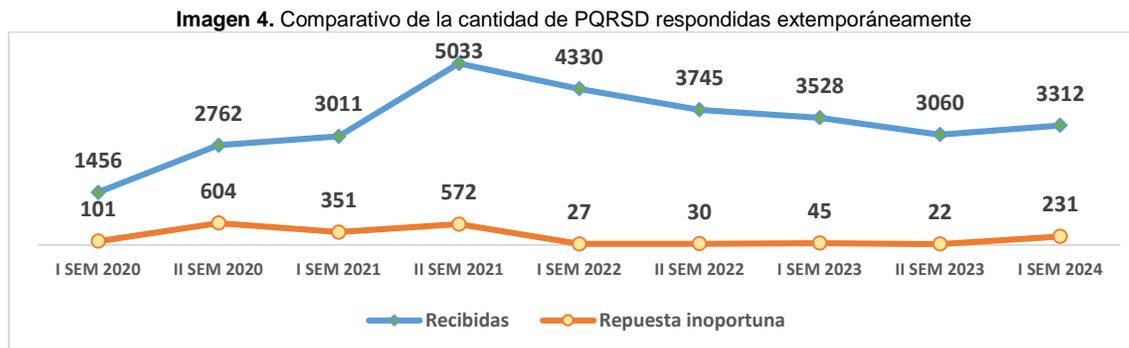
### 8.7 Análisis del comportamiento de las PQRSD respondidas de manera inoportuna.

De acuerdo con el “Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD” con corte al 30 de junio de la vigencia 2024, durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de la vigencia 2024 se presentaron 231 respuestas inoportunas.

A continuación, se presenta el detalle mensual:



Se evidencia una tendencia negativa en el incremento de respuestas inoportunas tal y como se presenta a modo de contexto los resultados de los últimos años 2020-2024:



Como se puede observar en la gráfica las PQRSD recibidas cada semestre va en aumento hasta el segundo semestre de la vigencia 2021, en el segundo semestre de la vigencia 2022 las PQRSD recibidas se redujeron en 585; mientras que la tendencia de las PQRSD respondidas fuera de termina presenta una tendencia decreciente desde el segundo semestre 2021 donde se pasó de 572 a 22 en el II semestre del 2023, sin embargo, pasó de 22 en el segundo semestre 2023 a 231 en el primer semestre 2024.

**Observación No. 1** Durante el primer semestre del 2024 se respondieron 231 PQRS fuera de los términos de ley.

Realizado el comparativo con el primer semestre de la vigencia 2023 en donde se presentaron 30 respuestas fuera de los tiempos establecidos en Decreto 491 de 2020, se observa un aumento frente al primer semestre de la vigencia 2024 en un **670%** correspondiente a **231** PQRSD. Esta situación incumple los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 8 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

De acuerdo con la respuesta dada mediante memorando No. 202417000083933 del 25oct2024, si bien se evidencia las comunicaciones a la Dirección General y Dirección Corporativa con las alertas frente a las PQRS vencidos, los mismos no han sido efectivos para disminuir el número de PQRS vencidos, por lo anterior se mantiene la observación dado que en la misma no se desvirtúa y se ajusta la recomendación.

**Recomendación:** A la Dirección de Gestión Corporativa al Proceso de Servicio al Ciudadano,

Establecer otras estrategias como por ejemplo reuniones directas con los Líderes de los generando compromisos y/o iniciar unas las acciones disciplinarias en caso de recurrencia para evitar que se siga incurriendo en incumplimiento a los términos de Ley establecidos para dar respuestas.

## 8.8 Comparativo por dependencia de respuestas inoportunas a las PQRS – segundo semestre 2023 vs primer semestre 2024.

Tabla 6. Comparación por dependencias de inoportunidades II sem 2023 vs I sem 2024.

Dependencia/ Área	II SEMESTRE 2023			I SEMESTRE 2024			VARIACIÓN RESPUESTAS INOPORTUNAS	
	Recibidas	Inoportunas	% Part.	Recibidas	Inoportunas	% Part.	Cantidad	% Variación
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	565	3	1%	574	167	72%	↓ 164	-5467%
Dirección de Reasentamientos	1348	4	0%	1372	39	17%	↓ 35	-875%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	54	0	0%	89	12	5%	↓ 12	100%
Subdirección Financiera	113	7	6%	105	10	4%	↓ 3	-43%
Dirección de Gestión Corporativa	67	0	0%	332	2	1%	↓ 2	100%
Dirección Jurídica	13	5	38%	32	1	0%	↓ 4	80%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	727	1	0%	691	0	0%	↑ -1	100%
Subdirección Administrativa	38	0	0%	58	0	0%	↑ 0	0%
Servicio al Ciudadano	81	2	2%	35	0	0%	↑ -2	100%
Control Disciplinario Interno	31	0	0%	10	0	0%	↑ 0	0%
Dirección General	12	0	0%	8	0	0%	↑ 0	0%
Oficina Asesora de Planeación	4	0	0%	4	0	0%	↑ 0	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	0	0%	1	0	0%	↑ 0	0%
Oficina TIC	2	0	0%	1	0	0%	↑ 0	0%
Asesoría de Control Interno	1	0	0%	0	0	0%	↑ 0	0%
<b>Total General</b>	<b>3060</b>	<b>22</b>	<b>1%</b>	<b>3312</b>	<b>231</b>	<b>7%</b>	<b>↓ 209</b>	<b>950%</b>

Fuente: Elaboración propia utilizando el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS  
Período: 01 al 31 de diciembre de 2023

### Observación No. 2: Aumento de las respuestas inoportunas por parte de las dependencias en el I semestre del 2024

Las variaciones negativas más representativas se presentan en la Dirección de Mejoramiento de Vivienda al pasar de 3 a 167 inoportunidades del segundo semestre 2023 al primer semestre 2024, Dirección de Reasentamientos al pasar de 4 a 39 inoportunidades del segundo semestre 2023 al primer semestre 2024, a la Dirección de Mejoramiento de Barrios al pasar de 0 a 12 inoportunidades del segundo semestre 2023 al primer semestre 2024, a la Dirección de Gestión Corporativa pasó de 0 a 2 inoportunidades del segundo semestre 2023 al primer semestre 2024, y a la Subdirección Financiera (pasó de 7 a 10 inoportunidades del segundo semestre 2023 al primer semestre 2024. Y a nivel general, se observa desfavorablemente la comparación pasando del 1% en el segundo semestre 2023 al 7% en el primer semestre 2024.

Esta situación incumple los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 para dar respuesta a los derechos de petición recibidos,

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 9 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

**Recomendación:** A la Dirección de Reasentamientos, a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, a la Dirección de Gestión Corporativa, a la Dirección de Mejoramiento de Barrios y a la Subdirección Financiera

Realizar seguimiento permanente a las PQRS que se radican en la dependencia verificando que se contesten de manera oportuna y generar las acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta.

### Observación No. 3. Inconsistencias en la asignación de las PQRSD primer semestre 2024

Se observó que 4 PQRSD presentan inconsistencias en la radicación al ser asignadas a una Dependencia que no es la competente para dar respuesta “Dependencia competente” frente al “Tema o asunto de la petición” – “Radicado de respuesta” conforme a lo remitido en la carpeta llamada “Punto 1” - PQRSD primer semestre 2024, al realizar la revisión se observó que algunos radicados no corresponden al área responsable.

**Tabla 5.** Detalle de las inconsistencias del documento llamado - PQRSD primer semestre 2024

Número de radicado de entrada	Dependencia competente	Tema o asunto de la petición	Radicado de respuesta	Fecha de radicado de respuesta
383322024	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	La CVP no ha realizado el pago puntual del canon mensual del arrendamiento sobre el proyecto plan terrazas hasta el día 02 de enero de 2024 pagaron noviembre de 2023	202412000017721	05/02/2024
383512024	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	La CVP no realiza los pagos de los cánones de arrendamientos sobre el plan terrazas en los tiempos establecidos siempre se presentan demoras como es el caso del pago del canon de noviembre de 2023 que fue cancelado hasta el día 02 de enero de 2024 es decir que no se sabe cuándo cancelaran diciembre y enero recordar que los pagos de arriendos son anticipados.	202412000017721	05/02/2024
690052024	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	Mi predio está en el plan terrazas y uno de los compromisos es el pago del canon de arrendamiento a la fecha este pago se ha incumplido desde el mes de noviembre por lo cual solicito se haga la gestión para que la caja de vivienda popular realice el correspondiente pago de los meses de diciembre de 2023 y enero 2024. La ubicación del predio es la tv49c 70-24 sur. Adjunto el ultimo reviso de pago que realizaron.	202414000018311	13/02/2024
3123262024	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	Solicita información plan terrazas	202414000089631	16/07/2024

**Fuente:** Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202417000068763 del 22ago2024

De acuerdo con la respuesta dada mediante memorando No. 202417000083933 del 25oct2024, en el que se manifiesta “Se solicita retirar la observación 3, teniendo en cuenta que el porcentaje de error fue mínimo, es decir el 0,12% frente a total de peticiones recibidas y registradas en el primer semestre 2024, adicionalmente el proceso de Servicio al Ciudadano realiza socializaciones permanentes a los contratistas del proceso sobre el manejo y gestión de las PQRSD”; se mantiene la observación, por cuanto aunque hayan 4 respecto a las 3312 recibidas por un posiblemente por error humano, es importante que se retroalimenten a las personas y fortalezca la competencia y control aleatorio sobre la asignación, dado que este error puede generar retrasos en la respuesta y/o mayor desgaste administrativo para las personas que proyectan la respuesta.

**Recomendación:** A la Dirección Corporativa – Proceso Atención al Ciudadano

Realizar socialización al equipo de servicio al ciudadano para direccionar las PQRS a las dependencias competentes de darle solución evitando desgastes administrativos o incumplimientos.

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 10 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

### 8.9 Reporte de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos generados 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 2024 la Caja de la Vivienda Popular recibió 3312 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 para el primer semestre de 2024, se observa consistencia en la información reportada.

### 8.10 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, 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. 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”*.

En 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/>, en la página principal (parte inferior - centro), se encuentra el enlace del Sistema Bogotá Te Escucha, 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 el home de la página oficial de la Caja de la Vivienda Popular:

**Imagen 5.** Existencia del botón Bogotá de escucha en la página web principal de la CVP



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, recuperado 07/10/2024

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 11 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

**8.11 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 Caja de la Vivienda Popular 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 (imagen No. 6).

**8.12 Cumplimiento 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” Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.**

A través del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- CÓDIGO 208-SC-PR-07 – Versión 8 – Vigente desde 04 de junio de 2024, 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. 3 se contempló lo 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.*

*\*\*\*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”.*

**8.13 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 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.

**Imagen 6.** Existencia del botón Bogotá de escucha en la página web principal de la CVP

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 12 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	



Fuente: Memorando No. 202417000068763 del 22ago2024

**Recomendación:** A la Dirección Corporativa – Procesos Servicio a la Ciudadanía dicha infografía esté en lugares más asequibles en la página web y que sea impresa y ampliada y publicada en atención al ciudadano.

#### 8.14 Denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024 - 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 2024, se presentaron seis (6) denuncias por presuntos actos de corrupción en el aplicativo distrital denominado Bogotá Te Escucha.

En atención a lo anterior la Caja de la Vivienda Popular realizó las siguientes acciones para responder ante las presuntas denuncias actos de corrupción.

Tabla No. 7 Denuncia por presuntos actos de corrupción – I Sem 2024

N o.	Fecha de ingreso	Numero de petición SDQS	Fecha radicada de respuesta	Número radicado salida	Tema	Estado	Dependencia	Canal
1	18/01/2024	549642024	23/01/2024	202411500008601	Denuncia Irregularidades o ilegalidades del colegio la nueva estancia Ltda.	No Competencia	Oficina De Control Disciplinario Interno	Escrito
2	08/02/2024	922552024	16/02/2024	202411500008851	Presunta conducta irregular del contratista CVP-CTO-138-2023 de la DMV	Auto Inhibitorio	Oficina De Control Disciplinario Interno	Web
3	09/02/2024	946932024	14/02/2024	202411500008781	Presunta conducta irregular del contratista OAP	Auto Inhibitorio	Oficina De Control Disciplinario Interno	Escrito
4	20/02/2024	1101492024	06/03/2024	202416000034921	Derecho de Petición Cotizaciones Acuerdo Marco de Precios Servicios de Software por catálogo, NÚMERO CCE-139-IAD-202	Finalizado	Dirección Jurídica	E-mail
5	22/02/2024	1167142024	13/03/2024	202411500009151	Apertura de indagación previa No. 005-2024	Apertura de indagación previa	Oficina De Control Disciplinario Interno	E-mail
6	06/03/2024	1407402024	01/04/2024	202411500009351	Denuncia contratos realidad y violación de derechos fundamentales.	Auto Inhibitorio	Oficina De Control Disciplinario Interno	E-mail

Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202417000068763 del 22ago2024

Todas las denuncias recibidas fueron direccionadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno excepto una por la Dirección Jurídica, tal como se establece en el procedimiento de ATENCIÓN

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 13 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - CÓD 208-SC-PR-07 – V8.

### 8.15 Quejas recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024.

De acuerdo con la información extraída del SDQS, durante el primer semestre de la vigencia 2024, fueron registradas 12 quejas en el aplicativo Bogotá Te Escucha que corresponde a las siguientes Dependencias y frente a las cuales se realizó una revisión identificando las siguientes observaciones:

**Tabla 8.** Respuesta de las quejas – I Semestre Vigencia 2024

Dependencia	Cantidad	Observación
Dirección de Reasentamientos	5	492782024: Se dio respuesta efectiva al peticionario, se dio respuesta mediante el oficio No. 202412000016611 del 01feb2024.
		1611122024: Se dio respuesta efectiva al peticionario, se dio respuesta mediante el oficio No. 202412000045121 del 02abr2024.
		1821392024: Se dio respuesta efectiva al peticionario, se dio respuesta mediante el oficio No. 202412000045121 del 02abr2024
		2011922024: Se dio respuesta efectiva al peticionario (el peticionario requería de solución, se le envió el estado al proceso, pero concretamente no se compromete en fechas), se dio respuesta mediante el oficio No. 202412000056641 del 02abr2024.
		2456812024: Se dio respuesta <u>parcial</u> al peticionario, mediante el oficio No. 202412000073621 del 23may2024
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	2	296692024: Se dio respuesta <u>parcial</u> al peticionario, mediante el oficio No. 202414000009181 del 17ene2024.
		2075092024: Se dio respuesta efectiva al peticionario, mediante el oficio No. 202414000060071 del 26abr2024.
Dirección Jurídica	2	2047462024: Se dio respuesta efectiva al peticionario, mediante el oficio No. 202416000050631 del 12abr2024
		3196562024: Se dio respuesta <u>parcial</u> al peticionario, mediante el oficio No. 20202416000090461 del 03jul2024
Subdirección Administrativa	2	1034322024: Se dio respuesta efectiva al peticionario, mediante el oficio No. 202417200034651 del 01mar2024
		2217032024: Se dio respuesta efectiva al peticionario, mediante el oficio No. 202417200055461 del 21abr2024
Servicio al Ciudadano	1	3157182024: No era competencia de la CVP, se trasladó a la SDA quienes dieron respuesta.

*Fuente:* Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202417000068763 del 22ago2024

**Oportunidad de mejora No. 1:** Reforzar por parte del proceso de Servicio al Ciudadano al demás proceso de la CVP la coherencia de las respuestas dadas por la CVP, apuntando a solucionar de fondo las PQRSD recibidas.

### 8.16 Sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la prestación del servicio público en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2022. Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Para el primer semestre de la vigencia 2024, la Caja de la Vivienda Popular no recibió PQRSD tipificadas como sugerencias.

### 8.17 Encuestas de Medición del Grado de Satisfacción a la Ciudadanía 2024.

Para el corte del presente informe y de acuerdo con la periodicidad establecida, cambió la metodología de informes cuatrimestrales a informes semestrales, en tal sentido, sólo se publicó el informe con corte

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 14 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

julio 2024. Y de acuerdo a ello se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta, evaluando los siguientes temas: Calidez y amabilidad del personal, Disponibilidad del personal, Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención, Organización en el manejo de la información, Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios, Conocimientos y habilidades del personal, Duración del proceso, Confiabilidad del servicio y Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos, teniendo los siguientes resultados:

Tabla 8. Calificación del primer semestre 2024 del grado de satisfacción de los beneficiarios por proceso

Proceso	1er cuatrimestre Ene - Abr
REAS	4.08
DUT	4.19
DMB	4.96
DMV	4.23
<b>Promedio Entidad</b>	<b>4.36</b>

**Fuente:** Elaboración propia basado en el informe de satisfacción de los beneficiarios del primer semestre 2024  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Primer%20informe%20semestral%20de%20medici%C3%B3n%20del%20grado%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20beneficiarios%20de%20los%20programas%20misionales%20vigencia%202024.pdf>

Es importante mencionar que los atributos anteriormente expuestos no fueron aplicados por la Dirección de Mejoramiento de Barrios (los aspectos evaluados son: • Evaluación por parte de la ciudadanía de la respuesta obtenida a las PQRS, • Valoración de la gestión realizada por los profesionales de equipo social, • Satisfacción con la obra en su totalidad). Se tomó como medida la consolidación el promedio de cada uno de los resultados.

**Recomendación:** Al proceso de Servicio al Ciudadano, establecer lineamientos para que todos los procesos misionales realicen su medición de encuestas de satisfacción con los mismos criterios.

### 8.18 Verificación de la existencia de la Carta de Trato Digno a los Usuarios.

Como beneficio de la auditoría, mediante memorando No. 202417000083713 del 24oct2024, se manifiesta y se envía el link en donde se encuentra publicada la carta de trato digno actualizada a la de la vigencia 2023. 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 con fecha del 09 de octubre de 2020. En el siguiente enlace se puede consultar:

[https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Carta%20de%20un%20trato%20digno\\_Ate%20nci%C3%B3n%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20%28derechos%20y%20deberes%29%202024.pdf](https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Carta%20de%20un%20trato%20digno_Ate%20nci%C3%B3n%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20%28derechos%20y%20deberes%29%202024.pdf)

En la carta se describen los derechos y deberes de los ciudadanos, canales de atención, números telefónicos celulares habilitados y horarios de atención con el fin de facilitar la comunicación de los ciudadanos con las áreas misionales y servicio al ciudadano y evitar así el desplazamiento hasta la Entidad; 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.

**Recomendación:** Al proceso Servicio al Ciudadano, se recomienda incorporar en la carta de Trato Digno publicada, incorporar la fecha de publicación para poder establecer el cumplimiento del numeral

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 15 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011: “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”.

### 8.19 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que desempeñaron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el I semestre de 2024.

Para el cumplimiento de las actividades del proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2024, la entidad tiene designado a la Directora de Gestión Corporativa como líder del proceso y quince (15) contratistas que trabajan de manera directa en el proceso.

**Tabla 10.** Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) – I Sem Vigencia 2024

Cargo	Rol Desempeñado	Funciones / Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación
Directora de Gestión Corporativa	Directora de Gestión Corporativa	La Dirección de Gestión Corporativa y CID se encarga de dirigir las actividades administrativas, financieras y contractuales de la entidad entre las que están garantizar la conformidad en la presentación de estados financieros e informes, formular políticas, planes y programas tendientes a que el personal cuente con condiciones adecuadas de capacitación, dotación, bienestar, incentivos al buen desempeño y salud ocupacional, elaborar y ejecutar el plan anual de compras, consolidar el programa anual y mensualidad PAC, coordinar con la Oficina Asesora de Planeación la elaboración del anteproyecto de presupuesto, coordinar el manejo documental de la entidad y administración de archivo, ejercer las funciones de control interno disciplinario, dirigir la prestación de servicios generales y suministro de bienes, dirigir los procesos de contratación y revisión de contratos, coordinación de la implementación de las políticas de servicio al ciudadano.	Feb2024	Libre nombramiento y remoción
91	Contratista	Prestar servicios profesionales para la realización de acciones y análisis necesarios en el fortalecimiento de la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano de la CVP.	13/02/2023	29/02/2024
133	Contratista	Prestar servicios profesionales para fortalecer el proceso de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa, relacionado con la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación y los servicios de interpretación para personas con discapacidad.	16/02/2023	16/03/2024
130	Contratista	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 SIGDEA.	16/02/2023	16/03/2024
545	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención al ciudadano.	04/07/2023	28/02/2024
603	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención del proceso de Servicio al Ciudadano.	04/07/2023	03/05/2024
90	Contratista	Prestar servicios profesionales en la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano	13/02/2023	29/02/2024
66	Contratista	Prestar servicios profesionales para la realización de acciones y análisis necesarios en el fortalecimiento de la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano de la CVP.	05/03/2024	31/07/2024
219	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención del proceso de Servicio al Ciudadano	22/03/2024	31/07/2024
195	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención al ciudadano	20/03/2024	31/07/2024
416	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención del proceso de Servicio al Ciudadano	08/05/2024	25/07/2024

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 16 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Cargo	Rol Desempeñado	Funciones / Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación
92	Contratista	Prestar servicios profesionales en la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano	06/03/2024	31/07/2024
608	Contratista	Prestar servicios profesionales para la realización de acciones y análisis necesarios en el fortalecimiento de la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano de la CVP	05/08/2024	17/01/2025
689	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención del proceso de Servicio al Ciudadano	12/08/2024	17/01/2025
726	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención al ciudadano	13/08/2024	17/01/2025
625	Contratista	Prestar servicios profesionales en la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano	05/08/2024	17/01/2025

Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 20241700068763

Por otra parte, los procesos misionales Reasentamientos, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Urbanizaciones y Titulación a través de sus servidores públicos (funcionarios y contratistas) de los diferentes componentes social, técnico, financiero y jurídico participan en la atención a los ciudadanos.

**Recomendación:** A la Dirección de Gestión Corporativa y la Subdirección Administrativa propender 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 afectación del servicio al ciudadano en las fechas de terminación y asegurar la continuidad de los contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión.

## 8.20 Seguimiento artículo 3º del Decreto 371 de 2010 “De los procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las PQRS de los Ciudadanos”.

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación mediante Memorando 202411300068903 el 23ago2024, se observa el cronograma para la implementación de los trámites:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización	Acción de racionalización	Fecha inicio racionalización	Fecha final racionalización	Responsable
Urbes	2288	Procedimiento (bancario) Trámites (Trámites a los ciudadanos)	Activo	1. Se realiza los siguientes procedimientos en la sede administrativa de la Caja de la Vivienda Popular: Dirección de Urbanizaciones y Titulación - E-41-302. - Origen de la solicitud de crédito o título gratuito. - Fomento de crédito de ciudadanía por los beneficiarios, amparado al 130% y 135% de la Unidad del Área, según la Estrategia de la prioridad de los proyectos de construcción (Línea Social). - Pruebas de resistencia y tiempo de construcción.	Desde la Dirección de Urbanizaciones y Titulación se emite los beneficiarios del programa de vivienda, se hace como opción facilitar la radicación de la documentación a través de los siguientes canales: - Sitio de interacción electrónica por medio del correo electrónico: urbanizaciones@corpovivienda.gov.co - Radicación presencial a través de la ventanilla de radicación de la Caja de la Vivienda Popular.	1. Facilidad y acceso a los canales ofertados por la CVV. 2. Reducción de costos de transporte. 3. Reducción en el tiempo a los canales. 4. Interacción de la participación ciudadana. 5. Del control del proceso de radicación por parte del ciudadano.	Administrativa	Aumento de canales vía punto de atención	01/06/2024	31/12/2024	Dirección de Urbanizaciones y Titulación
Urbes	2247	Procedimiento (Deposito) al Proceso de Reasentamiento	Activo	1. Se realiza los siguientes procedimientos en la sede administrativa de la Oficina Asesora de Planeación: - Planificación de los recursos del proceso. - Radicación para acceder al programa por parte de los beneficiarios.	Optimizar los canales del proceso de reasentamiento, facilitar el acceso a la información de los trámites y regularizar los procedimientos. Ampliar el puntaje de ofertas. - Radicación por los trámites.	1. Mayor conocimiento del programa y sus beneficios. 2. Acceso en la accesibilidad a la radicación del trámite. 3. Reducción de tiempos de radicación en un mismo trámite.	Normativa	Mayor a optimización del proceso y procedimientos asociados al trámite	04/06/2024	31/12/2024	Dirección de Reasentamiento

Fuente: <https://tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/>

**Observación No. 4. Baja ejecución de la implementación de los trámites suscritos**

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 17 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

A corte 30jun2024, no se evidencia ningún avance en la implementación de las acciones para la racionalización de los tramites inscritos en el SUIT y su fecha de finalización es el 31/12/2024.

**Recomendación:** A la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, Dirección de Reasentamientos, Oficina Asesora de Planeación y Oficina TICS.

Agilizar la racionalización de los trámites inscritos en el SUIT, teniendo en cuenta que para la racionalización de trámites se deben surtir los pasos:

1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?
2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?
3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?
4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?
5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?
6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

#### **8.21 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el primer semestre de la vigencia 2024, los servicios prestados en la Caja de la Vivienda Popular 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:

- Manual de Servicio a la Ciudadanía – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 2 del 30/Nov/ 2020
- Procedimiento Gestión del Servicio al Ciudadano - Código: 208-SC-PR-06 – Versión 15 del 27sep2024.
- Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción - Código: 208-SC-PR-07 – Versión 8 del 04jun2024.

#### **8.22 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.**

El Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2024 contempló en los objetivos misionales, la capacitación sobre Servicio al Ciudadano:

**Tabla No. 11.** Capacitación programada en el PAC de la vigencia 2024

Objetivo de la Capacitación	Tipo de capacitador
Programación neurolingüística aplicada a la calidad y optimización del servicio público.	Institución educativa que ejerza como operador

Por otro lado, se capacitaron a los contratistas de atención al ciudadano:

- Capacitación competencias CVP asignación de peticiones en los sistemas de información y manual de servicio a la ciudadanía, el 11mar2024
- Lenguaje claro e incluyente y lengua de señas colombiana, el 26feb2024
- Mesa de Trabajo – Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha y capacitación sobre los criterios de calidad Bogotá te escucha, el 31ene2024

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 18 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

### 8.23 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>.

El objetivo del proceso es: Atender, identificar, registrar, informar y direccionar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios a los que pueden acceder, en torno a los programas que desarrolla la Caja de la Vivienda Popular, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad, con el propósito de medir y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la CVP y realizar el seguimiento y control a las PQRSD que ingresan a la entidad.

### 8.24 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(a) de la Ciudadanía, Responsabilidad que fue delegada a él(la) Director(a) de Gestión Corporativa y mediante 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.

Se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2024, la directora de Gestión Corporativa, actuando en su función como Defensora de la Ciudadanía, elaboró el Reporte año 2024, semestre I, <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Informe%20Defensora%20de%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20primer%20semestre%202024.pdf>.

### 8.25 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.

La Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano reportó para el primer semestre de la vigencia 2024 la información consolidada a través del mecanismo denominado Alarmas Tempranas, con los requerimientos que tienen las dependencias de Caja de la Vivienda Popular, como método de prevención para el cierre de los requerimientos dentro del tiempo y términos legales. Este reporte se envía a dependencia por dependencia, al responsable directo y a su vez al usuario funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS).

Alarmas realizadas vía correo electrónico así:

- En enero se realizaron 10 alarmas tempranas
- En febrero se realizaron 27 alarmas tempranas
- En marzo se realizaron 18 alarmas tempranas
- En abril se realizaron 37 alarmas tempranas
- En mayo se realizaron 38 alarmas tempranas
- En junio se realizaron 36 alarmas tempranas

Adicionalmente, se promovieron, implementaron y realizaron acciones de mejora continua, entre estas, se destacan las mesas de seguimiento a las PQRSD, efectuando un control y seguimiento para dar cumplimiento a la entrega de las respuestas en los términos y con oportunidad, obteniendo como

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 19 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

resultado de este control la disminución de los incumplimientos en los términos establecidos por normativa, tal y como se puede corroborar en las actas de reunión de las mesas mencionadas anteriormente, realizadas los días: 14feb2024, 13mar2024, 17abr2024, 08may2024, 22may2024, 05jun2024 y el 03jul2024.

### **8.26 Verificación de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la Caja de la Vivienda Popular durante el primer semestre de la vigencia 2024**

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, los números de las líneas celulares habilitadas para la atención de los procesos de Reasentamientos, Urbanizaciones y Titulación, Mejoramiento de Vivienda y Servicio al Ciudadano que pueden ser adelantados ante la Entidad.

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

Por otro lado, se evidenció el proceso de selección de mínima cuantía CVP-IPMC-011-2023, cuyo objeto consiste en: “Contratar la adquisición de señalización en braille y elementos accesibles, para el punto dispuesto para la atención a la ciudadanía en la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a la Norma Técnica 6047 de 2013” y la suscripción del contrato 638 del 2023.

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

Dando cumplimiento a las recomendaciones dadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, la Caja de la vivienda Popular mejora de manera continua los procesos de atención de las PQRSD ciudadanas, la Entidad, de un lado, continúa organizando las mesas de trabajo para realizar el seguimiento a todas las solicitudes, procurando que se respondan dentro de los términos legales. De otra parte, en el marco de los procesos de sensibilización realizados durante el primer semestre del año 2024, al interior del proceso de Servicio al Ciudadano, se instruyó al personal de atención disponible del proceso, a fin reforzar aspectos y conceptos relacionados con Lenguaje de señas, Lenguaje Claro, Manual de Servicio al Ciudadano y manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha. También se exhortó al personal para que brinde una atención cálida y amable al usuario.

### **8.28 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.**

Se evidencia el cumplimiento del artículo 7º “Deberes de las autoridades en la atención al público” de la Ley 1437 de 2011 emitida por el Congreso de la República. Sin embargo, se deja la observación No. 2, del cumplimiento del literal “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”.

## **9. Plan de Mejoramiento:**

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis de este informe es necesario que las dependencias, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Mejoramiento de Vivienda, Dirección de mejoramiento de Barrios, Dirección Corporativa y Servicio al Ciudadano, Dirección de Urbanizaciones y Titulación y Oficina TICS definan las acciones de mejora dirigidas a subsanar y prevenir las

	<b>Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 20 de 20	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

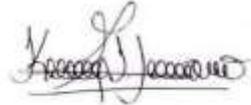
observaciones identificadas, en un plan de mejoramiento que será sujeto de seguimiento por parte de la Asesoría de Control Interno para asegurar su cumplimiento.

**10. Limitaciones:** No existieron limitaciones en el ejercicio auditor.

**11. Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.**

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de un criterio de auditorías normas, procedimientos internos, resolución que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

**12. Firmas**

Elaborado:	Revisado	Aprobado
	RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA  RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA 2024.003.20180	RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA  RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA 2024.003.20180
Kelly Johanna Serrano Rincón Auditora Contratista Control Interno CVP-CTO-667-2024	<b>Auditor Líder</b> Diana Constanza Ramírez Ardila Asesora de Control Interno	Diana Constanza Ramírez Ardila Asesora de Control Interno
<b>Fecha:</b> 16/10/2024	<b>Fecha:</b> 31/10/2024	<b>Fecha:</b> 31/10/2024