

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE
CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA
VIGENCIA 2018 DE LA CAJA VIVIENDA POPULAR**

PERIODO: 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018

CONTROL INTERNO

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID



31 de mayo de 2019

CONTENIDO

1. Objetivo.....	5
2. Alcance	5
3. Marco legal	7
4. Metodología.....	7
5. Desarrollo del informe.....	8
5.1 Desarrollo del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece: “..., 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”:	8
5.1.1 Verificación de los informes de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas por semestre, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.....	8
5.1.2 Reporte de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad por semestre generado de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha y CORDIS.....	10
5.1.3 Verificación de la entrega y publicación de los informes de gestión elaborados por la Dirección de Gestión Corporativa y CID de acuerdo con las normas legales vigentes para el año 2018.....	10
5.1.4 Verificación de la existencia de la 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 y acto administrativo de la creación.....	11
5.1.5 Verificación de la existencia en la página web principal de la Entidad del link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	11
5.1.6 Eventos de indisponibilidad en el enlace de PQRSD de la página WEB de la Caja de la Vivienda Popular.	13
5.1.7 Verificación de la existencia de un 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.	13
5.1.8 Número de quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante la vigencia 2018.	14

5.1.9 Número de sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se presta el servicio público en la entidad durante la vigencia 2018.	17
5.1.10 Número de felicitaciones realizadas por los ciudadanos relacionadas con la prestación de los servicios de la CVP.	17
5.2 Seguimiento al cumplimiento del artículo 3º del Decreto 371 de 2010.	17
5.2.1 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el primer semestre de la vigencia 2018, los servicios prestados en la CVP a través del proceso de Servicio al Ciudadano fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.	17
5.2.2 Verificación de actividades y gestiones desarrolladas durante la vigencia 2018 por la Dirección de Gestión Corporativa y CID para lograr la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.	18
5.2.3 Direcciones de los puntos de atención al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular, horarios de prestación del servicio y actos administrativos mediante los cuales se establecieron estos horarios de atención.	19
5.2.4 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que ejercieron sus funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante la vigencia de 2018.	19
5.2.5 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, lineamientos sobre el suministro de respuestas de fondo, lineamientos sobre atención al ciudadano.	20
5.2.6 Verificación de la existencia al interior de la Entidad del Defensor Ciudadano.	21
5.2.7 Verificación del reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.	22
5.2.8 Informes estadísticos mensuales de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibió la CVP en la vigencia 2018 por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	22
5.2.9 Verificación de la 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.	24
5.2.10 Verificación de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la CVP durante la vigencia 2018.	25



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de la Vivienda Popular

**Informe de PQRS
Primer semestre de 2018**

5.2.11 Verificación de los controles establecidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CDI para asegurar que las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información se entreguen de fondo y en los plazos establecidos por norma.	26
5.2.12 Responsables de participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital durante la vigencia 2018 y las actividades realizadas.....	27
5.2.13 Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante la vigencia 2018 por la Caja de la Vivienda Popular.	27
5.2.14 Verificación de las reuniones que se llevaron a cabo durante el primer semestre de la vigencia 2018 lideradas por la Veeduría Distrital y por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano relacionadas con el tema de atención al ciudadano.	28
5.2.15 Verificación de la existencia de la Carta de Trato Digno a los Usuarios.	28
6. Recomendaciones.....	28

1. Objetivo

La Asesoría de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, establecido en el Decreto 648 de 2017 y teniendo en cuenta los lineamientos fijados en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula *“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”*, realizó seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018; De la misma manera se verificó el cumplimiento de lo requerido 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”*.

2. Alcance

El presente informe de seguimiento y evaluación se realizó para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de la vigencia de 2018, con el fin de verificar los siguientes aspectos del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula *“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”*:

- Realización de los Informes de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.
- Reportes de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad por semestre generado de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el Sistema aplicativo CORDIS.
- Evidencia de la entrega y publicación de los informes de gestión elaborados por la Dirección de Gestión Corporativa y CID de acuerdo con las normas legales vigentes para el año 2018.
- Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad y el acto administrativo de creación de dicha dependencia, así como las funciones asignadas.
- Ubicación en la página web de la entidad del enlace de quejas, sugerencias y reclamos.
- Fechas y horas en las cuales la página web de la entidad y/o el enlace de quejas, sugerencias y reclamos presentó indisponibilidad durante la vigencia 2018 y las acciones desarrolladas para restablecer el servicio.
- Lugar donde se encuentra en la página web de la entidad el enlace o espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.
- Número de quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante la vigencia 2018 indicando la fecha de recepción, el trámite dado a cada una y la fecha de respuesta al ciudadano.
- Número de sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se presta el servicio público en la entidad durante la vigencia 2018, indicando la fecha de recepción, el trámite dado a cada una, la fecha de respuesta al ciudadano y si cada una de las sugerencias realizadas fue atendida o no y la justificación por la cual no se acogió dicha sugerencia.

Se verificaron los siguientes aspectos de lo requerido en el artículo 3º del Decreto 371 de 2010:

- Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que indican que los servicios prestados en la CVP a través del proceso de Servicio al Ciudadano fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.
- Documentos que evidencien las actividades y gestiones desarrolladas por la Dirección de Gestión Corporativa y CID para lograr la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.
- Direcciones de los puntos de atención al ciudadano con los que contó la CVP durante el año 2018, los horarios en los cuales se prestó el servicio y los actos administrativos mediante los cuales se establecieron estos horarios de atención.
- Relación de los funcionarios y/o contratistas que ejercieron sus funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano.
- Capacitaciones, talleres, charlas, seminarios, socializaciones, entre otros, que fueron dadas a los funcionarios y/o contratistas en temas relacionados con la atención a los ciudadanos con calidez y amabilidad, plazos de respuesta, lineamientos sobre el suministro de respuestas de fondo, lineamientos sobre atención al ciudadano.
- Acto administrativo mediante el cual se designó al Defensor del Ciudadano, informes suscritos y presentados por el defensor del ciudadano y relación de las actividades desarrolladas por éste durante la pasada vigencia.
- Reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.
- Informes estadísticos mensuales de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibió la CVP en la vigencia 2018 por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la evidencia de la entrega de estos informes a cada destinatario.
- Mecanismos diseñados, implementados y a los cuales se les dio continuidad durante el primer semestre de la vigencia 2018, encaminados a lograr una interacción efectiva entre los funcionarios y contratistas responsables e involucrados en el proceso de servicio al ciudadano, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos del proceso.
- Evidencia de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la CVP durante la vigencia 2018 y de los mecanismos mediante los cuales fue informada la ciudadanía y población objetivo sobre la forma de acceso y ubicación de los puntos y canales de atención.
- Controles establecidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CID con el fin de asegurar que las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información se entreguen de fondo y en los plazos establecidos por norma.
- Responsables de participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital durante la vigencia 2018 y actividades realizadas por éste.
- Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital que fueron acogidas durante la vigencia 2018 por la entidad y justificar aquellas que no fueron acogidas.
- Reuniones que se llevaron a cabo durante la vigencia 2018 lideradas por la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre el tema de atención al ciudadano.
- Existencia de la Carta de Trato Digno al Ciudadano

3. Marco legal

- 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. 7º Ley 1437 de 2011. “*Deberes de las autoridades en la atención al público*”.
- Decreto 2641 de 2012. “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley de 1474 2011*”.
- 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*”.
- 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 (...)*”.
- Directiva 015 de 2015: “*Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción*”.

4. Metodología

El presente informe se desarrolló teniendo en cuenta el alcance definido en el ítem No 2 del presente informe.

Se realizó análisis del comportamiento de las PQRSD por tipología, canal y dependencia y evaluación de las evidencias del cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Realización de los informes de gestión y estadísticos elaborados por la Dirección de Gestión Corporativa y CID y la publicación en la página web de la Entidad.
- Reporte generado por el sistema SDQS y CORDIS
- Existencia de la dependencia de Servicio al Ciudadano y la creación mediante acto administrativo.
- Existencia del enlace de la página web para radicar y hacer seguimiento a las PQRSD
- Identificación de quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Entidad
- Identificación de sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la prestación de los servicios públicos de la Entidad.
- Existencia de la implementación y aplicación de documentos que apoyan la prestación de los servicios a los ciudadanos como políticas, procedimientos, lineamientos entre otros.
- Gestiones desarrolladas por la Entidad para aplicar la racionalización de trámites.
- Comunicación de los puntos de atención y horarios.
- Designación del defensor del ciudadano

- Controles diseñados y aplicados para asegurar la oportunidad de las PQRSD y respuesta de fondo.
- Existencia de la Carta de Trato Digno al Usuario.
- Aplicación de prácticas como socializaciones, talleres, capacitaciones que evidencien capacitación a los funcionarios que hacen parte del proceso de servicio al ciudadano en aras de prestar los servicios de acuerdo a lo señalado por la Ley.

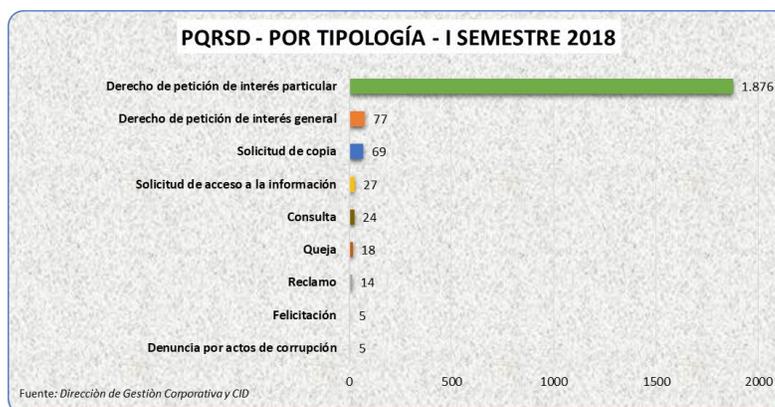
5. Desarrollo del informe

5.1 Desarrollo del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece: "..., 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":

5.1.1 Verificación de los informes de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas por semestre, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.

De acuerdo con el análisis realizado a la información remitida por la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, se observa que durante el primer semestre de la vigencia 2018 se recibieron 2.115 PQRSD, de las cuales el 89% corresponden a derechos de petición de interés particular, es decir 1.876 PQRSD.

A continuación, se representa gráficamente las PQRSD recibidas por tipología:

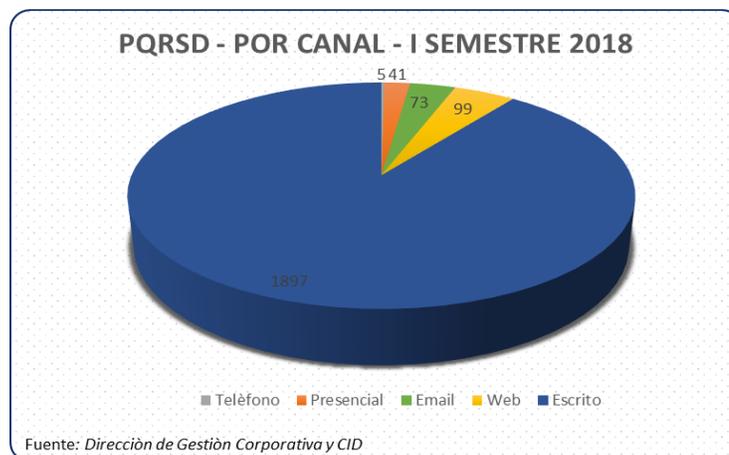


Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

PQRSD recibidas por Canal

Realizada la verificación por canal, se observa que el canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue el canal escrito con 1.897 correspondiente al 89% del total del total recibido.

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



Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

PQRSD recibidas por Dependencia:

Las dependencias que recibieron el mayor número de PQRSD, durante el período evaluado fueron la “Dirección de reasentamientos humanos” con 910 que corresponden al 43% del total de las PQRSD, la “Dirección de urbanizaciones y titulación” con 563 que corresponden al 27% y la “Dirección de mejoramiento de vivienda” con 365 que corresponden al 17%; estas tres dependencias misionales concentran el 87% de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2018.

A continuación, se relacionan las PQRSD recibidas por Dependencia:

POR DEPENDENCIA - I SEMESTRE VIGENCIA 2018		
DEPENDENCIA / ÁREA	CANTIDAD x PERIODO	
	Enero-Junio	%
Dirección de reasentamientos humanos	910	43%
Dirección de urbanizaciones y titulación	563	27%
Dirección de mejoramiento de vivienda	365	17%
Sub dirección financiera	117	6%
Dirección de mejoramiento de barrios	57	3%
Área de servicio a la ciudadanía	50	2%
Dirección de gestión corporativa y cid	21	1%
Sub dirección administrativa	15	1%
Dirección jurídica	7	0%
Dirección general	5	0%
Oficina asesora de planeación	2	0%
Oficina tic	2	0%
Oficina asesora de comunicaciones	1	0%
TOTAL	2115	100%

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

5.1.2 Reporte de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad por semestre generado de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha y CORDIS.

De acuerdo con el “PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, UGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- Código “208-SC-Pr-07 – Versión 1 – Vigente desde 15 de mayo de 2018, *el SDQS centraliza la gestión de las PQRSD que son presentadas por los ciudadanos ante las distintas entidades del Distrito Capital. Es un sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (electrónico, escrito, presencial y telefónico) ante cualquier entidad del Distrito, observando la Circular 109 de 2011 “por la cual se suministran las instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y dirigida a los representantes de todas las entidades distritales.*

En concordancia con lo anterior se evidenció la base de datos de las PQRSD que la Entidad recibió durante el primer semestre de la vigencia 2018; dicha base de datos fue generada por el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos – Bogotá Te Escucha y cuenta con el registro cronológico de las PQRSD, la fecha de ingreso, el número petición SDQS, número de radicado de entrada, fecha de radicado de respuesta, número de radicado de salida, dependencia, canal, asunto, nombre del peticionario y tipo de petición.

De la misma manera, el procedimiento establece para el canal escrito: *Las distintas peticiones formuladas por escrito pueden ser radicadas en la ventanilla única de correspondencia de la Caja de la Vivienda Popular ubicada en la Carrera 13 # 54 - 13, Primer Piso, punto de Atención de Servicio al Ciudadano, de lunes a viernes en el horario de 7:00 AM a 4:30 PM, jornada continua; Las peticiones escritas también pueden ser radicadas en la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Carrera 8 No 10 – 65.*

5.1.3 Verificación de la entrega y publicación de los informes de gestión elaborados por la Dirección de Gestión Corporativa y CID de acuerdo con las normas legales vigentes para el año 2018.

Se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2018, el Defensor del Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular, emitió los informes mensuales de gestión a las PQRSD, dichos informes contienen los siguientes temas:

1. Numero de PQRSD recibidas
2. Canales de interacción
3. Tipologías
4. Subtemas más reiterados
5. Numero de PQRSD trasladadas por no competencia
6. Subtema veedurías ciudadanas
7. PQRSD cerradas periodo actual
8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia
9. Participación por estrato socioeconómico
10. Tipo de requirente
11. Clasificación del peticionario
12. Conclusiones y recomendaciones.

Los informes se pueden consultar en el siguiente link:
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs-2018>.

5.1.4 Verificación de la existencia de la 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 y acto administrativo de la creación.

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 y CID, 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 197 de 2014, “*Por medio del cual se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”.

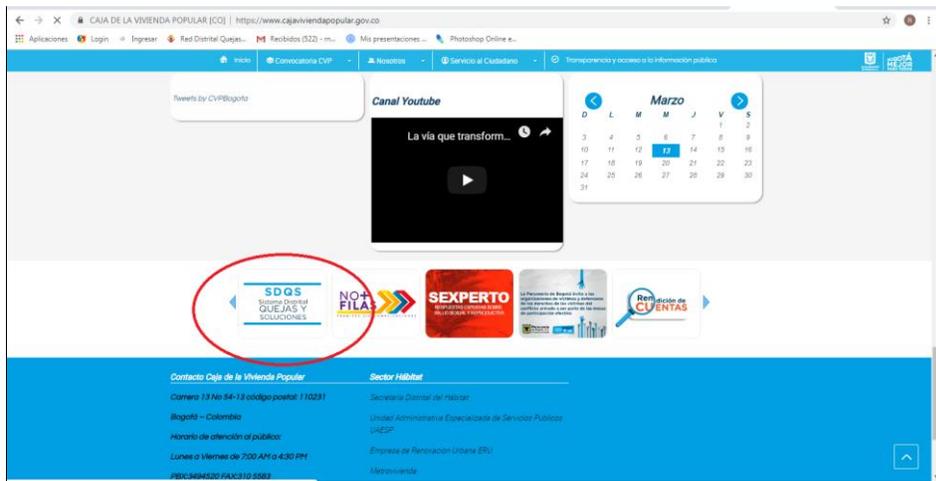
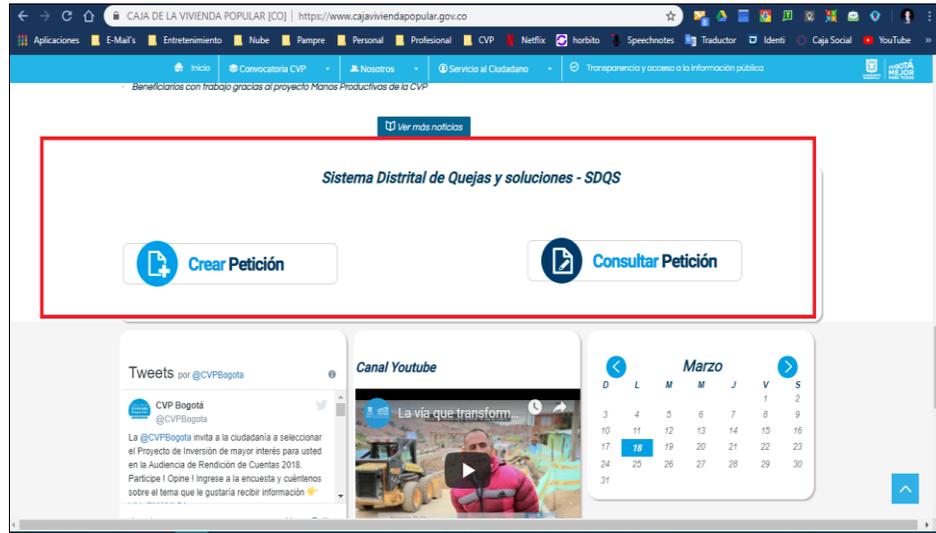
La Dirección de Gestión Corporativa a través del proceso de “Servicio al Ciudadano” ejecutó el “PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, UGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- Código “208-SC-Pr-07 – Versión 1 – Vigente desde 15 de mayo de 2018” el cual establece el responsable de la recepción, registro, tipificación y asignación de las PQRS.

De acuerdo con el procedimiento, una vez asignada la solicitud al área misional o a otra dependencia de la entidad, el proceso de servicio al Ciudadano realiza seguimiento y control al cumplimiento de los términos establecidos por la ley para la emisión de la respectiva respuesta; cabe aclarar que la remisión de la respuesta al peticionario y el cargue de la información en los sistemas de información internos de la entidad y en el sistema distrital de quejas y soluciones “Bogotá te escucha” es responsabilidad del área o dependencia competente para dar respuesta.

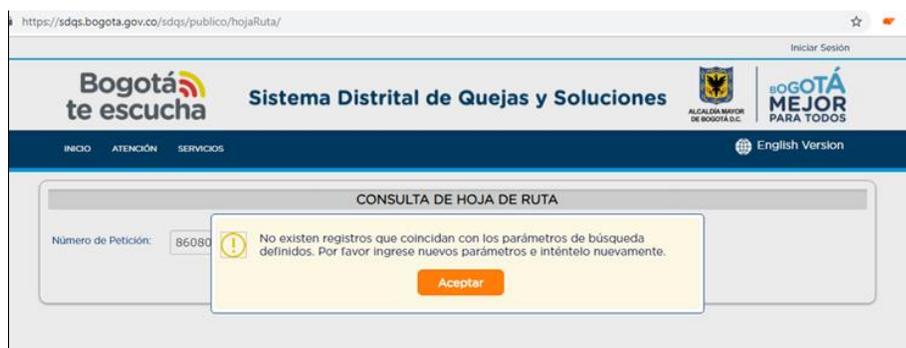
5.1.5 Verificación de la existencia en la página web principal de la Entidad del link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

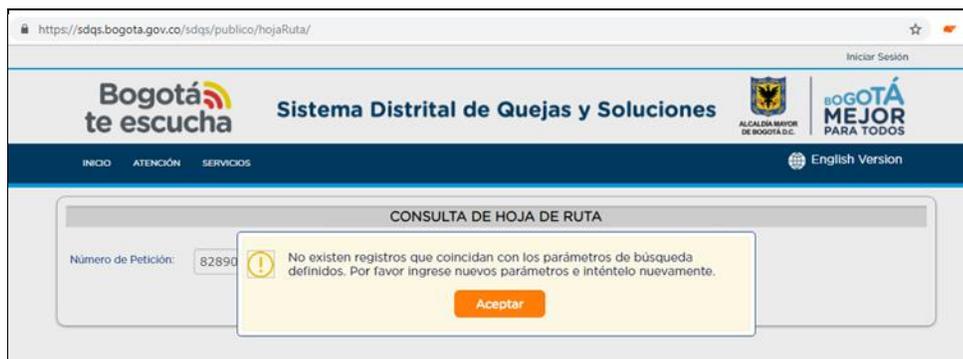
En la página oficial de la caja de la vivienda popular: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, ubicado en la portada (parte inferior), se encuentra el enlace del Sistema Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en donde se puede crear una petición (incluidas las quejas, reclamos y sugerencias) y consultar el estado de la petición previamente radicada.

A continuación, se observa la existencia del enlace del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS en la página oficial de la Caja de la Vivienda Popular:



Se evidenció el correcto funcionamiento de la creación de las peticiones; sin embargo, al consultar la hoja de ruta de dos peticiones (860802019 y 828902019) se presentó un error el cual se observa a continuación:





5.1.6 Eventos de indisponibilidad en el enlace de PQRSD de la página WEB de la Caja de la Vivienda Popular.

De acuerdo con lo reportado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, durante la vigencia 2018, no se presentaron eventos de indisponibilidad o caída en el servicio de la página web de la Entidad.

Es importante resaltar que durante el primer semestre de la vigencia 2018, la Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá, implementó una estrategia de optimización de la plataforma "Bogotá Te Escucha" - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la cual pretende *"Modernizar y fortalecer las funcionalidades existentes en aras de contar con un sistema de información capaz, ágil y eficiente que responda a las necesidades de sus usuarios en materia de gestión de peticiones ciudadanas"*.

5.1.7 Verificación de la existencia de un 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.

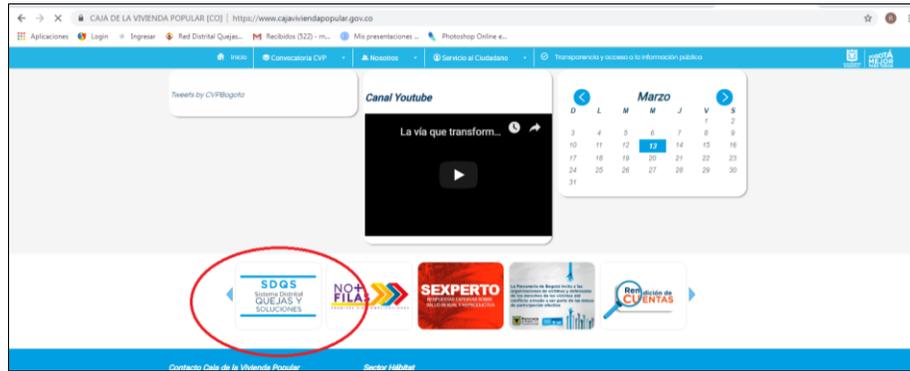
En la página oficial de la caja de la vivienda popular: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, ubicado en la portada (parte inferior), se encuentra el enlace del Sistema Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en donde los ciudadanos pueden presentar las quejas y denuncias de los actos de corrupción presuntamente realizados por los funcionarios de la entidad, así como las sugerencias que permitan realizar las modificaciones a la manera como se presta el servicio.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de la Vivienda Popular

**Informe de PQRS
Primer semestre de 2018**



5.1.8 Número de quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante la vigencia 2018.

Se realizó la verificación del cumplimiento de la Directiva 015 de 2015 en los siguientes aspectos:

b) Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema. No obstante, 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.

c) En los casos en los cuales el peticionario registra la petición como queja o reclamo, pero el servidor encargado del SDQS en la entidad, presupone que se trata de un posible acto de corrupción, deberá direccionarla a la oficina de control interno disciplinario (o quien haga sus veces), para que ésta inicie el trámite correspondiente.

De acuerdo con lo observado en el procedimiento ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 1 del 15 de mayo de 2018, no hay lineamientos respecto al tratamiento de las denuncias y/o quejas por corrupción elevadas por la ciudadanía, incumpliendo el ítem *b* de la Directiva 015 de 2015

Se verifico la información reportada por la Dirección de Gestión Corporativa y CID en el punto No 8 del memorando 2019IE4204 del 26 de marzo de 2019, en la cual relacionan que durante el primer semestre de la vigencia 2018 recibieron seis (6) quejas y/o denuncias por presuntos actos de corrupción, como se presenta a continuación:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de la Vivienda Popular

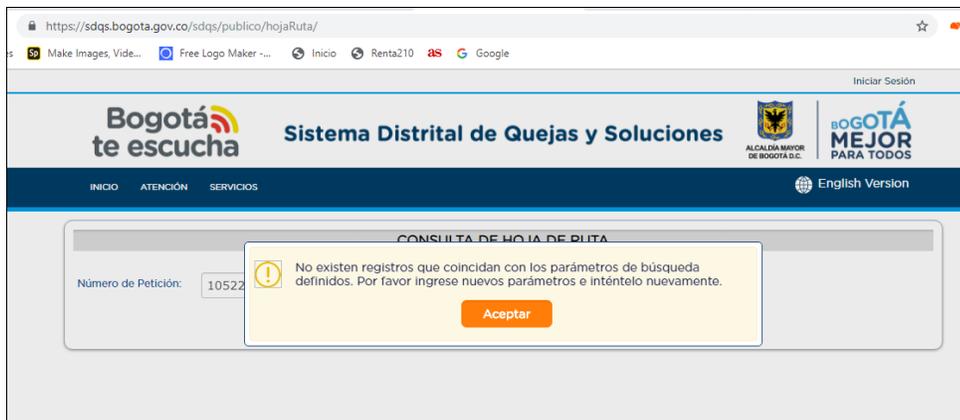
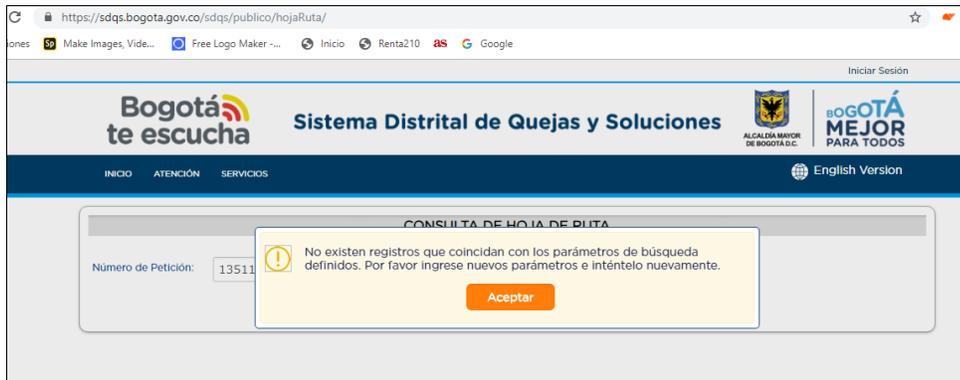
**Informe de PQRS
Primer semestre de 2018**

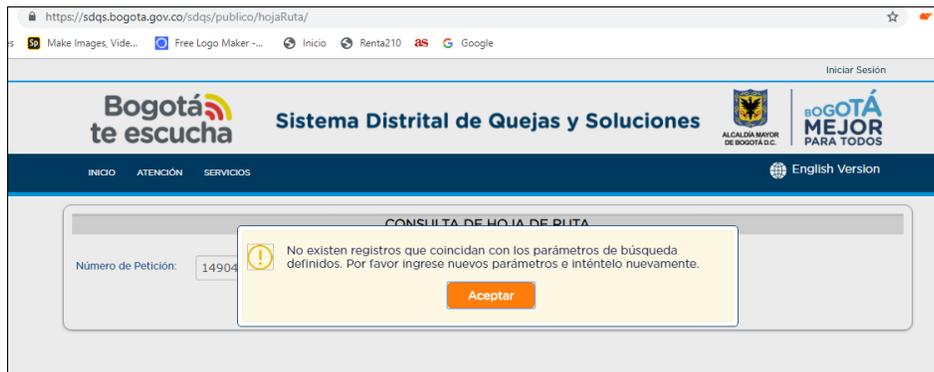
INFORME DE QUEJAS Y DENUNCIAS DE LOS ACTOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2018					
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					
#	RADICADO DEL EXPEDIENTE	FECHA RAD.	TRAMITE DADO	FECHA DEL AUTO	FECHA COMUNICADO AL CIUDADANO
1	01 de 2018	17/01/2018	AUTO INHIBITORIO	18/01/2018	SIN DATOS DE CONTACTO
2	02 de 2018	1/02/2018	AUTO INHIBITORIO	21/02/2018	22/02/2018
3	06 de 2018	16/03/2018	AUTO INHIBITORIO	13/04/2018	18/04/2018
4	07 de 2018	27/04/2018	Auto de Apertura de Indagación Preliminar:	11/05/2018	24/05/2018
5	08 de 2018	9/05/2018	AUTO INHIBITORIO	17/05/2018	28/05/2018
6	13 de 2018	14/06/2018	AUTO INHIBITORIO	24/07/2018	3/08/2018

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

Los radicados en el SDQS son: 89482018, 135112018, 1052252018 y 1490402018 y los radicados CORDIS son: 2018ER3989 y 2018ER6146.

Una vez revisada la trazabilidad en el SDQS, se pudo evidenciar que la queja y/o denuncia de radicado SDQS 89482018 cumple con lo establecido en el numeral c de la Directiva 015 de 2015; para las cinco restantes no fue posible verificar la trazabilidad ya que se presenta los siguientes errores en la consulta:





Revisada la trazabilidad de los radicados de CORDIS se evidencia que el radicado 2018ER3989 fueron asignado inicialmente a la Dirección General incumpliendo lo establecido el numeral c de la Directiva 015 de 2015.

A continuación, se muestran los pantallazos de asignación:



No	Fecha Asignación	Fecha Esperada	Fecha Culminación	Transcurrido %	Días de Retraso	Estado
1	16-03-2018	17-03-2018		100	0	Finalizado
2	16-03-2018	17-03-2018	16-03-2018	100	0	Finalizado
3	16-03-2018	17-03-2018	16-04-2018	100	0	Finalizado

Documento: 2018ER3989 _ASOCIADO AL TRÁMITE DEL DOCUMENTO:_2018ER3989
FECHA RADICACION: 16-03-2018
FECHA LIMITE: 11-04-2018
Tipo ENTIDADES DE CONTROL:
Fecha Inicio: 16-03-2018 **Fecha terminación:** 16-04-2018

Dependencia responsable: DIRECCIÓN GENERAL
Funcionario: ARCILA HOYOS GUILLERMO ANDRES
Cargo: DIRECTOR GENERAL (E)
Acciones: PARA SU INFORMACION Y RESPECTIVO TRAMITE -
Respuesta: TRANSFERIDO A CHACON OROZCO CAMILO ERNESTO
Asignó: LVMARTINEZ **Recibió:** **Recibido el:**

Adicionalmente, en el punto No 2 del memorando en mención, se remitió el informe denominado “CONSOLIDADO PQRS CONSOLIDADO 2018v2” en donde se registran cinco (5) denuncias por actos de corrupción de radicados 88642018, 89452018 y 89482018 del 17 de enero de 2018 recibidas por el canal web, 264292018 del 05 de febrero de 2018 recibida por el canal escrito y 1582372018 del 25 de junio de 2018 recibida por el canal escrito.

Realizada la verificación de la trazabilidad se pudo evidenciar que las quejas y/o denuncias de radicados SDQS 88642018, 89452018 y 89482018, cumplen con lo establecido en el numeral c de la Directiva 015 de 2015.

La queja y/o denuncia de radicado SDQS 264292018 fue remitida a la Dirección de reasentamientos humanos incumpliendo lo establecido en el numeral c de la Directiva 015 de 2015 y se tipifico de manera errónea siendo en realidad un reclamo.

5.1.9 Número de sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se presta el servicio público en la entidad durante la vigencia 2018.

De acuerdo con lo reportado por la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, durante el primer semestre de la vigencia 2018 ningún ciudadano interpuso sugerencias ante la Caja de la Vivienda Popular sobre las modificaciones a la manera como se presta el servicio público en la Entidad.

5.1.10 Número de felicitaciones realizadas por los ciudadanos relacionadas con la prestación de los servicios de la CVP.

Durante el primer semestre de la vigencia 2018, la Entidad recibió cinco felicitaciones las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Número radicado entrada	Fecha radicado de respuesta	Dependencia	Canal	Asunto	Tipo de petición
6/01/2018	27502018		#####	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	WEB	SOLICITO CERTIFICACION LABORAL DEL CONTRATO POR PRESTACION DE SERVICIOS 225-2013 CON OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL MISMO MODO. LA CERTIFICACION CORRESPONDIENTE AL CARGO DE PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-01 CON FECHA DE INGRESO 12 DE NOVIEMBRE DE 2013 AL 21 DE SEPTIEMBRE DE 2016. ESTE ÚLTIMO SE DIO POR NOMBRAMIENTO EN LA PLANTA DE EMPLEOS TEMPORALES DE LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR.	FELICITACIÓN
12/01/2018	62432018	2018ER406	2/02/2018	AREA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	ESCRITO	FELICITAN AL SEÑOR ALVARO DAVILA POR SU BUEN DESEMPEÑO Y COLABORACION	FELICITACIÓN
18/01/2018	106792018	2018ER687	25/01/2018	AREA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	ESCRITO	FELICITAN A DIANA SOFIA MELO POR SU GENTILEZA	FELICITACIÓN
13/02/2018	351192018	2018ER2028	6/03/2018	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	ESCRITO	LA PERSONERIA DE BOGOTA HACE TRASLADO DEL RADICADO SINPROC 2051255. DONDE LA SEÑORA MARIA GLADYS SANTANA MORENO SOLICITA REVISAR EL PROCESO DE REASENTAMIENTO.	FELICITACIÓN
30/05/2018	1426482018	2018ER7722	1/06/2018	SUB DIRECCIÓN FINANCIERA	ESCRITO	SOLICITA CERTIFICACION DE LA DEUDA DE LA CASA UBICADA EN LA CL 73A BIS 34 24 SUR ARB ALTA LOC 19 3757553	FELICITACIÓN

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

Se observa tipificación errónea de dos radicados (27502018 y 1426482018).

5.2 Seguimiento al cumplimiento del artículo 3º del Decreto 371 de 2010.

5.2.1 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el primer semestre de la vigencia 2018, los servicios prestados en la CVP a través del proceso de Servicio al Ciudadano fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.

Mediante el Decreto 197 del 22 de mayo de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*, la Caja de la vivienda Popular presta el servicio al ciudadano acogiendo los siguientes principios:

- La ciudadanía como razón de ser.
- Respeto.

- Transparencia
 - Participación
 - Equidad
 - Diversidad
 - Solidaridad
 - Identidad
 - Titularidad y efectividad de los derechos:
 - Perdurabilidad
 - Corresponsabilidad
 - Territorialidad
 - Atención Diferencial Preferencial:
 - Coordinación, Cooperación y Articulación:
 - Cobertura
 - Accesibilidad
 - Inclusión
 - Innovación
 - Oportunidad
- MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO – SIMA - Código: 208-SC-Mn-02 – Versión 1 del 24 de octubre de 2017: El sistema de información SIMA, es un sistema que está orientado a consolidar la información Misional y Administrativa de la Caja de la Vivienda Popular.
 - MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 1 del 15 de mayo de 2018: El propósito de este manual es establecer protocolos para la operación cotidiana de la atención a la ciudadanía en la caja de la Vivienda Popular.
 - SERVICIO AL CIUDADANO - Código: 208-SC-Pr-06 – Versión 11 del 31 de octubre de 2017, el propósito es: establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver de manera oportuna, eficiente y eficaz, los servicios requeridos por la ciudadanía, por medio de los diferentes canales y/o medios de comunicación, buscando garantizar la excelencia en la prestación del servicio.
 - ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 1 del 15 de mayo de 2018, el objetivo es. Fijar las directrices para recibir, distribuir, resolver y realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción (PQRSD) que se presenten a la Caja de la Vivienda Popular cumpliendo con los términos establecidos en la ley y los parámetros de calidad señalados por la entidad.

5.2.2 Verificación de actividades y gestiones desarrolladas durante la vigencia 2018 por la Dirección de Gestión Corporativa y CID para lograr la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.

En virtud del parágrafo 1 del artículo 9° de la Resolución No 1099 del 13 de octubre de 2017 “*Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites*”, expedida por el Departamento Administrativo de la función Pública; la Oficina Asesora de Planeación, es el área que lidera en las entidades, la estrategia de racionalización de trámites y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos), en coordinación con los responsables de los trámites.

La estrategia de racionalización de trámites se publicó en el siguiente enlace:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=matriz-de-riesgos-plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano>

De acuerdo con el seguimiento publicado en la página web de la Entidad, realizado con corte a 31 de agosto de la vigencia 2018, se observó lo siguiente avance:

ESTADO DE AVANCE A 31 DE AGOSTO DE 2018

Tipo	Nombre	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	% Ejecutado
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario.	Asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción y/o actos de reconocimiento.	Formularios diligenciados en línea	1/01/2018	31/12/2018	25%
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Expedición de Paz y Salvo y /o certificación de deuda	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	1/02/2018	31/12/2018	50%
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Expedición de recibos de pago	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	1/05/2018	31/12/2018	25%

Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=matriz-de-riesgos-plan-anticorrupción-y-atención-al-ciudadano>

5.2.3 Direcciones de los puntos de atención al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular, horarios de prestación del servicio y actos administrativos mediante los cuales se establecieron estos horarios de atención.

La Caja de la Vivienda Popular dispone de un punto de atención al ciudadano ubicado en la carrera 13 No 53-13, localidad de chapinero, Bogotá D.C. Colombia.

El horario de atención al público es de lunes a viernes 07:00 a.m. a 04:30 p.m. y se ajusta lo señalado en la Resolución 1027 del 06 de marzo de 2017 *“Por la cual se establece el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos/as de la Caja de la Vivienda Popular, en cumplimiento de lo previsto en los Decretos 086 y 096 de 2016, expedidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.”*, y a lo establecido en el MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 1 del 15 de mayo de 2018, numeral 4.1.1 PAUTAS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL que establece: Horario: *“Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, a fin de prepararse para la atención, verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio”*.

5.2.4 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que ejercieron sus funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante la vigencia de 2018.

De acuerdo con la información remitida por la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, a continuación, se relacionan los funcionarios que ejercieron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante la vigencia 2018:



Contrato	Rol desempeñado	Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Modificaciones realizadas		
					Adiciones	Prórrogas (días)	Suspensiones (días)
45	Atención al Ciudadano	Prestación de servicios profesionales para la implementación de las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información, socialización y sensibilización de la normatividad vigente, protocolo de servicio al ciudadano, implementación de procedimientos y posicionamiento de piezas comunicativas de la Entidad.	17/01/2018	10/01/2019	\$ 592.250	6	4
46		Prestación de servicios de apoyo a la gestión, en la atención al servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la CVP.	17/01/2018	31/12/2018	\$ -	0	0
47		Prestación de servicios profesionales para realizar el acompañamiento en el cumplimiento de los lineamientos relacionados con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, a cargo de la Caja de la Vivienda Popular.	17/01/2018	10/01/2019	\$ 1.236.000	10	0
49		Prestación de servicios de apoyo a la gestión, en la atención al servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la CVP.	17/01/2018	31/12/2018	\$ -	0	0
50		Prestación de servicios de apoyo a la gestión, en la atención al servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la CVP.	17/01/2018	10/01/2019	\$ 463.500	10	0
51		Prestación de servicios de apoyo a la gestión, en la atención al servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la CVP.	17/01/2018	10/01/2019	\$ 911.550	10	0
Profesional Especializado	Encargo	1. Orientar los procesos de atención al ciudadano y tramitar los requerimientos que se le asignen, de conformidad con los procedimientos establecidos en el proyecto de fortalecimiento institucional y aumento de la eficiencia de la gestión. 2. Atender las necesidades, sugerencias, quejas y reclamos del público y entidades acompañantes en los programas realizados en el marco del proyecto fortalecimiento institucional para aumentar la eficiencia de la gestión de inversión y tramitarlas de acuerdo a los procedimientos establecidos. 3. Solucionar oportunamente las necesidades, sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular en razón al fortalecimiento institucional para aumentar la eficiencia de la gestión de inversión de manera eficiente. 4. Verificar la atención a las necesidades, sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular en marco del fortalecimiento institucional para aumentar la eficiencia de la gestión de inversión de manera oportuna y con calidad. 5. Establecer y actualizar los procesos de atención de a las necesidades, sugerencias, quejas y reclamos para el desarrollo del fortalecimiento institucional y así aumentar la eficiencia de la gestión de inversión. 6. Administrar los sistemas de información sobre la gestión del servicio a la ciudadanía de acuerdo con las atribuciones de la Caja de la Vivienda Popular, en desarrollo del fortalecimiento institucional para aumentar la eficiencia de la gestión de inversión. 7. Recibir las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones, formulados por la ciudadanía a través de cualquier canal de comunicación y efectuar el seguimiento al trámite, según los procedimientos establecidos y dar respuesta oportunamente cuando se requiera. 8. Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato y que correspondan a la naturaleza del empleo en desarrollo del proyecto de inversión	27/04/2017	30/03/2019	n.a.	n.a.	n.a.

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

5.2.5 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, lineamientos sobre el suministro de respuestas de fondo, lineamientos sobre atención al ciudadano.

Se evidenció la realización de las siguientes capacitaciones para el primer semestre de la vigencia 2018:

CAPACITACIONES SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO - I SEMESTRE DE 2018

FECHA	Tipo de capacitación - Tema	Tipo de capacitador	No Contrato	No horas	Cantidad de asistentes	Evaluación de la capacitación
13/04/2018	Primera jornada de sensibilización y capacitación con los servidores públicos sobre el proceso de Servicio al Ciudadano.	Interno	NA	2	7	SI
22/05/2018	Lenguaje sencillo e incluyente, atención de PQRS y Trámites y Servicios de la CVP.	Interno	NA	2	7	SI

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

En los registros de reunión no se evidencian temas relacionados con lineamientos sobre el suministro de respuestas de fondo y atención a los ciudadanos con calidez y amabilidad.

5.2.6 Verificación de la existencia al interior de la Entidad del Defensor Ciudadano.

Se evidenció la adopción y reglamentación del Defensor del Ciudadano mediante la Resolución 4142 del 21 de diciembre de 2015 de la Caja de la Vivienda Popular *“Por la cual modifica el reglamento del Defensor al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular y se delega una función a cargo del Director General”*.

Conforme al artículo 3º de la mencionada resolución se delegó en el Director (a) de Gestión Corporativa y CID, la función de Defensor de la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular.

La delegación del Defensor del Ciudadano se realizó atendiendo lo señalado en el Decreto 392 de 2015 expedido por la Alcaldía mayor de Bogotá D.C, que establece en el artículo 1º *“En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía”, Parágrafo 1º. “Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo”*.

En el siguiente link: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania>, la ciudadanía puede consultar el marco normativo, el nombre del Defensor del Ciudadano y las funciones.

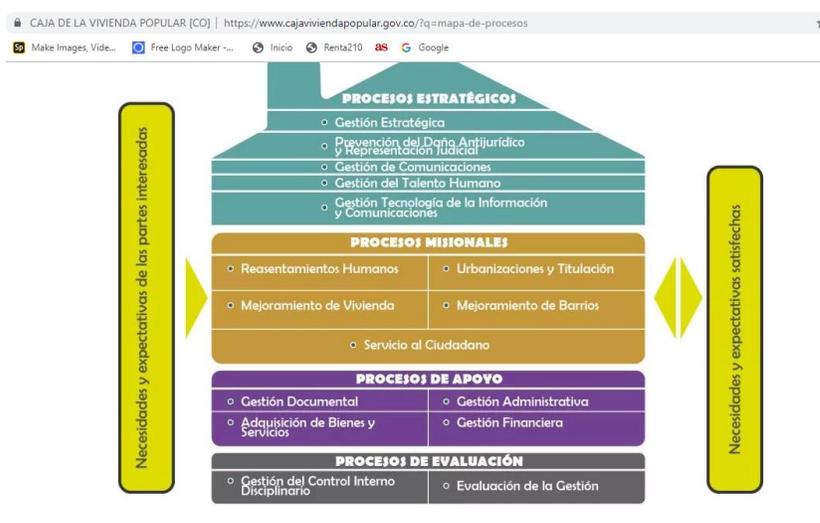


Durante el primer semestre de la vigencia 2018, el Director de Gestión Corporativa y CID, actuando en función de Defensor del Ciudadano, suscribió los informes mensuales de “Asistencia por canales de atención de la Caja de la Vivienda Popular – Servicio al Ciudadano” y de “Gestión mensual a las PQRS”.

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

Realizada la verificación a la estructura organizacional de la entidad, se observa que 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, orientar, informar y direccionar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios a los que pueden acceder, entorno a los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos que desarrolla la Caja de la Vivienda Popular (CVP) con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.

5.2.8 Informes estadísticos mensuales de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibió la CVP en la vigencia 2018 por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Se observó la elaboración y publicación de los informes mensuales relativos a la “Oportunidad de las respuestas a las PQRSD” para el periodo enero a junio de la vigencia 2018.

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

De acuerdo con el contenido de los informes, Control Interno consolidó la siguiente información:



INFORME DE OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRS I SEMESTRE DE 2018			
Mes	Recibidas	Respuestas Inoportunas	Promedio de respuesta por dependencia (Días hábiles)
Enero	331	8	5,79
Febrero	394	24	9,72
Marzo	318	25	9,03
Abril	395	26	8,95
Mayo	350	46	10,65
Junio	327	61	10,2
TOTAL	2.115	190	

Fuente: Informes mensuales de oportunidad de las respuestas a las PQRS - Enero a Junio - Vigencia 2018.

A continuación, se presenta la tendencia de las respuestas inoportunas:



Fuente: Informes mensuales de oportunidad de las respuestas a las PQRS - Enero a Junio - Vigencia 2018.

Se observa que la tendencia de las respuestas inoportunas es a incrementarse, siendo el mes de junio el mes en el cual se presenta el mayor número de PQRS respondidas de manera inoportuna.

A continuación, se presenta la tendencia del promedio de días hábiles en dar respuesta por parte de la Entidad, analizado por dependencia:



Fuente: Informes mensuales de oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Enero a Junio - Vigencia 2018.

El comportamiento del tiempo promedio en días hábiles para dar respuesta a las PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular es a incrementarse, excepto por los meses de marzo y abril.

En conclusión, durante el primer semestre de la vigencia 2018 se presentó incremento de las PQRSD respondidas de manera inoportuna y el tiempo de respuesta en términos de días hábiles también presentó incremento; situación que requiere medidas de choque en aras de dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

5.2.9 Verificación de la 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.

Como mecanismos de interacción, la Dirección de Gestión Corporativa realizó mesas de trabajo para hacer seguimiento a las PQRSD; dichas mesas constituyeron el medio articulador entre Servicio al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y las áreas responsables de atender los requerimientos que les han asignado por competencia.

En las mesas de trabajo se realiza la observación y seguimiento a los términos para dar respuesta oportuna a los requerimientos. Adicionalmente desde el proceso de Servicio al Ciudadano se advierte a las áreas responsables, a cerca de los vencimientos de las PQRSD, a través del sistema de alarmas tempranas, con el propósito de realizar un control efectivo a los términos de las peticiones, por lo que, en dichas reuniones, se evalúan aquellas peticiones que presentan vencimiento inminente, con el fin de establecer mediante acta, la fecha oportuna de respuesta. Con este mecanismo se espera prevenir el vencimiento de los requerimientos y fortalecer mediante la asesoría sobre el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el proceso de atención de las PQRSD.

La Caja de la Vivienda Popular cuenta con el procedimiento de "ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN – Código 208-SC-Pr-07- Versión 1 del 15 de mayo de 2018" el cual reglamenta y precisa los métodos, criterios, requisitos y responsabilidades de cada uno de los actores que intervienen en las actividades relacionadas con las PQRSD.

5.2.10 Verificación de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la CVP durante la vigencia 2018.

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 que pueden ser adelantados ante la Entidad.

En los siguientes enlaces se puede acceder a la información:

https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/caja_de_vivienda_popular/
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/puntos-de-atencion>

[Inicio](#) » [Servicio al Ciudadano](#) » [Puntos de Atención](#)

Puntos de Atención - Sede Principal

Carrera 13 N° 54 - 13 Sede Principal.
PBX: (57-1) 3494520 Exts. 161 a 164
horario de Atención: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Jornada Continua

E-mail: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co
Código Postal: 110231

Únicamente se radican peticiones en este punto de atención

Sede Administrativa Caja de la Vivienda Popular



[Latitud: 4.641405, Longitud: 74.065542] Mapa © 2018 Google Earth (RDS 4424)

- Dirección: Calle 54 No 13 - 30
- Teléfono: 349 45 20
- Horario: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- URL:

Trámites y Servicios Caja de Vivienda Popular

- Asistencia técnica para el trámite ante curaduría de actos de reconocimiento y licencias de construcción
- Expedición de paz y salvo y/o certificación de deuda
- Expedición de recibos de pago CVP
- Postulación bien(he)s fiscales titulables a sus ocupantes
- Postulación programas de reubicación de asentamientos humanos ubicados en zonas de alto riesgo

5.2.11 Verificación de los controles establecidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CDI para asegurar que las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información se entreguen de fondo y en los plazos establecidos por norma.

El control establecido por la Dirección de Gestión Corporativa y CID que opera a través del proceso de Servicio al Ciudadano consiste en el mecanismo denominado “Alarmas Tempranas” que se realiza de manera semanal con todos los requerimientos que tienen las dependencias de la Caja de la Vivienda Popular, como método de prevención para el cierre de los requerimientos únicamente en lo relacionado con tiempo de respuesta en los términos legales. El reporte generado se remite a las dependencias, a los responsables directos (Directores – Subdirectores) y a su vez al usuario funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha (SDQS).

El responsable de aplicar la actividad de control sobre la oportunidad en los tiempos de respuesta, durante el primer semestre de la vigencia 2018 fue el contratista Roberto Carlos Narváez Cortés, con una frecuencia de aplicación quincenal.

Adicionalmente se promovieron, implementaron y realizaron acciones de mejora continua, entre las cuales se destacan las mesas de seguimiento semanales a las PQRSD, efectuando control y seguimiento para dar cumplimiento a la entrega de las respuestas en términos de oportunidad, obteniendo como resultado de este control la disminución notoria de los incumplimientos en los términos establecidos por la Ley.

Los controles establecidos están directamente asociados a las personas que revisan, aprueban y firman las respuestas; la verificación de la calidad de las respuestas a las PQRSD interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular corresponde a las dependencias responsables de emitir las respuestas.

Se evidenciaron las actas de reunión mesas de trabajo de Seguimiento y Control de PQRS del 25 de enero, 02, 15 y 22 de febrero, 01, 08, 15 y 22 de marzo, 05, 12 y 19 de abril, 10, 17, 24 (en esta acta se referencia el vencimiento de 2 PQRSD correspondientes a la Dirección de Urbanizaciones y Titulación) y 31 de mayo de 2018 de asunto “Reunión mesa de trabajo seguimiento y control PQRSD”.

Dichos controles se encuentran establecidos en el procedimiento documentado “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN – Código 208-SC-Pr-07- Versión 1 del 15 de mayo de 2018”

Se observa que lo informado en las actas de reunión de mesas de trabajo de seguimiento y control a PQRSD referente a los vencimientos, no corresponde a lo reportado en los “Informes mensuales de oportunidad de PQRSD” en los cuales se reportan respuestas inoportunas en cada mes, de la misma manera se incumple lo establecido en la actividad No 7 del procedimiento en cuanto a que en las mesas de trabajo no se están reportando las respuestas vencidas.

Actividad No 7 del procedimiento “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN – Código 208-SC-Pr-07- Versión 1 del 15 de mayo de 2018” - *“Realizar en mesas de trabajo, el control semanal de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS, **identificando las respuestas vencidas, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas**”.*

5.2.12 Responsables de participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital durante la vigencia 2018 y las actividades realizadas.

Para la vigencia 2018, la Entidad designó a la contratista Laura Vanesa Martínez para participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Las siguientes guías fueron elaboradas en conjunto con todas las entidades del distrito.

- Elaborar la guía básica para registro de peticionario y petición – Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Elaborar la guía ciudadana para la gestión de PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Nodo Intersectorial PQRS y Ciudadanía 2018.
- Elaborar la guía metodológica para la inducción y reinducción de servidores del distrito en el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

De acuerdo con las evidencias aportadas por la Dirección de Gestión Corporativa y CID no se logró validar la participación de la contratista designada en las actividades relacionadas con la elaboración de las guías mencionadas.

Se evidencia incumplimiento del numeral 7 del artículo 3º del Decreto 371 de 2010 que estipula: *“La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital...”*

5.2.13 Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante la vigencia 2018 por la Caja de la Vivienda Popular.

De acuerdo con lo manifestado por la Dirección de Gestión Corporativa y CID, se acogieron las recomendaciones dadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital en aras de mejorar los procesos de atención a las PQRS ciudadanas, las cuales consistieron en continuar con las mesas de trabajo para realizar el seguimiento y control a todas las peticiones ciudadanas, a fin de que se respondan dentro de los términos legales. De igual manera se atendió la recomendación de realizar sensibilizaciones al interior del proceso de Servicio al Ciudadano; para esto se instruyó de manera periódica al personal a fin de reforzar aspectos y conceptos relacionados con los trámites y servicios, TIC, protocolos de atención, lenguaje sencillo e incluyente, entre otros.

Relacionado con la recomendación sobre una atención cálida y amable a los ciudadanos, Servicio al Ciudadano creó el Manual de Atención a la Ciudadanía expedido desde el 15 de mayo de 2018, acorde con la misionalidad de la Entidad y que establece los protocolos para la operación cotidiana de la atención; dicho manual fue socializado a todos los servidores públicos de la Entidad, a través de correo electrónico.

Control Interno realizó la verificación documental de las recomendaciones emitidas Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital sin encontrar soporte de ello; sin embargo, se pudo establecer la realización de las actividades antes descritas.

5.2.14 Verificación de las reuniones que se llevaron a cabo durante el primer semestre de la vigencia 2018 lideradas por la Veeduría Distrital y por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano relacionadas con el tema de atención al ciudadano.

Se evidenció la convocatoria de la Veeduría Distrital a las siguientes reuniones:

Fecha	Asunto
20 de febrero de 2018	Reunión plenaria
07 de marzo de 2018	Definición y alcance de cronograma de actividades
16 de abril de 2018	Nodo sectorial
18 de abril de 2018	Definición de estrategias de acción
22 de mayo de 2018	Reunión Nodo Intersectorial PQRS y Ciudadanía – Tema: Consolidación de estrategias por canal.
13 de junio de 2018	Observaciones informe PQRS – Depuración de Subtemas Bogotá Te Escucha.
28 junio de 2018	Plenaria Red Distrital de Quejas y reclamos

Realizada la verificación de las evidencias de asistencia por parte de la Caja de la Vivienda Popular a las reuniones convocadas por la Veeduría Distrital no se obtuvo soporte documental al respecto.

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

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 al Usuario” en el siguiente enlace: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Carta%20de%20Trato%20Digno%20-%20CVP%20-%202019.pdf>.

En la carta se describen los derechos y deberes de los ciudadanos y los canales de atención.

6. Recomendaciones

- 6.1** Gestionar las PQRS de manera oportuna acogiendo a lo que dispone la 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”*.
- 6.2** Dar cumplimiento a los ítems b y c de la Directiva 15 de 2015 sobre *“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”*.
- 6.3** Aplicar en las mesas de trabajo lo establecido en la actividad No 7 del procedimiento *“ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN – Código 208-SC-Pr-07- Versión 1 del 15 de mayo de 2018”* que establece que se deben... *“identificar las respuestas vencidas, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas”*.

- 6.4 Registrar documentalmente las recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital con el fin de tener la trazabilidad de las acciones recomendadas.
- 6.5 Registrar documentalmente la asistencia a las reuniones convocadas por la Veeduría Distrital y por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano relacionadas con el tema de atención al ciudadano con el fin de evidenciar las capacitaciones en pro de prestar los servicios de acuerdo con lo señalado por la Ley.
- 6.6 Dar cumplimiento al numeral 7 del artículo 3º del Decreto 371 de 2010 que estipula: *“La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital...”*
- 6.7 Actualizar de manera anual la Carta de Trato Digno a los Usuarios e incluir la fecha de publicación, tal como lo dispone el numeral 5º del Artículo 7º de la Ley 1437 de 2011
- 6.8 Incluir en las capacitaciones temas relacionados con la calidez, amabilidad, atención a quejas y/o denuncias por actos de corrupción y tipología de las PQRS.
- 6.9 Promover ciclos de sensibilizaciones y capacitaciones de mayor frecuencia, dirigidos a los procesos misionales sobre la obligatoriedad de emitir respuestas de fondo a las PQRS, de la misma manera implementar controles adicionales al respecto.
- 6.10 Medir los resultados de las capacitaciones a fin de identificar el impacto de estas en la prestación del servicio al ciudadano.


IVONNE ANDREA TORRES CRUZ
Asesora de Control Interno
itorresc@cajaviviendapopular.gov.co

Proyectó: Marcela Urrea Jaramillo – Contratista Control Interno
Revisó: Ivonne Andrea Torres Cruz-Asesora de Control Interno
Anexo: N/A