

## **INFORME SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 (01 de julio a 31 de diciembre de 2017)**

### **Introducción**

En cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y 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 con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia, eficiencia y celeridad de las actuaciones administrativas y atención al ciudadano, la Asesoría de Control Interno presenta a continuación el informe correspondiente al seguimiento y evaluación al tratamiento de peticiones elevadas por la ciudadanía ante la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2017, mediante el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, herramienta virtual que permite la interposición de quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto que las entidades de la administración distrital, como la Caja de la Vivienda Popular, según sea el caso, emitan una respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa.

El seguimiento y la evaluación sobre el tratamiento dispensado a las peticiones se llevó a cabo con base en los reportes generados por los Sistemas de Información SDQS, el cual incluye las recibidas a través del módulo CORDIS, que permite el registro de la correspondencia externa e interna de la entidad y su consulta en el momento en que se requiere.

### **Objetivo**

Efectuar seguimiento y evaluación al trámite surtido por las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que hayan elevado, ante la Caja de la Vivienda Popular, la ciudadanía y demás partes interesadas, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS”, con el fin de determinar el oportuno cumplimiento en las respuestas y formular, ante la alta dirección y los responsables de los procesos, las recomendaciones que sean necesarias y conducentes al mejoramiento continuo de la entidad.

### **Alcance**

El volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información, solicitudes de copias, consultas y felicitaciones elevadas por la ciudadanía ante la Caja de la Vivienda Popular, durante el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2017.

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

### Antecedente Normativo

- Constitución Política, artículo 23:

*“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

- Ley 87 de 1993, artículo 12, ordinal i):

*“Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes:*

*(...)*

*Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.*

- Ley 1474 de 2011, artículo 76: *“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio 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”*

- Decreto Distrital 371 de 2010, artículo 3, numeral 3.

*“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:*

*(...)*

*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”*

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

### Resultados del Seguimiento y Evaluación

De acuerdo con lo evidenciado en el Sistema Integrado de Gestión, la Oficina de Servicio al Ciudadano de la CVP cuenta con el procedimiento 208-SADM-Pr-06 Gestión del Servicio al Ciudadano, versión 11 del 31-10-2017 actualizado y publicado en el mes de octubre del mismo año, establecido con el objetivo de: “Establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver de manera oportuna, eficiente y eficaz, los servicios requeridos por la ciudadanía, por medio de los diferentes canales y/o medios de comunicación, buscando garantizar la excelencia en la prestación del servicio”. Este proceso se encuentra conformado por los siguientes documentos

Documento	Código	Versión
Informe de Asistencia por Canales	208-SADM-Ft-01	Versión 1, vigente desde septiembre 19 de 2017
Informe de PQRS	208-SADM-Ft-02	Versión 1, vigente desde septiembre 19 de 2017
Radicación PQRS y denuncias por actos de Corrupción o faltas disciplinarias.	208-SADM-Ft-03	Versión 1, vigente desde septiembre 19 de 2017
Manual de Atención al Usuario SIMA	208-SADM-Mn-02	Versión 1, vigente desde octubre 24 de 2017

Igualmente, se encuentra en proceso de adopción y adaptación del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General e implementado el Sistema Distrital de Quejas – SDQS como herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer una solicitud en la entidad y al cual se puede acceder a través de la página web <http://www.cajaviviendapopular.gov.co/>

**Definición según la tipología** (*Documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción*)

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Ver veeduría Distrital. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá, diciembre de 2010.)

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud (Ver veeduría Distrital. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá, diciembre de 2010).

**Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

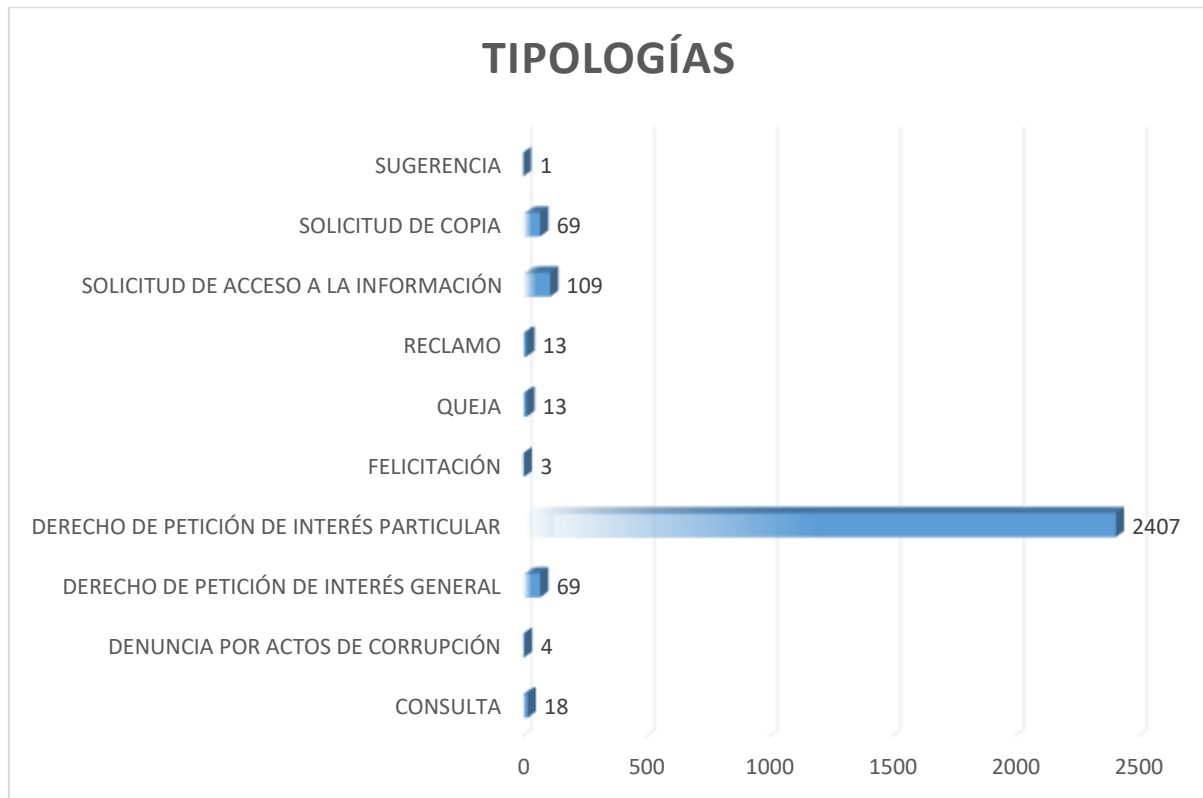
**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético-profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

### 1. Análisis a partir de la tipología

Teniendo en cuenta la información generada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, durante el segundo semestre del año 2017, la Caja de Vivienda Popular recibió un total de dos mil setecientos seis (2.706) peticiones interpuestas por la ciudadanía, clasificadas de la siguiente manera: derechos de petición de interés particular (2.407), derechos de petición de interés general (69), solicitudes de copia (69), solicitudes de información (109), quejas (13), reclamos (13), consultas (18), denuncia por actos de corrupción (4), sugerencias (1) y felicitaciones (3) direccionados a los diferentes procesos de la entidad, información que puede ser apreciada detalladamente en la gráfica N° 1.

**Gráfica N° 1.**



Fuente: Informe SDQS Caja de la Vivienda Popular segundo semestre 2017

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

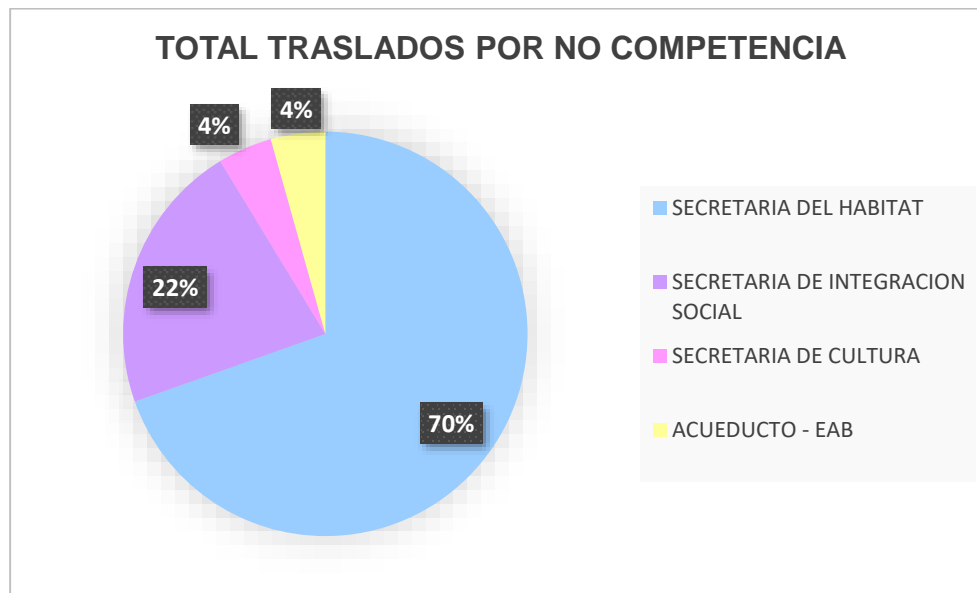
Tabla 1.

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derechos de petición en interés particular	2.407	88,95%
Derechos de petición en interés general	69	2,55%
Solicitudes de copia	69	2,55%
Solicitudes de información	109	4,03%
Quejas	13	0,48%
Reclamos	13	0,48%
Consultas	18	0,67%
Denuncias por actos de corrupción	4	0,15%
Sugerencias	1	0,04%
Felicitaciones	3	0,11%
<b>Total</b>	<b>2.706</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe SDQS Caja de la Vivienda Popular segundo semestre 2017

Del total de PQRS que ingresaron a la CVP durante el periodo evaluado veintitrés (23) fueron trasladadas por no competencia como se aprecia en la gráfica N°2, evidenciando que el 70% de estos requerimientos pertenecía a la Secretaría del Hábitat

Gráfica N° 2.



Fuente: Informe SDQS Caja de la Vivienda Popular segundo semestre 2017



## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

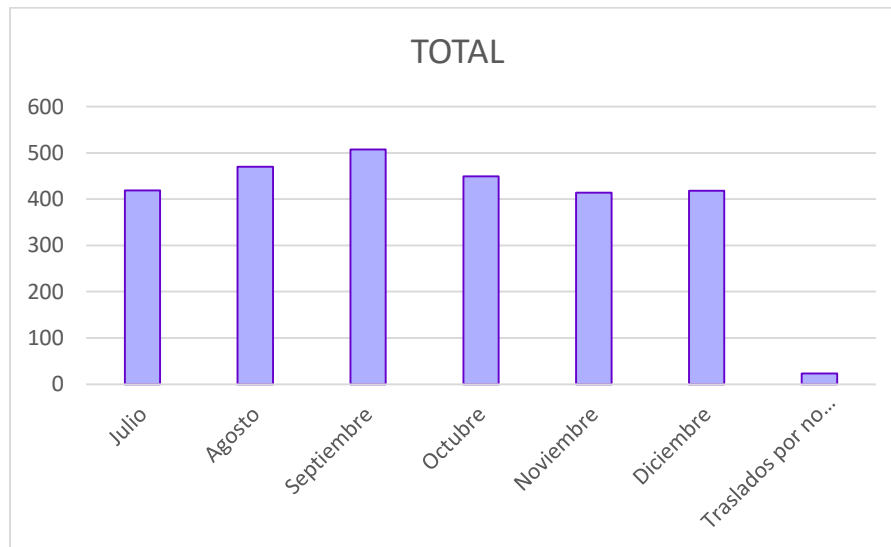
Tabla 2

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DEL HABITAT	16	70%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	22%
SECRETARIA DE CULTURA	1	4%
ACUEDUCTO - EAB	1	4%
TOTAL, TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	23	100%

Es importante resaltar que, si bien el porcentaje de PQRS trasladadas por no competencia es muy bajo frente al total de solicitudes del periodo, se debe continuar brindando orientación a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la CVP de manera que tengan claridad sobre cual o cuales entidades pueden resolver sus inquietudes.

Las solicitudes realizadas durante el periodo evaluado presentaron variaciones representativas mes a mes tal y como se observa en la gráfica N°3

Gráfica N° 3.



Fuente: <http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs-2017>

De acuerdo a lo anterior durante el mes de septiembre se presentó un incremento en la radicación de PQRS en la entidad, las cuales obedecen a 475 derechos de petición de interés particular, 10 solicitudes de información, 7 solicitudes de copia, 6 derechos de petición de interés general, 4 reclamos, 3 consultas, 1 queja y 1 denuncia por actos de corrupción.

### Canales de atención.

*Decreto 103 de 2015. Artículo 16 "Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales*

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes”.

**Definición** (Documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción).

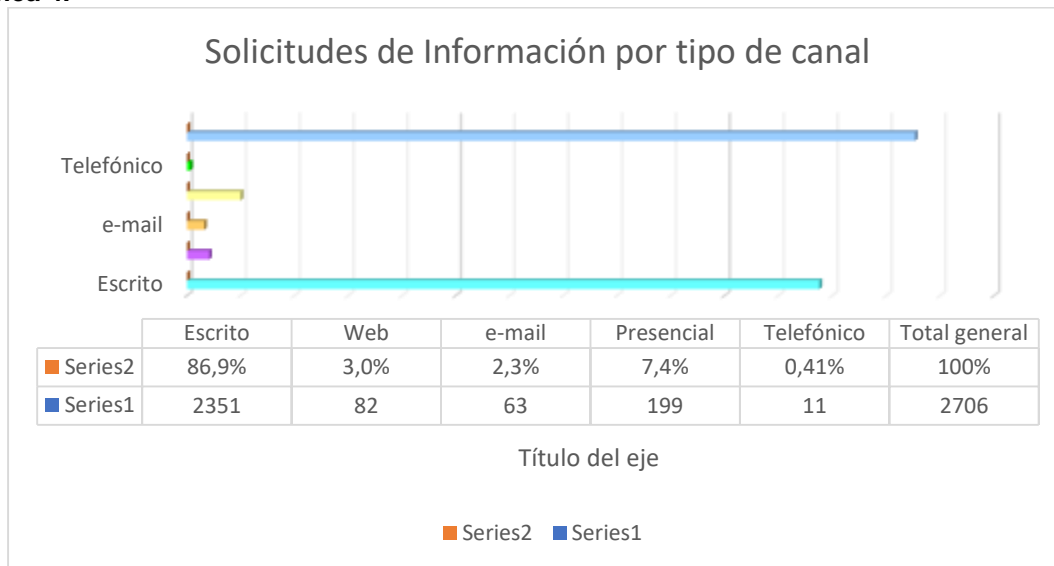
- a) **Personalmente**, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
- b) **Vía telefónica** al número destinado para la atención de la solicitud.
- c) **Correo físico o postal** en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
- d) **Correo electrónico institucional** destinado para el recibo de la solicitud.
- e) **Formulario electrónico** establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

### 2. Análisis a partir de los canales de atención

La Caja de la Vivienda Popular dispone de diferentes canales de atención (correo electrónico (soluciones@cajaviviendapopular.gov.co), escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales), para que la ciudadanía pueda presentar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

De conformidad con la información registrada en el SDQS, durante el segundo semestre de 2017 los medios más utilizados por la ciudadanía fueron el escrito, representando un 86.9% de las solicitudes recibidas (2.351), y el canal presencial con el 7,4% para un total de 199 peticiones registradas. Los canales web y correo electrónico recibieron 82 y 63 solicitudes respectivamente y finalmente a través de la vía telefónica se realizaron 11 requerimientos durante este periodo de 2017.

**Gráfica 4.**



Fuente: Informe SDQS Caja de la Vivienda Popular segundo semestre 2017

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Como se observa en la gráfica anterior el canal menos utilizado por los usuarios es el telefónico, al respecto el informe de resultados preliminares de la Evaluación del Índice de Transparencia de la CVP realizado en conjunto por la Veeduría Distrital y Transparencia por Colombia para las vigencias 2016-2017 presentó la siguiente calificación, evidenciando debilidades en el canal de atención telefónica de la entidad.

3.1.4	Verificación del sistema de PQRS a través de la línea telefónica	0.0	0.0
3.1.4.1	El funcionario sabe sobre el sistema PQRS o direcciona la llamada	0.0	
3.1.4.2	Se obtuvo información sobre como poner una queja y un reclamo en persona	0.0	
3.1.4.3	Posibilidad de realizar la llamada anónima	0.0	
3.1.4.4	Existencia de seguimiento a la queja telefónicamente	0.0	

### 3. Análisis por temas de mayor interés

Los temas más consultados a través de las PQRS recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante el segundo semestre de 2017 fueron los relacionados con el programa de reasentamientos humanos, del total de requerimientos recibidos durante el periodo se recibieron 1354 solicitudes relacionadas con este tema y 589 solicitudes relacionadas con la titulación predial en los estratos 1 y 2 como se puede observar en la siguiente tabla:

**Tabla 3**

SUBTEMA	TOTAL	%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	1354	50%
TITULACION PREDIAL EN ESTRATOS 1 Y 2	589	22%
SUBSIDIO PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	343	13%
TRAMITES FINANCIEROS	136	5%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	113	4%
OTROS SUBTEMAS	171	6%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2706</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe SDQS Caja de la Vivienda Popular segundo semestre 2017

Como se puede observar, los principales subtemas fueron: Programa de reasentamientos humanos, siendo el más relevante con una participación del 50%; seguido Titulación predial en estratos 1 y 2, con el 22%; Subsidio para mejoramiento de vivienda, con el 13%; Trámites financieros con el 5% y Atención y servicio a la ciudadanía con el 4%.





## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

**Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones** (*Documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción*)

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

#### 4. Análisis desde la oportunidad de la respuesta

Durante el periodo evaluado se presentaron dos mil setecientos seis (2.706) requerimientos, equivalentes al 100% del total de solicitudes que fueron atendidas a tiempo; de este total, 23 representando un 0.84% no eran competencia de la Caja de la Vivienda Popular por lo cual se les dio traslado oportunamente.

Estos requerimientos fueron registrados por fecha y se les asignó su consecutivo (número de radicado) correspondiente, de manera tal que el ciudadano pueda consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; y realizar la trazabilidad de la misma por parte de la entidad para dar oportuna respuesta.

De acuerdo al reporte del SDQS las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la entidad se están respondiendo oportunamente, como se observa en la siguiente tabla, la cual muestra un promedio de días durante el periodo evaluado (julio a diciembre de 2017).

**Tabla 3**

Dependencias	Consulta	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total
Dirección de Gestión Corporativa y		7,25		15				18			11,875

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Dependencias	Consulta	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total
Control Interno Disciplinario											
Dirección de Mejoramiento de Barrios			13	11,7							12,07142857
Dirección de Mejoramiento de Vivienda			14,33333333	16,20588235		7	13				15,675
Dirección de Reasentamientos Humanos			14	13,52380952			16,5		13		13,59090909
Dirección de Urbanizaciones y Titulación			17	16				24	12		15,94827586
Dirección Jurídica				12							12
Oficina de Servicio a la Ciudadanía	6,2		1	0,6	5		-2	1	12	-2	1,783783784
Subdirección Administrativa				11							11
Subdirección Financiera				10,66666667			27				14,75



## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Dependencias	Consulta	Denuncia por Actos de Corrupción	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total
<b>Total, General</b>	6,2	7,25	12,7	12,91588785	5	7	14	15,25	12,2	-2	12,58730159

Como se observa el promedio en los tiempos de respuesta es alto y observa eficacia, cumpliendo con los términos establecidos para responder cada requerimiento.

Así también la oficina de Servicio al Ciudadano de la CVP cuenta con el aplicativo de alarmas tempranas en el cual una vez se ingresan los datos de la petición se generan alertas para prevenir el vencimiento a los términos de los requerimientos, clasificándolos por colores (verde, amarillo, rojo) siendo el rojo el de las peticiones próximas a vencerse.

Se revisaron las actas de reunión del 17 de noviembre de 2017, 6 de diciembre de 2017 y 20 de diciembre de 2017 verificando que el proceso realiza mesas de trabajo periódicas para el seguimiento y control de las PQRS.

### 5. Análisis de las Respuestas.

De las 2706 peticiones recibidas en la entidad durante el periodo evaluado a través del SDQS se eligió aleatoriamente una muestra 70 solicitudes con un 10% de margen de error y un 90% de confianza clasificadas de la siguiente manera:

**Tabla 4**

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
1	1506092017	Derecho de petición de interés particular	obras de intervención en mejoras de barrios	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Conrado de Jesús guerra García	solicita respuesta satisfactoria y completa del por qué no le han arreglado el salón comunal	07/07/2017	13/07/2017

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
2	1515692017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	María delia castillo Ardila	solicita subsidio para la reubicación de zona de alto riesgo no mitigable del asentamiento de nueva esperanza y barrios caracolí y santa Viviana. requiere ser incluido en el programa de reasentamientos humanos.	09/07/2017	10/07/2017
3	1524862017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	doria María farfán Pedroza	solicita la ayuda del proceso de reubicación manifiesta que el bienestar familiar le quiere quitar la custodia de los niños menores de edad, por no tener una vivienda adecuada para ellos.	10/07/2017	10/07/2017
4	1544282017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	sede principal - carrera 13	escrito	Josefa Gómez casas	solicitud a familias en alto riesgo - programa de reasentamientos humanos	12/07/2017	24/08/2017
5	1562922017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Joaquín cuevas parra	solicita sea avaluado nuevamente el inmueble ubicado en la carrera 72 l no.35-15 sur b/Carvajal.	13/07/2017	13/07/2017
6	1581622017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Héctor Manuel Hernández parada	el peticionario informa que con un préstamo compro un predio que se encuentra en el programa de reasentamientos siendo de alto riesgo, solicita se le informe si es posible se haga el reembolso de los 91 millones que se encuentran en Davivienda.	17/07/2017	31/07/2017
7	1591802017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Amanda romero España	manifiesta la aceptación del avalúo catastral no.215-1215 y solicita la agilización del mismo.	17/07/2017	17/07/2017
8	1620772017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Nelson Guillermo guzmán Sánchez	solicita se informe de manera exacta cual es el procedimiento de la entrega de colores de Bolonia mz 2 torre 15 apto 101 de igual manera se informe si hace falta algún excedente o pago y respuesta a fondo	19/07/2017	21/07/2017

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
9	1664182017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Angela Viviana Bobadilla González	la personería de Bogotá hace traslado de los sinproc no. 1993850 193854 1993860 1993867 1993872 1993879. donde varios usuarios solicitan el reconocimiento como beneficiarios del programa de reasentamientos.	25/07/2017	15/08/2017
10	1755102017	Derecho de petición de interés particular	titulación predial en estratos 1 y 2	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Elia marina moreno maigual	solicita ubicación de la escritura no. 01401 del predio lote 15 mz 43 barrio lucero bajo sector la conquista. calle 69 f no. 17 g 13.	04/08/2017	04/08/2017
11	1791852017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Celia amaris ríos	solicita el reconocimiento de un mes de arriendo \$457385 del predio ubicado en la calle 13 sur no. 18 a 18 este.	09/08/2017	09/08/2017
12	1803402017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	campo Elías cacais capera	la alcaldía de san Cristóbal hace remisión por competencia (aart.21 ley 1755 de 2015) radicado no.20175410079242. donde el señor campo Elías cacais capera solicita solución frente al predio ubicado en la calle 41 a sur no.17 34 este de la urbanización los Alpes del zipa el cual se encuentra en alto riesgo.	10/08/2017	04/09/2017
13	1803702017	Derecho de petición de interés particular	obras de intervención en mejoras de barrios	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Luis Alberto Acevedo	solicita solución por daños en el predio ubicado en la cra. 11este no.28-43 sur b/ramajal por causa de la obra 605 pedro digno navarro.	10/08/2017	15/08/2017
14	1819072017	Derecho de petición de interés general	programa de reasentamientos humanos	0	escrito	Sandra Yaneth bastidas romero	solicitud de censo para el barrio las palmitas conocido como invasión ronda del rio localidad de Kennedy	14/08/2017	04/09/2017



## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
15	1826232017	Queja	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	presencial	Lina María Riaza cano	buenas tardes por medio de la presente interpongo una queja hacia a la señora Johana Fernández quien me irrespeto venia averiguar el estado de mi proceso y al momento de bajar llego gritando , ella tiene los documentos para el estudio de vivienda usada yo los entregue el 20 de julio y la razón que ella da es que no lo ha mirado, que espere dos semanas más para la revisión de los documentos me dice que me va llamar y estoy cansada de escuchar esa razón solicito me solucionen lo más pronto posible.	14/08/2017	14/08/2017
16	1832302017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	0	web	anónimo	buen día, les escribo solicitándoles por favor me ayuden con la reubicación de mi predio. el pasado miércoles fue a hacerle seguimiento a los papeles entregados en mayo y me dijo la persona de atención al usuario que me iban a programar una visita técnica, he tenido problemas de respiratorios y me fue al médico encontrándome que tenía bronquitis, el viernes me fue a mi terapia y cuando regresé me encontré que se me habían entrado por la parte de atrás de mi casa. me robaron todo lo que tenía (no eran cosas de gran valor) pero si me sacaron todo. por ello me toco conseguir y trastearme durante el fin de semana. el predio está en una zona de alto riesgo, y es peligroso hay ladrones, viciosos y personas que quieren hacer el mal, adicional ya toda la zona esta desalojada y pues desde que murió mi papa la casa se queda sola todo el día mientras trabajo y	15/08/2017	08/09/2017

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO**

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
							<p>estudio, yo sabia que en cualquier momento eso podía pasar que me robaran, y bendito sea dios yo no estaba y las cosas materiales se recuperan. pero si les pido por favor me ayuden con la asignación de un hogar, soy una madre soltera que he tenido que dejar a mi hijo lejos porque las condiciones no son las adecuadas para vivir y menos ahora que mi padre ya no está. solo quiero que me reubiquen y me den mi casita que tanto necesitamos mi hijo y yo. mi predio no tiene servicios públicos, no hay nada que desconectar ni acueducto, ni luz, ni gas. desde que murió mi padre he estado en proceso de pasar papeles, me los devuelven, lo botaron en una ocasión, y ahora que están completos necesito que me ayuden por favor asignándome un hogar digno de vivir con mi hijo de 7años. no es una zona segura y no quiero seguir arriesgándome estando allí por cuidar el predio, yo vivía allí con él y estaba tranquila porque el cuidaba día y noche la casita, y a nosotros, pero entenderán que con su muerte las cosas se han hecho más difíciles y complicadas para mí y para mi hijito. celular: 3004973934 correo: johanakdc@gmail.com nombre: Johana duran Clavijo número de caso: 2015-q01-04312 dirección del predio: calle 64 sur # 3-59 este. les agradezco inmensamente su pronta ayuda, de verdad necesitamos irnos a nuestra casita nuevamente.</p>		

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
17	1856642017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	María cristina Castiblanco	solicita certificado que indique y especifique que nunca tuvo con la CVP subsidio de vivienda la solicitud la hace el banco bbvas para retirar dineros	16/08/2017	17/08/2017
18	1867412017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	yenifer Agudelo González	solicita torización desembolso para escrituración id.2011-19-13423 yenifer Agudelo González.	17/08/2017	18/08/2017
19	1910832017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Luis Fernando Sánchez Villalobos	solicita sea revisado el proceso del sobrante del vur para que sea reembolsado.	23/08/2017	11/09/2017
20	1943142017	Derecho de petición de interés particular	titulación predial en estratos 1 y 2	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	María Marisol Muñoz Pacheco	solicita se me informe como y porque se tituló el predio ubicado en la calle 1a no11-14 y se me entregue copia de la resolución del 23/12/2010.	28/08/2017	19/09/2017
21	1974552017	Derecho de petición de interés particular	subsidio para mejoramiento de vivienda	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	presencial	María Isabel Lancheros	solicito información del por qué no pasaron por mi predio para el subsidio de mejoramiento de vivienda, ya que cuando pasaron visitaron unas casas y otras no, en la mía no me visitaron y a mis vecinos ya les llegó el subsidio de mejoramiento de vivienda	30/08/2017	14/09/2017
22	1980682017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	José Manuel Castillo López	la personería de Bogotá hace el traslado sinproc no 2017892 de 2017 solicita verificar la información suministrada y tomar las medidas pertinentes para solucionar este inconveniente ya que le informaron que para adquirir la vivienda debe de cancelar la suma de 44.699.614	30/08/2017	01/09/2017
23	1981182017	Derecho de petición de interés particular	titulación predial en estratos 1 y 2	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	José Pacanchique Benavides	solicita carta para completar los requisitos que pide el banco caja social de ahorros apertura con fin específico.	30/08/2017	30/08/2017

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
24	1994232017	Derecho de petición de interés particular	subsidio para mejoramiento de vivienda	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	presencial	José vega Martínez	el señor José solicita garantía y le cumplan con lo prometido en las mejoras de su predio ubicado carrera 1 b numero 97 -0 9 sur ya que la promesa era un mejoramiento integral a toda la casa, manifiesta que apenas cerraron alrededor sin hacer división, ventanas puertas, baño, cocina ni enchapes. el señor solicita le cumplan con lo prometido y visiten su predio para terminar la obra y para que se den cuenta del daño causado en la casa.	31/08/2017	31/08/2017
25	2070372017	Solicitud de copia	titulación predial en estratos 1 y 2	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Carlos julio rodríguez Hernández	solicita copias de los planos sellados y la licencia de contracción del inmueble ubicado en la cra. 10b no.41-30 sur.	11/09/2017	18/09/2017
26	2091912017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	alta consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación	escrito	Carmen Elena barragán varón	solicitud solución vivienda	13/09/2017	15/09/2017
27	2110182017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	José Gregorio niño Amaya	solicita certificación para el retiro de los recursos que posee en bancajia.	14/09/2017	04/10/2017
28	2136662017	Derecho de petición de interés particular	titulación predial en estratos 1 y 2	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	María Gilma junco	la señora María Gilma junco solicita levantamiento de hipoteca predio ubicado cl 22 a sur 3 22 tel- 3114437844	18/09/2017	05/10/2017
29	2152692017	Derecho de petición de interés particular	subsidio para mejoramiento de vivienda	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	presencial	neftalin Bermúdez Martínez	presento la renuncia voluntaria al subsidio de mejoramiento de vivienda, por motivos personales	20/09/2017	09/10/2017
30	2155952017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	eccehomo piraquive Sánchez	solicita la no suspensión del arriendo manifiesta que no ha seleccionado vivienda por que se encontraba inhabilitado	20/09/2017	09/10/2017

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
31	2173322017	Derecho de petición de interés particular	tramites financieros	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Ana delfina Macías de Ramírez	la señora Ana delfina Macías solicita certificación de paz y salvo predio ubicado-dg 3 a 8 52 este barrio los lachez	21/09/2017	<b>25/09/2017</b>
32	2187182017	Derecho de petición de interés particular	titulación predial en estratos 1 y 2	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Mauricio guariza Amaya	solicita levantar la condición resolutoria de la resolución 1762 de 8 de jul de 2009 anexa copias de resolución, certificado de tradición y fotocopia de cedula.	22/09/2017	<b>25/09/2017</b>
33	2203632017	Derecho de petición de interés particular	tramites financieros	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Ananías Villalba	la personería de Bogotá hace traslado del sinproc 413764 de 2017 donde el señor Ananías Villalba solicita ayuda con el pago de la deuda que adquirió con la entidad	25/09/2017	<b>12/10/2017</b>
34	2205162017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Orlando estrada	solicita plazo para pasar los documentos que le hacen falta para la reubicación	25/09/2017	<b>26/09/2017</b>
35	2226272017	Derecho de petición de interés particular	subsidio para mejoramiento de vivienda	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	presencial	Luis enrique mora rozo	solicito información de mi proceso ya que yo envié al correo de la caja los papeles que faltaban, pero hasta el momento no hemos recibido ninguna información del proceso, mi mv es 04702	27/09/2017	<b>27/09/2017</b>
36	2238362017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	María leonarda Pérez león	solicita se conceda el permiso de vender o arrendar el apartamento ubicado en la barrera 14 i no 136 a 75 ventanas de usminia por motivos de salud.	28/09/2017	<b>29/09/2017</b>
37	2254652017	Derecho de petición de interés particular	subsidio para mejoramiento de vivienda	sede principal - carrera 13	escrito	María Ofelia capera Rivas	mejoramiento de vivienda	29/09/2017	<b>02/11/2017</b>
38	2257342017	Derecho de petición de interés particular	titulación predial en estratos 1 y 2	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Jairo Alonso rodríguez Melo	solicita el levantamiento de la hipoteca del predio con matrícula no. 50s231649.	29/09/2017	<b>02/10/2017</b>



## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
39	2270252017	Derecho de petición de interés particular	obras de intervención en mejoras de barrios	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Gladys Manchola Carvajal	la personería de Bogotá hace el traslado del radicado sinproc (418522-2017) donde Gladys Manchola presidenta de la jac barrio san Luis colmena iii solicita sean adjudicados a la jac los predios para el salón comunal.	02/10/2017	04/10/2017
40	2320342017	Derecho de petición de interés particular	tramites financieros	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Marleny Castrillón Agudelo	prescripción de la deuda solicita se le exonere la obligación financiera de su predio ubicado en la kr 38 76a 24 sur arb alta loc 19	06/10/2017	09/10/2017
41	2320392017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	gloria estella naranjo africano	la personería de Bogotá envía derecho de petición donde solicita cambio de destinación de unidades de vivienda para victimas en el proyecto parque residencial y comercial la victoria	06/10/2017	31/10/2017
42	2361502017	Derecho de petición de interés particular	subsido para mejoramiento de vivienda	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	e-mail	luz Angelica Bonilla Castiblanco	solicita información de cómo accede al subsidio de mejoramiento de vivienda, que documentos radicar y que zonas de ciudad bolívar.	12/10/2017	12/10/2017
43	2404832017	Derecho de petición de interés particular	titulación predial en estratos 1 y 2	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Mariluz moya rodríguez	solicita el levantamiento de la hipoteca. anexa documentos para el trámite.	18/10/2017	08/11/2017
44	2434962017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	blanca Inés espinosa Patiño	solicita de manera urgente el dinero del valor del vur y el subsidio de vivienda otorgado y reconocido por la entidad solicita apoyo de la CVP ya que se encuentra en peligro por la inseguridad	23/10/2017	09/11/2017
45	2435192017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Nuri Oviedo rojas	solicita que se agilice el proceso y tramite de la resolución del predio ubicado en la calle 48 b sur no 77 k 13 barrio perpetuo socorro de la localidad Kennedy.	23/10/2017	23/10/2017

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
46	2440462017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Ricardo Bonilla Hernández	solicita le reactiven el pago del arriendo	23/10/2017	09/11/2017
47	2448852017	Solicitud de acceso a la información	información interna y externa de la gestión	0	web	anónimo	solicitud de información	24/10/2017	07/11/2017
48	2456962017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	florentino barrera	solicita solución en cuanto a la entrega del apartamento 201 mz 2 b torre.	25/10/2017	25/10/2017
49	2482072017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Angela Viviana Bobadilla González	la personería de Bogotá hace el traslado del requerimiento ciudadano n 426108-2017, donde el señor Luis Eduardo mora Rubiano solicita se dé respuesta a fondo del proceso que se lleva con el predio ubicado en la carrera 75 g no 75 h 16 sur.	26/10/2017	27/10/2017
50	2519902017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Angela Viviana Bobadilla González	la personería de Bogotá solicita respuesta definitiva sobre el proceso de la señora flor alba rojas soto sobre el predio ubicado en la carrera 12 c este 88 g 81 sur, sinproc 2035192-2017.	31/10/2017	23/11/2017
51	2524882017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	María del Carmen García torres	solicita reactivación de la ayuda de relocalización transitoria	31/10/2017	01/11/2017
52	2536002017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	María Lucinda olmos Antonio	solicita una certificación de que no ha recibido ningún subsidio o ayuda de vivienda.	01/11/2017	22/11/2017
53	2569822017	Derecho de petición de interés particular	titulación predial en estratos 1 y 2	sede principal - carrera 13	escrito	Jairo Humberto rodríguez Hernández	solicitud de información	07/11/2017	19/12/2017

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
54	2589652017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamiento humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	María Eugenia González plazas	la señora María Eugenia González solicita solución predio ubicado-tv 34 b 74 a 45 sur en zona de alto riesgo.	08/11/2017	09/11/2017
55	2601692017	Derecho de petición de interés particular	tramites financieros	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Emigdio López Diaz	solicita sea condonada la deuda que poseo con la CVP, manifiesta que por motivos de salud no puede pagar.	09/11/2017	21/11/2017
56	2602002017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamiento humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Claudia yirley leal chunza yirley leal chunza	solicita estudio del caso del predio y recibir la reubicación correspondiente para la peticionaria y tres hermanos.	09/11/2017	10/11/2017
57	2643132017	Solicitud de copia	programa de reasentamiento humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	María yazmin garnica Garzón	la señora María yazmin garnica solicita copia expediente de reasentamientos-2014-q20-01238	15/11/2017	16/11/2017
58	2666862017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamiento humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	diego Hernán medina m	solicita la actuación administrativa con la cual legalizaron el predio ubicado en la calle 63 sur no. 18 q 16 barrio altos de Jalisco ciudad Bolívar y se expidan copias de los documentos donde se evidencia lo acontecido.	17/11/2017	20/11/2017
59	2734042017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamiento humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Jorge ademo leal	informa que no ha seleccionado vivienda por falta de recursos económicos ya que la constructora exige que se le consigne un dinero. solicita no se quite el subsidio de relocalización transitoria.	24/11/2017	27/11/2017
60	2760192017	Derecho de petición de interés particular	disponibilidad de servicio	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Doris Yolanda rodríguez Gutiérrez	la personería de Bogotá hace traslado del radicado 2017098067-385 donde el señor florentino barrera solicita solución al problema con la firma arquitectura y propiedad s.a.	28/11/2017	28/11/2017
61	2774882017	Queja	atención y servicio a la ciudadanía	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	nurian Ruth Ballén salcedo	inconformidad con guarda de seguridad (mujer) por la atención en la entrada de la cl 54 de recepción	29/11/2017	05/12/2017

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
62	2795812017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Leidy Giselle Buitrago Guevara	la señora Leidy Buitrago solicita no realizar trámites para cancelar los servicios, ya que sigue viviendo en el predio en zona de alto riesgo.	01/12/2017	04/12/2017
63	2819732017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	Ana lucia Garzón de Cobos	solicita el levantamiento de la topográfico para poder seguir con el proceso de reasentamientos	04/12/2017	05/12/2017
64	2830182017	Derecho de petición de interés particular	titulación predial en estratos 1 y 2	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	María Claudina carrillo carrillo	la señora María Claudina carrillo solicita copia de la resolución 1037 28-09-2011 predio ubicado portal 1 tv-5 a bis 50 a 25 sur tel-3144747679	05/12/2017	06/12/2017
65	2875992017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	gloria Inés bedoya correa	solicita tener en cuenta el incremento del canon de arrendamiento	12/12/2017	00/01/1900
66	2933382017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	alta consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación	escrito	Jorge Eliecer oliveres	solicitud proyecto productivo y vivienda	20/12/2017	00/01/1900
67	2934642017	Solicitud de acceso a la información	titulación predial en estratos 1 y 2	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	presencial	Erika Julieth Jiménez	solicita información para cual es la documentación para la titulación de un predio	20/12/2017	20/12/2017
68	2949712017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	doria María farfán Pedroza	solicita sea cancelado el arriendo cumplidamente a la nueva arrendataria.	22/12/2017	22/12/2017
69	2963272017	Derecho de petición de interés particular	titulación predial en estratos 1 y 2	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	María del Carmen murillo	solicita la cancelación de la hipoteca e.p.38731.	26/12/2017	29/12/2017



## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

Nº	Número de Petición	Tipo de Petición	Subtema	Punto de Atención	Canal	Nombre Peticionario	Asunto	Fecha Ingreso	Fecha Finalización
70	2967592017	Derecho de petición de interés particular	programa de reasentamientos humanos	oficina de servicio al ciudadano - sede principal	escrito	David David rincón rincón	solicita se le haga el desembolso para el pago de proceso de la escrituración del apartamento en el conjunto xie de Usme ya que la constructora aun no entrega la escritura	27/12/2017	27/12/2017

Para realizar este análisis se tuvo en cuenta que la respuesta a las peticiones cumpliera con las características o atributos del servicio mencionados en el 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.”* en su artículo 10° y en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá observándose trato respetuoso, digno y amable, y respuestas de fácil comprensión en la mayoría de los casos, en formatos accesibles para el ciudadano y dentro de los términos de ley aplicados al derecho de petición, denuncia, queja, reclamo o sugerencia (15 días hábiles), solicitud de información (10 días hábiles) y consulta (30 días hábiles), se comparó estos resultados con los obtenidos en la encuesta de satisfacción de los usuarios de los programas misionales con fecha del 28 de diciembre de 2017 en la cual se obtuvo una calificación con un promedio general de 4,1 entre la Dirección de Urbanizaciones y Titulación (4,4), la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (4,3) y la Dirección de Reasentamientos Humanos (3,5) con la calificación más baja, si bien el promedio general fue alto es importante que se realice un análisis de causas con el fin de establecer las medidas tendientes a mejorar la prestación de los servicios e incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios de esta misional. La Dirección de Mejoramiento de Barrios no fue incluida en esta encuesta debido a que no hay una muestra representativa para evaluar este proceso.



## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

### Conclusiones

1. Se verificó que el enlace en la página web de la Caja de Vivienda Popular [www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co) se encuentra funcionando y habilitado para la presentación de peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción, dando cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*  
*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.*
2. La entidad cuenta con un canal telefónico PBX 349 45 20, a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde un teléfono fijo o celular para presentar sus PQRS, sin embargo el acceso de los ciudadanos a las diferentes extensiones de las oficinas es limitado pues en algunas no se responden las llamadas tal y como lo han manifestado verbalmente en esta dependencia.
3. La entidad cuenta con un área física (oficina de Servicio al Ciudadano) ubicada en el primer piso de la carrera 13 No. 54 - 13, donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, además de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción.
4. El equipo operativo de la oficina de Servicio al Ciudadano realiza periódicamente (semanalmente) seguimiento y control a las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos a través del aplicativo de alarmas tempranas donde se le informa al director de cada dependencia las PQRS próximas a vencerse.
5. El equipo operativo de la oficina de Servicio al Ciudadano realiza periódicamente mesas de trabajo en las cuales se socializan las peticiones pendientes y se realizan los planes de mejora, con el fin de coordinar acciones encaminadas a la pronta atención de las peticiones pendientes de respuesta.
6. La entidad se encuentra realizando el trámite a las respuestas en formatos accesibles para los solicitantes, de forma clara, de fácil comprensión y oportunas respetando los términos dados para el derecho de petición.
7. Al evaluar los términos de las respuestas se observa eficacia, sin embargo, al analizar las respuestas emitidas por la entidad no es posible medir su eficiencia.

### Oportunidades de Mejora

Las siguientes recomendaciones tienen como objetivo el mejoramiento en la atención y el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que la ciudadanía presenta ante la Caja de la Vivienda Popular.

1. El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida (Decreto 103 de 2015, artículo 19 y Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.3.14)

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS VIGENCIA 2017 CONTROL INTERNO

2. Tener en cuenta las observaciones y recomendaciones que la Defensora del Ciudadano señala en sus diferentes informes.
3. Identificar puntos débiles o aspectos a mejorar en materia de comunicación con la ciudadanía, fortalecer al máximo los canales de comunicación tal es el caso del canal telefónico, ya que esto brinda un valor agregado importante a la entidad.



**IVONNE ANDREA TORRES CRUZ**

Asesora de Control Interno  
itorresc@cajaviviendapopular.gov.co

Proyectó: Carolina Montoya Duque – Auditor Control Interno - Cto.207 de 2018