

MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:

Radicado No.: **202311200016713**

Fecha: 28-02-2023

PARA: **JAVIER ANDRÉS BAQUERO MALDONADO**
DIR. GENERAL
MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
DIR. GESTION CORPORATIVA

ASUNTO: **Informe de Seguimiento y Evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones recibidas en el segundo Semestre de la vigencia 2022”.**

Respetados doctores,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorias de la vigencia 2023 y en el ejercicio del rol de evaluación y seguimiento establecido en el Decreto 648 de 2017 y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “... La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular” y lo establecido en el artículo 3º del Decreto 371 de 2010 “...De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital”, la Asesoría de Control Interno realizó el informe del asunto en el cual se generó las respectivas conclusiones generales y recomendaciones que esperamos sean atendidas en pro de la mejora continua.

De antemano agradezco su gestión y colaboración.

Cordialmente,

**DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA****Asesora de Control Interno**dramireza@cajaviviendapopular.gov.co

Anexo: Informe del Asunto

Copia: Catalina Nagy Patiño - Jefe Oficina Asesora de Planeación
Neifis Isabel Araújo Luqués - Directora de Reasentamientos
Luz Dary León Sánchez - Directora de Urbanizaciones y Titulación
Camilo Barbosa Medina - Director de Mejoramiento de Vivienda
Laura Marcela Sanguino Gutiérrez - Directora de Mejoramiento de Barrios

Página 1 de 2

Proyectó: JOAN MANUEL WILHAYNER GAITAN FERRER - DIR. GENERAL - CONTROL INTERNO
Revisó: Diana Constanza Ramírez Ardila - Asesora de Control Interno.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX: (60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co




SC-CER356168


Página 2 de 2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 1 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

1. **OBJETIVO:** Evaluar el cumplimiento en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones de acuerdo con lo estableció el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 3º del Decreto 371 de 2010 y demás normas aplicables.
2. **ALCANCE:** Cubre el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022.
3. **PERIODO DE EJECUCIÓN:** Inicio el 01 de febrero del 2023 y finalizó el 28 febrero 2023.
4. **EQUIPO AUDITOR:** Diana Constanza Ramírez Ardila, Auditora Líder, Asesora de Control Interno. Joan Manuel Wilhayner Gaitan F, Auditor Asesoría Control Interno CTO-551-2022.
5. **CRITERIOS DE AUDITORIA:**
 - Art. 76 Ley 1474 de 2011: “(...) *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)*”.
 - Art. 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*”.
 - 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 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: “*Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción*”.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 2 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

- Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 de la Caja de la Vivienda Popular: *“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”.*
- Decreto 087 del 16 de marzo de 2020 de Alcaldía Mayor de Bogotá: *“Por el cual se declara la calamidad pública con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) en Bogotá, D.C”.*
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 de la Presidencia de la República: *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.*
- Decreto 189 del 21 de agosto de 2020 *“Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 143 del 15 de junio de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: *“Por el cual se imparten lineamientos para dar continuidad a la ejecución de la medida de aislamiento obligatorio en Bogotá D.C. y se toman otras determinaciones”.*
- Resolución 1099 del 13 de octubre de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública: *“Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites”.*
- Protocolo de Bioseguridad - Prevención Contagio por COVID-19 - Versión 1.0 del 18 de mayo de 2020, expedida por el DAFP.
- Directiva 001 del 03 de marzo de 2021, de asunto: *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”.*
- Norma Técnica de Calidad ISO 900.2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 4 marzo de 2021.

6. METODOLOGÍA DE TRABAJO:

Se realizó solicitud de información a la Dirección de Gestión Corporativa mediante Memorando 202311200007493 y lo solicitado a la Oficina Asesora de Planeación mediante Memorando 202311200007503 del 30 de enero de 2023 respectivamente.

Las respuestas fueron remitidas mediante radicado No. 202317000008783 del 02/02/2023 por parte de la Dirección Corporativa y mediante radicado No. 202311300008903 del 02/02/2023 de la Oficina Asesora de Planeación, una vez recibidas se realizó la verificación y análisis de la información.

Página 2 de 28

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX: (60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SC-CER356168

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 3 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

7. CONCLUSIÓN:

Producto de la evaluación practica se evidencia el cumplimiento por parte de la Caja de la Vivienda Popular en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones de acuerdo con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 3º del Decreto 371 de 2010 y demás normas aplicables, para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de la vigencia 2022.

Se evidencio una variación negativa (10%) en la atención oportuna a las PQRS, al pasar de 27 respondidas por fuera de términos en el I semestre de 2022 a 30 en el II semestre de 2022, con una disminución de 585 PQRS menos recibidas en el II semestre de 2022 (3745) frente a I semestre de 2022 (4330) por lo anterior, es necesario que se continúe con las gestiones pertinentes para asegurar el cumplimiento de los términos en el Decreto 491 de 2020.

Se resalta que el proceso de servicio al ciudadano continúa realizando mesas de trabajo con los enlaces funcionales de PQRS de las dependencias en las cuales se hace seguimiento al estado, a los compromisos establecidos y se realiza retroalimentación generando alarmas tempranas según responsabilidad de cada una de las dependencias.

Es importante que los procesos misionales de Reasentamientos, Mejoramiento de Vivienda Urbanización y Titulación y Mejoramiento de Barrios analicen la PQRS recurrentes con el propósito de implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios que genere un impacto favorable en la atención a la Ciudadanía y socialicen al proceso de Servicio a la Ciudadanía la información de interés para brindar solución en el primer contacto en los canales presencial y telefónico.


8. DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

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

Se evidenció que durante el segundo semestre de la vigencia 2022, la Defensora del Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular emitió los *informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS* y los *Informes de asistencia por canales de atención*, los cuales fueron publicados en la página web y en la carpeta interna de calidad de la Entidad (julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre), en las siguientes rutas:

- <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/tiempos-de-respuesta-requerimientos-2022>
- <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/INFORME%20MENSUAL%20DE%20GESTI%C3%93N%20Y%20OPORTUNIDAD%20DE%20LAS%20RESPUESTAS%20A%20LAS%20PQRS-DICIEMBRE%20DE%202022.pdf>
- <\\10.216.160.201\calidad\SGC\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2022>

Lo anterior, en cumplimiento del numeral 10.10 de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 y el numeral 3 del Artículo 3º del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 4 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

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 las recomendaciones respectivas.

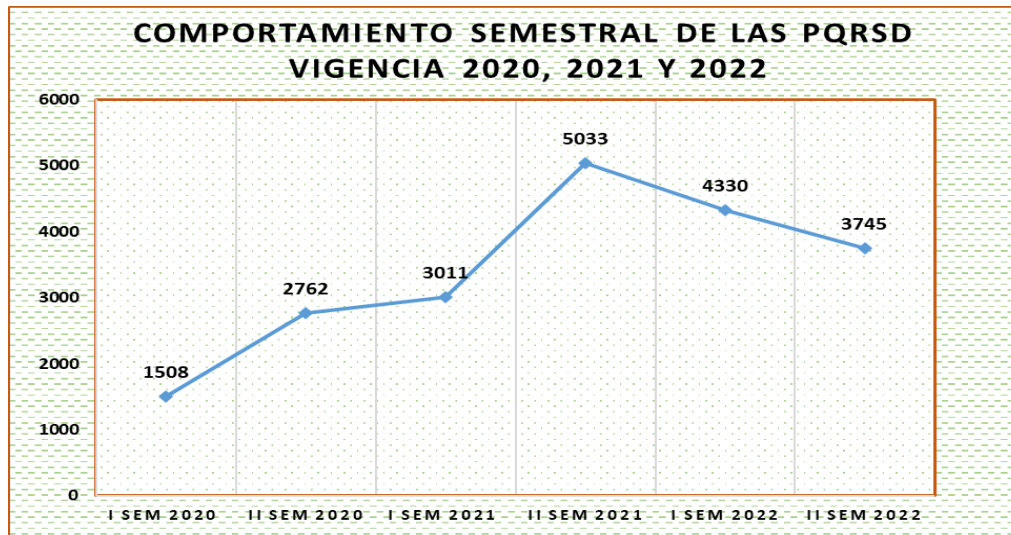
Los informes mensuales sobre la Gestión y oportunidad de respuesta a las PQRSD, se encuentran establecidos en el procedimiento: ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN Código: 208-SC-Pr-07 - Versión: 7 - Vigente desde: 17Ago2022, en la actividad No. 8 que señala: “Emitir un informe mensual sobre la Gestión y Oportunidad de Respuesta a las PQRSD presentadas a la entidad con información estadística que permita mejorar los indicadores del proceso: 208-SC-FT-04 Informe Gestión y Oportunidad de Respuesta a PQRSD”.

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

De acuerdo con la información extraída de los reportes mensuales del Sistema Bogotá Te Escucha, la cual fue confrontada con los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD emitidos por la Dirección de Gestión Corporativa de la CVP, para el segundo semestre de la vigencia 2022, la entidad recibió 3.745 PQRSD.


Comparaciones semestrales – Vigencia 2020-2022:

Imagen 1.



Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa. Vigencias 2020, 2021 y 2022 y reportes del Sistema Bogotá Te Escucha.

Comparativamente en este II semestre del 2022 (3.745) se recibió 13.5% menos de PQRSD que los recibidos en el primer semestre del 2022 (4.330) y un 26% que el II semestre del 2021 (5.033).

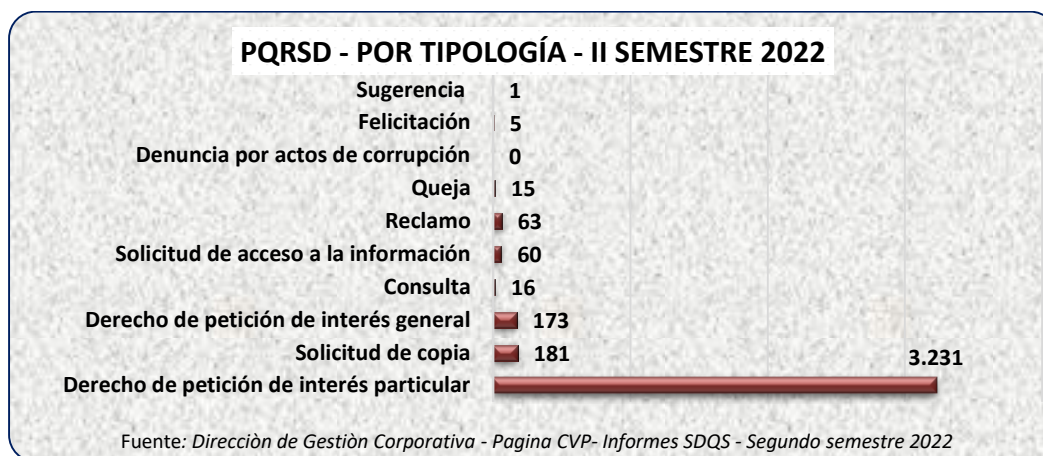
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 5 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

8.3 PQRSD recibidas por Tipología.

Realizado el análisis por tipología se pudo evidenciar que el 86% de las PQRSD se concentraron en los derechos de petición de interés particular con 3.231 recibidas.

Frente al primer semestre de la vigencia 2022, la concentración continúa presentándose en los derechos de petición de interés particular. A continuación, se presenta el detalle:

Imagen 2.

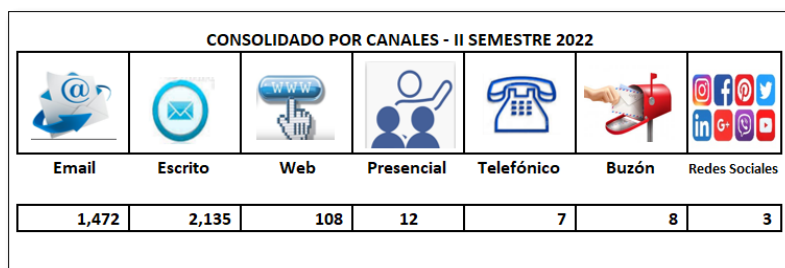


Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa. Vigencia 2022 y reportes del Sistema SDQS.


8.4 PQRSD recibidas por Canal.

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue el escrito con 2.135 PQRSD que corresponden al 57% del total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022, seguido por el canal email con 1.472 equivalentes al 39% de estas. A continuación, se muestra gráficamente las PQRSD recibidas por tipo de canal:

Imagen 3.



Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa. Vigencia 2022 y reportes del Sistema SDQS.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022		Páginas:	Versión: 6
			6 de 28	
			Vigente desde: 01-04-2022	

8.5 PQRSD recibidas por Dependencia.

Las dependencias que recibieron la mayor cantidad de PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2022, fueron la Dirección de Reasentamientos con 1.828 que corresponden al 49% del total de PQRSD recibidas, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 739 equivalente al 20% y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 624 PQRSD correspondiente al 17% (estas tres direcciones concentran el 85% de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022). A continuación, se presenta el consolidado por dependencias:

Tabla 1. Consolidado por Dependencias - II Semestre vigencia 2022

DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL, PQRSD II SEMESTRE 2022	% Participación
Dirección de Reasentamientos	1.828	49%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	739	20%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	624	17%
Dirección de Gestión Corporativa	146	4%
Subdirección Financiera	127	3%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	111	3%
Servicio a la Ciudadanía	82	2%
Subdirección Administrativa	39	1%
Dirección General	24	1%
Dirección Jurídica	16	0%
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0%
Asesoría de Control Interno	2	0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0%
Oficina TIC	0	0%
TOTAL	3.745	100%

Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa. Vigencia 2022 y reportes del Sistema SDQS.

8.6 PQRSD recibidas por Tema.

Para las tres (3) dependencias Dirección de Reasentamientos (1.828), Dirección de Urbanizaciones y Titulación (739) y Dirección de Mejoramiento de Vivienda (624) con mayor cantidad de PQRSD recibidas en el II semestre del 2022 se realizó el análisis de los principales temas por los cuales los ciudadanos acuden a las PQRS para que sean resueltas por la entidad. A continuación, se presenta el consolidado por temas de las tres dependencias mencionadas:


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 7 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Tabla 2. Detalle de las PQRS – Dirección de Reasentamientos - II Semestre vigencia 2022

DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL, PQRS II SEMESTRE 2022	% Participación
Dirección de Reasentamientos	1.828	49%
Información del Programa	342	18.71%
Arriendos	231	12.64%
Otras Solicitudes	205	11.21%
Estado Proceso	169	9.25%
VUR	86	4.70%
Excedente Financiero	79	4.32%
Reubicación	79	4.32%
Relocalización	68	3.72%
Entrega Apartamentos	60	3.28%
Cierre de Proceso	59	3.23%
Documentos	47	2.57%
Desembolso	46	2.52%
Ingreso al Programa	35	1.91%
Copia Documentos	34	1.86%
IDIGER	30	1.64%
Cita Directora REAS	28	1.53%
Derecho de Petición	28	1.53%
Entrega Predio	25	1.37%
Escrituras	25	1.37%
Comunicación Oficial	22	1.20%
Compra Inmueble	17	0.93%
Devolución Dinero	13	0.71%
Promesa de Compraventa	12	0.66%
Avaluó	11	0.60%
VUR	11	0.60%
Levantamiento Condición Resolutoria	10	0.55%
Arboleda Santa Teresita	10	0.55%
Movilización de Recursos	9	0.49%
Servicios Públicos	6	0.33%
Actualización Documentos	6	0.33%
Invasión Espacio Público	5	0.27%
Mejoras de Vivienda	5	0.27%
Unidad Habitacional	5	0.27%
Alternativa de Vivienda	5	0.27%
Colores de Bolonia	4	0.22%
Sorteo	1	0.05%

Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa. Vigencia 2022 y reportes del Sistema SDQS.

Los temas más reiterativos para la Dirección de Reasentamientos fueron la Información sobre el Programa 342 que corresponde al 18.71%, el Pago de Arriendos 231 que corresponde al 12.64% y Otras Solicitudes que corresponde al 11.21%.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 8 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Tabla 3. Detalle PQRS Dirección de Urbanizaciones y Titulación – II Semestre vigencia 2022

DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL, PQRS II SEMESTRE 2022	% Participación
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	739	20%
Levantamiento Resolución Resolutoria	243	32.88%
Información sobre proceso de Titulación	156	21.11%
Copia de Documentación	148	20.03%
Otras Solicitudes	92	12.45%
Escrituración	32	4.33%
Certificación Radicación de Documentos	14	1.89%
Enajenación	9	1.22%
Arboleda Santa Terecita	8	1.08%
Revocatoria Resolución	8	1.08%
Cancelación Hipoteca	8	1.08%
Agradecimiento Funcionarios DUT	7	0.95%
Número de Chip	7	0.95%
Legalización del Predio	6	0.81%
Cesión Título Gratuito	1	0.14%


Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS Dirección de Gestión Corporativa. Vigencia 2022 y reportes del Sistema SDQS.

Los temas más reiterativos para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fueron Levantamiento Resolución Resolutoria 243 que representa el 32.88%, Información sobre el Proceso de Titulación 156 que corresponde al 21.11% y Copia de Documentos 148 que corresponde al 20.03%.

Tabla 4. Detalle PQRS Dirección de Mejoramiento de Vivienda – II Semestre vigencia 2022

DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL, PQRS II SEMESTRE 2022	% Participación
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	624	17%
Postulación Plan Terrazas	379	60.74%
Mejoramiento de Vivienda	88	14.10%
Otras Solicitudes	36	5.77%
Licencia de Construcción	35	5.61%
Acto de Reconocimiento	21	3.37%
Declaración de Construcción	14	2.24%
Vista Predio	9	1.44%
Subsidio de Vivienda	8	1.28%
Problemáticas en Localidades	7	1.12%
Información Proceso	7	1.12%
Entrega de Documentos	6	0.96%
Reconocimiento Edificación Existente	5	0.80%
Devolución de Expensas	3	0.48%
Legalización de la Construcción	3	0.48%
Curaduría Pública Social	2	0.32%
Planos Arquitectónicos	1	0.16%

Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS Dirección de Gestión Corporativa. Vigencia 2022 y reportes del Sistema SDQS.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 9 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Los temas más reiterativos para Dirección de Mejoramiento de Vivienda corresponden a la Información sobre el Plan Terrazas 379 que representa el 60.74%, Mejoramientos de Vivienda 88 que correspondiente al 14.10%, Otras Solicitudes 36 que corresponde al 5.77% y las Licencias de Construcción 35 el 5.61%.

Oportunidad de Mejora No.1:

A las Direcciones de Reasentamientos, Dirección de Urbanizaciones y Titulación y Dirección de Mejoramiento de Vivienda analizar los principales temas de por las cuales los ciudadanos presentan derechos de petición y solicitudes con el propósito de optimizar los procesos, evaluar la posibilidad de utilizar otros mecanismos de transacción en línea para suministrar la información logrando disminuir las solicitudes que se reciben en especial para las consultas.

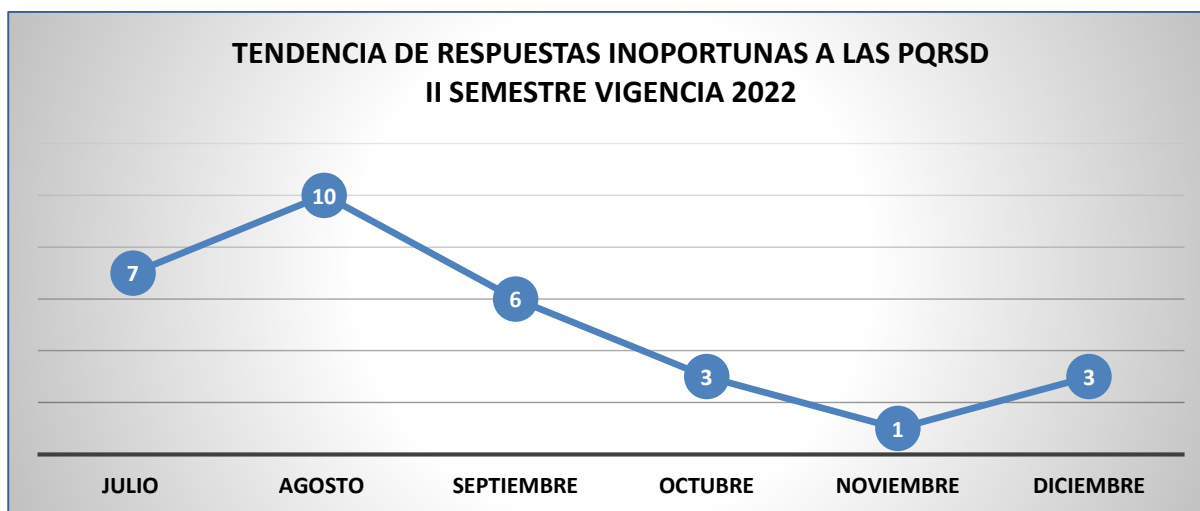
8.7 Análisis del comportamiento de las PQRSD respondidas de manera inoportuna.

Tendencia de las respuestas inoportunas – II semestre de la vigencia 2022.

De acuerdo con el “Informe mensual de Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD” con corte al 31 de diciembre de la vigencia 2022, durante los meses de julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre de la vigencia 2022 se presentaron 30 respuestas inoportunas.


A continuación, se presenta la desagregación mensual:

Imagen 4.



Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD Enero - Vigencia 2023.

Realizada la comparación con el primer semestre de la vigencia 2022 en donde se presentaron 27 respuestas a las PQRSD fuera de los tiempos establecidos en Decreto 491 de 2020, se observa un aumento frente al segundo semestre de la vigencia 2022 en un **10%** correspondiente a 3 PQRSD.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 10 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

8.8 Comparativo de respuestas inoportunas a las PQRSD – primer semestre de la vigencia 2022 vs segundo semestre de la vigencia 2022.

Las variaciones más importantes se presentan en la Dirección de Reasentamientos que aumento en 4 las PQRSD contestadas de manera inoportuna pasando de 13 PQRSD en el primer semestre de la vigencia 2022 a 17 en el segundo semestre de 2022; de la misma manera, la Subdirección Administrativa aumento el número de PQRSD contestadas de manera inoportuna pasando de 4 en el primer semestre de la vigencia 2022 a 5 en el segundo semestre de la vigencia 2022.

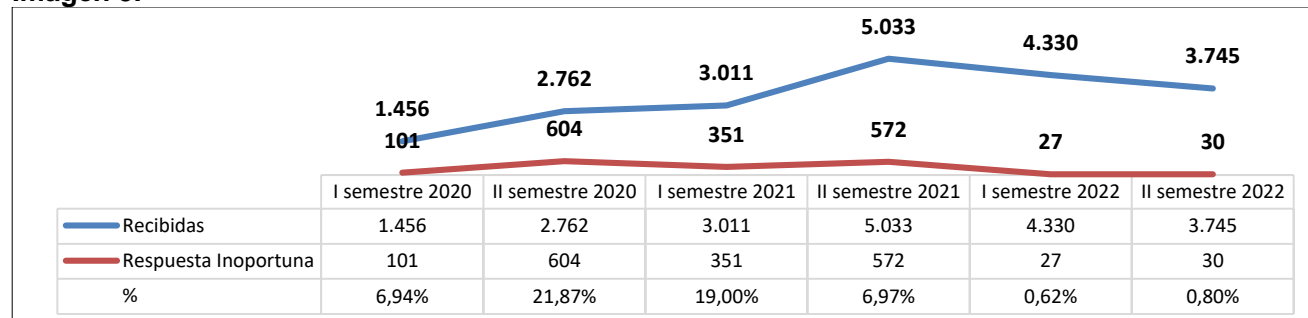
Tabla 5. Detalle de las respuestas extemporáneas por Dependencia

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS VIGENCIA 2022								
DEPENDENCIA/ÁREA	I SEMESTRE			II SEMESTRE			VARIACIÓN	
	RECIBIDAS	INOPORTUNAS	% PART	RECIBIDAS	INOPORTUNAS	% PART	CANT	%
Dirección de Reasentamientos	2155	13	1%	1828	17	1%	4	↓ -31%
Subdirección Administrativa	52	4	8%	39	5	13%	1	↓ -25%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	816	3	0%	624	2	0%	-1	↑ 33%
Subdirección Financiera	121	4	3%	127	3	2%	-1	↑ 25%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	91	1	1%	111	1	1%	0	-
Dirección Jurídica	26	2	8%	16	2	13%	0	-
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	783	0	0%	739	0	0%	0	-
Dirección General	14	0	0%	24	0	0%	0	-
Servicio a la Ciudadanía	87	0	0%	82	0	0%	0	-
Dirección de Gestión Corporativa	177	0	0%	146	0	0%	0	-
Oficina TIC	4	0	0%	0	0	0%	0	-
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0%	1	0	0%	0	-
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0	0%	2	0	0%	0	-
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0%	4	0	0%	0	-
Asesoría de Control Interno	0	0	0%	2	0	0%	0	-
TOTAL	4330	27	1%	3745	30	1%	3	↓ -11%


Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD enero - Vigencia 2023.

Es importante mencionar que la Entidad se encuentra en desarrollo de actividades administrativas tendientes a lograr el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSD. A continuación, se presenta a modo de contexto los resultados de los últimos tres años 2020-2022:

Imagen 5.



Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencias 2020, 2021 y 2022 y reportes del Sistema SDQS.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 11 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Como se puede observar en la gráfica las PQRSD recibidas cada semestre va en aumento hasta el segundo semestre de la vigencia 2021, en el segundo semestre de la vigencia 2022 las PQRDS recibidas se redujeron en 585; mientras que la tendencia de las PQRSD respondidas fuera de termina presenta una tendencia decreciente en el primer semestre de 2022 y un leve aumento en el segundo semestre de 2022, al pasar del 6.97% en el II semestre del 2021 a 0.62% en el I semestre del 2022 y a 0.80% en el II semestre de 2022.

Igualmente se recomienda analizar las causas puntuales que han generado que estas solicitudes hayan sido contestadas de manera inoportuna y generar las acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta. Es preciso revisar el contexto externo e interno (la solicitud, la forma de asignación para dar las respuestas, el tiempo en el cual el petionario hizo la solicitud, la situación interna de la dependencia, las capacidades de la persona a la cual le fue asignada la solicitud, etc.) que llevó a que se diera una respuesta por fuera de los términos establecidos.

Por otra parte, es importante resaltar la gestión emprendida desde la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso Servicio al Ciudadano para lograr el mejoramiento en los tiempos de las respuestas, es así como en las sesiones del Comité Directivo llevadas a cabo en el segundo semestre de la vigencia 2022, se les ha solicitado a los directores de las dependencias misionales un seguimiento más riguroso a las PQRSD lo cual ha permitido una mayor eficacia en los tiempos de respuestas de las PQRSD.

8.9 Reporte de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos generados de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha.


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

De acuerdo con lo observado, para el segundo semestre de la vigencia 2022 la Caja de la Vivienda Popular recibió 3.745 PQRDS; el reporte evidenciado cuenta con registro cronológico de las PQRSD, la fecha de ingreso, el número petición SDQS, fecha de radicado de respuesta, número de radicado de salida, dependencia, canal, asunto y tipo de petición.

Una vez confrontada la información de la base de datos Sistema Distrital de Quejas y Reclamos – Bogotá Te Escucha, frente a la información reportada en los informes de gestión mensuales elaborados por la Dirección de Gestión Corporativa para el segundo semestre de 2022, se observa consistencia en la información reportada.

8.10 Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan ante la Caja de la Vivienda Popular, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, acto administrativo de la creación y funciones asignadas - Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

De conformidad con el Acuerdo No 04 del 13 de Julio de 2016 “*Por el cual se modifica parcialmente la estructura organizacional de la Caja de la Vivienda Popular y se determinan las funciones por*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 12 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

dependencias”, la Dirección de Gestión Corporativa, es la dependencia encargada de coordinar la implementación de la Política Integral de servicio al ciudadano en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital No 847 del 2019, “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*”.

Mediante Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 “*Por medio de la cual se modifica la Resolución 764 del 14 de febrero de 2017*” el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra enmarcado en los procesos misionales institucionales. El objetivo estratégico y/o de calidad es “*Prestar un servicio adecuado a los ciudadanos satisfaciendo sus necesidades conforme a la misionalidad de la entidad*”.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la página oficial de la Caja de la Vivienda Popular: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, en la página principal (parte inferior derecha), se encuentra el enlace del Sistema Bogotá Te Escucha, en donde se puede crear una petición (incluidas las quejas, reclamos y sugerencias) y consultar el estado de la PQRSD previamente radicada.

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


Imagen 6.



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, recuperado 20/02/2023

8.11 Espacio en la página web principal de la Entidad para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Las quejas y denuncias por actos de corrupción realizados por funcionarios de la Caja de la Vivienda Popular pueden ser creadas y consultadas a través de la página oficial de la Caja de la Vivienda Popular: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, en el enlace ubicado en la parte inferior de la página principal del Sistema Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 13 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

8.12 Cumplimiento literal b), c) d) y e) del numeral 1 “Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y soluciones –SDQS” Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

A través del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- CÓDIGO 208-SC-PR-07 – Versión 7 – Vigente desde 17 de agosto de 2022, se da cumplimiento al numeral 1 “Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En la actividad No. 3 se contempló lo siguiente:

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

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


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

***Se debe garantizar la protección de identidad del denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de las pruebas allegadas; para ello, los colaboradores que hagan parte del ciclo en la recepción, registro, tipificación, direccionamiento, y gestión de una denuncia de posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información.

8.13 Cumplimiento del numeral 2 “Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

Imagen 7.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 14 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Sistema%20Distrital%20de%20Quejas%20y%20Reclamos.pdf>, recuperado 20/02/2023

8.14 Denuncias de los actos de corrupción recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022 - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

De acuerdo con la información extraída del SDQS, durante el segundo semestre de la vigencia 2022, no se presentaron denuncia por actos de corrupción en el aplicativo distrital denominado Bogotá Te Escucha.

8.15 Quejas recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022.


De acuerdo con la información extraída del SDQS, durante el segundo semestre de la vigencia 2022, fueron registradas 15 quejas en el aplicativo Bogotá Te Escucha que corresponde a las siguientes Dependencias y frente a las cuales se realizó una revisión identificando las siguientes observaciones:

Tabla 6. Quejas – II Semestre Vigencia 2022

Dependencia	Cantidad	Observación
Dirección de Reasentamientos	9	Se evidencia que, de las 9 quejas, cuatro (4) corresponden a derecho de Petición y cinco (5) si corresponde a quejas frente a la atención de los funcionarios.
Proceso Servicio a la Ciudadanía	4	Se evidencia que las 4 quejas, tres (3) fueron trasladadas por competencia a otras entidades y una (1) por vencimiento de términos.
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	Se evidencia que la 1 queja, una (1) corresponde a queja.
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	1	Se evidencia que la 1 queja, una (1) corresponde a queja.
Total, general	15	

Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202317000008783

Se género en el SDQS las PQRSD que los peticionarios solicitan por medio del canal Presencial, Escrito, Telefónico o Electrónico. Incorporando la información de contacto que se requiera en el SDQS,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022		Páginas:	Versión: 6
			15 de 28	
Vigente desde: 01-04-2022				

finalmente siete (7) se tipificaron como queja la cual tiene el mismo tratamiento de las demás tipologías de las PQRDS. “A partir del día siguiente a la fecha de radicación de la PQRSD, la Caja de la Vivienda Popular cuenta con 15 días hábiles para tramitar la respuesta, este término podrá ampliarse hasta por 15 días hábiles más, cuando sea necesaria la práctica de pruebas o complementación de información, lo cual debe ser previamente informado por parte de la Entidad”.

Tabla 7. Respuesta Quejas – II Semestre Vigencia 2022

Dependencia	Cantidad	Observación	Respuesta
Dirección de Reasentamientos	5	Se evidencia que cinco (5) corresponde a quejas frente a la atención de los funcionarios.	1. Se dio respuesta radicado 202212000160461 2. Se dio respuesta radicado 202212000162721 3. Se dio respuesta radicado 202212000177721 4. Se dio respuesta radicado 202212000162721 5. Se dio respuesta radicado 202212000264341
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	Se evidencia que una (1) corresponde a queja.	Se dio respuesta radicado No. 202315000002111
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	1	Se evidencia que una (1) corresponde a queja.	Se dio respuesta radicado No. 202213000188111
Total, general	7		

Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202317000008783

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

Para el segundo semestre de la vigencia 2022, la Caja de la Vivienda Popular no recibió PQRSD tipificadas como sugerencias.

8.17 Encuestas de Satisfacción a la Ciudadanía 2022.

De acuerdo con los informes bimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales que genera la Dirección de Gestión Corporativa el grado de satisfacción de los ciudadanos en el segundo semestre del 2022 es de **3.92** calificación que está por debajo de la arrojada en el primer semestre de 2022 que fue de **4.07**, tal y como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 8. Calificación bimestral del grado de satisfacción de los beneficiarios por proceso

Proceso	IV Bimestre Jul - Ago	V Bimestre Sep - Oct	VI Bimestre Nov - Dic	Promedio II Semestre 2022
REAS	3,05	3,44	3,87	3,45
DUT	4,08	4,18	4,04	4,10
DMV	4,44	4,45	4,56	4,21
Promedio Entidad	3,86	4,02	4,16	3,92

Fuente: Elaboración propia basado en los informes bimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales X:\ISGC\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2022\INFORME DE MEDICIÓN - SATISFACCIÓN CIUDADANA - 2022\BIMESTRAL.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022		Páginas: 16 de 28	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Tabla 9. Calificación por atributo del grado de satisfacción por proceso

Atributo	REAS	DUT	DMV	Promedio
Atributos de Calidad del Servicio	4,20	4,13	4,64	4,32
Nivel de satisfacción del Usuario	4,05	4,08	4,55	4,23
Aspectos Específicos	3,36	3,90	4,50	3,92

Fuente: Elaboración propia basado en los informes bimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales X:\SGCI\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\18. DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2022\INFORME DE MEDICIÓN - SATISFACCIÓN CIUDADANA - 2022\BIMESTRAL.

De los resultados de las tablas, se observa que, frente al grado de satisfacción de los beneficiarios por proceso en el segundo semestre, la valoración promedio más baja fue para Dirección de Reasentamientos con 3.45 que está por debajo del promedio de la entidad de 3.92, seguido por Urbanizaciones y Titulaciones 4.10 y Mejoramiento de Vivienda con el 4.21.

Respecto a la calificación de los atributos de Calidad del Servicio, Nivel de Satisfacción del Usuario y Aspectos Específicos es importante que se mejoren los aspectos específicos que obtuvo una calificación de 3.92, y que en general la Dirección de Reasentamientos trabaje especialmente en los aspectos específicos ya que su calificación se encuentra por debajo del promedio de la Entidad.


Observación No.1:

De acuerdo con los resultados de los informes bimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales del segundo semestre del 2022, se evidencia que la Dirección de Reasentamientos obtuvo una calificación 3.45 por debajo del promedio general de la Entidad de 3.92, igualmente la calificación de cada uno de los atributos de Calidad del Servicio, Nivel de satisfacción del Usuario y Aspectos Específicos tiene una valoración entre 3.36 a 4.20 inferior al promedio obtenido en la Entidad que esta entre el 3.92 a 4.32, esta situación afecta el cumplimiento del numeral 9.1.2 de la Norma NTC ISO 9001:2015 y el numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Recomendación No.2:

A la Dirección de Reasentamientos

1. Analizar los informes bimestrales de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales y definir las acciones para mejorar la atención prestada a los Ciudadanos, que permita optimizar el índice de Satisfacción de los Ciudadanos teniendo en cuenta los atributos en los cuales se debe generar mejoras en la atención que prestan los diferentes componentes social, técnico, financiero y jurídico.
2. Realizar retroalimentación a los profesionales que atienden a la ciudadanía frente a estos resultados del informe bimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios, generando conciencia y sensibilización a la calidad y satisfacción frente a los servicios prestados.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 17 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

- Realizar seguimiento a la atención por parte de los profesionales, con el propósito de evidenciar los aspectos en los cuales se debe mejorar los servicios suministrados.

8.18 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” en la siguiente ruta: Servicio al Ciudadano: Carta del trato digno con fecha del 09 de octubre de 2020. En el siguiente enlace se puede consultar:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Carta%20de%20Trato%20Digno%20-CVP%20-%202020.PDF>

En la carta se describen los derechos y deberes de los ciudadanos, canales de atención, números telefónicos celulares habilitados y horarios de atención con el fin de facilitar la comunicación de los ciudadanos con las áreas misionales y servicio al ciudadano y evitar así el desplazamiento hasta la Entidad; adicionalmente se informa a la ciudadanía el servicio de la radicación en línea que se puede realizar a través de la página www.cajaviviendapopular.gov.co en el botón radicación en línea.


8.19 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que desempeñaron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el II semestre de 2022.

Para el cumplimiento de las actividades del proceso de Servicio al Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2022, la entidad tiene designado a la Directora de Gestión Corporativa como líder del proceso y seis (6) contratistas que trabajan de manera directa en el proceso, con quienes se han suscrito 11 contratos como se presenta en la tabla 9.

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

Tabla 10. Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) – II Semestre Vigencia 2022

Cargo	Rol Desempeñado	Funciones / Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Adiciones
Directora de Gestión Corporativa	Directora de Gestión Corporativa	La Dirección de Gestión Corporativa y CID se encarga de dirigir las actividades administrativas, financieras y contractuales de la entidad entre las que están garantizar la conformidad en la presentación de estados financieros e informes, formular políticas, planes y programas tendientes a que el personal cuente con condiciones adecuadas de capacitación, dotación, bienestar, incentivos al buen desempeño y salud ocupacional, elaborar y ejecutar el plan anual de compras, consolidar el programa anual y mensualidad PAC, coordinar con la Oficina Asesora de Planeación la elaboración del anteproyecto de presupuesto, coordinar el manejo documental de la entidad y administración de archivo, ejercer las funciones de control interno disciplinario, dirigir la prestación de servicios generales y suministro de bienes, dirigir los procesos de contratación y revisión de contratos, coordinación de la implementación de las políticas de servicio al ciudadano.	02/03/2020	Libre nombramiento y remoción	N/A


	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022		Páginas: 18 de 28	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			

Cargo	Rol Desempeñado	Funciones / Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Adiciones
97	Contratista	Prestar servicios de apoyo a la gestión para realizar 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 y herramientas de gestión aplicables al proceso.	11/01/2022	10/09/2022	Hasta el 10 de enero del 2023
53	Contratista	Prestación de servicios profesionales a la Dirección de Gestión Corporativa y CID, 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.	11/01/2022	10/09/2022	Hasta el 4 de enero del 2023
197	Contratista	Prestación de servicios profesionales para la Dirección de Gestión Corporativa y CID, en relación con el adelantamiento de gestiones tendientes al cumplimiento de los lineamientos que regulan la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, a cargo de la Caja de la Vivienda Popular.	14/01/2022	13/09/2022	Hasta el 7 de enero del 2023
96	Contratista	Prestar servicios de apoyo en las actividades de servicio al ciudadano y en las relacionadas con el registro de información en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, en asistencia de las gestiones que realiza la Dirección de Gestión Corporativa y CID para la mejora de la atención al ciudadano.	12/01/2022	11/09/2022	N/A
139	Contratista	Prestar 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 y posicionamiento de piezas comunicativas de la entidad.	13/09/2022	12/09/2022	N/A
95	Contratista	Apoyar a la Dirección de Gestión Corporativa y CID en la ejecución de las actividades técnicas requeridas para la gestión y trámite de las comunicaciones oficiales desde la Ventanilla única y a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SIGDEA.	11/01/2022	10/09/2022	Hasta el 20 de diciembre del 2022
805	Contratista	Apoyar a la Dirección de Gestión Corporativa en la ejecución de las actividades técnicas requeridas para la gestión y trámite de las comunicaciones oficiales desde la Ventanilla única y a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SIGDEA.	30/12/2022	29/04/2022	N/A
967	Contratista	Prestar servicios de apoyo a la gestión para realizar 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 y herramientas de gestión aplicables al proceso.	27/12/2021	10/08/2022	N/A
513	Contratista	Prestar servicios profesionales para fortalecer el proceso de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa y CID, relacionado con la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación y los servicios de interpretación para personas con discapacidad.	07/09/2022	06/01/2022	Hasta el 6 de marzo del 2022
166	Contratista	Prestar servicios profesionales para apoyar la gestión y seguimiento asociada al proceso de servicio al ciudadano de la caja de la vivienda popular, que permitan su continua prestación, la atención de los diferentes canales habilitados para tramite de PQR, el apoyo en la identificación, registro, orientación, información y planeación estratégica de la satisfacción del ciudadano e identificación de oportunidades e implantación de mejoras continuas al proceso.	13/01/2022	02/10/2022	Hasta el 2 de febrero del 2023

Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202317000008783.

Recomendación No. 3:

A la Dirección de Gestión Corporativa y la Subdirección Administrativa propender la asignación de recurso humano en la modalidad de planta fija con el fin de garantizar la prestación del servicio al ciudadano de manera óptima y mitigar así el riesgo de afectación del servicio al ciudadano o asegurar la continuidad de los contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión para la vigencia 2023.


	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 19 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

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

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación mediante Memorando 202311300008903 el 02 de febrero de 2023, se verificaron las actividades y gestiones desarrolladas en virtud de la Racionalización de los trámites, la efectividad de estos y su fácil acceso.


A continuación, se describen las actividades desarrolladas por las áreas y que fueron reportadas por la Oficina Asesora de Planeación en el seguimiento PAAC y a la Dirección de Gestión Corporativa, de acuerdo con las actividades propuestas para la racionalización y virtualización de trámites durante el II semestre de 2022, en la herramienta Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el componente número 5 de Transparencia, subcomponente Lineamientos de transparencia Activa:

Imagen 8. Lineamientos de transparencia

SUBCOMPONENTE	Nº	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	CORRESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA
	5	Realizar mesas de trabajo cuatrimestrales con los procesos de la entidad, con el fin de identificar e inscribir nuevos trámites, OPA y/o solicitudes de información con los que cuenta la CVP, además de la revisión y actualización de los existentes, en la plataforma SUIT y la página web de la entidad cuando aplique.	Actas de reunión de las mesas de trabajo cuatrimestrales con los procesos que aplique, donde se realice la verificación del inventario, la necesidad de inscripción de nuevos trámites, OPA y solicitudes de información cuando aplique o actualización de la información en la plataforma SUIT; la publicación en la página web de la entidad de la información correspondiente.	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Estratégica	Todos los procesos de la entidad involucrados	30/11/2022
	6	Realizar reuniones bimestrales para analizar los Trámites, OPA y solicitudes de información inscritos en SUIT; y con base en ellas, priorizar y establecer la Estrategia de racionalización aplicable.	Análisis de priorización y establecimiento de estrategia de racionalización aplicable para los trámites, OPA y solicitudes de información vigentes en la entidad. (Acta) Estrategia de racionalización inscrita en el SUIT e incorporada en el componente 2 de racionalización de trámites del PAAC de la vigencia para implementación, seguimiento y control	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Estratégica	Todos los procesos de la entidad involucrados	30/06/2022

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Imagen 9. Trámites, OPAS y Consultas de Información inscritas en la plataforma SUIT

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 20 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	



Tipo	Número	Nombre del Registro
T	22988	Postulación bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes
T	23475	Vinculación al Programa de Reasentamientos Humanos
O	59377	Apoyo técnico para la estructuración de proyectos
C	83329	Expedición de recibos de pago
C	83330	Expedición de Paz y Salvo y /o certificación de deuda


Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Imagen 10. Trámites Radicados en proceso de aprobación por parte del DAFP

Registros de trámites postulados						
Origen	Nombre	Institución dependiente	Fecha postulación	Usuario	Acción	
CNT	Reconocimiento de Edificaciones existentes y/o Expedición de Licencias de Construcción o Modifi...	CAJA ...	12/04/...	Cnagy024		
CNT	LEVANTAMIENTO DE HIPOTECA, CONDICIONES RESOLUTORIAS Y PACTO COMISORIO	CAJA ...	28/06/...	Cnagy024		
CNT	CANCELACION DE CONDICION RESOLUTORIA Y PROHIBICION DE ENAJENAR	CAJA ...	28/06/...	Cnagy024		
					Total registros: 3	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Imagen 11. Estrategias de Racionalización de Trámites Inscritas en la Plataforma SUIT:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		Código: 208-CI-Ft-01		
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022			Páginas: 21 de 28	Versión: 6
					Vigente desde: 01-04-2022

Descripción de la acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Producto y/o beneficio	Evidencia
Optimización de las cinco (5) etapas del trámite de Inclusión programa de Reasentamientos ubicados en zonas de alto riesgo no mitigable	Dirección de Reasentamientos	01/03/2022	30/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> * Expedición de la resolución de armonización del trámite. * Actualización de los flujos del proceso de Reasentamientos. * Actualización de los procedimientos y documentación del proceso de Reasentamientos. * Desarrollo de la APP móviles para recolección de información y documentos en sitio. * Actualización de etapas y requisitos del trámite en la plataforma SUIT. * Divulgación y socialización a las partes interesadas de la actualización del trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> * Resolución emitida y divulgada. * Flujos actualizados, publicados y divulgados. * Procedimientos actualizados y socializados. * APP desarrollada. * Trámite actualizado en SUIT. * Trámites divulgados y socializados.
Actualización y articulación de la arquitectura tecnológica establecida en la página web de la entidad para el apoyo técnico, que permita al ciudadano radicar y hacer seguimiento del servicio de apoyo técnico solicitado, así como actualizar procedimientos internos, e información en la plataforma SUIT.	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	01/04/2022	30/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Radicación virtual que disminuye tiempos y costos de desplazamiento. - Claridad de los requisitos e información a radicar por parte del ciudadano, a través de los diferentes medios. - Aumentar y mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Actualización procedimientos y formatos. * Actualización de la arquitectura tecnológica de la página WEB. * Divulgación interna y en campo a través de la divulgación de la virtualización del trámite.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

TRAMITES:

- *Inclusión (Ingreso) al proceso de Reasentamientos:* Se evidenció que de acuerdo con la estrategia de racionalización planteada para 2022, se optimizaron las cinco (5) etapas del trámite de Inclusión programa de Reasentamientos; para lo cual se realizó actualización normativa, con la expedición de las Resoluciones 321 y 1139, por medio de las cuales se reglamentó el Proceso de Reasentamientos, estableciendo los requisitos y los tiempos para su ejecución; se actualizaron los flujos del proceso de Reasentamientos, para mejorar tiempos y reducir pasos para la gestión interna; se desarrolló la APP móviles para recolección de información y documentos en sitio, que disminuye tiempos y ahorra costos de desplazamiento. Esta gestión fue desarrollada en conjunto por la Dirección de Reasentamientos y la Oficina TIC; por parte de la Oficina Asesora de Planeación se realizó el acompañamiento y seguimiento a las actividades desarrolladas y se realizó el reporte y actualización en la plataforma SUIT.
- *Postulación bienes fiscales titulables a sus ocupantes:* Se evidenció que no se identificó ni realizó proceso de racionalización para la vigencia 2022, teniendo en cuenta los análisis de resultados y eficacia de los resultados.

OPA:


- *Apoyo técnico para estructuración de proyectos:* Se evidenció que se implementó la virtualización del OPA de acuerdo con la estrategia de racionalización planteada para 2022, la cual consistió en la actualización y articulación de la arquitectura tecnológica establecida en

Página 21 de 28

Calle 54 No. 13-30
 Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
 PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
 FAX: (60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 22 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

la página web de la entidad para el apoyo técnico, que permite al ciudadano radicar y hacer seguimiento del servicio de apoyo técnico solicitado, así como actualizar procedimientos internos. Para este fin se formalizó "El instructivo radicación apoyo técnico código 208-MV-In-04, Versión 1 del 3 de noviembre del 2022". Para el logro de este proceso se realizaron varias sesiones de trabajo durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2022, esta gestión fue desarrollada en conjunto por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y la Oficina TIC; por parte de la Oficina Asesora de Planeación se realizó el acompañamiento y seguimiento a las actividades desarrolladas y se realizó el reporte y actualización en la plataforma SUIT.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN:

- Expedición de recibos de pago y Expedición de Paz y Salvo y/o certificación de deuda: Se evidenció que se realizó en desarrollo tecnológico que permite que los usuarios descarguen sus certificados, directamente en la página web de la entidad; este proceso culminó en el mes de diciembre de 2022 y fue desarrollado en conjunto entre la Oficina TIC y la Subdirección Financiera.

8.21 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el segundo semestre de la vigencia 2022, los servicios prestados en la Caja de la Vivienda Popular fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.

El proceso de Servicio al Ciudadano presta sus servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto en concordancia con los siguientes lineamientos:


- Manual de Servicio a la Ciudadanía – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 2 del 30/Nov/ 2020
- Gestión del Servicio al Ciudadano - Código: 208-SC-PR-06 – Versión 14 del 06/Nov/2020.
- Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción - Código: 208-SC-PR-07 – Versión 7 del 17/Ago/2022.

8.22 Capacitaciones, talleres, charlas, seminarios, socializaciones, entre otros, brindados a los funcionarios y/o contratistas en temas relacionados con la atención a los ciudadanos con calidez y amabilidad, plazos de respuesta.

El Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2022 contempló en los objetivos misionales, la capacitación sobre Servicio al Ciudadano. A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas durante el segundo semestre de la vigencia 2022 que dan cuenta del cumplimiento del plan de capacitación y el objetivo de calidad:

Tabla 11. Capacitaciones – II Semestre Vigencia 2022

Fecha	Número de Acta	Objetivo de la Capacitación	Tipo de capacitador	Cantidad de Asistentes
16/09/2022	6	CAPACITACIÓN MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA.	Interna	11

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022		Páginas: 23 de 28	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Fecha	Número de Acta	Objetivo de la Capacitación	Tipo de capacitador	Cantidad de Asistentes
30/11/2022	7	ATENCIÓN PREFERENTE E INCLUYENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL, INTELECTUAL Y EXTREMA VULNERABILIDAD.	Interna	17
30/11/2022	8	LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE.	Interna	16
21/12/2022	9	ATENCIÓN PREFERENTE E INCLUYENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.	Interna	17

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202317000008783.

Se evidencia una activa participación en las actividades desarrolladas durante el segundo semestre de la vigencia 2022 que dan cuenta del cumplimiento del plan de capacitación, con una muy buena participación de funcionarios y contratistas de los diferentes procesos en las distintas capacitaciones.

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

Mediante la Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 “Por medio de la cual se modifica la Resolución 764 del 14 de febrero de 2017” el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra enmarcado en los procesos misionales institucionales. Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente ruta: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=mapa-de-procesos>.

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


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

Mediante la resolución 4142 del 21 de diciembre del 2015 se implementó al interior de la entidad la figura del defensor al Ciudadano, la responsabilidad fue delegada a él(la) director(a) de Gestión Corporativa; a través de la Resolución 1270 del 10 de marzo del 2021 se modificó la Resolución 4142 del 21 de diciembre del 2015 y el reglamento del Defensor del Ciudadano y se dictaron otras disposiciones.

Se evidenció que durante el segundo semestre de la vigencia 2022, la Directora de Gestión Corporativa, actuando en su función como Defensora de la Ciudadanía, elaboró un informe con la relación de las actividades desarrolladas durante el segundo semestre de 2022.

- INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR (A) DE LA CIUDADANÍA PERIODO JULIO – DICIEMBRE AÑO 2022.

8.25 Interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 24 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano reportó para el segundo semestre de la vigencia 2022 la información consolidada a través del Mecanismo denominado Alarmas Tempranas, con los requerimientos que tienen las dependencias de Caja de la Vivienda Popular, como método de prevención para el cierre de los requerimientos dentro del tiempo y términos legales. Este reporte se envía dependencia por dependencia, al responsable directo y a su vez al usuario funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS).

Adicionalmente se promovieron, implementaron y realizaron acciones de mejora continua, entre estas se destacan las mesas de seguimiento a las PQRSD, efectuando un control y seguimiento para dar cumplimiento a la entrega de las respuestas en términos oportunidad, obteniendo como resultado de este control la disminución de los incumplimientos en los términos establecidos por normativa, tal y como se puede corroborar en las actas de reunión de las mesas mencionadas anteriormente. Los controles se encuentran documentados en el procedimiento 208-SC-Pr-07 Atención PQRSD.

- Se evidenció el envío mediante correo electrónico del Mecanismo denominado Alarmas Tempranas a las diferentes dependencias de acuerdo con su competencia durante el segundo semestre de la vigencia 2022 así: 15/07/2022, 29/07/2022, 26/08/2022, 23/09/2022, 07/10/2022, 21/10/2022, 18/11/2022, 25/11/2022, 02/12/2022, 16/12/2022 y 30/12/2022.
- Se observó la realización de las “Mesas de trabajo – Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha”, así: 13/07/2022, 27/07/2022, 03/08/2022, 10/08/2022, 17/08/2022, 24/08/2022, 31/08/2022, 07/09/2022, 14/09/2022, 21/09/2022, 28/09/2022, 05/10/2022, 12/10/2022, 19/10/2022, 26/10/2022, 02/11/2022, 09/11/2022, 16/11/2022, 23/11/2022, 30/11/2022, 07/12/2022, 14/12/2022 y 21/12/2022.

8.26 Verificación de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la Caja de la Vivienda Popular durante el segundo semestre de la vigencia 2022

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:

- <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/caja-de-vivienda-popular-cvp>
- <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-la-ciudadania>

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


	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022	Páginas: 25 de 28	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Imagen 12.

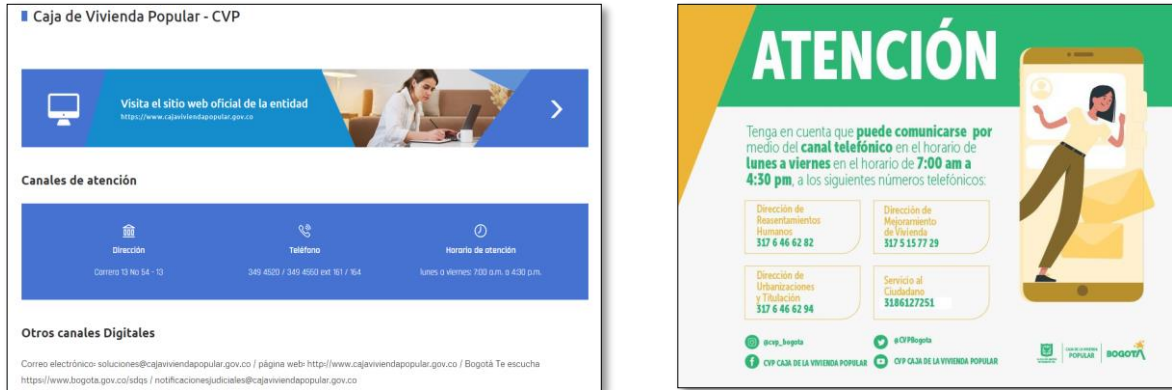
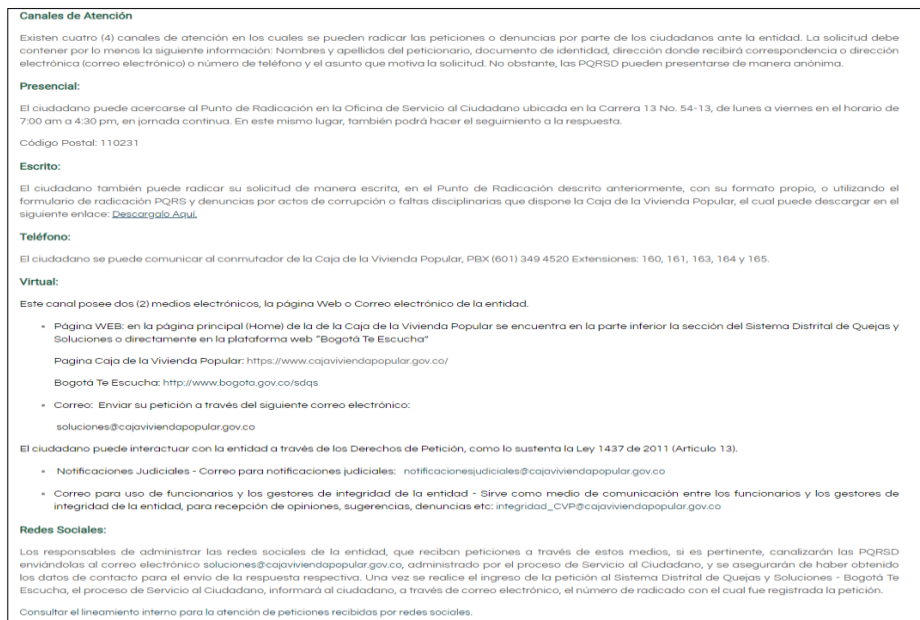


Imagen 13.



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-la-ciudadania>, recuperado 20/02/2023.

Adicionalmente, se cuenta con los números de las líneas celulares habilitadas para la atención de los procesos de Reasentamientos, Urbanizaciones y Titulación, Mejoramiento de Vivienda y Servicio al Ciudadano.


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

Calle 54 No. 13-30
 Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
 PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
 FAX: (60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



SC-CER356168



	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022		Páginas:	Versión: 6
			26 de 28	
			Vigente desde: 01-04-2022	

En la Red Distrital de Quejas y Reclamos los participantes fueron la Directora de Gestión Corporativa y CID Doctora María Mercedes Medina Orozco y el contratista profesional especializado Roberto Carlos Narváez Cortés.

- Reunión Presentaciones Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, realizado 15/12/2022.
- Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, realizado el 30/11/2022.
- Nodo Intersectorial de comunicación y lenguaje claro, realizado 28/11/2022.
- Nodo Sectorial Hábitat, Planeación, Hacienda, Movilidad y Educación, realizado 30/11/2022

8.28 Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el II semestre de la vigencia 2022 por la Caja de la Vivienda Popular.


Dando cumplimiento a las recomendaciones dadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, la Caja de la Vivienda Popular continúa mejorando los procesos de atención a las PQRSD ciudadanas, con las mesas de trabajo para realizar el seguimiento a todas las solicitudes, procurando que se respondan dentro de los términos legales.

De otra parte, en el marco de las sensibilizaciones realizadas durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se instruyó al personal de atención al ciudadano, a fin de reforzar aspectos y conceptos relacionados con Lenguaje de señas, Lenguaje Claro, Manual de Servicio al Ciudadano y manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha. También se exhortó al personal para que brinde una atención cálida y amable al usuario.

Finalmente, producto de las recomendaciones dadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos se formularon cinco (5) acciones las cuales estas incluidas en el Plan de Mejoramiento Institucional de la Entidad:

Tabla 12. Plan de Mejoramiento Interno – Corte 31 de diciembre de 2022

Descripción: Hallazgo, Observación, No conformidad o recomendación u Oportunidad de Mejora)	¿Existe algún riesgo que prevenga la ocurrencia de la NC o Hallazgo?	¿Cuál o Cuáles?	Causa Raíz	Tipo de Acción	Acción	Estado de la acción al 30dic2022
Servidores (as) no portan carné de manera visible y/o chaqueta	NO	N/A	Los servidores de las Direcciones Misionales de Reasentamientos y de Mejoramiento de Vivienda no portan de manera visible el carné y/o chaqueta institucional.	Acción preventiva	Adquirir por parte de las Direcciones Misionales de Reasentamientos y de Mejoramiento de Vivienda de la CVP, las chaquetas institucionales para las personas asignadas a la atención a la ciudadanía.	Cerrada


	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022		Páginas: 27 de 28	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Descripción: Hallazgo, Observación, No conformidad o recomendación u Oportunidad de Mejora)	¿Existe algún riesgo que prevenga la ocurrencia de la NC o Hallazgo?	¿Cuál o Cuáles?	Causa Raíz	Tipo de Acción	Acción	Estado de la acción al 30dic2022
Tiene elementos distintos a los propios, acumulación de cajas, del centro de datos.	NO	N/A	Se realizo de manera provisional la custodia de cajas del centro de datos.	Corrección	Realizar el traslado de los elementos del centro de datos a una bodega donde se adecue un espacio para el almacenamiento de esta.	Cerrada
El punto de atención no cuenta con señalización en el piso de acuerdo con lo establecido en la norma NTC 5610 - Accesibilidad en medio físico - señalización táctil	NO	N/A	Se declaro incumplimiento al proceso contractual de la adquisición de señalización para servicio al ciudadano.	Acción preventiva	Adelantar un nuevo proceso contractual para contar con señalización táctil / podo táctil de alerta y guías incorporando contraste de color, debido a que se había adquirido para la actual vigencia y hubo incumplimiento por parte del contratista.	En Ejecución Vencida
Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento	NO	N/A	Se presento un porcentaje del índice de cumplimiento del mes de mayo del 84% de 31 respuestas analizadas.	Acción preventiva	Emitir memorando a los funcionarios y contratistas socializando la obligación de registrar las respuestas a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía bajo los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y un óptimo manejo del sistema.	Cerrada
Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha	NO	N/A	Durante el mes de mayo se presentaron 4 peticiones vencidas.	Acción preventiva	Taller sobre el manejo del sistema dirigido a los Usuarios Funcionales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha	Cerrada

Fuente: Informe consolidado de seguimiento al plan de mejoramiento institucional de la Caja de la Vivienda Popular vigencia 2022 Radicado No. 202311200010743.

Recomendación No. 4:

A la Dirección de Gestión Corporativa y la Subdirección Administrativa si bien es cierto “el proceso precontractual para contar con señalización táctil / podo táctil de alerta y guías incorporando contraste de color”, debe surgir por parte de la Subdirección Administrativa y que desde la Dirección de Gestión Corporativa ha realizado dicha solicitud, no se da cumplimiento a la acción hasta tanto no queden instaladas las señalizaciones. Se recomienda hacer una mesa de trabajo con la Subdirección Administrativa y replantear la actividad con el fin último de instalar la señalización. De requerir acompañamiento por parte de la Asesoría de Control Interno, está desempeñara su rol Asesor.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022		Páginas: 28 de 28	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

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

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

9. Plan de Mejoramiento:




Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis de este informe es necesario que el proceso de Reasentamientos defina la acción de mejora dirigida a subsanar y prevenir las observaciones No.1 y oportunidad de mejora No.1 identificada, en un plan de mejoramiento que será sujeto de seguimiento por parte de la Asesoría de Control Interno para asegurar su cumplimiento.

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

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

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

Firmas

Elaborado:	Revisado	Aprobado
	RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA  Firmado digitalmente por RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA	RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA  Firmado digitalmente por RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA
Equipo Auditor Joan Manuel W. Gaitán Ferrer - Contratista de Control Interno CTO-551-2022.	Auditor Líder Nombre y cargo: Diana Constanza Ramírez Ardila – Asesora de Control Interno.	Nombre y Cargo: Diana Constanza Ramírez Ardila – Asesora de Control Interno
Fecha: 24-Feb-2022	Fecha: 27-Feb-2022	Fecha: 28-Feb-2022