

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE
CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE
DE LA VIGENCIA 2020 - CAJA VIVIENDA POPULAR**

PERIODO: 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2020

CONTROL INTERNO

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

30 de septiembre de 2020

CONTENIDO

1. Objetivo	5
2. Alcance	5
3. Marco legal	5
4. Metodología.....	6
5. Desarrollo del informe	6
5.1 De acuerdo con la información reportada por la Dirección de Gestión Corporativa y CID mediante memorando 2020IE6697 del 14 de julio de 2020 y correos electrónicos del 25 de septiembre de 2020, se desarrolló el 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”:	6
5.1.1 Informes de quejas, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas mensualmente, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad. 6	
5.1.2 Análisis del comportamiento de las PQRSD por tipología, canal y dependencia.	7
5.1.3 Análisis del comportamiento de las PQRSD vencidas	10
5.1.4 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.	13
5.1.5 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.	13
5.1.6 Link de quejas, sugerencias y reclamos ubicado en la página web de la entidad y que sea de fácil acceso a los ciudadanos – Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.....	14
5.1.7 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.	14
5.1.8 Cumplimiento del 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” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	14

5.1.9	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.	15
5.1.10	Quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2020 - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.	17
5.1.11	Sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se prestó el servicio público en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2020 Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.	18
5.1.12	Verificación de la existencia de la Carta de Trato Digno a los Usuarios.....	18
5.1.13	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
5.1.14	Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que ejercieron sus funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2020.	20
5.2	Seguimiento al cumplimiento del 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”.....	21
5.2.1.	De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 2020IE6677 del 13 de julio y correo electrónico del 21 de septiembre 2020, se verificaron las actividades y gestiones desarrolladas en virtud de la Racionalización de los trámites, la efectividad de estos y su fácil acceso.	21
5.2.2	Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el primer semestre de la vigencia 2020, los servicios prestados en la CVP a través del proceso de Servicio al Ciudadano fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.	24
5.2.3	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.....	25
5.2.4	Verificación del reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.....	26
5.2.5	Verificación de la existencia al interior de la entidad del Defensor Ciudadano.	27
5.2.6	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.	30
5.2.7	Verificación de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la CVP durante el primer semestre de la vigencia 2020 y los mecanismos	

empleados para informar a la ciudadanía y a la población objetivo la forma de acceso y ubicación de los puntos y canales de atención.....	31
5.2.8 Eventos de indisponibilidad en el enlace de PQRSD de la página WEB de la Caja de la Vivienda Popular.....	33
5.2.9 Responsables de participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y las actividades realizadas.....	33
5.2.10 Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el primer semestre de la vigencia 2020 por la Caja de la Vivienda Popular. 33	
5.2.11 Cantidad y fechas de las reuniones que se llevaron a cabo durante el primer semestre de la vigencia 2020 lideradas por la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre el tema de atención al ciudadano.....	34
5.3 Cumplimiento de los requisitos del numeral 2 del anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 emitida por el “Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.	34
5.4. 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.	36
6. Compromiso.....	37
7. Síntesis de las recomendaciones.....	37
8. Síntesis de las No Conformidades	38

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 01 de julio al 31 de diciembre de 2019; 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 1 de enero al 30 de junio de 2020, con el fin de verificar el cumplimiento 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”* y 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”*.

En atención a lo anteriormente expuesto, se verificaron los siguientes aspectos:

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”*.
- 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 (…)”*.
- 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”* – Deroga el Decreto 392 de 2015 expedido por la Alcaldía mayor de Bogotá D.C *“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”* y modifica los artículos 2, 5, 11, 12, 14, 16 y 17 del Decreto 197 del 22 de mayo de 2014.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 *“Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, Anexo 2 – Numeral 2.*
- Directiva 015 de 2015: *“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.*
- Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 *“Por medio de la cual se modifica la Resolución 764 del 14 de febrero de 2017.*
- Circular 6 de 2015 de la Veeduría Distrital *“Seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010, Artículo 3, numeral 7”.*

4. Metodología

Este informe se desarrolló teniendo en cuenta el alcance definido en el ítem No 2.

Se realizó la verificación de la información solicitada a la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario mediante memorando 2020IE6460 y mesa de trabajo realizada el 25 de septiembre de 2020 y lo solicitado a la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 2020IE6461 del 02 de julio de 2020 y mesa de trabajo realizada el 18 de septiembre de 2020.

5. Desarrollo del informe

5.1 De acuerdo con la información reportada por la Dirección de Gestión Corporativa y CID mediante memorando 2020IE6697 del 14 de julio de 2020 y correos electrónicos del 25 de septiembre de 2020, se desarrolló el 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 Informes de quejas, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas mensualmente, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.

Verificación del cumplimiento del numeral 10.10 de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 y el numeral 3 del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá:

Se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2020, el Defensor del Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular emitió los INFORMES MENSUALES DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD y los INFORMES DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN, los cuales fueron publicados en la página web de la entidad en formatos Word y PDF (Portable Document Format) y en la carpeta interna de calidad, en las rutas:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs>
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informes-de-asistencia>

<\\10.216.160.201\calidad\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2020\INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD>

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.

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: 4 - Vigente desde: 25-06-2020, en la actividad No 9 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 del proceso; de acuerdo con lo observado el proceso de Servicio al Ciudadano dio cumplimiento a esta actividad”.

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

De acuerdo con la información extraída de los reportes mensuales del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, 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 y CID de la CVP, para el primer semestre de la vigencia 2020, la Entidad recibió 1.508 PQRSD.

Realizada la comparación frente al primer y segundo semestre de la vigencia 2019 se observa una disminución significativa, así:

En el primer semestre de la vigencia 2019 la Entidad recibió 2.187 PQRSD, es decir 679 más que en el primer semestre de la vigencia 2020.

Se concluye que en el primer semestre de la vigencia 2020, las PQRSD disminuyeron el 31% con respecto al primer semestre de la vigencia 2019.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2019 se recibieron 2.113 PQRSD, es decir 605 más que en el primer semestre de la actual vigencia.

Se concluye que en el primer semestre de la vigencia 2020, las PQRSD disminuyeron el 29% con respecto al segundo semestre de la vigencia 2019.

En la siguiente imagen se puede observar el comportamiento semestral de la vigencia 2019 y 2020.

Imagen 1



Fuente: Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD
Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencias 2019 y 2020 y reportes del Sistema SDQS.

Antecedente: Durante la vigencia 2018 la CVP recibió 4.026 PQRSD segmentadas en 2.115 en el primer semestre y 1.911 en el segundo semestre.

PQRSD recibidas por Tipología

Realizado el análisis por tipología se pudo evidenciar que el 83% de las PQRSD se concentraron en los derechos de petición de interés particular con 1.259 recibidos.

Frente a la vigencia anterior, la concentración continúa siendo los derechos de petición de interés particular.

A continuación, se presenta el detalle:

Imagen 2



Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

Fuente: Reportes mensuales de PQRSD primer semestre de la vigencia 2020

– Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

Nota 1: En el informe de PQRSD realizado por la Asesoría de Control Interno para el segundo semestre de la vigencia 2019, se informó que de las 4.300 PQRSD recibidas, la mayor concentración se presentó en los Derechos de Petición de Interés general, siendo lo correcto los Derechos de Petición de Interés Particular.

PQRSD recibidas por Canal

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue el canal escrito con 829 PQRSD que corresponden al 55% del total de PQRSD recibidas.

Durante este periodo, no se presentaron PQRSD de manera presencial.

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

Imagen 3

CONSOLIDADO POR CANALES - I SEMESTRE 2020

					
Escrito	Email	Web	Redes Sociales	Telefónico	Presencial
829	549	121	8	1	-

Persiste la tendencia de los ciudadanos en presentar las PQRSD por el canal escrito; en el segundo semestre de la vigencia 2019 por este canal se presentó el 96% de las PQRSD, es decir 2.018.

Nota 2: En el informe de PQRSD realizado por la Asesoría de Control Interno para el segundo semestre de la vigencia 2019, se informó que el canal email recibió 32 PQRSD y el canal web 52 siendo lo correcto que el canal email recibió 52 y el web 32 PQRSD.

PQRSD recibidas por Dependencia

De las 1.508 PQRSD recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2020, 48 de ellas fueron solucionaron por traslado, tres fueron canceladas por no petición y una fue cerrada sin recurso de reposición.

Las restantes 1.456 se atendieron de la siguiente manera:

Las dependencias que recibieron la mayor cantidad de PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2020, fueron la Dirección de Reasentamientos con 681 que corresponden al 47% del total de PQRSD recibidas, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 475 equivalente al 33% y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 156 PQRSD correspondiente al 11% (estas tres direcciones concentran el 90% de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2020).

A continuación, se presenta el consolidado por dependencias:

Tabla 1

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - I SEMESTRE VIGENCIA 2020		
DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL PQRSD I SEMESTRE 2020	% Participación
Dirección de Reasentamientos Humanos	681	47%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	475	33%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	156	11%
Sub dirección administrativa	41	3%
Servicio a la ciudadanía	32	2%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	20	1%
Subdirección Financiera	17	1%
Dirección jurídica	14	1%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	12	1%
Asesoría de Control Interno	3	0%
Dirección General	2	0%
Oficina Asesora de Planeación	2	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0%
Oficina TIC	0	0%
TOTAL	1.456	100%

Fuente: Reportes mensuales de PQRSD generados del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

5.1.3 Análisis del comportamiento de las PQRSD vencidas

De acuerdo con el “Informe mensual de Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD” de agosto de 2020, durante el primer semestre de la vigencia 2020, se presentaron 101 respuestas inoportunas distribuidas mensualmente de la siguiente manera:

Imagen 4



Fuente: Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD Agosto - Vigencia 2020.

Durante mayo y junio, la cantidad de PQRSD contestadas extemporáneamente aumentaron considerablemente frente a los cuatro primeros meses del año.

No obstante, se observa una disminución importante de las PQRSD contestadas de manera inoportuna equivalente al 76%, frente al segundo semestre de la vigencia 2019 en donde se respondieron fuera de términos 422 PQRSD.

A continuación, se presenta el detalle por Dependencia:

Tabla 2

**CONSOLIDADO DE CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD
PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020**

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Dirección de Reasentamientos Humanos	71
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	17
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	6
Dirección de Mejoramiento de Barrios	3
SUB ADTIVA	2
JURIDICA	2
TOTALES	101

Fuente: Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD
Agosto - Vigencia 2020.

De acuerdo con la verificación realizada a la información del reporte de la Tabla No 8 denominado "Cierre inoportuno de las PQRSD Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, julio y agosto de 2020", se observa que la información presenta las siguientes consideraciones:

- Las peticiones: 40912020 y 40902020 corresponden al mismo peticionario, se realizaron por el mismo canal (escrito), el mismo día (09 de enero de 2020), se tramitaron a la dependencia dirección de Urbanizaciones y Titulación, el radicado interno CORDIS para las dos fue el 2020ER245 de las 12:55:38, es decir que corresponden a una misma PQRSD.
- El tiempo de respuesta para las solicitudes de acceso a la información y las solicitudes de copia en los ítems 1,3 y 4 no corresponden a los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 el cual es de 10 días.
- El tiempo de respuesta del derecho de petición de interés general del ítem 6 o corresponden a los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 el cual es de 15 días.

Imagen 5

TABLA No. 8 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO 2020

No	Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	2/01/20	712020	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	15	20/01/2020	11
2	9/01/20	40912020	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	SOLICITUD DE COPIA	10	24/01/20	11
3	9/01/20	40902020	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	SOLICITUD DE COPIA	15	24/01/20	11
4	14/01/20	73002020	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	SOLICITUD DE COPIA	15	11/02/20	20
5	14/01/20	68312020	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	29/01/20	11
6	15/01/20	80372020	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10	6/02/20	16
7	17/01/20	94302020	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	21/02/20	25
8	17/01/20	94132020	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	SOLICITUD DE COPIA	15	6/02/20	14
9	17/01/20	94112020	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	SOLICITUD DE COPIA	15	6/02/20	14
10	20/01/20	103572020	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	24/02/20	25

Nota 3: En el informe de PQRSD realizado por la Asesoría de Control Interno para el segundo semestre de la vigencia 2019, se informó que las PQRSD contestadas extemporáneamente fueron 408 siendo la cifra correcta 422.

No Conformidad No 1: Las 101 PQRSD contestadas de manera inoportuna denotan incumplimiento del Artículo 14. “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones” de 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”.

Los planes de mejoramiento derivados de la presente No Conformidad deberán ser suscritos por los procesos (dependencia) que presentaron PQRSD con respuestas inoportunas.

Compromiso No 1: Realizar el análisis y ajuste correspondiente a las observaciones de la información del reporte de la Tabla No 8 denominado “Cierre inoportuno de las PQRSD Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, julio y agosto de 2020” en cuanto a las peticiones 40902020 y 40912020 y los tiempos de respuesta de los ítems 1,3,4 y 6.

5.1.4 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.

El reporte de quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos se genera a través del Sistema Distrital de Quejas y Reclamos – Bogotá Te Escucha.

De acuerdo con lo observado, para el primer semestre de la actual vigencia la Caja de la Vivienda Popular recibió 1508 PQRDS; el reporte evidenciado cuenta con registro cronológico de las PQRSD, la fecha de ingreso, el número petición SDQS, fecha de radicado de respuesta, número de radicado de salida, dependencia, canal, asunto y tipo de petición.

Una vez confrontada la información de la base de datos Sistema Distrital de Quejas y Reclamos – Bogotá Te Escucha, frente a la información reportada en los informes de gestión mensuales elaborados por la Dirección de Gestión corporativa y CID para el primer semestre de 2020, se observa consistencia en la información reportada.

5.1.5 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 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.*”.

Mediante Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 “*Por medio de la cual se modifica la Resolución 764 del 14 de febrero de 2017*” el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra enmarcado en los procesos misionales institucionales.

De acuerdo con la Resolución 764 del 14 de Febrero del 2017, 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”.

5.1.6 Link de quejas, sugerencias y reclamos ubicado en la página web de la entidad y que sea de fácil acceso a los ciudadanos – 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/>, ubicado en la página principal (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:

Imagen 6



5.1.7 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 CVP, 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.

5.1.8 Cumplimiento del 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” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, establece:

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.

d) Cuando el peticionario no selecciona una entidad de destino, y en caso de que se trate de un posible acto de corrupción (independientemente que sea registrado como denuncia, queja o reclamo) la Central de Quejas del SDQS de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, remitirá la petición a la oficina de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de la entidad correspondiente o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, en los casos en que sea competencia de la DDAD conocer de la petición.

e) La Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios remitirá directamente a las oficinas de control disciplinario de cada entidad las quejas y/o denuncias en las que se denoten posibles actos de corrupción y que no sean de su competencia.

A través del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- Código 208-SC-Pr-07 – Versión 4 – Vigente desde 25 de junio de 2020, se da cumplimiento al numeral 1 “Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En la actividad No 2 se contempló lo siguiente:

Observación: Cuando el peticionario no selecciona una entidad de destino, y en caso de que se trate de un posible acto de corrupción (independiente que sea registrado como denuncia, queja o reclamo) la Central de Quejas del SDQS de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, remitirá la petición a la oficina de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de la entidad correspondiente o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios - DDAD, en los casos en que sea competencia de la DDAD conocer de la petición. La oficina de control interno disciplinario recibirá directamente las quejas y/o denuncias en las que se denoten posibles actos de corrupción y que sean de su competencia. de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios.

La actividad No 4 estableció la siguiente instrucción:

Si en la tipificación de las PQRSD, se identifican relacionadas con Denuncia por Actos de Corrupción o Contratación Pública, éstas deben ser procesadas de manera inmediata, y puestas en conocimiento a las Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario**, quien deberá informar de manera oficial a los organismos de control internos y externo.

*No se toma en cuenta el canal Web (SDQS) ya que las PQRSD automáticamente será direccionada a la Oficina de Control Interno Disciplinario, una vez el peticionario interponga la petición.

**Si después de efectuado el análisis correspondiente, la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente.

5.1.9 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 Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, establece:

a) Adelantar una campaña de promoción institucional utilizando los medios y herramientas de comunicación masiva de los que dispone la Administración Distrital, en la que se haga énfasis en el uso del SDQS como herramienta de denuncia de posibles actos de corrupción y en la forma en la cual los ciudadanos pueden interponer una queja o denuncia. De igual forma, la campaña de divulgación debe dar claridad a la ciudadanía para identificar qué tipo de conductas de los servidores públicos pueden ser consideradas como casos de corrupción.

b) La campaña de divulgación será desarrollada por las dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., encargadas de este particular. Así mismo, se coordinará la divulgación de la campaña con las diferentes dependencias encargadas de la comunicación institucional en cada una de las entidades y organismos del Distrito Capital.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de la presente directiva, las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de cada una de las entidades distritales deberán remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría General un breve informe acerca de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción que llegan a través del SDQS y las acciones adelantadas sobre las mismas. Este reporte se enviará semestralmente antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año.

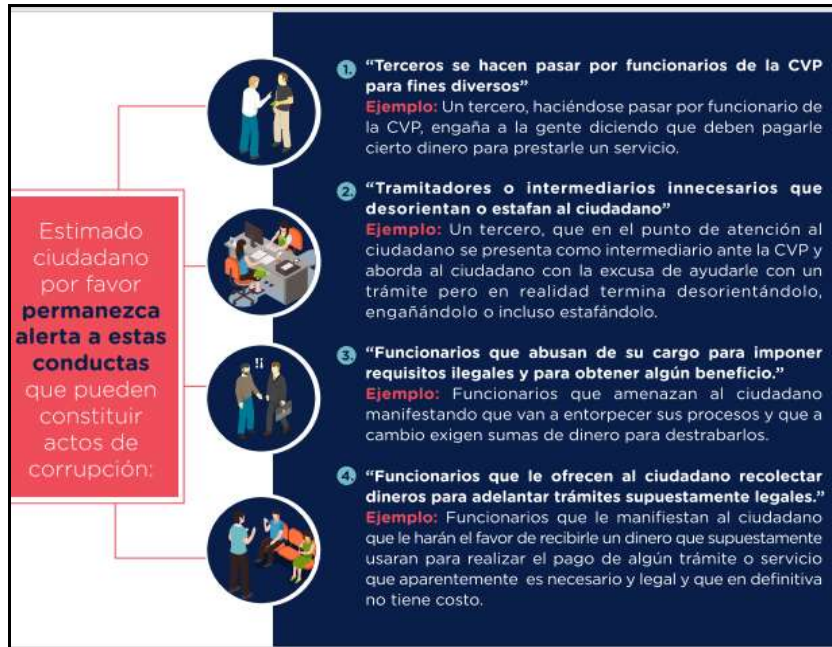
Para el primer semestre de la vigencia 2020, se desarrolló en el portal web de la Entidad, la siguiente estrategia que permite orientar, sensibilizar y capacitar a la ciudadanía en cuanto al manejo del SDQS y a las denuncias por actos de corrupción.

En la siguiente ruta se puede evidenciar la estrategia:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Sistema%20Distrital%20de%20Quejas%20y%20Reclamos.pdf>

Imagen 7





Se observó que la Dirección de Gestión Corporativa, emitió el informe *acerca de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción que llegaron a través del SDQS y las acciones adelantadas sobre las mismas correspondientes a la vigencia 16 de octubre 2019 y hasta el 15 de abril de 2020*; dicho informe fue remitido a Control Interno Disciplinario de la Secretaria Distrital del Hábitat con memorando 2020EE4180 del 06 de mayo de 2020.

5.1.10 Quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2020 - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

De acuerdo con la información extraída del SDQS, durante el primer semestre de la vigencia 2020, se presentaron cinco (05) denuncias por actos de corrupción y doce (12) quejas.

Realizado el análisis, se observa que las quejas presentadas ante la CVP no tienen relación con actos de corrupción efectuados por funcionarios de la Entidad y de las cinco (05) denuncias por actos de corrupción dos (02) tiene relación directa con la situación en mención.

A continuación, se muestra el detalle de las dos (02) PQRSD en mención:

Tabla 3

Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Número radicado entrada	Fecha radicado de respuesta	Número radicado salida	Dependencia	Canal
21/5/2020	1142672020		8/6/2020	2020EE4758	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID	WEB
17/06/2020	1441282020		EN TRÁMITE		DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID	E-MAIL

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- "Bogotá te escucha" – Reportes primer semestre de la vigencia 2020.

Se observó que las denuncias por actos de corrupción fueron remitidas a la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario.

La PQRSD número 1142672020 fue respondida con radicado interno 2020EE4758 del 08 de junio de 2020 y en ella se indica que de acuerdo con la Resolución 2605 del 30 mayo de 2020 la cual estableció suspender los términos de los procesos disciplinarios que adelanta la Entidad, a partir del 07 de junio se reanudarán los términos, se realizará la evaluación de la queja y la decisión se adoptará por acto administrativo el cual será oportunamente comunicada.

La PQRSD número 1142672020 fue contestada con radicado interno 2020EE5202 del 25 de junio de 2020 y en ella se indica que dio apertura de indagación preliminar y se ordenó practicar pruebas.

Lo anterior en virtud del cumplimiento del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- Código 208-SC-Pr-07 – Versión 4 – Vigente desde 25 de junio de 2020, que da aplicación a los lineamientos 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" de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5.1.11 Sugerecias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se prestó el servicio público en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2020 Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Para el primer semestre de la vigencia 2020, la Entidad recibió cuatro (04) sugerencias de las cuales una (01) se relaciona con la manera como se prestó el servicio público.

A continuación, se muestra el detalle:

Tabla 4

No.	Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Fecha radicado de respuesta	Número radicado salida	Dependencia	Canal	Asunto
208	4/5/2020	952702020	8/5/2020	2020EE4207	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	WEB	SOLICITUD DE RESOLVER INQUIETUDES EN LA CAJA DE VIVIENDA POPULAR QUIENES EN LA PAGINA WEB INFORMAR DE UN NUMERO TELEFONICO 3183761314 Y EN VARIAS OCASIONES SE MARCA Y EL OPERADOR INFORMA QUE EL NUMERO MARCADO NO SE ENCUENTRA EN SERVICIO. EN ATENCION A LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19 ES DE CONOCIMIENTO QUE NO SE REALIZARA LA ATENCION AL USUARIO DE FORMA PRESENCIAL PERO CON QUE FIN SE PUBLICA UN NUMERO QUE NI SI QUIERA ESTA EN SERVICIO Y SI NO ES ASI COMO SERA PARA LA ATENCION AL USUARIO.

5.1.12 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 la siguiente ruta: Transparencia y acceso a la información pública – numeral 9. Tramites y servicios: Carta del trato digno (28-03-2019)

En el siguiente enlace se puede consultar:
<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.

Recomendación No 1: Ubicar la carta de trato digno en la pestaña de servicio al ciudadano de la página oficial de la Entidad para que sea visible y de fácil acceso a la Ciudadanía y verificar la actualización anual.

5.1.13 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.

Con el propósito de guiar y facilitar el acceso a la comunidad, la entidad emplea la Guía de Trámites y su Página Web, medios virtuales para informar la dirección, la ubicación del punto de atención de servicio al ciudadano, los horarios de atención y los servicios y trámites que pueden ser adelantados ante la entidad. Los enlaces respectivos se indican a continuación:
http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/puntos_de_atencion_entidades/sede-administrativacaja-de-la-vivienda-popular/ <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/puntos-de-atencion>

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”*.

En atención a la emergencia sanitaria presentada por el COVID 19 se tomaron las siguientes medidas:

- Suspensión de la atención en el canal presencial dispuesto por la Entidad desde 20 de marzo hasta el 08 de junio.
- Atención a la ciudadana de 9:00 AM a 4:00 PM del 09 al 12 de junio de 2020.
- Atención al público en el horario de lunes a viernes de 9:00 AM a 4:00 PM. jornada continua desde el 15 de junio, dando cumplimiento al PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PREVENCIÓN CONTAGIO POR COVID 19, versión 1.0 del 18 de mayo de 2020.

5.1.14 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que ejercieron sus funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2020.

Para el desarrollo de las funciones de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2020, se suscribieron doce (12) contratos de prestación de servicios y se contó con un funcionario de planta temporal.

A continuación, se presenta el detalle:

Tabla 5

Contrato	Rol desempeñado	Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Modificaciones realizadas Adiciones
30	Contratista	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.	11/01/2019	29/04/2019	SI
501			22/05/2020	21/07/2020	N/A
61			3/02/2020	30/03/2020	
555		2/06/2019	1/08/2020		
323		17/02/2019	30/03/2020		
554		2/06/2019	1/08/2020		
659		22/11/2019	30/01/2020		
679		18/12/2019	30/03/2020	SI	
123		5/02/2020	30/03/2020	N/A	
519		2/06/2019	1/08/2020		
84		3/02/2020	30/03/2020		
539		2/06/2019	1/08/2020		

Cargo	Rol desempeñado	Funciones	Fecha de inicio encargo	Fecha de terminación encargo	Modificaciones realizadas Adiciones
Profesional Especializado	Encargo	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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	31/10/2020	SI

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

En acta de reunión del 24 de junio de 2020, de asunto: Mesa de Trabajo – Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, la Asesora de Control Interno manifestó que previo a una verificación, se evidenció que se presentó retraso en la asignación de las PQRSD a las dependencias, con plazos de demora que oscilaron entre 5, 14, 20 y 25 días y adicionalmente, también informo que realizó una solicitud incógnita al correo de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co el día 21 de mayo y la solicitud no llegó al destino final.

A lo anterior, Servicio al Ciudadano comunicó que la situación se presentó en la semana del 18 al 22 de mayo y tiene como justificación que el equipo de trabajo no se encontraba completo debido a los trámites de contratación y en ese periodo solo se operó con el funcionario de planta; adicionalmente los términos de respuesta fueron incrementados por la emergencia sanitaria por lo cual no se presentaron vencimientos.

Se observo el “Informe Revisión de los tiempos de entrega de los requerimientos que llegan al correo de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, frente a la fecha en la cual son efectivamente entregados a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda para su respectivo trámite” del periodo del 01 de enero al 16 de julio de 2020 donde se concluye que el total de correos electrónicos remitidos a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fueron enviados oportunamente.

Recomendación No 2: Con el fin de prevenir el incumplimiento en los términos legales de respuestas a las PQRSD ocasionados por la falta de recurso humano, es necesario implementar y desarrollar un plan de contingencia para mitigar posibles eventualidades en el proceso contractual del Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta que el proceso solo cuenta con un profesional de planta temporal el cual culmina su vinculación en octubre de la actual vigencia y los tiempos que toma el proceso contractual de la CVP.

5.2 Seguimiento al cumplimiento del 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”.

5.2.1. De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 2020IE6677 del 13 de julio y correo electrónico del 21 de septiembre 2020, se verificaron las actividades y gestiones desarrolladas en virtud de la Racionalización de los trámites, la efectividad de estos y su fácil acceso.

En virtud del párrafo 1 del artículo 9º 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.

Para la vigencia 2020, la Oficina Asesora de Planeación estableció la siguiente Estrategia de racionalización de Trámites:

Tabla 6

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	59381	Expedición de recibos de pago	Inscrito	De acuerdo a lo establecido en la estrategia de racionalización de trámites de 2019 el ciudadano solicita el recibo de pago por medio del formulario establecido en la página web, teniendo inconvenientes a la hora de pagar en la entidad financiera. Esto se debe a que el código de barras del recibo de pago enviado no tiene una buena resolución pese a que el documento enviado es escaneado. Esto genera que el ciudadano tenga que solicitar nuevamente el recibo directamente en la entidad.	Generar el recibo de pago en formato PDF con la resolución necesaria.	Reducción de gastos y tiempo de los beneficiarios deudores	Tecnologica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	1/02/2020	31/12/2020	Subdirección Financiera

La formulación de la estrategia antitrámites para la vigencia 2020 y el seguimiento, se encuentra publicado en la ruta:

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

Para el desarrollo de la estrategia, se realizaron las siguientes actividades:

Tabla 7

ACTIVIDAD	FECHA	TEMAS TRATADOS
Mesas de trabajo de Racionalización de Trámites 2020	16/01/2020	Trámite DUT “Postulación Bienes Fiscales Titulables a sus ocupantes”. Trámite REAS “Postulación Programas de Reubicación de Asentamientos Humanos Ubicados en Zonas de Alto Riesgo”. Posibilidad de proponer la descarga automática de los recibos de pago, certificaciones de deuda y paz y salvos para las OPAS de la Subdirección Financiera.
	21-01-2020	El área de cartera explicó la manera como se generan los recibos de pago, paz y salvos y certificados de deuda en el sistema Formula. Se mostró el inconveniente que se presenta con la generación de los recibos de pago vía correo, debido a que se envían de escaneados y dio a conocer los riesgos del sistema.
Desarrollo del servicio de radicación en línea para atención al Ciudadano.	25-06-2020	Se socializó al interior de la Entidad en correo del 25 de junio de 2020. Ruta página oficial: https://www.cajaviviendapopular.gov.co/

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Información remitida mediante memorando 2020IE6677 del 13 de julio de 2020.

Adicionalmente, en virtud del Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019 “*Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública*” la Oficina Asesora de Planeación, elaboró un cronograma de trabajo que será desarrollado durante el segundo semestre de la actual vigencia con el fin de verificar la pertinencia de ajustar alguno de los tramites OPA previamente identificados y sobre los cuales existen planes y acciones vigentes.

De la misma manera, con la expedición del Decreto 620 del 02 de mayo de 2020, que contiene entre sus consideraciones el artículo 9° que establece: “*Servicios Ciudadanos Digitales. Para lograr mayor nivel de eficiencia en la administración pública y una adecuada interacción con los ciudadanos y usuarios, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos, las autoridades deberán integrarse y hacer uso del modelo de Servicios Ciudadanos Digitales*”; la Entidad deberá verificar, programar y ejecutar acciones a que haya lugar.

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación y confirmada con Servicio al Ciudadano, la Entidad atendió durante el primer semestre de la actual vigencia, 1.208 PQRSD correspondientes a dos trámites y tres servicios los cuales se gestionaron a través de los canales: en línea, parcialmente en línea y presenciales.

Es decir, que de las 1.456 PQRSD que debió atender la Entidad en el primer semestre de la vigencia 2020, el 84% correspondieron a trámites y servicios de la CVP.

A continuación, se presenta el detalle:

Tabla 8

PQRSD RECIBIDAS RELACIONADAS CON TRÁMITES Y SERVICIOS	
Nombre el trámite: Trámite Postulación Programa(s) Reubicación de asentamientos humanos ubicados en zonas de alto riesgo	I semestre 2020
Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)	413
Número de solicitudes resueltas de forma presencial	263
Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)	676
Número de PQR's recibidas	681
Nombre el trámite: Trámite Postulación Bien(es) Fiscales Titulables a sus Ocupantes	I semestre 2020
Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)	61
Número de solicitudes resueltas de forma presencial	412
Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)	473
Número de PQR's recibidas	476
Nombre del servicio: Asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción y/o actos de reconocimiento	I semestre 2020
Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)	16
Número de solicitudes resueltas de forma presencial	30
Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)	46
Número de PQR's recibidas	46
Nombre del servicio: Expedición de Paz y Salvo y /o certificación de deuda	I semestre 2020
Número de solicitudes resueltas de forma presencial	5
Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)	5
Número de PQR's recibidas	5

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Correo electrónico del 21-09-2020

El servicio “Expedición de recibos de pago” no presentó solicitudes a través de PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2020.

5.2.2 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el primer semestre de la vigencia 2020, los servicios prestados en la CVP a través del proceso de Servicio al Ciudadano 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:

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 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.
 - 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.
 - GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO - Código: 208-SC-Pr-06 – Versión 13 del 25 de junio de 2020, el objetivo es: Establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver de manera oportuna, eficiente y eficaz las solicitudes de los servicios requeridos por la ciudadanía y usuarios que los solicitan por medio de los diferentes canales y/o medios de atención, 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 4 del 25 de junio de 2020, 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.

No Conformidad No 2: Los artículos 2, 5, 11, 12, 14, 16 y 17 del Decreto 197 del 22 de mayo de 2014, fueron modificados en el Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “*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*” así mismo, el Decreto 392 de 2015 fue derogado por el artículo 24 del mencionado Decreto vigente desde el 01 de enero de 2020.

Por lo anterior se observa desactualización de la base legal los siguientes documentos:

- MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 1 del 15 de mayo de 2018.
- GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO - Código: 208-SC-Pr-06 – Versión 13 del 25 de junio de 2020.
- ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 4 del 25 de junio de 2020.

5.2.3 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.

En relación con el enunciado, el proceso de Servicio al Ciudadano estableció la siguiente actividad en el Plan de Acción para para la vigencia 2020:

Tabla 9

PLAN DE ACCIÓN - SERVICIO AL CIUDADANO - VIGENCIA 2020					
FORMULACIÓN					RESPONSABLE
ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	META ANUAL	FRECUENCIA MEDICION	DEPENDENCIA
Ejecutar una estrategia sobre Lenguaje Claro e Incluyente a los servidores públicos del proceso de Servicio al Ciudadano	Porcentaje	EFICACIA	100%	TRIMESTRAL	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID

Fuente: Carpeta interna de Calidad de la Caja de la Vivienda Popular

A continuación, se presentan las capacitaciones desarrolladas durante el primer semestre de la vigencia 2020.

La capacitación realizada el 05 de junio, corresponde a la establecida en el plan de acción.

Tabla 10

CAPACITACIONES SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO - I SEMESTRE DE 2020

FECHA	Tipo de capacitación - Objetivo de la capacitación - Temas a tratar	Tipo de capacitador	No horas	Cantidad de asistentes	Evaluación de la capacitación
29/04/2020	Objetivo de la capacitación: Establecer la estrategia de Lenguaje Claro de sensibilización del personal del proceso de Servicio al Ciudadano, con el propósito de ofrecer a los ciudadanos, información en lenguaje sencillo y comprensible. Sensibilizar al personal del proceso de Servicio al Ciudadano sobre generalidades de Lenguaje Claro y temas de la guía de trámites y servicios. Temas tratados: - Estrategia de Lenguaje Claro de sensibilización del personal del proceso de Servicio al Ciudadano, para que se ofrezca a los ciudadanos, información en lenguaje sencillo y comprensible. - Generalidades de la estrategia de Lenguaje Claro. - Funcionamiento general del editor de la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá para la actualización y publicación de información de los trámites y servicios de la Entidad.	Interno	1 hora	2	SI
5/06/2020	Sensibilización al personal del proceso de Servicio al Ciudadano sobre el manual de servicio al ciudadano, lenguaje claro y temas de trámites y servicios. Temas tratados: - Manual de servicio al ciudadano - Generalidades de la estrategia del lenguaje claro - Trámites y Servicios de la CVP. - Novedades de trámites y servicios OPA.	Interno	55 minutos	5	SI

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

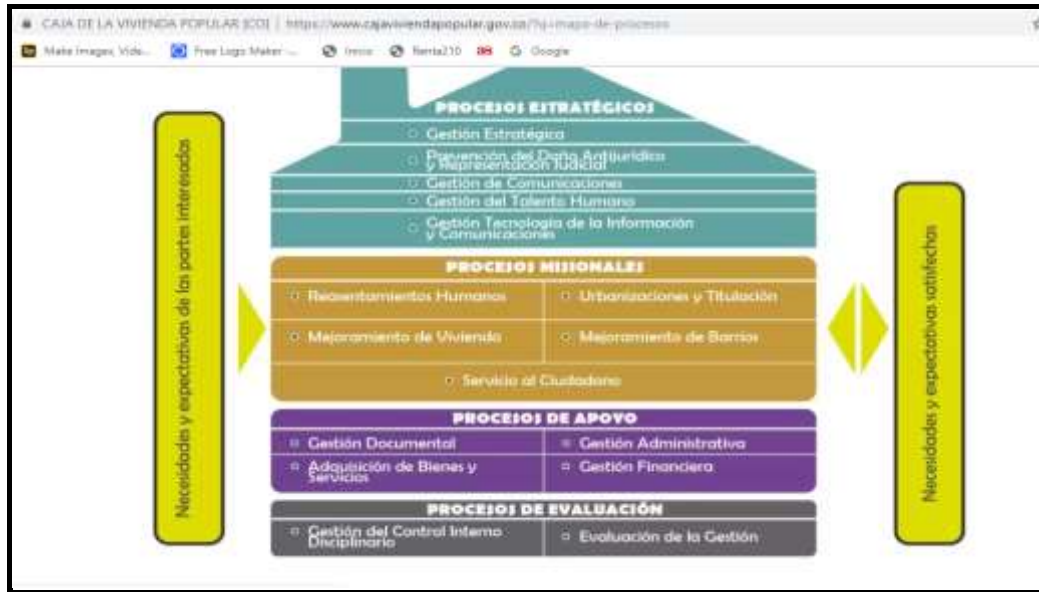
Adicionalmente, se observó el “Informe de evaluación de sensibilización al personal de Atención de Servicio al Ciudadano” de fecha 18 de junio de 2020, en el cual se concluye que se alcanzó una eficacia del 80% ya que, de las 20 preguntas formuladas, 16 fueron contestadas de manera correcta.

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

Mediante la Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 “Por medio de la cual se modifica la Resolución 764 del 14 de febrero de 2017” el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra enmarcado en los procesos misionales institucionales.

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

Imagen 8



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.

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

La adopción y reglamentación del Defensor del Ciudadano se realizó 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.

Durante el primer semestre de la vigencia 2020, la Defensora del Ciudadano, suscribió y publicó los informes mensuales de “Asistencia por canales de atención de la Caja de la Vivienda Popular” y de “Gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD”.

En las siguientes rutas se pueden consultar los informes referidos:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informes-de-asistencia>
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs>

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 estableció 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 1°. “Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo”.

Sin embargo, una vez verificada la vigencia del Decreto 392 de 2015, se advirtió que el mismo fue derogado por el artículo 24 del Decreto 847 de 2019, vigente desde el 01 de enero de 2020 y, “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”. La norma en alusión establece respecto del Defensor del Ciudadano en los artículos 13 y 14 lo siguiente:

Artículo 13. Defensor de la Ciudadanía: En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.

Parágrafo 1. Se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor.

Parágrafo 2. Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia.

Parágrafo 3. El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.

Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Parágrafo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá en un plazo no mayor a nueve (9) meses, el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía, y el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito.

En conclusión, soportar una actividad prevista por las disposiciones distritales, a través de un acto administrativo fincado en una norma derogada desde el 1° de enero de 2020, evidencia debilidad en la constante actualización normativa del proceso de Servicio al Ciudadano. Dicha situación desestima además la presunción de legalidad del acto administrativo expedido por la Caja de la Vivienda Popular, de conformidad con lo indicado por el artículo 88 de la Ley 1437 de 2011.

No obstante, se evidenció que el proceso de Servicio al Ciudadano mediante correo electrónico del 17 de septiembre de 2020 realiza las gestiones para modificar la Resolución 4142 de 2015, la cual cuenta con un proyecto de Resolución modificatoria.

En la siguiente ruta de la página oficial, se puede observar la divulgación de la información del Defensor de la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania>

Imagen 9

SDQS
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
Una herramienta de denuncia de posibles actos de corrupción.

Clíc para conocer más sobre el **PROCESO SDQS** y los pasos para registrar una denuncia

Defensor de la Ciudadanía Caja de la Vivienda Popular

El Defensor de la Ciudadanía es la persona encargada de llevar el diálogo entre la ciudadanía y la Caja de la Vivienda Popular, interviniendo en las acciones que impidan o deterioren el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su relación con la entidad.

El objetivo fundamental del Defensor de la Ciudadanía es vigilar el ejercicio de las funciones administrativas de la Caja de la Vivienda Popular y proteger los derechos de los ciudadanos frente a la institución, buscando que el principio de igualdad se respete y que la administración pública se oriente de conformidad con la ley y la buena práctica administrativa.

El Decreto 392 del 5 de octubre de 2015, reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y en cumplimiento de esa Directiva, la Caja de la Vivienda Popular mediante Resolución 4142 del 29 de diciembre de 2015, implementó al interior de la entidad, la figura del Defensor de la Ciudadanía, responsabilidad que fue delegada al **Director o Directora de Gestión Corporativa y CID**.

Hoy, esta labor la cumple la Doctora María Mercedes Medina Orozco, quien ejerce las siguientes

Funciones:

1. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
2. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
3. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
4. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
5. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
6. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Recomendación No 3: Una vez realizada la actualización de 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”*, actualizar la información en la página oficial de la Entidad.

5.2.6 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.

Durante el primer semestre de la vigencia 2020, el proceso de Servicio al Ciudadano dio continuidad a la celebración de mesas de trabajo con los usuarios funcionales del SDQS para hacer seguimiento a las PQRSD y coadyuvar en la reducción del riesgo de inoportunidad en las respuestas, mediante la generación de advertencias a los responsables y el establecimiento de compromisos para la emisión de las respuestas dentro de los términos legales y el cierre oportuno de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS). Este mecanismo, se constituye como el medio articulador entre el proceso de Servicio al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y las áreas responsables de atender los requerimientos que les han sido asignados por competencia.

En las mesas de trabajo se realiza la observación y seguimiento a los términos para dar respuesta oportuna a los requerimientos. De manera previa, Servicio al Ciudadano advierte a las áreas responsables, a través del sistema de alertas tempranas, sobre los vencimientos de las PQRSD, con

el propósito de que a dicha reunión se llegue con todas las solicitudes al día y si algunas presentan vencimiento inminente, establecer en el acta que se suscriba, los compromisos para emitir la respuesta lo más pronto posible. Con este mecanismo se pretende 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.

Lo anterior se encuentra documentado y normalizado en el procedimiento de “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN – Código 208-SC-Pr-07- Versión 4 - Vigente desde: 25-06-2020”, que contempla en la actividad 6: “Enviar de manera quincenal el reporte de Alarmas Tempranas al encargado del manejo del SDQS en cada dependencia de la entidad, así como al director, subdirector o jefe de oficina de esta, como mecanismo preventivo para la atención de las peticiones dentro de los términos legales, y solicitar la realización de las acciones administrativas para su cierre efectivo en el aplicativo” y en la actividad 8: “Realizar mesas de trabajo quincenal para el control de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS, identificando las respuestas vencidas, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas”.

Se evidenciaron 13 actas de reunión de mesas de trabajo de Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el sistema SDQS – Bogotá te Escucha de fechas: 13 de febrero, 04, 11 y 25 de marzo, 03, 08, 15, 22 y 29 abril, 27 de mayo y 03, 17 y 24 de junio.

No Conformidad No 3: Incumplimiento de los intervalos establecidos para la realización de mesas de trabajo de acuerdo con el procedimiento ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN – Código 208-SC-Pr-07- Versión 3 vigentes desde el 18-10-2010 y versión 4 - Vigente desde: 25-06-2020”, que indica en la actividad 8: “Realizar mesas de trabajo quincenal para el control de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS, identificando las respuestas vencidas, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas”.

En el mes de enero no se realizaron mesas de trabajo y en febrero se realizó una mesa.

5.2.7 Verificación de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la CVP durante el primer semestre de la vigencia 2020 y los mecanismos empleados para informar a la ciudadanía y a la población objetivo la forma de acceso y ubicación de los puntos y canales de atención.

La Entidad facilitó el acceso a la comunidad al punto de atención al ciudadano a través de la Guía de Trámites y Servicios y la página web, allí se encuentra la información relacionada con la dirección, teléfonos, horarios de atención y trámites y servicios que pueden ser adelantados ante la Entidad.

En los siguientes enlaces se puede acceder a la información:

http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/puntos_de_atencion_entidades/sede-administrativa-caja-de-la-vivienda-popular/

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

A continuación, se presentan las imágenes de la información contenida en los enlaces de la página oficial:

Imagen 10

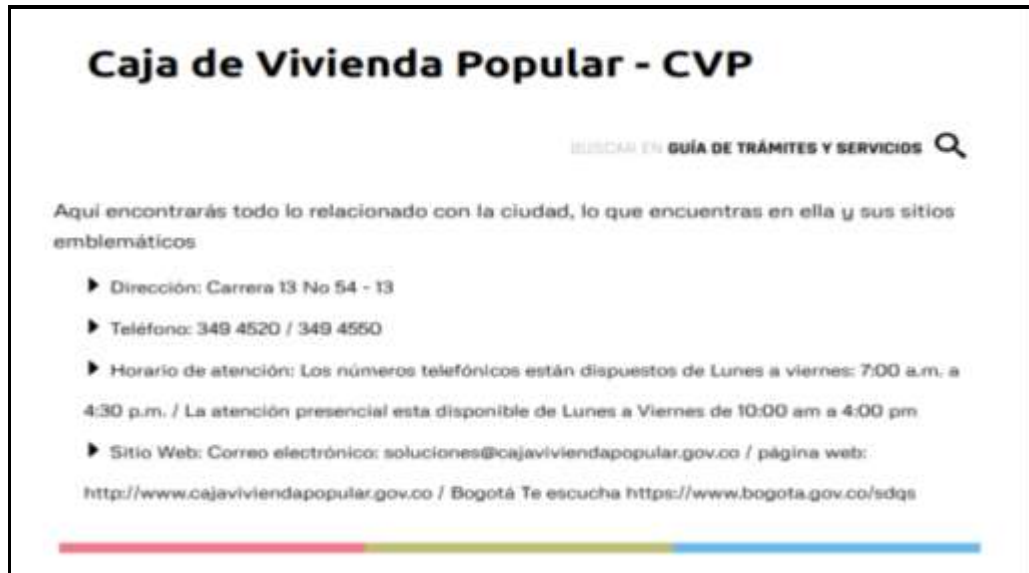


Imagen 11



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

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- "Bogotá te escucha" presentó demoras e intermitencias en la operación de la plataforma las cuales causaron afectaciones masivas en los servicios prestados a los usuarios.

Al respecto, la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá emitió la Circular 14 de 2020 en la cual se establecieron las siguientes medidas de carácter temporal con el fin de facilitar el ingreso y uso del sistema:

1. Se ha determinado habilitar el servicio por franjas horarias para los usuarios funcionales en las entidades y organismos distritales, y sin restricción para la ciudadanía; dichos horarios han sido informados a través de los correos electrónicos de los usuarios activos del Sistema.
2. Se ha dispuesto la mesa de ayuda del Sistema (soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co), con el propósito de brindar asistencia permanente a los usuarios.

Se observaron los correos de Avisos Informativos del SDQS (avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co), en los cuales se comunicaron las franjas de suspensión de los servicios para la presentación, trámite y gestión de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha (08 de abril, 08 de mayo, 01 de junio, 10 de junio, 17 de junio, 24 de junio y 30 junio).

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

Para el primer semestre de la vigencia 2020, en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital participó la Directora de Gestión Corporativa y CID y un contratista del proceso de servicio al ciudadano quienes asistieron a la rendición de cuentas de la Veeduría Distrital.

5.2.10 Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el primer semestre de la vigencia 2020 por la Caja de la Vivienda Popular.

Con el propósito de mejorar los procesos de atención de las PQRSD, la Entidad continúa realizando las mesas de trabajo de seguimiento a todas las solicitudes procurando que se respondan dentro de los términos legales.

Se realizaron dos sensibilizaciones de fechas 29-04-2020 y 05-06-2020 cuyos objetivos fueron:

- Establecer la estrategia de Lenguaje Claro de sensibilización del personal del proceso de Servicio al Ciudadano, con el propósito de ofrecer a los ciudadanos, información en lenguaje sencillo y comprensible. Sensibilizar al personal del proceso de Servicio al Ciudadano sobre generalidades de Lenguaje Claro y temas de la guía de trámites y servicios.

- Sensibilización al personal del proceso de Servicio al Ciudadano, sobre el manual de servicio al Ciudadano, lenguaje claro y temas de trámites y servicios.

5.2.11 Cantidad y fechas de las reuniones que se llevaron a cabo durante el primer semestre de la vigencia 2020 lideradas por la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre el tema de atención al ciudadano.

Para el primer semestre de la vigencia 2020, la Veeduría Distrital realizó la Sensibilización de Rendición de Cuentas en la cual participo la Caja de la Vivienda Popular.

5.3 Cumplimiento de los requisitos del numeral 2 del anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 emitida por el “Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

Se evidenció el formulario para el “Registro de Peticionario” que se realiza a través del sistema “Bogotá te escucha” – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el cual está dispuesto a la ciudadanía para que interpongan las PQRSD y habilitado para todas las entidades del distrito.

Los campos del formulario se presentan a continuación:

Imagen 12



The screenshot shows the 'Registro de Peticionario' form. At the top, there are logos for 'Bogotá te escucha', 'Sistema Distrital de Quejas y Soluciones', and 'BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS'. Below the logos are navigation links: 'INICIO', 'ATENCIÓN', 'SERVICIOS', and 'English Version'. The form is divided into three main sections:

- Tipo de Persona:** Radio buttons for 'Persona Natural' (selected), 'Persona Jurídica', 'Establecimiento de Comercio', and 'Niños, Niñas y Adolescentes'.
- INFORMACIÓN BÁSICA:**
 - Tipo de Identificación: (Seleccione) dropdown menu.
 - Primer Nombre: text input field.
 - Primer Apellido: text input field.
 - Fecha de Nacimiento: text input field.
 - Login de Usuario: text input field.
 - Teléfono: text input field.
 - Número de Identificación: text input field.
 - Segundo Nombre: text input field.
 - Segundo Apellido: text input field.
 - Sexo: (Seleccione) dropdown menu.
 - Correo Electrónico: text input field.
 - Teléfono Celular: text input field.
- INFORMACIÓN ADICIONAL:**
 - ¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?: (Ninguna) dropdown menu.
 - Pertenece a una Entidad Distrital: Radio buttons for 'Si' and 'No'.

Imagen 13

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

País:

Departamento:

Ciudad:



Localidad:

Barrio:

Código Postal:

UPE:

Estrato:

DESEA ADICIONAR MÁS INFORMACIÓN

* ¿Ha leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos, implementados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. resolución 070 de 2017 (Febrero 2017) Ver términos y condiciones
* ¿Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

Imagen 14



Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



INICIO ENCUESTA PERFIL USUARIO ATENCIÓN SERVICIOS

English Version

REGISTRO DE PETICIÓN

Tipo de solicitante

Acción Colectiva sin persona jurídica
 Apoderado de
 En nombre propio
 En representación de

Acuato * *

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Nota: Recuerde que los formatos permitidos para adjuntar son: ZIP, AVI, BMP, CSV, DOC, DOCK, GIF, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, OGG, ODR, ODT, OTG, PDF, PNG, psd, PPT, PPTX, RAR, TAR, TIF, TXT, WAV, WMA, WMV, XLS, XLSX, ZIP.



Obligación esta información será útil para direccionar su petición a la entidad competente

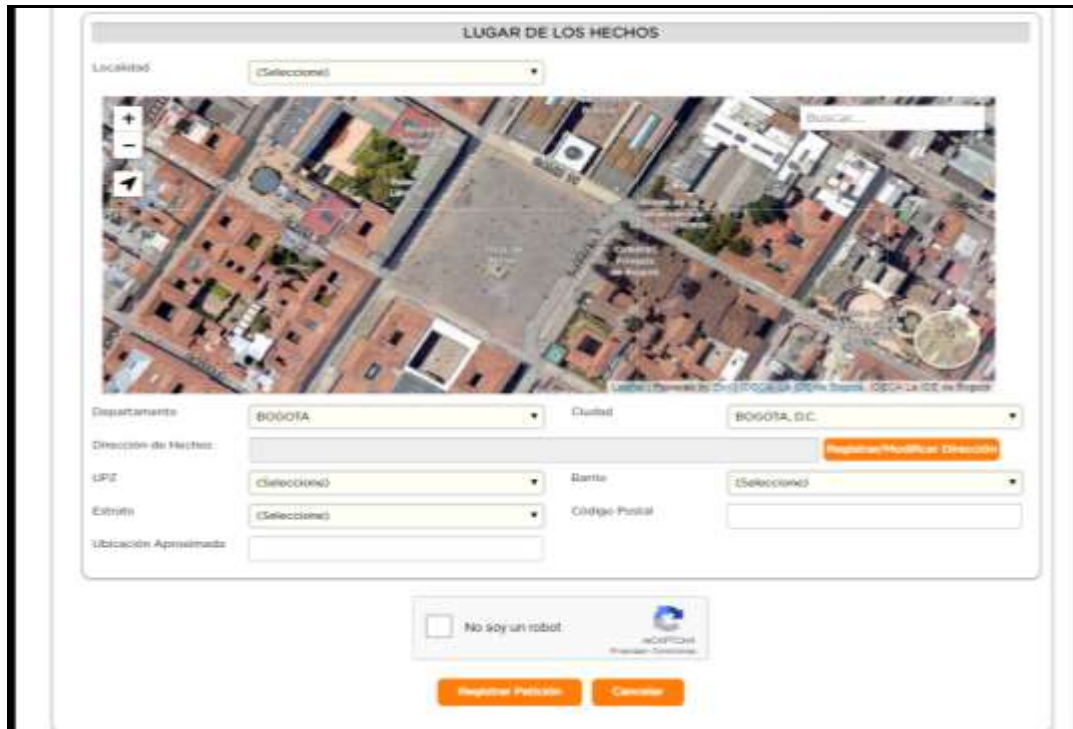
Tipo de Petición:

Tema:

Política:

Entidad Destino:

Imagen 15



The image shows a web form titled "LUGAR DE LOS HECHOS" (Location of the Incident). It features a satellite map of Bogotá, Colombia, with a search bar and navigation controls. Below the map are several input fields: "Localidad" (dropdown), "Departamento" (BOGOTÁ), "Ciudad" (BOGOTÁ, D.C.), "Dirección de Hechos" (text field with a "Reservar/Modificar/Cancelar" button), "UPZ" (dropdown), "Barrio" (dropdown), "Estrato" (dropdown), and "Código Postal" (text field). At the bottom, there is a "No soy un robot" checkbox and a "Registrar Petición" button.

Atendiendo la No Conformidad numero 7.1 emitida en el “Informe de seguimiento y evaluación a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y Felicidades recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019”, se observó que la Dirección de Gestión Corporativa y CID tramitó la modificación de la Resolución 4720 del 29 de octubre de 2018 “Por la cual se modifica la Resolución 0091de 2016 y se reglamenta el procedimiento para el trámite de expedición de copias”; dicha gestión se realizó mediante memorando 2020IE5000 del 16 de marzo de 2020; Se observó el proyecto de Resolución "Por la cual se reglamenta el precio de la expedición de copias que sean solicitadas en el ejercicio del Derecho de Petición en la Caja de la Vivienda Popular"

5.4. Evidencia del cumplimiento del artículo 7° “Deberes de las autoridades en la atención al público” de la Ley 1437 de 2011 emitida por el Congreso de la República.

El Artículo 7°establece lo siguiente:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Para dar cumplimiento a la normatividad indicada, Servicio al Ciudadano cuenta con lineamientos establecidos en los siguientes documentos:

- MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 1 del 15 de mayo de 2018.
- GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO - Código: 208-SC-Pr-06 – Versión 13 del 25 de junio de 2020.
- ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 4 del 25 de junio de 2020.

6. Compromiso

Realizar el ajuste de la información de la Tabla No 8 denominado “Cierre inoportuno de las PQRSD Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, julio y agosto de 2020” en cuanto a las peticiones 40902020 y 40912020 y los tiempos de respuesta de los ítems 1,3,4 y 6 del “Informe mensual de Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD” de agosto de 2020 (Ítem 5.1.3)

El alcance a la información debe realizarse en el INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD del mes de septiembre de 2020.

7. Síntesis de las recomendaciones

A continuación, se relacionan las recomendaciones realizadas en el desarrollo del presente informe:

Recomendación No 1: Ubicar la carta de trato digno en la pestaña de servicio al ciudadano de la página oficial de la Entidad para que sea visible y de fácil acceso a la Ciudadanía y verificar la actualización anual (Ítem 5.1.12).

Recomendación No 2: Con el fin de prevenir el incumplimiento en los términos legales de respuestas a las PQRSD ocasionados por la falta de recurso humano, es necesario implementar y desarrollar un plan de contingencia para mitigar posibles eventualidades en el proceso contractual del Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta que el proceso solo cuenta con un profesional de planta temporal el cual culmina su vinculación en octubre de la actual vigencia y los tiempos que toma el proceso contractual de la CVP (Ítem 5.1.14).

Recomendación No 3: Una vez realizada la actualización de 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”*, actualizar la información en la página oficial de la Entidad (Ítem 5.2.5).

8. Síntesis de las No Conformidades


Número	No Conformidad / Oportunidad de Mejora																
1	<p>Descripción Incumplimiento en la oportunidad de las respuestas de ciento un (101) PQRSD, correspondientes a las siguientes dependencias:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DEPENDENCIA</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirección de Reasentamientos Humanos</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Urbanizaciones y Titulación</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Mejoramiento de Vivienda</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Mejoramiento de Barrios</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>SUB ADTIVA</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>JURIDICA</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>TOTALES</td> <td>101</td> </tr> </tbody> </table> <p>Es importante resaltar que cada dependencia deberá formular el plan de mejoramiento respectivo.</p> <p>Criterio de auditoria Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones – Ley 1755 de 2015 que establece: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones...” y el Parágrafo: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.</p>	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Dirección de Reasentamientos Humanos	71	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	17	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	6	Dirección de Mejoramiento de Barrios	3	SUB ADTIVA	2	JURIDICA	2	TOTALES	101
DEPENDENCIA	CANTIDAD																
Dirección de Reasentamientos Humanos	71																
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	17																
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	6																
Dirección de Mejoramiento de Barrios	3																
SUB ADTIVA	2																
JURIDICA	2																
TOTALES	101																
2	<p>Descripción Los artículos 2, 5, 11, 12, 14, 16 y 17 del Decreto 197 del 22 de mayo de 2014, fueron modificados en el Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. <i>“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de</i></p>																

	<p><i>servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.</i></p> <p>El Decreto 392 de 2015 fue derogado por el artículo 24 del Decreto 847 de 2019 vigente desde el 01 de enero de 2020.</p> <p>Criterio de auditoria Base legal de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 1 del 15 de mayo de 2018. - GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO - Código: 208-SC-Pr-06 – Versión 13 del 25 de junio de 2020. - ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 4 del 25 de junio de 2020.
3	<p>Descripción En el mes de enero no se realizaron mesas de trabajo y en febrero se realizó una mesa.</p> <p>Criterio de auditoria Incumplimiento de los intervalos establecidos para la realización de mesas de trabajo contemplados en el procedimiento ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN – Código 208-SC-Pr-07- Versión 3 vigentes desde el 18-10-2010 y versión 4 - Vigente desde: 25-06-2020”, que indica en la actividad 8: “Realizar mesas de trabajo quincenal para el control de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS, identificando las respuestas vencidas, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas”.</p>

IVONNE ANDREA TORRES CRUZ

Asesora Control Interno

itorresc@cajaviviendapopular.gov.co

	Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE	Marcela Urrea Jaramillo 	Ivonne Andrea Torres Cruz	Ivonne Andrea Torres Cruz
CARGO	Profesional de Control Interno Cto 579-2020	Asesora Control Interno	Asesora Control Interno