

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA  
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS  
DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS  
DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA  
2021**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**CONTROL INTERNO**

**31 de enero de 2022**

## **1. Objetivo**

La Asesoría de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, establecido en el Decreto 648 de 2017 y teniendo en cuenta los lineamientos fijados en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*, realizó seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021; De la misma manera se verificó para el mismo periodo el cumplimiento de lo requerido en el artículo 3º del Decreto 371 de 2010, ... *“De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital”*.

## **2. Alcance**

El presente informe de seguimiento y evaluación se realizó para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, con el fin de verificar el cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”* y lo requerido en el artículo 3º del Decreto 371 de 2010, ... *“De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital”*.

## **3. Marco legal**

- Art. 76 Ley 1474 de 2011: *“(…) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (…)”*.
- Art. 7º Ley 1437 de 2011. *“Deberes de las autoridades en la atención al público”*.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Art. 3 Decreto 371 de 2010: *“De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar (…)”*.
- Decreto 2641 de 2012. *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley de 1474 2011”*.

- Decreto 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”.*
- Decreto 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” – Deroga el Decreto 392 de 2015 expedido por la Alcaldía mayor de Bogotá D.C “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones” y modifica los artículos 2, 5, 11, 12, 14, 16 y 17 del Decreto 197 del 22 de mayo de 2014.*
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 *“Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, Anexo 2 – Numeral 2.*
- Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: *“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.*
- 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”.*

#### **4. Metodología**

Para efectos de realizar el informe de PQRSD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2021, se realizó la verificación de la información solicitada a la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario mediante Memorando 202211200000283 y lo solicitado a la Oficina Asesora de Planeación mediante Memorando 202211200000273 del 03 de enero de 2022.

#### **5. Desarrollo del Informe**

De acuerdo con la información reportada por la dirección de gestión corporativa y cid mediante memorando 202217000002073 del 11 de enero de 2022, se desarrolló el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece: “..., la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”:

**Informes de quejas, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas mensualmente, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.**

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

Se evidenció que durante el segundo semestre de la vigencia 2021, la Defensora del Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular emitió los INFORMES MENSUALES DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD y los INFORMES DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN, los cuales fueron publicados en la página web de la entidad en formatos Word y PDF (Portable Document Format) y en la carpeta interna de calidad, en las rutas a excepción del informe del mes de diciembre:

1. <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/tiempos-de-respuesta-requerimientos-2021>
2. <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/INFORME%20MENSUAL%20DE%20GESTIO%CC%81N%20Y%20OPORTUNIDAD%20DE%20LAS%20RESPUESTAS%20A%20LAS%20PQRSD-DICIEMBRE%20DE%202021.pdf>
3. <\\10.216.160.201\calidad\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2021>

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

Los informes mensuales sobre la Gestión y oportunidad de respuesta a las PQRSD, se encuentran establecidos en el procedimiento: ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS,

RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN Código: 208-SC-Pr-07 - Versión: 5 - Vigente desde: 06-11-2020, en la actividad No 9 que señala: “Emitir un informe mensual sobre la Gestión y Oportunidad de Respuesta a las PQRSD presentadas a la entidad con información estadística que permita mejorar los indicadores del proceso”.

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

De acuerdo con la información extraída de los reportes mensuales del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, la cual fue confrontada con los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD emitidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CID de la CVP, para el segundo semestre de la vigencia 2021, la entidad recibió 5.033 PQRSD.

#### Comparaciones semestrales – Vigencia 2021

En la imagen 1. se puede observar la tendencia semestral de las PQRSD de las vigencias 2020 y 2021 en la Caja de la Vivienda Popular donde evidencia un comportamiento ascendente en cuanto PQRS recibidas durante las vigencias 2020 y 2021.

**Imagen 1.**



**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 y 2021 y reportes del Sistema SDQS.

Antecedente: en la vigencia 2020 la entidad recibió 4.270 PQRSD segmentadas en 1.508 en el primer semestre y 2.762 en el segundo semestre.

Durante la vigencia 2019 la Caja de la Vivienda Popular recibió 4.300 PQRSD segmentadas en 2.187 en el primer semestre y 2.113 en el segundo semestre.

### **PQRSD recibidas por Tipología**

Realizado el análisis por tipología se pudo evidenciar que el 93% de las PQRSD se concentraron en los derechos de petición de interés particular con 4.658 recibidos.

Frente al primer semestre de la vigencia 2021, 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 y CID. Vigencia 2021 y reportes del Sistema SDQS.*

### **PQRSD recibidas por Canal**

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue el email con 2.614 PQRSD que corresponden al 52% del total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021, seguido por el canal escrito con 2.059 equivalentes al 41% 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 y CID. Vigencia 2021 y reportes del Sistema SDQS.*

### **PQRSD recibidas por Dependencia**

Las dependencias que recibieron la mayor cantidad de PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2021, fueron la Dirección de Reasentamientos con 2.061 que corresponden al 41% del total de PQRSD recibidas, la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 1.162 equivalente al 23% y la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 1.018 PQRSD correspondiente al 20% (estas tres direcciones concentran el 84% de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021).

A continuación, se presenta el consolidado por dependencias:

**Tabla 1**

<b>CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - II SEMESTRE VIGENCIA 2021</b>		
<b>DEPENDENCIA/ÁREA</b>	<b>TOTAL, PQRSD II SEMESTRE 2021</b>	<b>% Participación</b>
Dirección de Reasentamientos Humanos	2.061	41%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	1.162	23%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	1.018	20%
Servicio a la Ciudadanía	61	1%
Subdirección Financiera	119	2%
Subdirección Administrativa	38	1%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	42	1%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	493	10%
Dirección Jurídica	21	0%
Oficina TIC	6	0%
Dirección General	8	0%
Oficina Asesora de Planeación	0	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	0%
Asesoría de Control Interno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5.033</b>	<b>100%</b>

*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 y 2021 y reportes del Sistema SDQS.*

### **Análisis del comportamiento de las PQRSD respondidas de manera inoportuna**

#### **Tendencia de las respuestas inoportunas – II semestre de la vigencia 2021.**

De acuerdo con el “Informe mensual de Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD” con corte a diciembre de la vigencia 2021, durante los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de la vigencia 2021 se presentaron 351 respuestas inoportunas; cabe resaltar que para el mes de diciembre no hubo registro de inoportunidad a las PQRSD por parte de la Caja de la Vivienda Popular.

A continuación, se presenta la desagregación mensual:

Imagen 4



*Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD Diciembre - Vigencia 2021.*

Realizada la comparación con el primer semestre de la vigencia 2021 en donde se presentaron 572 respuestas a las PQRSD fuera de los tiempos establecidos en Decreto 491 de 2020, se observa una disminución frente al segundo semestre de la vigencia 2021 en un **63%** correspondiente a 221 PQRSD.

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.

#### **Comparativo de respuestas inoportunas a las PQRSD – Primer semestre de la vigencia 2021 vs segundo semestre de la vigencia 2021.**

Las variaciones más importantes se presentan en la Dirección de Reasentamientos que incremento en 156 las PQRSD contestadas de manera inoportuna pasando de 70 PQRSD en el primer semestre de la vigencia 2021 a 226 en el segundo semestre de la vigencia 2021; por el contrario, la Dirección de Mejoramiento de Vivienda disminuyó el número de PQRSD contestadas de manera inoportuna pasando de 482 en el primer semestre de la vigencia 2021 a 122 en el segundo semestre de la vigencia 2021 y la Subdirección Financiera también disminuyó la inoportunidad en 8 PQRSD pasando de 9 en el primer semestre de la vigencia 2021 a 1 en el segundo semestre de la vigencia 2021.

**Alerta No 1:** Se observa que de las 2061 PQRSD recibidas por la Dirección de Reasentamientos el 11% que correspondiente a 226 PQRSD, fueron contestadas por fuera de los términos legales; se alerta sobre el incremento presentado por esta Dependencia en cuanto a respuestas inoportunas ya que en el primer semestre de la vigencia 2021 presentaron 70 PQRSD con respuesta inoportuna.

A continuación, se presenta el detalle de las respuestas extemporáneas por Dependencia:

**Tabla 2**

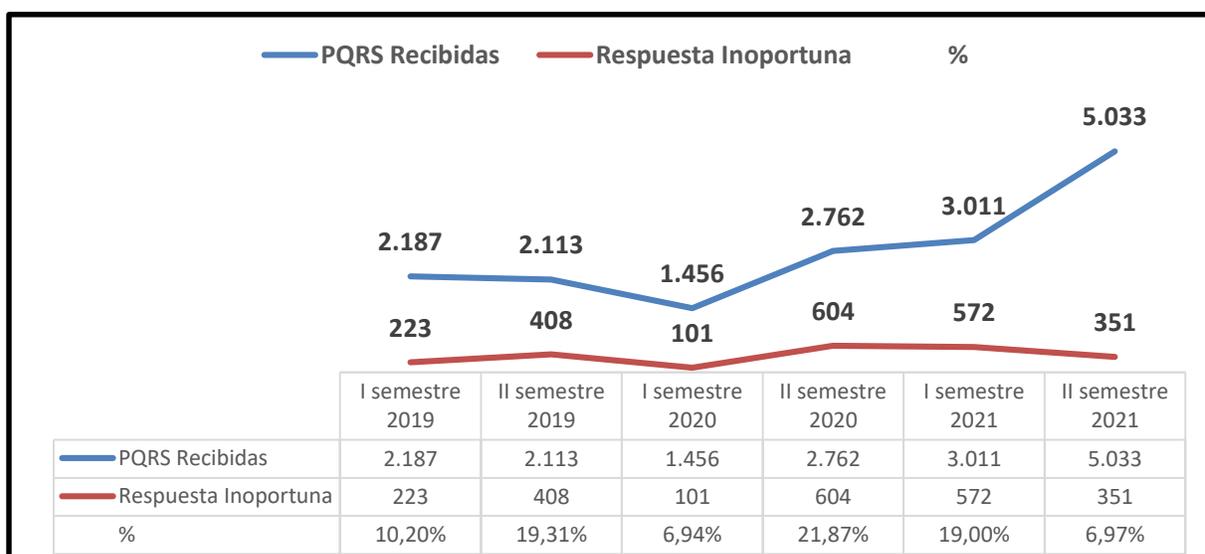
CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS VIGENCIA 2021								
DEPENDENCIA/ÁREA	I SEMESTRE			II SEMESTRE			VARIACIÓN	
	RECIBIDAS	INOPORTUNAS	% PART	RECIBIDAS	INOPORTUNAS	% PART	CANT	%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	890	482	54%	1162	122	10%	-360	✓75%
Dirección de Reasentamientos Humanos	967	70	7%	2061	226	11%	156	✗223%
Subdirección Financiera	80	9	11%	119	1	1%	-8	✓89%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	37	4	11%	42	0	0%	-4	✓100%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	822	3	0%	1018	0	0%	-3	✓100%
Sub dirección administrativa	40	2	5%	38	1	3%	-1	✓50%
Dirección jurídica	8	1	13%	21	0	0%	-1	✓100%
Dirección General	2	1	50%	8	0	0%	-1	✓100%
Servicio a la ciudadanía	126	0	0%	61	1	2%	1	⚡100%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	33	0	0%	493	0	0%	0	-
Oficina TIC	4	0	0%	6	0	0%	0	-
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0%	0	0	0%	0	-
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0	0%	4	0	0%	0	-
Asesoría de Control Interno	0	0	0%	0	0	0%	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>3011</b>	<b>572</b>	<b>19%</b>	<b>5033</b>	<b>351</b>	<b>7%</b>	<b>-221</b>	<b>✓39%</b>

*Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de oportunidad de las respuestas a las PQRSD Diciembre - Vigencia 2021.*

Se resalta que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda logro una mayor eficacia en las respuestas a las PQRSD lo que se evidencia en que de las 1162 PQRSD recibidas, solo el 10% fueron contestadas por fuera de los términos del Decreto 491 de 2020; mejorando los resultados con respecto al primer semestre del 2021 donde él 54% de las PQRSD recibidas fueron contestadas de manera inoportuna.

A continuación, se presenta a modo de contexto los resultados de los últimos tres años:

**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 2019, 2020 y 2021 y reportes del Sistema SDQS.*

Como se puede observar en la gráfica la tendencia de la PQRSD recibidas cada semestre va en aumento, mientras que la tendencia de las PQRSD respondidas fuera de termina presenta una tendencia a decreciente, al pasar del 19% en el I semestre del 2021 a 6.97% en el II semestres del 2021.

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 peticionario 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.

Por otra parte, es importante resaltar la labor emprendida desde la Dirección General para lograr el mejoramiento en los tiempos de las respuestas, es así como las sesiones del Comité Directivo llevadas a cabo en el segundo semestre de la vigencia 2021, se les ha solicitado a los directores de las dependencias misionales un seguimiento más riguroso a las PQRSD.

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

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 2021 la Caja de la Vivienda Popular recibió 5.033 PQRDS; el reporte evidenciado cuenta con registro cronológico de las PQRSD, la fecha de ingreso, el número petición SDQS, fecha de radicado de respuesta, número de radicado de salida, dependencia, canal, asunto y tipo de petición.

Una vez confrontada la información de la base de datos Sistema Distrital de Quejas y Reclamos – Bogotá Te Escucha, frente a la información reportada en los informes de gestión mensuales elaborados por la Dirección de Gestión corporativa y CID para el segundo semestre de 2021, se observa consistencia en la información reportada.

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

De conformidad con el Acuerdo No 04 del 13 de Julio de 2016 *“Por el cual se modifica parcialmente la estructura organizacional de la Caja de la Vivienda Popular y se determinan las funciones por dependencias”*, la Dirección de Gestión Corporativa y CID, es la dependencia encargada de coordinar la implementación de la Política Integral de servicio al ciudadano en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital No 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.

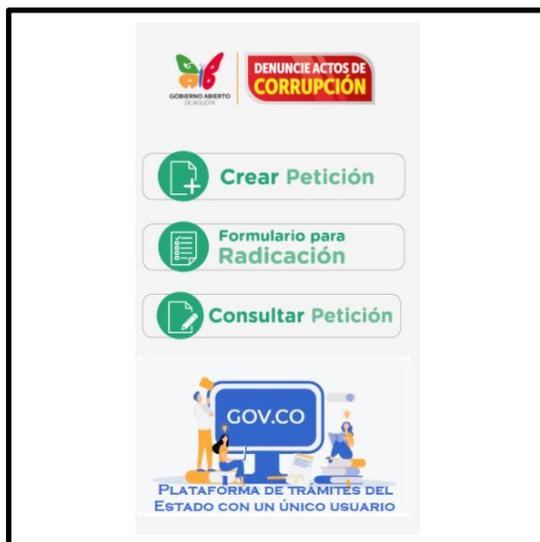
De acuerdo con la Resolución 764 del 14 de febrero del 2017, el objetivo estratégico y/o de calidad es “Prestar un servicio adecuado a los ciudadanos satisfaciendo sus necesidades conforme a la misionalidad de la entidad”.

Enlace de quejas, sugerencias y reclamos ubicado en la página web de la entidad y que sea de fácil acceso a los ciudadanos – Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

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

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

#### Imagen 5



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, recuperado 31/01/2022

**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.

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

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

*b) Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente.*

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

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

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

A través del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- CÓDIGO 208-SC-PR-07 – Versión 5 – Vigente desde 06 de noviembre de 2020, se da cumplimiento al numeral 1 “Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En la actividad No 2 se contempló lo siguiente:

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

La actividad No 4 estableció la siguiente instrucción:

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

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

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

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

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

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

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

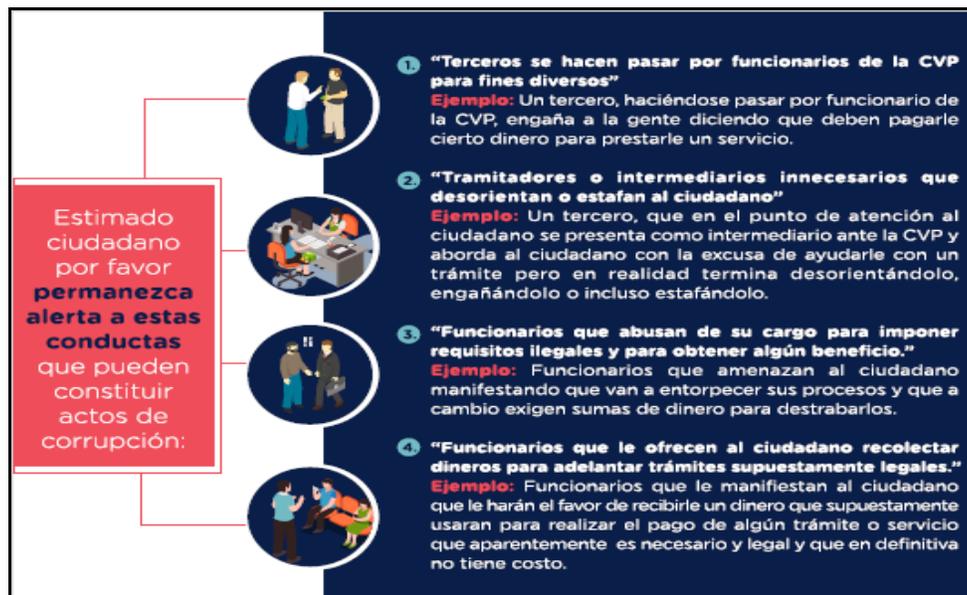
*Con el fin de garantizar el cumplimiento de la presente directiva, las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de cada una de las entidades distritales deberán remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría General un breve informe acerca de las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

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.

En la siguiente ruta se puede evidenciar la estrategia:

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

Imagen 6



**Fuente:** <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Sistema%20Distrital%20de%20Quejas%20y%20Reclamos.pdf>  
recuperado 31/01/2022.

**Quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021 - 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 2021, se presentó 1 denuncias por actos de corrupción y 18 quejas.

Realizada la verificación, se observa que la denuncia por acto de corrupción posiblemente fue cometida por un funcionario de la entidad; no obstante, se observó en la hoja de ruta del SDQS que fue atendida por la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario y se ordenó según la Directiva Conjunta 001 de 2021 de la Secretaría General y la Secretaría Jurídica de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. por medio de la cual se imparten las DIRECTRICES PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN establece en su numeral 2 literal h lo siguiente:

*h) Las denuncias registradas directamente por el ciudadano en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, en las cuales se evidencie falta de información adicional necesaria para su adecuado trámite, serán objeto de solicitud de ampliación en virtud de lo preceptuado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.*

Con fundamento en lo anterior, se le solicita que complete la información en un plazo máximo de un mes después de recibir el comunicado, describiendo los hechos en tiempo, modo y lugar y si tiene documentos en su poder que respalden lo hechos denunciados anexarlos con la solicitud; lo anterior para poder continuar con el trámite de ley a la misma.

**Sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la prestación del servicio público en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2021 Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.**

Para el segundo semestre de la vigencia 2021, la Caja de la Vivienda Popular no recibió PQRSD tipificadas como sugerencias.

**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](http://www.cajaviviendapopular.gov.co) en el botón Radicación en línea.

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

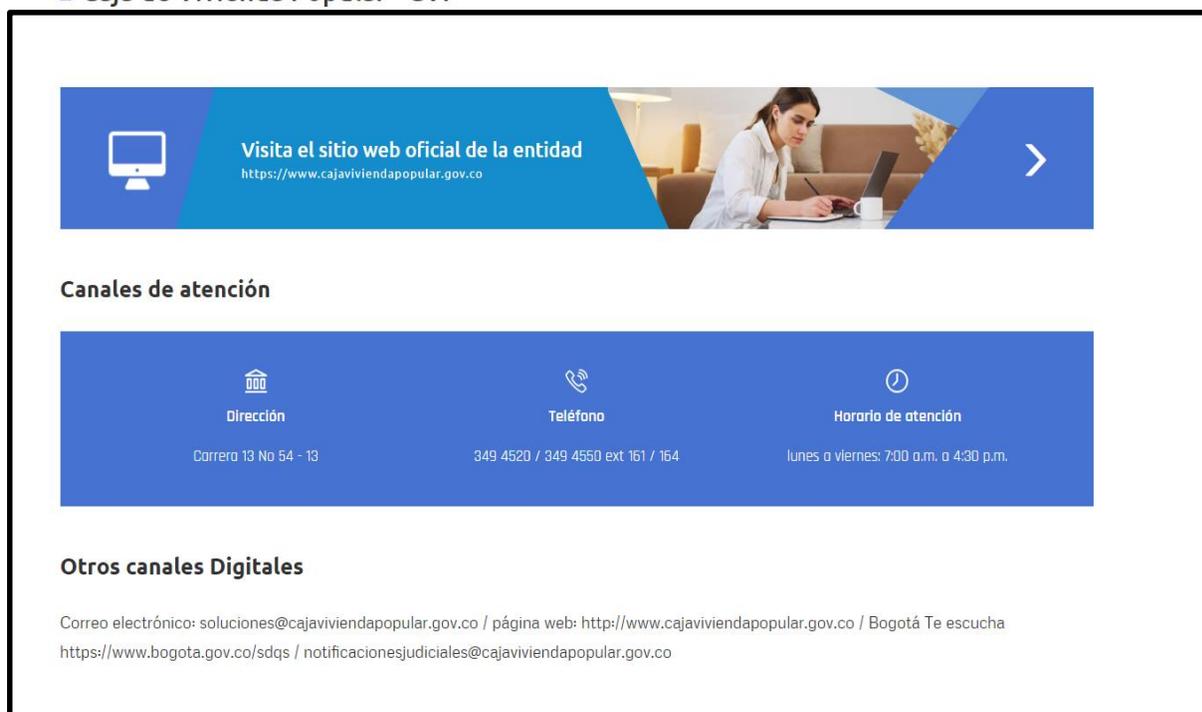
Con el propósito de guiar y facilitar el acceso a la comunidad, la Entidad tiene a disposición la “Guía de Trámites y servicios” ubicada en la página Web, en la cual se informa la dirección, teléfonos, los horarios de atención y el sitio web: Correo electrónico: [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) / página web: <http://www.cajaviviendapopular.gov.co> / Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdq> / [notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co)

De la misma manera se encuentran disponibles los servicios y trámites que pueden ser adelantados ante la Entidad.

La Caja de la Vivienda Popular dispone de un punto de atención al ciudadano ubicado en la carrera 13 No 54-13, localidad de Chapinero, Bogotá D.C. Colombia. El horario de atención al público es de lunes a viernes 07:00 a.m. a 04:30 p.m. y se ajusta a lo señalado en la Resolución 1027 del 06 de marzo de 2017 “*Por la cual se establece el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos/as de la Caja de la Vivienda Popular, en cumplimiento de lo previsto en los Decretos 086 y 096 de 2016, expedidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*”, y a lo establecido en el MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 2 del 30 de noviembre de 2020, numeral 4.1.1 PAUTAS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL que establece: Horario: “*Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, a fin de prepararse para la atención, verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio*”.

## Imagen 7

### ■ Caja de Vivienda Popular - CVP



Visita el sitio web oficial de la entidad  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co>

**Canales de atención**

Dirección	Teléfono	Horario de atención
Carrera 13 No 54 - 13	349 4520 / 349 4550 ext. 161 / 164	lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Otros canales Digitales**

Correo electrónico: [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) / página web: <http://www.cajaviviendapopular.gov.co> / Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdq> / [notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co)

**Fuente:** <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/caja-de-vivienda-popular-cvp>, recuperado 31/01/2022

**Recomendación No 1:** Se reitera al proceso de Servicio al Ciudadano incluir en el menú “Guía de Trámites y servicios” los números de las líneas celulares habilitadas para la atención de los procesos de Reasentamientos Humanos, Urbanizaciones y Titulación, Mejoramiento de Vivienda y Servicio al Ciudadano.

Los números de las líneas celulares habilitadas para la atención de los procesos de Reasentamientos Humanos, Urbanizaciones y Titulación, Mejoramiento de Vivienda y Servicio al Ciudadano no se encuentran en el menú “Guía de Trámites y servicios”.

**Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que desempeñaron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2021.**

Para el desarrollo de las funciones del proceso de Servicio al Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se suscribieron 15 contratos de prestación de servicios.

A continuación, se presenta el detalle:

**Tabla 5**

Contrato	Rol desempeñado	Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Modificaciones realizadas
101	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.	18/02/2021	17/07/2021	Prorroga por 2 meses y 15 días hasta el 16 de septiembre del 2021
87	Contratista	Prestar servicios de apoyo a la gestión, para realizar el acompañamiento y fortalecimiento a la atención y prestar el servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	18/02/2021	02/10/2021	Prorroga por 2 meses y 15 días hasta el 16 de septiembre del 2021
82	Contratista	Prestar servicios de apoyo a la gestión, en la atención al servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y Lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	10/02/2021	26/09/2021	Prorroga por 2 meses y 15 días hasta el 16 de septiembre del 2021
88	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 SGDEA.	23/03/2021	06/11/2021	Prorroga por 2 meses y 15 días hasta el 16 de septiembre del 2021
7	Contratista	Prestación de 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.	02/02/2021	01/07/2021	Prorroga por 2 meses y 15 días hasta el 16 de septiembre del 2021

Contrato	Rol desempeñado	Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Modificaciones realizadas
143	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la Dirección de Gestión Corporativa y CID en las actividades de servicio al ciudadano y las actividades Relacionadas con el sistema de Gestión Documental Orfeo de la Caja de la Vivienda Popular.	22/02/2021	06/10/2020	Prorroga por 2 meses y 15 días hasta el 16 de septiembre del 2021
85	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.	16/02/2021	29/09/2021	Prorroga por 2 meses y 15 días hasta el 16 de septiembre del 2021
8	Contratista	Prestación de 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.	02/02/2021	01/07/2021	Prorroga por 2 meses y 15 días hasta el 16 de septiembre del 2021
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	26/07/2022	N/A
632	Contratista	Prestación de 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.	17/09/2021	10/01/2022	N/A
710	Contratista	Prestar servicios de apoyo a la gestión, en la atención al servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y Lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	29/09/2021	11/01/2021	N/A
746	Contratista	Prestar servicios de apoyo a la gestión, para realizar el acompañamiento y fortalecimiento a la atención y prestar el servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	11/10/2021	30/12/2021	N/A

Contrato	Rol desempeñado	Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Modificaciones realizadas
850	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 SGDEA.	16/11/2021	28/12/2021	N/A
775	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la Dirección de Gestión Corporativa y CID en las actividades de servicio al ciudadano y las actividades Relacionadas con el sistema de Gestión Documental Orfeo de la Caja de la Vivienda Popular.	16/11/2021	28/12/2021	N/A
654	Contratista	Prestación de 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 trámite 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.	17/09/2021	10/01/2022	N/A

*Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID*

Se observa que el proceso de Servicio al Ciudadano paso de tener 16 contratistas en el primer semestre de la vigencia 2021 a 15 en el segundo semestre de la vigencia 2021, sin embargo, se presentan las siguientes situaciones:

- En julio de 2021 finalizaron tres contratos.
- En septiembre de 2021 finalizaron dos contratos.
- En octubre de 2021 finalizaron dos contratos.
- En noviembre de 2021 finalizó un contrato.

Debido a la culminación de la planta temporal en el mes de octubre de la vigencia 2020, el profesional especializado que se encontraba en encargo culminó su labor en el área de Servicio al Ciudadano, actualmente el área de Servicio al Ciudadano no cuenta con personal de planta fija.

**Recomendación No 2:** A la Dirección de Gestión Corporativa y CID y la Subdirección Administrativa propender por la continuidad de los contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión para la vigencia 2022 y 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 incumplimiento del objetivo del proceso.

**Seguimiento al cumplimiento del artículo 3º del Decreto 371 de 2010 “De los procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, en el Distrito Capital”.**

**De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación mediante Memorando 202211300003673 el 14 de enero de 2022, se verificaron las actividades y gestiones desarrolladas en virtud de la Racionalización de los trámites, la efectividad de estos y su fácil acceso.**

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

Atendiendo lo establecido en el Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019 “*Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública*”, la Oficina Asesora de Planeación desarrollo junto con las áreas misionales desarrollaron las siguientes actividades durante el segundo semestre de la vigencia 2021:

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 y CID, como dirección a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano para dar respuesta a esta misma solicitud, y se adjuntan los soportes documentales enviados al enlace de la Asesora de Control Interno en el mes de diciembre de 2021 para realizar el seguimiento en la plataforma SUIT.

**Oficina Asesora de Planeación:** Realizó mesas de trabajo con los procesos involucrados para establecer cronogramas para sacar a producción el formulario de radicación en línea y la estrategia para enlazarlo con ORFEO; realizó la divulgación de la entrada en vigor del enlace a los enlaces de las áreas a cargo; realizó seguimiento y recopiló evidencias de los avances.

**Oficina Asesora de Comunicaciones:** El día 31 de agosto de 2021 quedó publicado en la página WEB de la entidad el nuevo botón de radicación en línea; realizó la divulgación de la entrada en vigor del enlace por correo interno y en la página web.

**Oficina TIC:** Posterior a la creación del formulario, realizó las pruebas y entrada en funcionamiento del acceso de radicación en línea; realizó atención y seguimiento a los reportes de falla en el funcionamiento del enlace.

**Proceso Gestión Documental:** Enlace y adecuación de usuario de ORFEO para proceso de servicio al ciudadano que le permita generar radicado y distribuir los documentos radicados en línea al área a cargo del trámite u OPA; incorporación de estrategias de notificación virtual y acompañamiento en ajuste de procedimientos de notificación de la Dirección Jurídica; divulgación de estas estrategias a los directivos de la entidad.

**Dirección de Reasentamientos:** A partir de septiembre se inició la divulgación y los seguimientos tecnológicos correspondientes y las estrategias para que la ciudadanía haga uso de esta herramienta.

**Dirección de Urbanizaciones y Titulación:** Realizó procesos de socialización de uso del enlace con los líderes de la comunidad y en territorio, haciendo pruebas de funcionamiento y diligenciamiento del formato y radicación haciendo uso del celular e hizo entrega de folletos instructivos.

**Dirección de Mejoramiento de Vivienda:** Realizó divulgación en territorio de los mecanismos de comunicación y consulta dentro de los que se encuentra la información en la web de la entidad y la posibilidad de radicar en línea y el uso de correos electrónicos.

Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 455 de 2021, los procedimientos socializados y las instrucciones impartidas por el DAFP, los Procesos Administrativos - OPA a cargo de la Subdirección Financiera que se describen a continuación, se les realizó el proceso de eliminación y reclasificación como Consulta de Información por parte del DAFP, lo cual requirió establecer un proceso de racionalización previo asociado al cumplimiento legal; se realizó el seguimiento correspondiente y al finalizar la vigencia 2021 quedó dentro del inventario en la plataforma SUIT eliminado de los OPA y en proceso de creación por parte del DAFP como documento de consulta.

- Expedición de recibos de pago.
- Expedición de paz y salvo y/o certificación de deuda.

Dentro de los seguimientos realizados por la Oficina Asesora de Planeación, no se recibieron evidencias de gestión adelantada por el proceso de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta que no se recibieron solicitudes radicadas en línea a la fecha de cierre de implementación del 30 de noviembre de 2021.

**Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el segundo semestre de la vigencia 2021, los servicios prestados en la Caja de la Vivienda Popular a través del proceso de Servicio al Ciudadano fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.**

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

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

- La ciudadanía como razón de ser.
- Respeto.
- Transparencia
- Participación
- Equidad
- Diversidad
- Solidaridad
- Identidad
- Titularidad y efectividad de los derechos:
- Perdurabilidad
- Corresponsabilidad
- Territorialidad
- Atención Diferencial Preferencial:
- Coordinación, Cooperación y Articulación:
- Cobertura
- Accesibilidad
- Inclusión
- Innovación
- Oportunidad

- MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 2 del 30 de noviembre de 2020: El propósito de este manual es establecer protocolos para la operación cotidiana de la atención a la ciudadanía en la caja de la Vivienda Popular.
- MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO – SIMA - Código: 208-SC-Mn-02 – Versión 1 del 24 de octubre de 2017: El sistema de información SIMA, es un sistema que está orientado a consolidar la información Misional y Administrativa de la Caja de la Vivienda Popular.
- GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO - Código: 208-SC-Pr-06 – Versión 14 del 06 de noviembre de 2020, el objetivo es: Establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver de manera oportuna, eficiente y eficaz las solicitudes de los servicios requeridos por la ciudadanía y usuarios que los solicitan por medio de los diferentes canales y/o medios de atención, buscando garantizar la excelencia en la prestación del servicio.
- ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 del 06 de noviembre de 2020, el objetivo es: Fijar las directrices para recibir, distribuir, resolver y realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción (PQRSD) que se presenten a la Caja de la Vivienda Popular cumpliendo con los términos establecidos en la ley y los parámetros de calidad señalados por la entidad.

**Capacitaciones, talleres, charlas, seminarios, socializaciones, entre otros, brindados a los funcionarios y/o contratistas en temas relacionados con la atención a los ciudadanos con calidez y amabilidad, plazos de respuesta, lineamientos sobre el suministro de respuestas de fondo, lineamientos sobre atención al ciudadano.**

El Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2021 contempló en los objetivos misionales, la capacitación sobre Servicio al Ciudadano; adicionalmente, el proceso de Servicio al Ciudadano estableció el objetivo de calidad: “Desarrollar e implementar un Sistema Integrado de Gestión institucional basado en mejora continua” desarrollando la actividad principal: *“Sensibilizar a los contratistas y servidores públicos de la entidad que prestan atención a la ciudadanía en lenguaje de señas con el fin de prestar un servicio más eficiente teniendo en cuenta la inclusión social de la población con discapacidad auditiva”*.

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas durante el segundo semestre de la vigencia 2021 que dan cuenta del cumplimiento del plan de capacitación y el objetivo de calidad:

**Tabla 6**

**CAPACITACIONES – SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2021**

Fecha	Número de Acta	Objetivo de la Capacitación	Tipo de capacitador	Cantidad de Asistentes
09/07/2021	1	<p><b>CAPACITACIÓN EN LENGUA DE SEÑAS</b> Temas Tratados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Repaso capacitación anterior.</li> <li>2. Maneras correctas de referirse a una persona sorda.</li> <li>3. Enfoques de la Sordera.</li> <li>4. Himno nacional en Lengua de Señas Colombiana.</li> </ol>	Interna	14

Fecha	Número de Acta	Objetivo de la Capacitación	Tipo de capacitador	Cantidad de Asistentes
04/11/2021	N/A	<b>SENSIBILIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> Temas Tratados: 1. Características de Servicio a la Ciudadanía. 2. Atención Diferencial Preferencial. 3. Medios y/o canales de servicio de atención a la ciudadanía. 4. Puntos de Control	Interna	7
11/11/2021	N/A	<b>CAPACITACIÓN FUNCIONAL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA</b> Temas Tratados: 1. Conocer la normatividad y lineamientos del manual para la gestión de peticiones ciudadanas, las funcionalidades para el registro, trámite y cierre de las mismas, Loguin, acceso, restablecimiento de contraseña y manual de usuarios del sistema.	Externa (Secretaría General)	12
25/11/2021	3	<b>CAPACITACIÓN EN LENGUA DE SEÑAS</b> Temas Tratados: 1. Repaso capacitación anterior. 2. Maneras correctas de referirse a una persona sorda. 3. Demostración en video sobre problemática en la sociedad. 4. Enseñanza de señas sobre cómo preguntar. 5. Actividades respecto a señas expuestas.	Interna	23
09/12/2021	N/A	<b>SENSIBILIZACIÓN A LOS CONTRATISTAS DEL PROCESO SC, PARA REFORZAR LOS TEMAS DE LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE</b> Temas Tratados: 1. Lenguaje claro e incluyente. 2. Trámites y servicios (OPAS). 3. Manual de Servicio al Ciudadano Código 208-SC-Mn-03.	Interna	7

*Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID.*

Se observa que las actas de las reuniones del 04 de noviembre, 11 de noviembre y una del 09 de diciembre no se enumeraron y las actas del 09 de julio y 25 de noviembre de 2021, no guardan el consecutivo correspondiente.

**Recomendación No 3:** A la Dirección de Gestión Corporativa y CID con el fin de tener un mayor control en el registro de las sesiones y/o capacitaciones, se cerciore que las actas de reunión cuenten con el consecutivo numérico sucesivo; el cual es importante para su posterior archivo físico y digital.

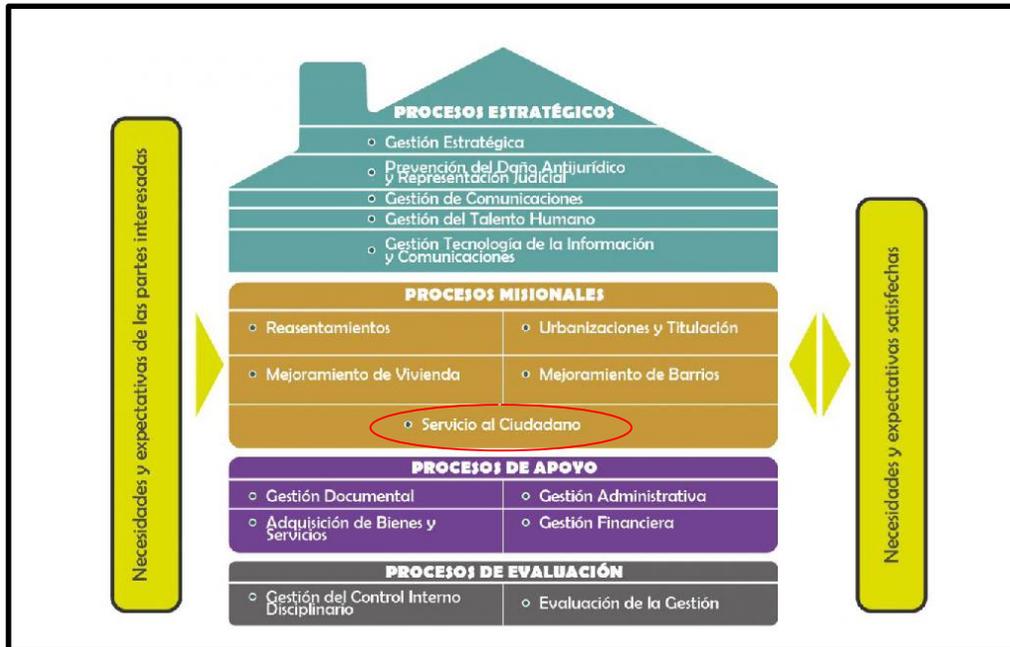
**Verificación del reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.**

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

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente ruta:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=mapa-de-procesos>

Imagen 8



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=mapa-de-procesos>, recuperado 31/01/2022.

El objetivo del proceso es: Atender, identificar, registrar, orientar, informar y direccionar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios a los que pueden acceder, entorno a los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos que desarrolla la Caja de la Vivienda Popular (CVP) con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad.

#### **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 y CID; 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.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, la Directora de Gestión Corporativa y CID, actuando en función como Defensor de la Ciudadanía, suscribió un (1) Informe de Atención por Canales de Asistencia. Dichos informes fueron publicados en la página web de la Entidad.

En las siguientes rutas se pueden consultar el (1) informe del segundo semestre de la vigencia 2021 y los seis (6) informes correspondientes al primer semestre de la vigencia 2021.

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

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

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, el proceso de Servicio al Ciudadano dio continuidad a la celebración de mesas de trabajo con los usuarios funcionales del SDQS para hacer seguimiento a las PQRSD y coadyuvar en la reducción del riesgo de inoportunidad en las respuestas, mediante la generación de advertencias a los responsables y el establecimiento de compromisos para la emisión de las respuestas dentro de los términos legales y el cierre oportuno de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS). Este mecanismo, se constituye como el medio articulador entre el proceso de Servicio al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y las áreas responsables de atender los requerimientos que les han sido asignados por competencia.

En las mesas de trabajo se realiza la observación y seguimiento a los términos para dar respuesta oportuna a los requerimientos. De manera previa, Servicio al Ciudadano advierte a las áreas responsables, a través del sistema de alertas tempranas, sobre los vencimientos de las PQRSD, con el propósito de que a dicha reunión se llegue con todas las solicitudes al día y si algunas presentan vencimiento inminente, establecer en el acta que se suscriba, los compromisos para emitir la respuesta lo más pronto posible. Con este mecanismo se pretende prevenir el vencimiento de los requerimientos y fortalecer, mediante la asesoría sobre el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el proceso de atención de las PQRSD.

Lo anterior se encuentra documentado y normalizado en el procedimiento de “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN – Código 208-SC-Pr-07- Versión 5 - Vigente desde: 06-11-2020”, que contempla en la actividad 6: “Enviar de manera quincenal el reporte de Alarmas Tempranas al encargado del manejo del SDQS en cada dependencia de la entidad, así como al director, subdirector o jefe de oficina de esta, como mecanismo preventivo para la atención de las peticiones dentro de los términos legales, y solicitar la realización de las acciones administrativas para su cierre efectivo en el aplicativo” y en la actividad 8: “Realizar mesas de trabajo quincenal para el control de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS, identificando las respuestas vencidas, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas”.

Se 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: 07/07/2021, 21/07/2021, 04/08/2021, 18/08/2021, 01/09/2021, 15/09/2021, 29/09/2021, 13/10/2021, 27/10/2021, 10/11/2021, 24/11/2021, 09/12/2021 y 22/12/2021.

**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 2021 y los mecanismos empleados para informar a la ciudadanía y a la población objetivo la forma de acceso y ubicación de los puntos y canales de atención.**

La Entidad facilitó el acceso a la comunidad al punto de atención al ciudadano a través de la Guía de Trámites y Servicios y la página web, allí se encuentra la información relacionada con

la dirección, teléfonos, horarios de atención y trámites y servicios que pueden ser adelantados ante la Entidad.

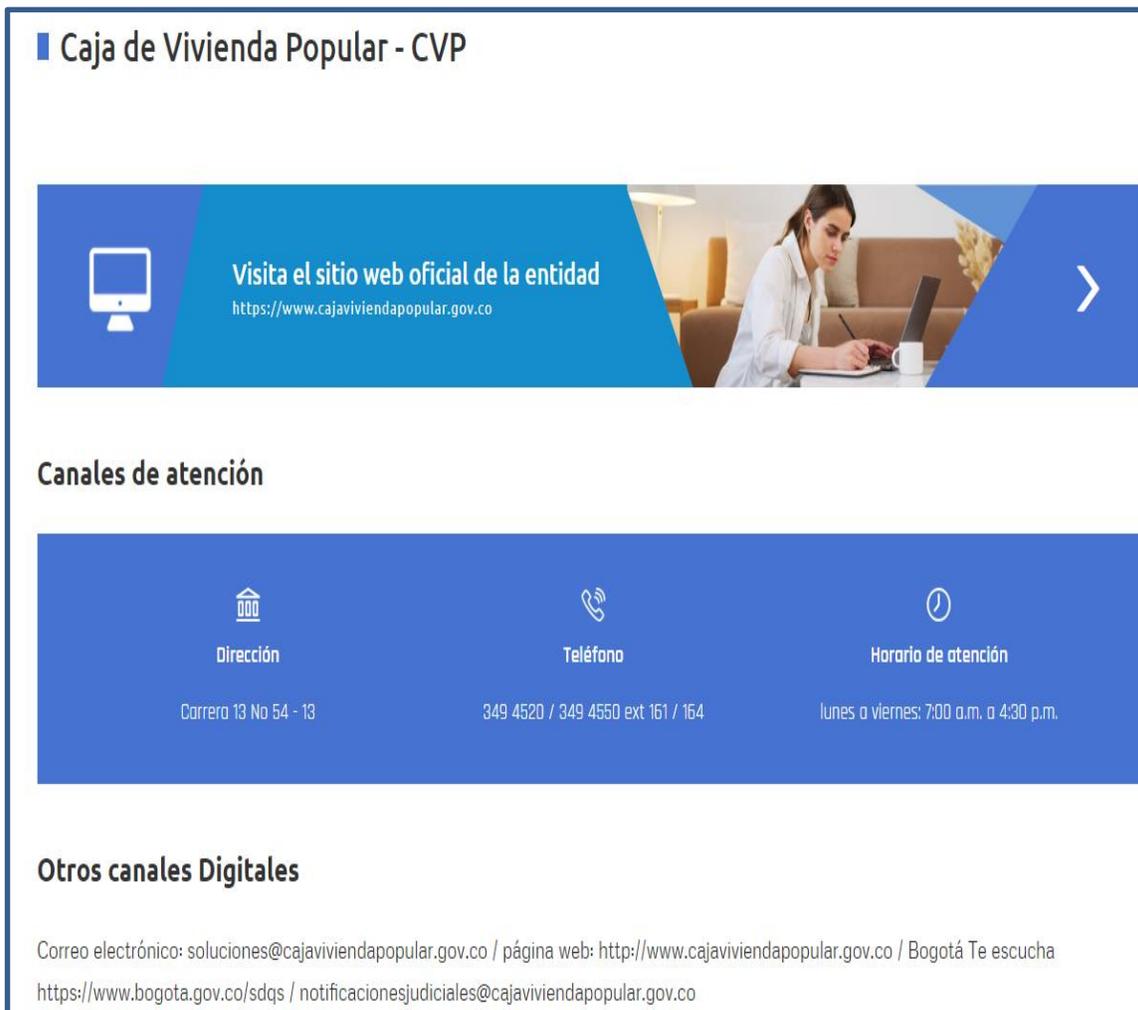
En los siguientes enlaces se puede acceder a la información:

[https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/puntos\\_de\\_atencion\\_entidades/sede-administrativa-caja-de-la-vivienda-popular/](https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/puntos_de_atencion_entidades/sede-administrativa-caja-de-la-vivienda-popular/)

<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 oficial:

### Imagen 9



**Caja de Vivienda Popular - CVP**

Visita el sitio web oficial de la entidad  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co>

#### Canales de atención

 <b>Dirección</b> Carrera 13 No 54 - 13	 <b>Teléfono</b> 349 4520 / 349 4550 ext 161 / 164	 <b>Horario de atención</b> Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
--	---	---

#### Otros canales Digitales

Correo electrónico: [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) / página web: <http://www.cajaviviendapopular.gov.co> / Bogotá Te escucha  
<https://www.bogota.gov.co/sdqs> / [notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co)

**Fuente:** <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/caja-de-vivienda-popular-cvp>, recuperado 31/01/2022.

## Imagen 10

### Canales de Atención

Existen cuatro (4) canales de atención en los cuales se pueden radicar las peticiones o denuncias por parte de los ciudadanos ante la entidad. La solicitud debe contener por lo menos la siguiente información: Nombres y apellidos del peticionario, documento de identidad, dirección donde recibirá correspondencia o dirección electrónica (correo electrónico) o número de teléfono y el asunto que motiva la solicitud. No obstante, las PQRSD pueden presentarse de manera anónima.

#### Presencial:

El ciudadano puede acercarse al Punto de Radicación en la Oficina de Servicio al Ciudadano ubicada en la Carrera 13 No. 54-13, de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, en jornada continua. En este mismo lugar, también podrá hacer el seguimiento a la respuesta.

Código Postal: 110231

#### Escrito:

El ciudadano también puede radicar su solicitud de manera escrita, en el Punto de Radicación descrito anteriormente, con su formato propio, o utilizando el formulario de radicación PQRS y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinarias que dispone la Caja de la Vivienda Popular, el cual puede descargar en el siguiente enlace: [Descargalo Aquí](#).

#### Teléfono:

El ciudadano se puede comunicar al conmutador de la Caja de la Vivienda Popular, PBX (601) 349 4520 Extensiones: 160, 161, 163, 164 y 165.

#### Virtual:

Este canal posee dos (2) medios electrónicos, la página Web o Correo electrónico de la entidad.

- Página WEB: en la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular se encuentra en la parte inferior la sección del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o directamente en la plataforma web "Bogotá Te Escucha"

Página Caja de la Vivienda Popular: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>

Bogotá Te Escucha: <http://www.bogota.gov.co/sdqj>

- Correo: Enviar su petición a través del siguiente correo electrónico:

[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)

El ciudadano puede interactuar con la entidad a través de los Derechos de Petición, como lo sustenta la Ley 1437 de 2011 (Artículo 13).

- Notificaciones Judiciales - Correo para notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cajaviviendapopular.gov.co)
- Correo para uso de funcionarios y los gestores de integridad de la entidad - Sirve como medio de comunicación entre los funcionarios y los gestores de integridad de la entidad, para recepción de opiniones, sugerencias, denuncias etc: [integridad\\_CVP@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:integridad_CVP@cajaviviendapopular.gov.co)

#### Redes Sociales:

Los responsables de administrar las redes sociales de la entidad, que reciban peticiones a través de estos medios, si es pertinente, canalizarán las PQRSD enviándolas al correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co), administrado por el proceso de Servicio al Ciudadano, y se asegurarán de haber obtenido los datos de contacto para el envío de la respuesta respectiva. Una vez se realice el ingreso de la petición al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, el proceso de Servicio al Ciudadano, informará al ciudadano, a través de correo electrónico, el número de radicado con el cual fue registrada la petición.

Consultar el lineamiento interno para la atención de peticiones recibidas por redes sociales.

**Fuente:** <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/caja-de-vivienda-popular-cvp>, recuperado 31/01/2022.

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

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.

Se observó la participación en las siguientes actividades:

- Nodo Sectorial Hábitat 2021, realizada el 22/07/2021.
- Reunión de Acompañamiento: Cápsulas informativas – Hábitat, realizado el 14/10/2021.

- Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, realizado el 09/12/2021.

Sin embargo, mediante comunicado con el asunto: Alerta preventiva Incumplimiento del Decreto Distrital No. 371 de 2010 y recomendaciones para el plan de acción de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 2022 y radicado 20225000005141 del 02/02/2022 la Veeduría Distrital hace la siguiente alerta sobre las reuniones a las que su entidad no asistió en el segundo semestre de 2021:

Mes / Nodos	Sectoriales	Intersectorial de comunicaciones y lenguajes claro	Intersectorial de formación y capacitación	Reuniones plenarias
Julio	Asistió	N/A	N/A	N/A
Septiembre	N/A	No se inscribió	No se inscribió	N/A
Noviembre	No asistió	No se inscribió	No se inscribió	N/A
Diciembre	N/A	N/A	N/A	Asistió

*Fuente: Información asistencias Red Distrital de Quejas*

Es importante aclarar si las recomendaciones de la Veeduría Distrital son a lugar o por alguna razón si se asistieron a dichas reuniones, pero no se cuenta con la inscripción o el reporte de asistencia correspondiente.

**Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021 por la Caja de la Vivienda Popular.**

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

De otra parte, en el marco de las sensibilizaciones realizadas durante el segundo semestre de la vigencia 2021; al interior del proceso de Servicio al Ciudadano se instruyó al recurso humano con el fin reforzar aspectos y conceptos relacionados con Lenguaje de señas, Trámites y Servicios, y Manual de Servicio al Ciudadano, también se exhortó al personal para que brinde una atención cálida y amable al usuario.

Lo anterior se puede observar en la tabla No 6 “Capacitaciones – segundo semestre vigencia 2021”.

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

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

Los campos del formulario se presentan a continuación:

Imagen 11



**Bogotá te escucha** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

INICIO ATENCIÓN SERVICIOS English Version

**REGISTRO DE PETICIONARIO**

Tipo de Persona  
 Persona Natural     Persona Jurídica     Establecimiento de Comercio     Niños, Niñas y Adolescentes

**INFORMACIÓN BÁSICA**

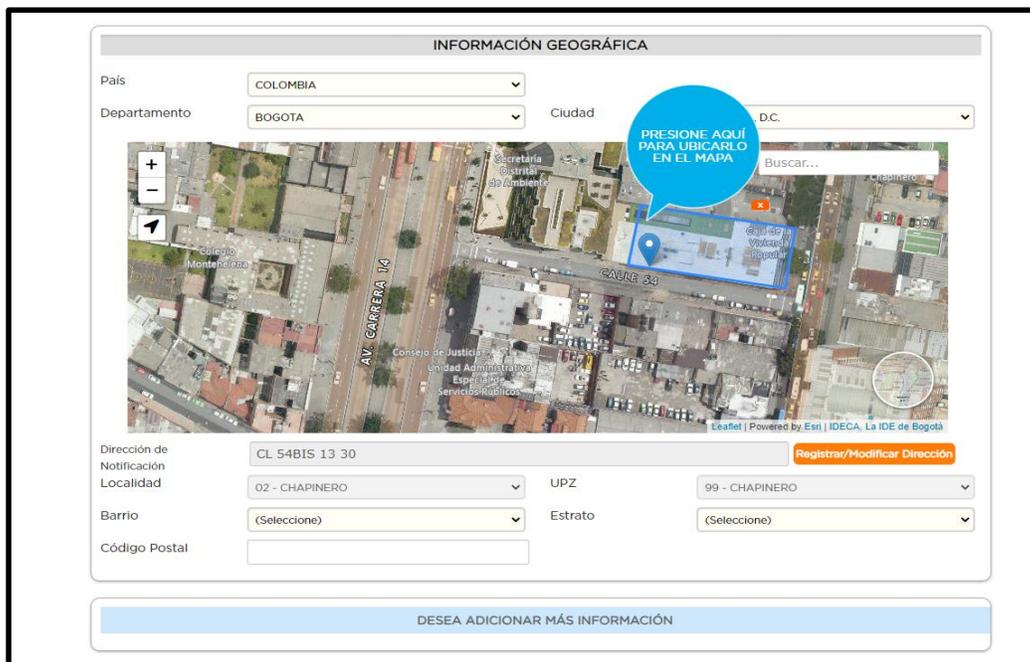
Tipo de Identificación \* (Seleccione)    Número de Identificación \*  
 Primer Nombre \*    Segundo Nombre  
 Primer Apellido \*    Segundo Apellido  
 Fecha de Nacimiento    Sexo (Seleccione)  
 Login de Usuario \*    Correo Electrónico \*  
 Teléfono    Teléfono Celular

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

¿Se encuentra en alguna de estas condiciones? (Ninguna)    Pertenece a una Entidad Distrital  SI  No

Fuente: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/regarPeticionario/>, recuperado 31/01/2022.

Imagen 12



**INFORMACIÓN GEOGRÁFICA**

País: COLOMBIA  
 Departamento: BOGOTÁ    Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Mapa interactivo con un marcador azul que dice: "PRESIONE AQUÍ PARA UBICARLO EN EL MAPA". El mapa muestra una zona urbana con calles como "AV. CARRERA 14" y "CALLE 34".

Dirección de Notificación: CL 54BIS 13 30    Registrar/Modificar Dirección

Localidad: 02 - CHAPINERO    UPZ: 99 - CHAPINERO  
 Barrio: (Seleccione)    Estrato: (Seleccione)  
 Código Postal: [Campo vacío]

DESEA ADICIONAR MÁS INFORMACIÓN

Fuente: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/regarPeticionario/>, recuperado 31/01/2022.

Imagen 13

**REGISTRO DE PETICIÓN**

Tipo de solicitante

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

Asunto \*

¿Te encuentras en alguna condición especial? (Ninguna)

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Nota: Recuerde que los formatos permitidos para adjuntar son: 3GP, AVI, BMP, CSV, DOC, DOCX, GIF, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODG, ODP, ODT, OTG, PDF, PNG, ppsx, PPT, PPTX, RAR, TAR, TIF, TXT, WAV, WMA, WMV, XLS, XLSX, ZIP.


Adjuntar Archivo...

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición \* (Seleccione) Palabra Clave

Tema (Seleccione) Entidad Destino (Seleccione)

Fuente: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPetionario/>, recuperado 31/01/2022.

Imagen 14

**LUGAR DE LOS HECHOS**

Localidad (Seleccione)



Departamento BOGOTA Ciudad BOGOTA, D.C.

Dirección de Hechos  Registrar/Modificar Dirección

UPZ (Seleccione) Barrio (Seleccione)

Estrato (Seleccione) Código Postal

Ubicación Aproximada

No soy un robot 

Registrar Petición
Cancelar

Fuente: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPetionario/>, recuperado 31/01/2022.

Se observó la publicación de la Resolución 4347 del 06 de octubre de 2020 *"Por la cual se reglamenta el precio de la expedición de copias que sean solicitadas en el ejercicio del Derecho de Petición en la Caja de la Vivienda Popular"* en la siguiente ruta:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/RESOLUCION-4347%20del%2006-10-2020%20con%20la%20cual%20se%20actualizan%20los%20costos%20de%20reproduccion%20%28fotocopias%29.PDF>

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

El Artículo 7° establece lo siguiente:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

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

- MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 2 del 30 de noviembre de 2020.
- GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO - Código: 208-SC-Pr-06 – Versión 14 del 06 de noviembre de 2020.
- ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 del 06 de noviembre de 2020.

#### **Síntesis de las Recomendaciones y Alertas:**

**Alerta No 1:** Se observa que de las 2061 PQRSD recibidas por la Dirección de Reasentamientos el 11% correspondiente a 226 PQRSD, fueron contestadas por fuera de los términos legales; se alerta sobre el incremento presentado por esta Dependencia en cuanto a respuestas inoportunas ya que en el primer semestre de la vigencia 2021 presentaron 70 PQRSD con respuesta inoportuna.

**Recomendación No 1:** Se reitera al proceso de Servicio al Ciudadano incluir en el menú “Guía de Trámites y servicios” los números de las líneas celulares habilitadas para la atención de los procesos de Reasentamientos Humanos, Urbanizaciones y Titulación, Mejoramiento de Vivienda y Servicio al Ciudadano.

**Recomendación No 2:** A la Dirección de Gestión Corporativa y CID y la Subdirección Administrativa propenda por la continuidad de los contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión para la vigencia 2022 y 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 incumplimiento del objetivo del proceso.

**Recomendación No 3:** A la Dirección de Gestión Corporativa y CID con el fin de tener un mayor control en el registro de las sesiones y/o capacitaciones, se cerciore que las actas de reunión cuenten con el consecutivo numérico sucesivo; el cual es importante para su posterior archivo físico y digital.

#### **Conclusiones generales:**

Se observó que la Caja de la Vivienda Popular dio cumplimiento a las normas legales vigentes sobre la atención al ciudadano, los sistemas de información y la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; lo anterior fue evaluado para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de la vigencia 2021 y de acuerdo con el alcance definido.

Se evidencia una mejora en la atención a las PQRS, al pasar de 572 respondidas por fuera de términos en el I semestre a 351 en el II semestre, con un 67% más de PQRS recibidas en el II semestre (5033) frente a I semestre (3011), no obstante, persiste el incumplimiento de los tiempos establecidos en el Decreto 491 de 2020; no obstante, se observaron las acciones administrativas con miras a subsanar la causa raíz como es el traslado por parte de Control Interno al operador disciplinario para que actúe conforme lo indica el procedimiento; así mismo, el proceso de servicio al ciudadano realizó las mesas de trabajo en las cuales hizo seguimiento, estableció compromisos, retroalimentó a los usuarios funcionales y recibió las justificaciones al respecto, adicionalmente generó las alarmas tempranas respectivas.



## Informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021

Es necesario que los procesos de Reasentamientos , Mejoramiento de Vivienda, Gestión Financiera, Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano establezca acciones de mejora para generar las respuestas en los términos de Ley y minimizar los tiempos de gestión, teniendo en cuenta la caracterización de usuarios de la Entidad y los diferentes asuntos solicitados.

Es importante que los procesos misionales de Reasentamiento, Urbanización y Titulación, Mejoramiento de Barrios, Mejoramiento de Vivienda, socialicen con el proceso de Servicio a la Ciudadanía la información de interés para brindar solución en el primer contacto en los canales presencial y telefónico.

Se espera que, en el próximo seguimiento la Caja de la Vivienda Popular presente una mayor oportunidad en las respuestas dadas a las PQRSD como resultado de los esfuerzos institucionales adoptados.

**DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA**

[dramireza@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:dramireza@cajaviviendapopular.gov.co)

Proyectó: Joan Manuel Wilhayner Gaitán-Ferrer Profesional Especializado CTO: 138-2022  
Revisó: Diana Constanza Ramírez Ardila- Asesora de Control Interno