

	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 1 de 18	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 julio al 31 de diciembre 2024.
3. **PERIODO DE EJECUCIÓN:** Inicio el 17 de marzo al 11 de abril de 2024.
4. **EQUIPO AUDITOR:** Carlos Andrés Vargas Hernández, Auditor Oficina Asesora Control Interno CTO-336-2025.
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.

	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 2 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

6. METODOLOGÍA DE TRABAJO: Se realizó solicitud de información a la Dirección de Gestión Corporativa mediante Memorando 202511200017363 de 17 de Marzo de 2025.

La respuesta fue remitida mediante memorando No. 202517000019123 del 25 de marzo de 2025 por parte de la Dirección de Gestión Corporativa, una vez recibida 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.

7. CONCLUSIÓN:

De acuerdo con la evaluación realizada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones por parte de la Caja de la Vivienda Popular, comparativamente la entidad en el II semestre del 2024 recibió (2884), 12.9% (428) menos de PQRS que en el primer semestre del 2024 (3312) y un 5.75% (176) menos que el segundo semestre del 2023 (3060).

De acuerdo con el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS con corte al 31 de diciembre de la vigencia 2024, durante los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2024 se presentaron 352 respuestas inoportunas. **Observación 1**

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRS fue canal escrito con un 50.2% del total de PQRS recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, seguido por el canal email con 1326 equivalentes al 46% de estas.

Las dependencias que recibieron la mayor cantidad de PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2024, fueron: 1. la Dirección de Reasentamientos con 1187 que corresponden al 41,2% del total de PQRS recibidas, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 645 equivalente al 22,4% y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 564 PQRS correspondiente al 19,6% (estas tres direcciones concentran el 83.2% de las PQRS recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024

La tipología más recurrente para la entidad son los derechos de petición de interés particular los cuales fueron de 2618 solicitudes que corresponden a un porcentaje del 90.7% del total de PQRS recibidas durante el II semestre de 2024 el cual fue de 2884

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, 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:

	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 3 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

A continuación, se presentan los aspectos observados y recomendaciones formuladas, 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 segundo 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.

Se pudo evidenciar que 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 segundo semestre de la vigencia 2024, la entidad recibió 2884 PQRSD.

	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 4 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	



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

Comparativamente en el II semestre del 2024 (2884) se recibió 12.9% (428) menos de PQRSD que los recibidos en el primer semestre del 2024 (3312) y un 5.75% (176) menos que el segundo semestre del 2023 (3060).

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 2618 recibidas. A continuación, se presenta el detalle:

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

DEPENDENCIA	Total, general
CONSULTA	11
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	136
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2618
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR - CONSULTA	2
FELICITACION	1
QUEJA	11
RECLAMO	46
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9
SOLICITUD DE COPIA	46
Total general	2884

Fuente: Elaboración propia memorando 202517000019123 del 25 de marzo de 2025

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 5 de 18	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 canal escrito con un 50.2% del total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, seguido por el canal email con 1326 equivalentes al 46% 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 II sem 2024

CONSOLIDADO POR CANALES - I SEMESTRE 2024						
						
Email	Escrito	Web	Presencial	Telefónico	Buzón	Redes Sociales
1326	1448	84	8	3	15	0
46%	50.2%	2.9%	0.3%	0.1%	0.5%	0%

Fuente: Elaboración propia memorando 202517000019123 del 25 de marzo de 2025

8.5 PQRSD recibidas por Dependencia.

Las dependencias que recibieron la mayor cantidad de PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2024, fueron: 1. la Dirección de Reasentamientos con 1187 que corresponden al 41,2% del total de PQRSD recibidas, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 645 equivalente al 22,4% y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 564 PQRSD correspondiente al 19,6% (estas tres direcciones concentran el 83.2% de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024). A continuación, se presenta el consolidado por dependencias:

Tabla 2. Consolidado por Dependencias - II Semestre vigencia 2024

DEPENDENCIA	Total, PQRSD	%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	116	4.0%
DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO	1	0.0%
DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	74	2.6%
DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	564	19.6%
DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	1187	41.2%
DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	645	22.4%
DIRECCIÓN GENERAL	5	0.2%
DIRECCIÓN JURÍDICA	26	0.9%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1	0.0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6	0.2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	0.2%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8	0.3%
OFICINA TIC	2	0.1%
PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	41	1.4%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	50	1.7%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	153	5.3%
Total general	2884	100.00%

Fuente: Elaboración propia memorando 202517000019123 del 25 de marzo de 2025

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

8.6 PQRSD recibidas por tipologías.

Se puede evidenciar que las tres (3) dependencias con mayor cantidad de PQRSD el II semestre del 2024 fueron Dirección de Reasentamientos (1187), Dirección de Urbanizaciones y Titulación (645) y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (564). A continuación, se presenta el consolidado por tipo de tema de PQRS recibidas:

Tabla 3. Detalle de las PQRS por Tema – Caja de Vivienda Popular – II sem 2024

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DP DE INTERES GENERAL	DP DE INTERES PARTICULAR	DP DE INTERES PARTICULAR - CONSULTA	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total, general
DGC				116							116
DM				1							1
DMB	1		13	57				3			74
DMV	3		27	504			4	25		1	564
DIRECCIÓN DE REAS	3		57	1110			2	11	1	3	1187
DUT	1		24	577		1	2	1		39	645
DIRECCIÓN GENERAL			1	4							5
DIRECCIÓN JURÍDICA	1		2	17	2			1	2	1	26
OACI				1							1
OAC			1	4					1		6
OAP				3					2		5
OCID		4		3			1				8
OFICINA TIC				2							2
PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	2		3	33			1	1		1	41
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			6	38			1	4	1		50
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA			2	148					2	1	153
Total general	11	4	136	2618	2	1	11	46	9	46	2884

Fuente: Elaboración propia memorando 202517000019123 del 25 de marzo de 2025

Se puede analizar que la tipología más recurrente para la entidad son los derechos de petición de interés particular los cuales fueron de 2618 solicitudes que corresponden a un porcentaje del 90.7% del total de PQRS recibidas durante el II semestre de 2024 el cual fue de 2884.

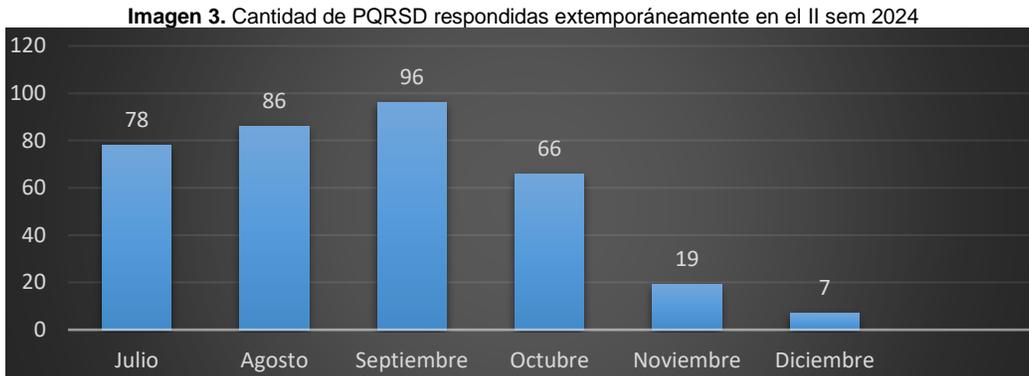
Por otra parte, se puede observar que en el segundo lugar los derechos de petición de intereses general con un total de 136 que corresponde a un 4,71% del total de PQRS recibidas durante el II semestre de 2024.

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

	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 7 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

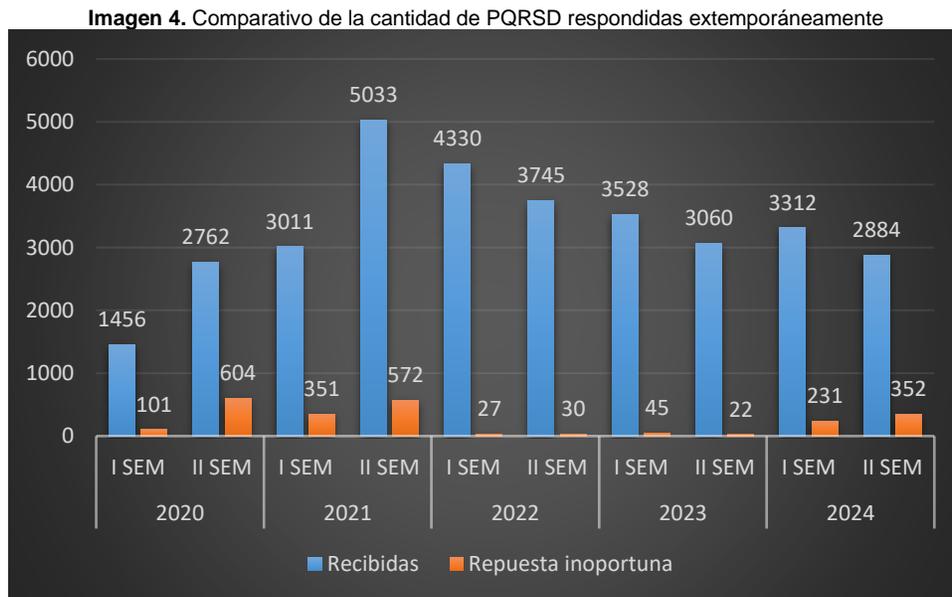
De acuerdo con el “Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD” con corte al 31 de diciembre de la vigencia 2024, durante los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2024 se presentaron 352 respuestas inoportunas.

A continuación, se presenta el detalle mensual:



Fuente: Elaboración propia memorando 202517000019123 del 25 de marzo de 2025

Se evidencia una tendencia de crecimiento de las respuestas inoportunas tal y como se presenta a modo de contexto los resultados de los últimos años 2020-2024:



Fuente: Elaboración propia memorando 202517000019123 del 25 de marzo de 2025

Se puede observar en la gráfica que las PQRSD un aumento en la respuestas inoportunas desde el primer semestre de la vigencia 2022 al segundo semestre del mismo periodo, pasando de 27 a 30 respuestas inoportunas, para el año 2023 continuo la tendencia en aumento, pasando de 30 a 45 en primer semestre de 2023 y presentándose una disminución en el segundo semestre del mismo año a 22 respuestas inoportunas, pero nuevamente para el 2024 aumentaron considerablemente de 22 respuestas inoportunas en el segundo semestre 2023 a 231 en el primer semestre de 2024 y en el

	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 8 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

segundo semestre 2024 de 352 presentándose un aumento porcentual del 65.6% de un semestre a otro.

Observación No. 1 Para el segundo semestre del 2024 se respondieron 352 PQRS fuera de los términos de ley.

Se evidencia que durante el segundo semestre de 2024 se presentaron 352 respuestas inoportunas fuera de los tiempos establecidos en Decreto 491 de 2020, se observa un aumento frente al primer semestre de la vigencia 2024 en un **65.6%** correspondiente a **231** PQRS. Esta situación incumple los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

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

Establecer controles más efectivos y seguimientos en tiempo real a las PQRS, mesas de trabajos directas con los Líderes generando compromisos para evitar que se siga incurriendo en incumplimiento a los términos de Ley establecidos para dar respuestas y se materialice el riesgo de futuros procesos judiciales.

8.8 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 segundo semestre de la vigencia 2024 la Caja de la Vivienda Popular recibió 2884 PQRS; el reporte evidenciado cuenta con registro cronológico de las PQRS, la fecha de ingreso, el número petición SDQS, fecha de radicado de respuesta, número de radicado de salida, dependencia, canal 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 segundo semestre de 2024, se observa consistencia en la información reportada.

8.9 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

	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 9 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

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 dentro de la Pagina web de la Caja de Vivienda Popular <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-la-ciudadania>, 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. Pantallazo de enlace del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>,

Imagen 6. Mecanismos para la Atención a la Ciudadanía

	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 10 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Mecanismos para la atención a la ciudadanía



Selección de opción de la PQRSD (Petición, Queja/Reclamo, Solicitud de Información, Denuncia, Sugerencia/Propuesta).

1. Denuncia: 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.

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

3. Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

4. 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 desarrollo de sus funciones.

5. Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

6. Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Selección de opción de la PQRSD

(Petición, Queja / Reclamo, Solicitud de información, Denuncia, Sugerencia / Propuesta).

A continuación ingrese en cada botón para acceder al formulario del Sistema Distrital para la **Gestión de peticiones ciudadanas** según corresponda



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>,

8.10 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. 5).

8.11 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 de la Directiva 15 de 2025 de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS” mediante lo siguiente:

Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción 208-SC-Pr-07 v8

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p>Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024</p>	<p>Código: 208-Cl-Ft-01</p>	
		<p>Páginas: 11 de 18</p>	<p>Versión: 6</p>
		<p>Vigente desde: 01-04-2022</p>	

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”.

8.12 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 Caja de la Vivienda Popular implemento la estrategia de capacitación de la ciudadanía para registrar una denuncia la cual se encuentra en el siguiente link de la página web <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Sistema%20Distrital%20de%20Quejas%20y%20Reclamos.pdf>, la 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 7. Estrategia de capacitación de la ciudadanía en PQRSD



Fuente: Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>,

8.13 Denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024 - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Durante el segundo semestre del 2024 se pudo evidenciar 15 quejas y denuncias de actos de corrupción recibidas y gestionadas, 4 de ellas fueron denuncias por actos de corrupción como se puede observar a continuación:

Tabla 4. Relación de quejas y denuncias de actos de corrupción recibidas y gestionadas durante el II semestre de 2024

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024		Código: 208-CI-Ft-01
	Páginas: 12 de 18	Versión: 6	
	Vigente desde: 01-04-2022		

No.	Fecha de Ingreso	Número petición SDQS	Fecha radicada de respuesta	Número radicado salida	Dependencia	Canal	Tipo de petición
1	08/07/2024	3297882024	11/07/2024	202411500011471	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	E-MAIL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
2	12/07/2024	3377792024	25/07/2024	202411500011681	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
3	01/08/2024	3631142024	08/08/2024	202411500011851	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	E-MAIL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
4	14/08/2024	3770032024	16/08/2024	202411500011871	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	E-MAIL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION

Fuente: Elaboración propia memorando 202517000019123 del 25 de marzo de 2025

Se pudo evidenciar mediante los Orfeos que las respuestas a las 4 denuncias por casos de corrupción fueron direccionadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, tal como se establece en el procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - CÓD 208-SC-PR-07 – V8.

8.14 Quejas recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, fueron registradas 11 quejas en el aplicativo Bogotá Te Escucha que corresponde a las siguientes Dependencias y frente a las cuales se realizó una revisión identificando la respuesta y el direccionamiento correcto a las dependencias responsables como se observa a continuación:

Tabla 5. Quejas – II Semestre Vigencia 2024

No.	Fecha de Ingreso	Número petición SDQS	Fecha radicada de respuesta	Número radicado salida	Dependencia	Canal	Tipo de petición
1	09/07/2024	3327942024	10/07/2024	Solucionado - Por traslado	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	WEB	QUEJA
2	01/08/2024	3628512024	08/08/2024	202411500011851	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	WEB	QUEJA
3	21/08/2024	3855862024	11/09/2024	202413000117671	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	WEB	QUEJA
4	10/09/2024	4076442024	01/10/2024	202413000129871	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	WEB	QUEJA
5	09/09/2024	4085462024	30/09/2024	202412000130071	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	ESCRITO	QUEJA
6	31/10/2024	4909492024	21/11/2024	202417200156331	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	E-MAIL	QUEJA
7	25/11/2024	5258982024	16/12/2024	202414000169081	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	ESCRITO	QUEJA
8	27/11/2024	5308462024	19/12/2024	202414000171141	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	E-MAIL	QUEJA
9	04/12/2024	5421082024	23/12/2024	202414000167451	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	E-MAIL	QUEJA

	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 13 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

No.	Fecha de Ingreso	Número petición SDQS	Fecha radicada de respuesta	Número radicado salida	Dependencia	Canal	Tipo de petición
10	12/12/2024	5560952024	30/12/2024	202412000178131	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	E-MAIL	QUEJA
11	16/12/2024	5611992024	09/01/2024	202414000175541	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	E-MAIL	QUEJA

Fuente: Elaboración propia memorando 202517000019123 del 25 de marzo de 2025

8.15 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.

Se pudo evidenciar que durante el segundo semestre de la vigencia 2024, la Caja de la Vivienda Popular no recibió PQRSD tipificadas como sugerencias.

8.16 Encuestas de Medición del Grado de Satisfacción a la Ciudadanía 2024.

Para el corte del presente 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 6. Calificación del segundo semestre 2024 del grado de satisfacción de los beneficiarios por proceso

Proceso	Segundo semestre 2024 Julio - Diciembre
REAS	4.01
DUT	4.23
DMB	No se aplicaron encuestas
DMV	4.15
Promedio Entidad	4.13

Fuente: Informe de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales

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

8.17 Verificación de la existencia de la Carta de Trato Digno a los Usuarios.

Se pudo evidenciar que en la página web de la entidad se encuentra publicada la carta de trato digno actualizada el 3 de julio de 2024. 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:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 14 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Carta%20de%20un%20trato%20digno_Atenci%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 en el botón radicación en línea.

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

Para el cumplimiento de las actividades del proceso de Servicio al Ciudadano Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, la entidad tiene designado a la Directora de Gestión Corporativa como líder del proceso y seis (6) contratistas que trabajan de manera directa en el proceso.

Tabla 7. Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) – II Sem Vigencia 2024

ROL	OBJETO	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACION	MODIFICACION
LIDER EQUIPO ATENCION AL CIUDADANO	Prestar servicios profesionales para apoyar la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano.	13/08/2024	17/01/2025	NO
APOYO ATENCION AL CIUDADANO	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	NO
APOYO ATENCION AL CIUDADANO	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.	05/08/2024	17/01/2025	NO
APOYO ATENCION AL CIUDADANO	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.	26/09/2024	17/01/2025	NO
PROFESIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO	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	NO
INTERPRETE Y TRADUCTOR LENGUA DE SEÑAS Y ATENCIÓN CANALES	Prestar servicios de apoyo a la gestión para fortalecer el proceso de Servicio al Ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación y los servicios de interpretación para personas con discapacidad auditiva.	05/11/2024	17/01/2025	NO

Fuente: Elaboración propia memorando 202517000019123 del 25 de marzo de 2025

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.

	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 15 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

8.19 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el segundo 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:

- 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.

Durante el segundo semestre de 2024 se actualizaron los siguientes documentos:

- a. 208-SC-Mn-02 Manual de Atención de Usuario - sima versión 2, con fecha de actualización del 07/10/2024.
- b. 208-SC-Mn-03 Manual Servicio a la Ciudadanía, versión 3, con fecha de actualización del 29/10/2024
- c. 208-SC-Pr-06 Gestión del Servicio al Ciudadano, versión 15, con fecha de actualización del 27/09/2024

8.20 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.

Se pudo evidenciar que se realizaron durante el segundo semestre de 2024 las siguientes actividades:

- Dar a conocer el uso y manejo funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha 5 de septiembre de 2024
- Capacitación Lengua De Señas Colombiana 18 de septiembre de 2024
- Línea 195 el día 10 de octubre de 2024
- Manual de servicio a la ciudadanía 12 de noviembre 2024

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

El objetivo del proceso de servicio al ciudadano 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.

Mediante la Resolución 3468 del 22 de noviembre de 2021 *“Por el cual se actualiza el mapa de procesos de la Caja de Vivienda Popular”* el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra

	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 16 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

enmarcado en los procesos misionales institucionales. Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente ruta <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=mapa-de-procesos>

8.22 Verificación de la existencia al interior de la entidad del Defensor Ciudadano.

Mediante la Resolución 1291 del 23 de diciembre del 2024, se designó al Defensor(a) de la Ciudadanía, al Subdirector Administrativo de la Caja de la Vivienda Popular.

Se evidenció que durante el segundo semestre de la vigencia 2024, el Subdirector Administrativo, actuando en su función como Defensor de la Ciudadanía, elaboró el Reporte año 2024, semestre II

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Informe%20Defensor%28a%29%20de%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20segundo%20semestre%202024.pdf>

8.23 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.

Dentro de las Mesa de Trabajo de Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas reportó para el segundo 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 julio se realizaron 37 alarmas tempranas
- En agosto se realizaron 32 alarmas tempranas
- En septiembre se realizaron 52 alarmas tempranas
- En octubre se realizaron 47 alarmas tempranas
- En noviembre se realizaron 63 alarmas tempranas
- En diciembre se realizaron 7 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 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: 03jul2024, 09ago2024, 4sep2024, 02oct2024, 06nov2024 y el 04dic2024.

8.24 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 segundo semestre de la vigencia 2024

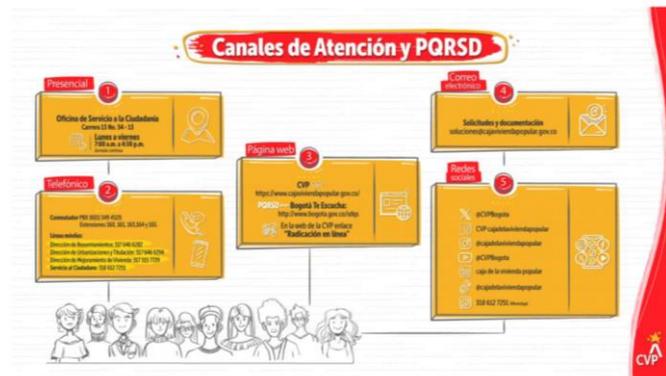
La Caja de Vivienda Popular facilitó el acceso a la comunidad al punto de atención al ciudadano a través de la Guía de Trámites y Servicios y la página web.

En el link <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-la-ciudadania> se encuentra la información relacionada con la dirección, teléfonos, horarios

	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 17 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

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.

Imagen 8. Canales de atención PQRSD



Fuente: Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>,

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

Se pudo observar que por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha, correspondiente al mes de noviembre de 2024 mediante radicado 2-2024-36640 del 20 de diciembre de 2024 en el cual se solicitó la suscripción de un plan de mejoramiento el cual se encuentra en desarrollo y del cual se evidencia en los soportes entregados por la Dirección Gestión Corporativa.

Imagen 9. Plan de Mejoramiento Veeduría

			PROCESO	GOBIERNO ABIERTO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA							CÓDIGO	4221000-F1-1302
			PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA							VERSIÓN	02
			FORMATO	PRIMER COMPONENTE: EVALUACIÓN DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS							PÁGINA:	_ de _
N° Plan de	Nombre Entidad	Observación del informe de calidad	Insumo de mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Evidencia de cumplimiento de la	Fecha Inicio	Fecha Final	Seguimiento	Enlace de la entidad	
1	Caja de la Vivienda Popular	Revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.	Peticiones Vencidas en el Sistema	Correctiva	Emitir un memorando dirigido a todos los colaboradores de la Entidad sobre los criterios de calidad que deben tener las respuestas a las PQRSD (Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema)	Emitir un memorando dirigido a todos los colaboradores de la Entidad sobre los criterios de calidad que deben tener las respuestas a las PQRSD (Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema)	Memorando	01/01/2025	15/04/2025	30/04/2025	Roberto Carlos Naváez Cortés	

Fuente: Elaboración propia memorando 202517000019123 del 25 de marzo de 2025

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 18 de 18	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

En estos momentos se encuentra en ejecución la acción de mejora planteada y será evaluada por la oficina de control interno en el siguiente informe.

8.26 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.

9. Plan de Mejoramiento:

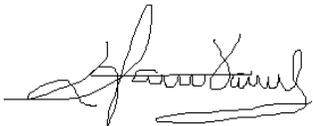
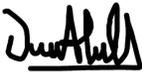
Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis de este informe es necesario que la Dirección de Gestión Corporativa y Servicio al Ciudadano definan las acciones de mejora dirigidas a subsanar y prevenir la observación identificada, en un plan de mejoramiento que será sujeto de seguimiento por parte de la Oficina Asesora 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
		
Carlos Andrés Vargas Hernández Auditora Contratista Control Interno CVP-CTO-336-2025	Denis Aleida Parra Suarez Jefe (E) Oficina Asesora de Control Interno	Denis Aleida Parra Suarez Jefe (E) Oficina Asesora de Control Interno
Fecha: 25/04/2025	Fecha: 25/04/2025	Fecha: 25/04/2025