	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 1 de 16
		Vigente desde: 06/11/2020	

1. OBJETIVO

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.

Este documento se crea con el propósito de reglamentar y precisar los métodos, criterios, requisitos y responsabilidades de cada uno de los actores que intervienen en las actividades aquí descritas.


2. ALCANCE

Este documento abarca las etapas desde la recepción del derecho de petición hasta su respuesta y notificación, contemplando el control y seguimiento que sobre los mismos se efectúa.

3. RESPONSABLES


La responsabilidad de la modificación, actualización de este procedimiento está en cabeza de la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cesar Combita Cáceres Profesional – Dirección de Gestión Corporativa y CID Roberto Carlos Narváez Cortés Contratista – Dirección de Gestión Corporativa y CID	Juan David Solano Contratista – Dirección de Gestión Corporativa y CID	María Mercedes Medina Orozco Directora de Gestión Corporativa y CID Catalina Nagy Patiño Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 27-10-2020	Fecha: 28-10-2020	Fecha: 06-11-2020


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 2 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	

4. NORMATIVIDAD


TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Constitución		Constitución Política de Colombia	1991	X		
Ley	190	Estatuto Anticorrupción	1995	X		
Ley	970	Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.	2005	X		
Ley	1437	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	2011	X		
Ley	1474	Por el cual se dictan normas orientadas a Fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de Actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	2011	X		
Ley Estatutaria	1712	Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015.	2014	X		
Ley Estatutaria	1755	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.	2015	X		
Decreto	2591	Por medio de la cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.	1991	X		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		Código: 208-SC-Pr-07	
	Versión: 5	Pág. 3 de 16		
	Vigente desde: 06-11-2020			

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Decreto Reglamentario	2232	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas, así como el sistema de quejas y reclamos	1995	X		
Decreto Ley	019	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"	2012	X		
Decreto	103	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley	2015	X		
Decreto	1494	Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.	2015	X		
Decreto	1166	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	2016	X		
Decreto Distrital	371	"De los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de información y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital"	2010		X	
Decreto Distrital	197	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.	2014		X	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		Código: 208-SC-Pr-07	
			Versión: 5	Pág. 4 de 16
			Vigente desde: 06-11-2020	

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Decreto Distrital	847	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	2019		X	
Decreto Nacional	491	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	2020	X		
Directiva	015	Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción	2015		X	
Circular Conjunta	006	Por la cual se deroga la Circular 087 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Veeduría Distrital.	2017		X	
Resolución	2124	Por la cual se deroga la resolución No. 1054 del 26 de noviembre de 2012.	2124			X
Resolución	4664	Política de Seguridad Informática	2016		X	
Resolución	4347	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	2020			X

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 5 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Tipo de documento	Título del documento	Código	Origen	
			Externo	Interno
Manual	Manual Servicio a la Ciudadanía	208-SC-Mn-03		X
Manual	Política Interna Tratamiento De Datos Personales	208-TIC-Mn-02		X
Procedimiento	Gestión de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06		X
Formato	Radicación peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinarias	208-SC-Ft-03		X
Formato	Informe Gestión Y Respuesta A PQRSD	208-SC-Ft-04		X
Formato	Aviso de Privacidad Datos Personales	208-TIC-Ft-19		X
Formato	Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.	208-TIC-Ft-18		X


6. DEFINICIONES

Consultas: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

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

Derecho de Petición: De conformidad con el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia son todas aquellas peticiones respetuosas presentadas a las autoridades por motivos de interés general o particular. De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la ley 1755 de 2015 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener

	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 6 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	

pronta resolución completa y de fondo sobre la misma". Mediante un derecho de petición se podrá solicitar: a) Reconocimiento de un derecho. b) Resolver una situación jurídica. c) Prestación de un servicio. d) Solicitar información. e) Consultar sobre un tema en particular. f) Requerir copias de documentos. g) Formular quejas, denuncias y reclamos.

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

Peticionario: Entiéndase como peticionario a quienes presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.

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 el desarrollo de sus funciones.


Reclamo: Derecho de toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea general o particular por un servicio o la falta de atención de una solicitud.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, es una herramienta virtual por la cual los ciudadanos pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por actos de corrupción, y que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

Solicitudes de Acceso a la Información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Solicitud de Copia: Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad distrital.

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 7 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	

7. CONDICIONES GENERALES


TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

Como lo establece el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las peticiones presentadas a la entidad son los siguientes:

1. Los derechos de petición de interés general o particular, las quejas, los reclamos, las sugerencias y las denuncias por actos de corrupción, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
2. Las peticiones de documentos (Solicitud de Copia) y de información (Solicitud de Acceso a Información Pública) deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. De conformidad con la Resolución 091 del 2016, el precio de la expedición de copias solicitadas en el ejercicio del derecho de petición es asumido por el peticionario.
3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Nota: Conforme al Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, la Dirección Jurídica emitió un memorando en donde se establecen los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones, a la luz del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, dentro de los cuales se establecen los tiempos de respuesta para las diferentes tipologías:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 30 días
- Derecho de Petición de Interés General: 30 días
- Felicitaciones: 30 días
- Sugerencias: 30 días
- Denuncias por actos de Corrupción: 30 días
- Quejas: 30 días
- Reclamos: 30 días
- Solicitudes de Copia: 20 días
- Solicitudes de Acceso a la Información: 20 días
- Consultas: 35 días

	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 8 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	

Estos cambios se tomaron para calcular los tiempos de respuesta para las peticiones desde el mes de marzo.

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS)

El SDQS centraliza la gestión de las PQRSD que son presentadas por los ciudadanos ante las distintas entidades del Distrito Capital. Es un sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (electrónico, escrito, presencial y telefónico) ante cualquier entidad del Distrito.

CANALES PARA INTERPONER PQRSD

Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de las peticiones son los siguientes:

CANAL ELECTRÓNICO

- Portal Bogotá: www.bogota.gov.co/sdqs/
- Correos electrónicos: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co
centralsdqs@alcaldiabogota.gov.co
- Página web de la entidad: <http://www.cajaviviendapopular.gov.co> (dar clic en el enlace "Crear Petición", "Consultar Petición" o "Descargar Formulario" según sea el caso.)
- <http://tramites.cajaviviendapopular.gov.co/cvp/index>

CANAL ESCRITO


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

CANAL PRESENCIAL

- A través de cualquier Red CADE de la ciudad de Bogotá en el horario establecido o en la Carrera 13 # 54 - 13, Primer Piso, punto de Atención de Servicio al Ciudadano, de lunes a viernes en el horario de 7:00 AM a 4:30 PM, jornada continua.


CANAL TELEFÓNICO

- Marcando gratuitamente a línea 195, línea de información del Distrito Capital y/o a la línea 3494520 extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165.
- Línea Celular Servicio al Ciudadano 3176466280.


	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 9 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	

Nota: la línea 195, opción 1, se encuentra habilitada directamente para interponer denuncias por actos de corrupción.


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
1.	<p>Informar al ciudadano sobre la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales que tiene la entidad, por medio de los diferentes canales de atención dispuestos.</p>	Profesional de la Dirección de Gestión Corporativa y CID	208-TIC-Ft-19 Aviso de Privacidad Tratamiento de Datos Personales.
2.	<p>Atender el requerimiento del ciudadano por cualquiera de los canales dispuestos.</p> <p>Instrucción 1: Si el ciudadano utiliza el canal Presencial o Telefónico se procede a solicitar la autorización para el uso de los Datos Personales, de acuerdo Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales que tiene la entidad, e incorporar sus datos en el aplicativo SIMA.</p> <p>Instrucción 2: Cuando el ciudadano desee presentar su petición de manera verbal ante la Caja de la Vivienda Popular, éste deberá dirigirse al Punto de Atención al Ciudadano, ubicado en la Cr 13 # 54 13 Piso 1, donde cualquier servidor público del Proceso de Servicio al Ciudadano, recibirá la solicitud y la radicará de manera directa en el SDQS. De igual manera, si el ciudadano contacta a la Entidad de manera telefónica y desea presentar su solicitud de manera verbal, éste, en los horarios de atención disponibles, deberá comunicarse al conmutador de la entidad, teléfono No. 349 4520, a las extensiones 160, 161, 163, 164 y 165 y en la línea Celular Servicio al Ciudadano 3176466280. donde podrá presentar su petición y obtener el radicado respectivo. La constancia de la radicación será el Número Consecutivo de Petición, sin embargo, y si lo solicita el ciudadano, se le hará entrega de manera</p>	Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID	<p>208-TIC-Ft-18 Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.</p> <p>Registro en el SIMA</p> <p>208-SC-Ft-03 Radicación PQRSD</p> <p>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha.</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 10 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
	<p>personal o a través de correo electrónico, de una captura de pantalla del registro de la petición en el SDQS. La Dirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Servicio al Ciudadano, será la encargada de centralizar las peticiones que se formulen ante la Entidad de manera verbal.</p> <p>Instrucción 3: Cuando el ciudadano presente su petición de manera verbal ante la Caja de la Vivienda Popular, y en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, se seguirán los pasos descritos en la instrucción No. 2, de la actividad No. 2 del presente procedimiento, y ante la ausencia de un intérprete para traducir directamente la petición, se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta con la colaboración del Ministerio de Cultura, el Centro de Relevo o cualquier otro organismo idóneo.</p> <p>Observación: Cuando el peticionario no selecciona una entidad de destino, y en caso de que se trate de un posible acto de corrupción (independiente que sea registrado como denuncia, queja o reclamo) la Central de Quejas del SDQS de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, remitirá la petición a la oficina de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de la entidad correspondiente o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios - DDAD, en los casos en que sea competencia de la DDAD conocer de la petición.</p> <p>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.</p>		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 11 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
3.	<p>Generar en el SDQS la PQRSD que el peticionario solicita por medio del canal Presencial, Escrito, Telefónico o Electrónico. Incorporando la información de contacto que se requiera en el SDQS.</p>	<p>Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID</p>	<p>208-SC-Ft-03 Radicación PQRSD</p> <p>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha.</p>
4.	<p>Consultar, tipificar y asignar diariamente las PQRSD que los peticionarios hayan interpuesto por los canales Presencial, Escrito, Telefónico y Electrónico, dispuestos por la entidad, a la dependencia competente para su respuesta.</p> <p>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.</p> <p>*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.</p> <p>**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.</p>	<p>Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID</p>	<p>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha.</p>
5.	<p>Realizar la verificación que todas las dependencias de la Entidad cuenten con un usuario funcional en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, el cual es asignado por el Director, Subdirector, jefe de Oficina o Asesor y debe ser notificado cualquier cambio o designación al proceso de Servicio al Ciudadano por medio de</p>	<p>Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID</p>	<p>Correo electrónico. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha.</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 12 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
	correo electrónico.		
6.	<p>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.</p> <p>Instrucción: El reporte se enviará mediante correo electrónico dando aviso sobre la evolución del tiempo transcurrido desde la fecha de inicio de términos y el tiempo disponible para resolver las PQRSD, y solicitando la consulta del reporte y el uso de la herramienta de autocontrol, en la ruta indicada en el correo.</p>	Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID	Correo electrónico.
7.	<p>Emitir y enviar la respuesta completa y de fondo por parte de los responsables de cada dependencia, dentro de los términos establecidos por la Ley, y registrándola de manera oportuna en el SDQS.</p> <p>Instrucción: Con el registro de la respuesta de la petición en el SDQS además de incluir el estado de solución por respuesta definitiva de la PQRSD, se debe anexar todos los documentos que hacen parte de la respuesta y de notificación de esta.</p>	Dependencia responsable de emitir respuesta de la PQRSD	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha.
8.	<p>Realizar mesas de trabajo quincenal para el control de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS, identificando las respuestas vencidas, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas.</p> <p>Instrucción: En la reunión se realizarán las recomendaciones del caso para optimizar el manejo del aplicativo SDQS y se prestará la asesoría pertinente para un adecuado uso</p>	Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID Dependencia responsable de emitir respuesta de la PQRSD	208-SADM-Ft-06 Acta de reunión

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 13 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
	del sistema de información. En estas reuniones se hará un análisis minucioso a las PQRSD relacionadas con Hechos de Corrupción y Contratación Pública.		
9.	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.	Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID	208-SC-FT-04 Informe Gestión y Oportunidad de Respuesta a PQRSD

9. PUNTOS DE CONTROL


	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
4.	Consultar, tipificar y asignar diariamente las PQRSD que los peticionarios hayan interpuesto por los canales Presencial, Escrito, Telefónico y Electrónico dispuestos por la entidad, a la dependencia competente para su respuesta.	La tipificación errónea de las PQRSD definidas como Denuncias por Actos de Corrupción	Cuando se reciban Denuncias por Actos de Corrupción	Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID	Tratamiento errado en la solución de las PQRSD tipificadas como Denuncias por Actos de Corrupción.
5.	Realizar la verificación que todas las dependencias de la Entidad cuenten con un usuario funcional en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, el cual es asignado por el Director, Subdirector, jefe de Oficina o Asesor y debe ser notificado cualquier cambio o designación al proceso de Servicio al	Que cada dependencia cuente con un usuario funcional en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha	Permanente	Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID	Vencimiento del término de respuesta de las PQRSD por parte de las dependencias encargadas de emitir respuesta a las PQRSD

	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 14 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	

	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
	Ciudadano por medio de correo electrónico.				
6.	Enviar de manera quincenal a las dependencias de la Entidad que tengan PQRSD pendientes por gestionar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, 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.	La evolución del tiempo transcurrido desde la fecha de inicio de términos y el tiempo disponible para resolver las PQRSD.	Quincenal	Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID	La no solución de las PQR SD dentro de los términos legales.
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.	El manejo del aplicativo SDQS y la atención de las PQRSD vencidas.	Quincenal	Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID	Vencimiento del término de respuesta de las PQRSD.

10. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver diagrama de flujo del procedimiento en la carpeta de calidad del proceso.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 15 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	

11. FORMATOS RELACIONADOS


No aplica.

12. ANEXOS

No aplica.

13. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso
01	15-05-2018	Se establece el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en la CVP.	Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID.
02	09-04-2019	<p>Se actualizan los Puntos No.:</p> <p>4 – Normatividad Se incorporó la Resolución 4664 de 2016, por medio de la cual se adopta la Política de Seguridad Informática de la Caja de la Vivienda Popular.</p> <p>5 – Documentos de Referencia Se incorporaron los siguientes documentos: - Política Interna Tratamiento De Datos Personales - Aviso de Privacidad Tratamiento de Datos Personales - Autorización para el Tratamiento de Datos Personales</p> <p>8 – Actividades de la Descripción del Procedimiento Se realizó una mayor discriminación de los pasos. Principalmente en la actividad No. 4, se describe el tratamiento que se debe realizar a las PQRSD relacionadas con Hechos de Corrupción y Hechos de Contratación Pública.</p>	Edgar David Motta Revollo Director de Gestión Corporativa y CID

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Código: 208-SC-Pr-07	
		Versión: 5	Pág. 16 de 16
		Vigente desde: 06-11-2020	

Versión	Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso
03	18-10-2019	<p>Se actualizan los Puntos No.:</p> <p>4 – Normatividad Se incorporó Ley 970 de 2005, Por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.</p> <p>Se incorporó el Decreto Distrital 392 de 2015, "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la</p>	<p>Edgar David Motta Revollo Director de Gestión Corporativa y CID</p>
04	16-06-2020	<p>Se incorporó en el Numeral No. 8. Descripción del procedimiento, la información relacionada con el Decreto 1166 de 2016, artículo 2.2.3.12.9. peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Adicional, se agregó actividad de verificación de usuario funcional activo.</p>	<p>María Mercedes Medina Orozco Directora de Gestión Corporativa y CID</p>
05	06-11-2020	<p>Se actualizo el numeral 4. Normatividad, en el cual se incluyeron; el Decreto Distrital 847 de 2019, Decreto Nacional 491 de 2020 y la Resolución No 4347 de 2020. Adicional, se agregó texto en el numeral 7. Condiciones generales respecto a los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones, a la luz del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.</p>	<p>María Mercedes Medina Orozco Directora de Gestión Corporativa y CID</p>