

Bogotá, D.C.

Al contestar cite estos datos:

Radicado No.: **202217000029063**



Fecha: 15-03-2022

Doctora
MARIA PAULA TORRES MARULANDA
Directora Distrital de Asuntos Disciplinarios
Secretaria Jurídica Distrital
correspondencia@secretariajuridica.gov.co
ddad@secretariajuridica.gov.co
Ciudad

Asunto: **REPORTE INFORME DIRECTIVA 008 DE 2021 VIGENCIA 2021**

Respetada Doctora:

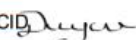
Por medio del presente, remitimos la información requerida mediante Directiva Distrital 008 del 30 de diciembre de 2021, que corresponde a los "LINEAMIENTOS PARA PREVENIR CONDUCTAS IRREGULARES RELACIONADAS CON EL INCUMPLIMIENTO DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES Y DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES, ASI COMO POR LA PERDIDA, O DETERIORO, O ALTERACION O USO INDEBIDO DE BIENES, ELEMENTOS, DOCUMENTOS PUBLICOS E INFORMACIÓN CONTENIDA EN BASES DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACION"; acatando las instrucciones y tiempos establecidos por la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios mediante radicado SJD No. 2-2022-2228 del 21 de febrero de 2022.

Cordialmente;



MARIA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario

Adjunto: Informe Ejecutivo Directiva 008-2021 y matriz Excel Directiva 008-2021

Proyectó: Doralice Cifuentes Giraldo/Profesional Universitario DGC Y CID 

INFORME DIRECTIVA 008 DE 2021 VIGENCIA 2021

1. OBJETIVO

El presente informe corresponde al seguimiento de los lineamientos establecidos en la Directiva 008 del 30 de diciembre de 2021 sobre *"Lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los Manuales de Funciones y competencias laborales y de los Manuales de Procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información."* y en virtud de la cual la Oficina de Control Interno Disciplinario deberá remitir antes del 15 de marzo con destino a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, un (01) informe contentivo de las actuaciones realizadas por la entidad para dar cumplimiento a la citada Directiva.

2. ALCANCE

El presente informe se realizó para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021, con el fin de validar la aplicación de los controles para prevenir la pérdida de elementos, pérdida de documentos e incumplimiento de manuales de funciones de la CVP.

3. CONCLUSIONES GENERALES

Se observó que la Caja de Vivienda Popular ha adoptado y aplica los controles relacionados con la pérdida de elementos, pérdida de documentos e incumplimiento de manuales de funciones, dichos controles se encuentran normalizados en el Sistema de Gestión de Calidad, adicionalmente acata lo establecido en la Resolución DDC-00001 *"Por lo cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el manejo y control de los bienes en las Entidades de Gobierno Distritales"* y la Resolución 2904 del 29 de junio de 2017. Por medio de la cual se reorganiza el comité Técnico de Inventarios de bienes muebles e inmuebles de la CVP".

Los controles son aplicados tanto a los bienes como a los servidores públicos durante las etapas de ingreso, movilización de puesto de trabajo y retiro de la entidad; estos consisten en la realización de la toma física de inventario individual por dependencias, registro asignación de puestos de trabajo por dependencia, registro del comprobante de entrega y devolución de bienes de control administrativo, control y seguimiento de ingresos, egresos y traslados de bienes muebles devolutivos, de consumo e intangibles de propiedad de la CVP ingresados a inventario, entre otros.

Como herramientas administrativas y de control se cuenta con el aplicativo SI CAPITAL Módulos SAE-SAI a cargo de la Subdirección Administrativa y el sistema ORFEO para el control documental a cargo del proceso de Gestión Documental.

Para salvaguardar los bienes de la Entidad, se establecieron las respectivas cláusulas en el contrato de vigilancia No. CVP-CTO-377-2021 de fecha de inicio del 28 de abril de 2021 y finalización del 27 de febrero 2022 y en los contratos de prestación de servicios personales, así mismo se suscribió la póliza con contrato 883 de 2020 con fecha de inicio del 06 de octubre de 2020 y finalización el 04 de diciembre de 2021 amparando el riesgo material, seguro de automóviles, seguro de incendio, seguro de manejo y transporte automático de valores.

En aras de apropiar las buenas prácticas, en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2021, se establecieron las capacitaciones sobre la Ley 734 de 2002 y 1952 del 2019 la cual contempla en las "Prohibiciones": *12. Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones* y la capacitación sobre el Manual de funciones; se observó que se realizaron capacitaciones sobre el Sistema ORFEO y se sensibilizó sobre el almacenamiento de documentos.

En las auditorías realizadas por la Asesoría de Control Interno, fueron identificadas no conformidades y oportunidades de mejora relacionadas con el incumplimiento de procedimientos; dichas situaciones fueron objeto de formulación de acciones correctivas y/o de mejora a través del respectivo análisis de causas y plan de mejoramiento el cual es objeto de seguimiento de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Auditorias.

4. Informe Aplicación y cumplimiento lineamientos Directiva 008 de 2021

En relación con lo dispuesto en la Directiva 008 del 30 de diciembre de 2021, nos permitimos desarrollar el presente informe, entorno a la verificación de la directiva de acuerdo con los lineamientos dados para su cumplimiento. Así las cosas, se exponen los siguientes resultados:

Frente a los 5 numerales de la directiva, se estructuró una tabla con el contenido de cada uno, en busca de proporcionar una observación de cada numeral para soportar el desarrollo de este lineamiento en el Caja de la Vivienda Popular durante la vigencia de 2021, con el siguiente resultado:

CUMPLIMIENTO DEL MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

De acuerdo con la Directiva 008 de 2021, las entidades distritales deben cumplir las directrices establecidas frente al manual específico de funciones y competencias laborales. En tal sentido para conocer el cumplimiento por parte de la CVP se expone la siguiente tabla:

ANEXO 01

Cumplimiento del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales

Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
1.1	Para la elaboración del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales se deberá prever que exista coherencia entre las funciones asignadas a un empleo y, las competencias y requisitos exigidos para su desempeño, evitando en todo momento, que se asignen responsabilidades que no se adecúen al nivel jerárquico y al grado de cualificación previsto para el desempeño del cargo.	En el manual de funciones de la CVP, para cada cargo se encuentran: Identificación del empleo, área funcional, propósito principal del empleo, descripción de funciones esenciales, conocimientos básicos o esenciales, competencias comunes - comportamentales por nivel jerárquico, requisitos de formación académica y experiencia, datos que permiten contrastar el nivel del cargo y la responsabilidad según el perfil establecido.
1.2	Con el fin de evitar vacíos regulatorios entorno a la gestión institucional, debe garantizarse que el manual de funciones refleje efectivamente el desglose funcional (entidad - dependencia - servidor) sobre las diferentes competencias, atribuciones y responsabilidades que le son asignadas a la entidad u organismo distrital según su objeto social.	Se cumple con lo dispuesto en atención al manual de funciones vigente. Cada cargo tiene definido el propósito principal del empleo que se relaciona con las funciones asignadas a la Entidad y en consecuencia la descripción de funciones está alineado con dicho propósito.
1.3	Las unidades de personal, en el momento de posesión de los /as servidores/as públicos/as deben hacer entrega del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales del empleo correspondiente. De igual manera, en el momento en que se modifique alguno de los elementos del empleo, se debe comunicar los/as servidores/as públicos/as, las modificaciones realizadas.	Si, la entidad hace entrega de copia del Manual específico de funciones y de competencias laborales de la CVP, mediante memorando y en el formato de inducción en el puesto de trabajo se registran cada una de las funciones de los empleos de los servidores público, para ello el superior jerárquico genera las recomendaciones para un adecuado cumplimiento.
1.4	Al momento de asignar funciones a algún servidor (a) público (a), deberá tenerse en cuenta que se trate de responsabilidades	Se cumple con lo dispuesto, dentro del procedimiento de Evaluación De Desempeño Laboral 208-SADM-Pr-21se

Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
	enmarcadas en el propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados al empleo.	establece en la 1º actividad que <i>"Fijar compromisos laborales y comportamentales de acuerdo al nivel jerárquico al que pertenece el funcionario de carrera administrativa"</i> .
1.5	Los manuales específicos de funciones y competencias laborales deben caracterizarse por ser accesibles, visibles y claros para todos los/as servidores/as públicos/as responsables de su aplicación y estar publicadas en las páginas web de cada entidad para permitir el acceso a la ciudadanía y demás partes interesadas en el ejercicio del control social, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, <i>"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."</i>	Se cumple con lo dispuesto en atención al manual de funciones vigente. Se encuentra publicado en la página web en el siguiente link: https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/Gestion-Humana/manuales-de-funciones
1.6	Realizar socializaciones periódicas al interior de la entidad, sobre los manuales de funciones y competencias laborales y las actualizaciones a modificaciones que se realicen a este instrumento de gestión de personal.	Si, se realizan periódicamente procesos de inducción y reinducción a los funcionarios de la entidad teniendo en cuenta el PIC y la necesidad prevista. La inducción aplica para los servidores públicos que ingresan y la reinducción cada dos años de acuerdo como lo establece la ley.
1.7	Incluir en los Planes Institucionales de Capacitación —PIC- jornadas de sensibilización que promuevan el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones y deberes funcionales previstas en el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales.	Se Incluye en el Plan de Capacitación Instruccional - PIC 2021, Manual Especifico de Funciones y Competencia Laborales, donde se abordan las Obligaciones y responsabilidades de los Servidores Públicos.
1.8	En las jornadas de inducción y reinducción, así como durante la etapa de entrenamiento en el puesto de trabajo, deberán desarrollarse actividades conducentes a la apropiación del Manual Especifico de Funciones y Competencias	Si, se realizan periódicamente procesos de inducción y reinducción a los funcionarios de la entidad teniendo en cuenta el PIC y la necesidad prevista. La inducción aplica para los servidores públicos que ingresan y la reinducción

Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
	Laborales por parte de los y las servidoras de la entidad.	cada dos años de acuerdo como lo establece la ley.
1.9	Las Oficinas de Control Interno deberán realizar las auditorias correspondientes sobre el cumplimiento de estas directrices, para levantar los planes de mejoramiento a que haya lugar.	Para la vigencia 2021 se realizó un ejercicio de auditoría a la gestión del talento humano, de acuerdo con lo programado en el PAA de la vigencia 2021, resultado que se encuentra publicado en la página web de la CVP. Por otra parte, en las demás auditorias (18) se verificó el cumplimiento de los procedimientos los cuales están directamente relacionados con el Manual de Funciones y Competencias.
1.10	Se exhorta a los directivos y servidores con personal a cargo que ante la terminación de situaciones administrativas como el encargo o ante el traslado de dependencia o área, se continúen asignando funciones y responsabilidades a sus colaboradores que no se correspondan con el nivel jerárquico o el empleo que ejerce en dicho momento.	Se cumple con lo dispuesto dentro del procedimiento interno Vinculación y desvinculación de servidores públicos código: 208-SADM-PR-13 vigente desde el 27 de diciembre de 2019. soportado con el formato Código 208-SADM-FT-22 Cumplimiento de requisitos mínimos experiencia del cargo.

CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS

De acuerdo con la Directiva 008 de 2021, las entidades distritales deben cumplir las directrices establecidas frente al cumplimiento del manual de procesos y/o procedimientos. En tal sentido para conocer el cumplimiento por parte de la CVP se expone la siguiente tabla:

ANEXO 02
Cumplimiento del Manual de Procesos y/o Procedimientos.

Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
2.1	Las entidades y organismos distritales deberán desarrollar actividades de revisión y actualización periódica de los	Se realizó la actualización del 208-PLA-Pr-15 Procedimiento Control de La Información Documentada, el 1 de junio de 2021, el cual

Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
	procesos y procedimientos institucionales que orienten el que hacer institucional y, garantizar su difusión, socialización, publicación, así como la apropiación por los y las servidoras de la organización	establece los lineamientos para la elaboración, actualización y control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión de la Caja de la Vivienda Popular, asegurando su identificación, revisión, versión, aprobación, distribución, acceso, uso, preservación, conservación y publicación.
2.2	Cuando se efectúen procesos de ajuste institucional, es necesario realizar la adecuación de los procesos y procedimientos internos, asegurando que exista alineación entre el modelo operacional vigente, la estructura organizacional y el manual específico de funciones y competencias laborales.	Mediante la Resolución No.1768 del 20 de abril del 2021 fue adoptado el Plan Estratégico 2020-2024 de la Caja de la Vivienda Popular y posteriormente mediante la Resolución 3468 del 22 de noviembre del 2021 " <i>Por la cual actualiza el Mapa de Procesos de la Caja de la Vivienda Popular</i> " asegurando la alineación entre el modelo de operacional y los cambios institucionales.
2.3	En los manuales de procesos y procedimientos se debe incorporar un instructivo referente a la Resolución No. DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019 "Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en las Entidades de Gobierno Distrital/es", emitida por la Dirección Distrital de Contabilidad de la Secretaria Distrital de Hacienda.	La CVP cuenta con procedimiento de 208-SADM-Pr-12 Registro e Inventario de Bienes Inmuebles, 208-SADM-Pr-15 Administración y Control de Bienes Muebles, 208-SADM-Pr-35 Protección y Aseguramiento de Recursos Físicos y 208-SADM-Mn-10 Manual de Uso Cuidado e Información de Bienes, adicionalmente cuenta con herramientas de gestión Administrativas y Contables para el Manejo y Control de los bienes muebles e inmuebles, de acuerdo con la Resolución No DD-000001 de 2019.
2.4	Las Oficinas Asesoras de Planeación a quienes hagan sus veces, deberán promover la permanente actualización de los procesos y procedimientos institucionales a partir de un enfoque de gestión de riesgos que permita una adecuada identificación e implementación de controles.	Durante la vigencia 2021 se generó la actualización de 251 documentos del SIG, discriminados así: Caracterizaciones (17), Procedimientos (121), Guías (6), Instructivos (36), Manuales (69), Políticas (2) y se ajustaron 723 formatos.

Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
2.5	En el diseño y funcionamiento de los procesos y procedimientos institucionales deberá asegurarse que existan claras diferenciaciones e interdependencias, así como flujos efectivos de comunicación que eviten traslapes o duplicidades de funciones y competencias y de esta manera puedan delimitarse con claridad las responsabilidades que le asisten a cada servidor o servidora pública.	El diseño de los procedimientos permite identificar de manera clara los siguientes aspectos: 1) Objetivo, 2) Alcance, 3) Condiciones de Operación, 3) Actividades y los Responsables de su ejecución, y los controles establecidos. Por otra parte, cada procedimiento lo acompaña un diagrama de flujo que permite ver los flujos de información y la las responsabilidades asignadas por nivel.
2.6	Los procedimientos institucionales deben incorporar criterios y estándares de oportunidad, calidad, así como las medidas correctivas a implementarse cuando se presentan desviaciones.	Los procedimientos institucionales incorporan los criterios de oportunidad de acuerdo con la normatividad vigente e igualmente los criterios de calidad. En la página web de la entidad en la sección de servicio al ciudadano, se encuentran los requisitos para los trámites. Por otra parte, el Procedimiento Atención A Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Por Actos De Corrupción Código: 208-Sc-Pr-07, establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
2.7	Las entidades y organismos distritales deben contar con políticas de operación claramente establecidas, así como manuales, guías e instructivos que orienten la gestión desarrollada por las y los servidores.	La caja cuenta con las siguientes disposiciones internas: 208-SADM-Pr-12 REGISTRO E INVENTARIO DE BIENES INMUEBLES 208-SADM-Pr-15 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES MUEBLES 208-SADM-Pr-35 PROTECCIÓN Y ASEGURAMIENTO DE RECURSOS FÍSICOS RED DE FORMADORES INTERNOS 208-SADM-Mn-10-MANUAL DE USO CUIDADO E INFORMACIÓN DE BIENES 208-DGC-Ft-25 ENTREGA DE BIENES Y CREDENCIALES UTILIZADOS POR LOS SERVIDORES Y CONTRATISTAS CVP-CTO-377-2021

ATENCIÓN OPORTUNA DE PETICIONES, RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y CUMPLIMIENTO DILIGENTE, EFICIENTE E IMPARCIAL DE FUNCIONES

De acuerdo con la Directiva 008 de 2021, las entidades distritales deben cumplir las directrices establecidas frente al Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones. En tal sentido para conocer el cumplimiento por parte de la CVP se expone la siguiente tabla:

ANEXO 03		
Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones		
Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
3.1	Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones	La CVP cuenta con el procedimiento de PQRSD código 208-SC-Pr-07 ATENCION PQRSD V5 vigente desde el 6 de noviembre de 2021
3.2	Controlar el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los y las servidoras distritales.	El procedimiento ATENCION PQRSD código 208-SC-Pr-07 V5 vigente desde el 6 de noviembre de 2021., establece como control <i>“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”</i> . Igualmente, se realiza por parte del proceso de Servicio al Ciudadano cada quince días, una reunión de seguimiento con los enlaces de SDQS de las dependencias.
3.3	Adoptar medidas institucionales que garanticen la atención eficaz y de fondo de las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y/u requerimientos de los organismos de control	La CVP con el procedimiento de PQRSD código 208-SC-Pr-07 ATENCION PQRSD V5 vigente desde el 6 de noviembre de 2021, implementó de acuerdo con el alcance establecido, actividades tendientes a garantizar la protección de los derechos de los solicitantes.

Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
3.4	Establecer protocolos que aseguren que las respuestas se emiten consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía.	La CVP con el procedimiento de PQRSD código 208-SC-Pr-07 ATENCION PQRSD V5 vigente desde el 6 de noviembre de 2021, implemento de acuerdo con el alcance establecido actividades tendientes a garantizar la protección de los derechos de los solicitantes.
3.5	Dentro del proceso de gestión documental de la entidad, deberán disponerse mecanismos que permitan asegurar la entrega oportuna, mediante los medios de comunicación dispuestos por la entidad y acorde con lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios.	La CVP garantiza la protección de los derechos con los siguientes lineamientos: Manual Servicio a la Ciudadanía Código 208-SC-MN-03 Política Interna de Tratamiento de datos Personales Código 208-TIC-MN-02 Procedimiento de Gestión de Servicio al Ciudadano código 208-DC-PR-06.
3.6	Disponer procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional-diferencial.	La CVP garantiza la protección de los derechos con los siguientes lineamientos: Manual Servicio a la Ciudadanía Código 208-SC-MN-03
3.7	Establecer información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía.	En la página WEB de la CVP en la pestaña servicio al ciudadano mecanismos de atención.
3.8	Implementar acciones de formación a servidores distritales enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro.	Durante la vigencia 2021 la Caja de la Vivienda Popular, en cumplimiento del PIC desarrollo las capacitaciones en los siguientes temas: Capacitación Aprender a Conversar, Capacitación Aprender a Conversar, ¿Cómo explicarle al cerebro - Formación a Formadores Nivel I, Sensibilización inclusión social, productiva y política, Taller - ¿Cómo hacerme entender?

PÉRDIDA, O DETERIORO, O USO INDEBIDO DE BIENES Y/O ELEMENTOS.

De acuerdo con la Directiva 008 de 2021, las entidades distritales deben cumplir las directrices establecidas frente a la Pérdida, o deterioro, o uso indebido de bienes y/o

elementos. En tal sentido para conocer el cumplimiento por parte de la CVP se expone la siguiente tabla:

ANEXO 04		
Pérdida, o deterioro, o uso indebido de bienes y/o elementos.		
Numeral	Diretrizes solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
4.1	Implementar un sistema, formato o instructivo de control para la entrega, traslado, movimiento, salida o devolución de elementos o bienes asignados a servidores y/o colaboradores del Distrito Capital.	La CVP da control al manejo de inventarios mediante el FTO-208-GA-Ft-137 COMPROBANTE DE ENTREGA Y DEV DE BIENES DE CONTROL ADMINISTRATIVO V1 y el FTO-208-DGC-Ft-25 ENTREGA DE BIENES Y CREDENCIALES UTILIZADOS POR LOS SERV Y CONT V5.
4.2	Asegurar que se disponga de los medios de conservación y seguridad indispensables para la salvaguarda de los bienes que forman parte del mobiliario de las oficinas y puestos de trabajo, con especial énfasis en los sitios donde se almacenan elementos.	Para el registro, control y seguimiento de ingresos, egresos y traslados de bienes muebles devolutivos, de consumo e intangibles de propiedad de la CVP ingresados a inventario, se cuenta con el aplicativo SI CAPITAL Módulos SAE-SAI, alimentado en la Subdirección Administrativa por el funcionario encargado del control de inventarios, el cual válida la información para la correcta administración de los inventarios. Mensualmente los reportes de SI CAPITAL Módulos SAE-SAI, alimentan los Estados Financieros de la CVP, reflejando los movimientos de los Inventarios. (Informes de Saldos y Movimientos-Informe Cierre Contable-Informe Cierre Depreciación y Amortización).
4.3	Suscribir, hacer seguimiento a la constitución, vigencia y cobertura de las pólizas de seguros de sus bienes y elementos.	La CVP suscribe póliza de seguros con cobertura a sus bienes y elementos
4.4	Tramitar por parte de los/as servidores/as públicos/as y contratistas los comprobantes de devolución de bienes y/o	Se encuentra implementado el formato 208-DGC-Ft-25 ENTREGA DE BIENES Y CREDENCIALES UTILIZADOS POR LOS SERVIDORES Y CONTRATISTAS-Versión 4, del 2/11/2017, donde consta la entrega de

Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
	elementos al finalizar la relación laboral o contractual.	bienes muebles (Equipos tecnológicos, elementos del Puesto de Trabajo) de propiedad de la entidad, entregados para el desarrollo de funciones, aprobado por los responsables de cada área”
4.5	Implementar Políticas de Gestión Documental y Seguridad Digital en el marco del Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a fin de que los documentos conserven su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.	En cuanto a las Políticas de gestión Documental, la CVP aplica el Manual 208-GD-Mn-13 Política de gestión documental, donde se incluyen temas de transparencia, procesos y procedimientos, instrumentos archivísticos, uso y disponibilidad de documentos, seguridad, idoneidad del personal, anticorrupción y servicio al ciudadano, cuidado del medio ambiente, gestión del riesgo, conservación y preservación a largo plazo. en este documento también se menciona el tema de tecnologías de información. De igual forma, se inicia la implementación del SGDEA-Orfeo y en la presente vigencia se aprobó el Plan Institucional de Archivos PINAR para la CVP como instrumento para permitir que los documentos conserven su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.
4.6	Adelantar acciones preventivas y correctivas para mitigar conductas relacionadas con la pérdida o daño de bienes, elementos, documentos e información dentro de las cuales se deben incluir capacitaciones y/u orientaciones sobre esta temática.	A través del programa de RED DE FORMADORES INTERNOS, se desarrolló capacitación “Pérdida de elementos y Documentos” realizada el día 12 de noviembre de 2021, en la cual se realizó la socialización a los diferentes procesos de la CVP, con respecto a las actividades implementadas desde la subdirección administrativa para el control, correcto uso y salvaguarda de los bienes muebles de propiedad de la entidad, a través del Procedimiento 208-SADM-PR-15 Administración y control de bienes muebles y manual 208-SADM-MN-10-Manual de uso cuidado e información de bienes, en los cuales se establecen los lineamientos para garantizar el control, seguimiento y adecuado uso por

Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
		<p>parte de los funcionarios y contratistas de los bienes a su cargo en cada una de las dependencias de la CVP, identificando los formatos, registros y responsables que intervienen en el proceso, actualizados en la vigencia.</p>
4.7	<p>Incorporar el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales y en los contratos de vigilancia, funciones, cláusulas y/o obligaciones, según sea el caso, sobre la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a cargo.</p>	<p>La CVP suscribió el contrato de vigilancia No. CVP-CTO-377-2021 de fecha de inicio del 28 de abril de 2021 y finalización del 27 de febrero 2022, en donde se encuentra como obligación: <i>“Responder en caso de pérdida y/o hurto por la reposición, pago o arreglo de bienes que se encuentren bajo su cuidado y vigilancia, de acuerdo con la cobertura de riesgo ofertada, en forma directa y sin mediar investigación”</i>.</p> <p>Para el caso de valores superiores al ofertado en la cobertura de riesgo, la CVP comunicará por escrito la ocurrencia de pérdida o daño de elementos al contratista a través de la supervisión. El Contratista presentará su versión de los hechos mediante el informe respectivo dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la fecha en que recibió la comunicación por parte del CVP. La Supervisión evaluará los informes, determinará la responsabilidad de la empresa y establecerá dentro de los quince (15) días calendarios siguientes, si se debe efectuar la reposición, pago o arreglo de los bienes.</p> <p>Responder por el deterioro o perdida de los bienes que le son entregados en custodia para la ejecución del contrato, en los términos de la Directiva 03 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Por la cual se dictan directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos.</p>

Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
4.8	Desarrollar actividades de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición.	Mediante el diligenciamiento del formato 208-DGC-Ft-25 ENTREGA DE BIENES Y CREDENCIALES UTILIZADOS POR LOS SERVIDORES Y CONTRATISTAS, se realiza entrega, actualización y control permanente del manejo de inventarios. Igualmente como política de operación en noviembre del 2021 se realizó un inventario general de la Entidad.
4.9	En los procesos de inducción general y de reinducción en el puesto de trabajo, orientar sobre las responsabilidades asociadas al manejo y control de los bienes, y del trámite oportuno, salvaguarda y conservación de documentos.	Se realizaron sensibilizaciones indicando como prevenir la pérdida de documentos, manejo de instrumentos archivísticos para controlar la documentación. En el PIC de la vigencia 2021 de la CVP, se tenía establecida la capacitación en el tema: Ley 734 de 2002 y 1952 del 2019 la cual contempla en las "Prohibiciones": 12. Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones.

PÉRDIDA, O DETERIORO, O ALTERACIÓN, O USO INDEBIDO DE DOCUMENTOS PÚBLICOS E INFORMACIÓN CONTENIDA EN BASES DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

De acuerdo con la Directiva 008 de 2021, las entidades distritales deben cumplir las directrices establecidas frente a la Pérdida, o deterioro, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información. En tal sentido para conocer el cumplimiento por parte de la CVP se expone la siguiente tabla:

ANEXO 05
Pérdida, o deterioro, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
5.1	Establecer protocolos, procedimientos y/o manuales para el manejo de documentos, información institucional, bases de datos y registros administrativos, con el fin de salvaguardar su integridad y su conservación adecuada.	<p>Con el fin de salvaguardar los documentos y dar cumplimiento a las normas archivísticas, el proceso de Gestión Documental se apoya en los siguientes lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 208-SADM-Pr-05 GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL. ✓ 208-SADM-Pr-14 CONTROL DE REGISTROS. ✓ 208-SADM-Pr-16 PLANEACIÓN SUBSISTEMA INTERNO GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO. ✓ 208-SADM-Pr-17 TRANSFERENCIA DOCUMENTAL. ✓ 208-SADM-Pr-19 CONSULTA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO. ✓ 208-SADM-Pr-30 PRODUCCIÓN DOCUMENTAL. ✓ 208-SADM-Pr-31 ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL. ✓ 208-SADM-Pr-32 PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DOCUMENTAL. 208-SADM-Pr-33 RECONSTRUCCION EXPEDIENTES 208-SADM-Pr-37 DISPOSICION FINAL DE DOCUMENTOS. 208-PLA-Pr-15 CONTROL DOCUMENTAL.
5.2	Definir mecanismos de recepción y trámite de documentos para realizar control, seguimiento y monitoreo sobre el responsable de los mismos y el estado de su tenencia.	<p>Como mecanismo de recepción, trámite, control y seguimiento de los documentos, la CVP cuenta con el software libre ORFEO/GPL como el sistema de Gestión Documental (área responsable) mediante el cual se centraliza todo el proceso de gestión documental de la Entidad, que incluye las actividades de producción, administración, gestión, tramite, organización transferencia y distribución de documentos.</p> <p>Actualmente se gestiona el Modelo de Documentos Electrónicos para gestión y tramite de los documentos electrónicos en Orfeo.</p>
5.3	Implementar políticas de gestión documental que permitan verificar el cumplimiento de las normas archivísticas y de conservación documental.	La CVP adoptó la política de gestión documental Código: 208-GD-MN-13 la cual contiene los lineamientos establecidos en el presente numeral.
5.4	Adoptar procedimientos institucionales para asegurar la	La CVP tiene implementado como mecanismos internos de custodia los

Numeral	Directrices solicitadas Directiva 008 de 2021	Observación
	información que reposa en bases de datos, aplicativos y/o, sistemas de información.	<p>siguientes procedimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 208-TIC-Pr-09 ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS ✓ 208-TIC-Pr-10 PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN RED INSTITUCIONAL ✓ 208-TIC-Pr-07 ADMINISTRACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD Y RESTAURACIÓN
5.5	Generar protocolos para la suscripción de acuerdos de confidencialidad con las y los servidores que en razón de sus funciones y/o con los contratistas que, en cumplimiento de sus obligaciones, deban acceder a la información contenida en documentos físicos y/o en bases de datos y/o en sistemas de información para garantizar la reserva legal y la protección de información personal o el derecho de "habeas data" de la ciudadanía.	Los contratos de Prestación de servicios de la CVP contienen una cláusula que indica: "CONFIDENCIALIDAD: Todos los datos e informaciones a las cuales tuviere acceso EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato serán mantenidos en forma confidencial. Esta confidencialidad será continua y no vence ni por terminación ni por caducidad del contrato. El desconocimiento de este deber de confidencialidad será considerado como incumplimiento grave que puede dar lugar a declarar la terminación del contrato y/o declaratoria de caducidad según el caso."
5.6	Implementar políticas de tratamiento de datos y la de seguridad de la información.	La CVP adopto la política Código 208-TIC-Po-01 POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES V1
5.7	Establecer en el proceso de retiro de la entidad o ante posibles cambios de sus directivos(as) y servidores(as) públicos(as), actividades y obligaciones asociadas a la entrega integral y oportuna de la información, documentación a bases de datos que estuvieron a su cargo durante la vinculación con la entidad.	Se encuentra implementado el formato 208-DGC-Ft-25 ENTREGA DE BIENES Y CREDENCIALES UTILIZADOS POR LOS SERVIDORES Y CONTRATISTAS-Versión 4, del 2/11/2017, donde consta la entrega de bienes muebles (Equipos tecnológicos, elementos del Puesto de Trabajo) de propiedad de la entidad, entregados para el desarrollo de funciones, aprobado por los responsables de cada área"
5.8	implementar controles que permitan garantizar que, ante el retiro de servidores públicos a contratistas de la entidad, se inactiven o bloquee el acceso a los sistemas de información y bases de datos institucionales.	La CVP mediante el procedimiento de código 208-TIC-Pr-06 CREACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE USUARIOS garantiza la seguridad de la información de la entidad.

PROCESOS DISCIPLINARIOS

Procesos disciplinarios iniciados por conductas de incumplimiento de manuales de funciones y de procedimientos, y pérdida, a deterioro, o alteración, o uso indebido de bienes, a elementos, a documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

RADICADO EXPEDIENTE	FECHA DE RADICADO	TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓN
016-2021	9/08/2021	Pérdida o daño de documentos o elementos	Rad 202117200064493 Informe de la Subdirección Administrativa, Novedad Equipo de Cómputo No encontrado
026-2021	3/11/2021	Cumplimiento de funciones de manera diligente, eficiente e imparcial de manera indebida	SDQS 3513452021 – Queja, presunta utilización del cargo para participación en política

La Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario a través del proceso de gestión de control interno disciplinario ha implementado acciones preventivas utilizando flash disciplinarios mensuales, publicados a través de las herramientas tecnológicas de la CVP. En la vigencia 2021, con relación a los temas relacionados con la Directiva 008 del 30 de diciembre de 2021, se publicaron los siguientes:

Publicado el 16 de junio de 2021



FLASH DISCIPLINARIO

NO DESCUIDE LOS BIENES Y LA INFORMACIÓN ASIGNADA PARA EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES, PERTENECEN A LA ENTIDAD, EVITE SU USO INDEBIDO, DETERIORO O PÉRDIDA.

Recuerde que es deber de todo Servidor Público:

- Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos. (Ley 734 de 2002, Artículo 34 Numeral 4º)
- Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos. (Artículo 34 Numeral 5º, ibidem).

BOGOTÁ
Caja de la Vivienda Popular

Publicado el 21 de junio de 2021



Publicado el 23 de septiembre de 2021



LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DEFINIDAS EN LOS PLANES DE MEJORAMIENTO.

Se enuncian las acciones relacionadas con el contenido de la Directiva 008 de 2021 en la siguiente tabla:

Tema	Descripción: Hallazgo ó No conformidad ó recomendación u Oportunidad de Mejora)	Fecha	Acción	Estado de la acción al 31 dic2021	Observaciones y recomendaciones
Informe de seguimiento Directiva 003 del 2013 "Sistemas efectivos de actualización y control de inventarios".	Ausencia del registro documental requerido en el MANUAL DE USO, CUIDADO E INFORMACIÓN DE LOS BIENES MUEBLES - Código: 208-SADM-Mn-10 - Versión: 1 - Vigente desde: 05-08-2020 que establece: "Trasladar los elementos de la CVP a los funcionarios y/o contratistas responsables, se realiza mediante correo electrónico remitido por las secretarías de las distintas dependencias de la entidad, donde indican los bienes-elementos que requieren sean asignados para el funcionario y/o contratista indicando: Nombre, número de cedula, número de contrato y/o cargo.	25-ago-2021	Actualizar el Manual en relación con el punto de control establecido para la asignación de los elementos, identificando los formatos, registros y responsables que intervienen en el proceso.	Cerrada	30/11/2021: Se evidencia la acción "ACTUALIZAR EL MANUAL EN RELACIÓN CON EL PUNTO DE CONTROL ESTABLECIDO PARA LA ASIGNACIÓN DE LOS ELEMENTOS, IDENTIFICANDO LOS FORMATOS, REGISTROS Y RESPONSABLES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO" cuenta con la actualización del 208-GA-Mn-10 MANUAL DE USO CUIDADO E INFORMACION DE BIENES V2, actualización en la carpeta de calidad del proceso Gestión Administrativa, en los puntos señalados de la acción. Se demuestra una eficacia del 100% al estar actualizado el MANUAL DE USO, CUIDADO E INFORMACIÓN DE LOS BIENES MUEBLES Código 208-GA-Mn-10 Vigente desde el 11Nov2021.
Informe de seguimiento Directiva 003 del 2013 "Sistemas efectivos de actualización y control de inventarios".	Realizar el proceso de análisis, ajuste, modificaciones y/o actualizaciones a los siguientes lineamientos, con el fin de identificar los responsables, definir las actividades y los registro (formatos) que deben ser parte del proceso que actualmente se realiza al control de los bienes administrativos. Es importante realizar la socialización con todos los procesos de la CVP, con el fin de que estos cuenten con las directrices que les permitan desarrollar el control de los bienes en lo de su competencia. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES MUEBLES, CONSUMO E INTANGIBLES – Código 208-SADM-Pr-15 – Versión 4 - Vigente desde: 18/11/2019. MANUAL DE USO, CUIDADO E INFORMACIÓN DE LOS BIENES MUEBLES - Código: 208-SADM-Mn-10 - Versión: 1 - Vigente desde: 05-08-2020.	25-ago-2021	Realizar la socialización del procedimiento 208-SADM-Pr-15 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES MUEBLES y Manual 208-SADM-Mn-10 MANUAL DE USO CUIDADO E INFORMACION DE BIENES, a los diferentes procesos de la CVP en el control de los bienes muebles.	Cerrada	30/11/2021: Se evidencia la acción "REALIZAR LA SOCIALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO 208-SADM-PR-15 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES MUEBLES Y MANUAL 208-SADM-MN-10 MANUAL DE USO CUIDADO E INFORMACION DE BIENES, A LOS DIFERENTES PROCESOS DE LA CVP EN EL CONTROL DE LOS BIENES MUEBLES" cuenta con la socialización del procedimiento 208-SADM-Pr-15 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES MUEBLES, CONSUMO E INTANGIBLES y del Manual 208-SADM-Mn-10 MANUAL DE USO CUIDADO E INFORMACION DE BIENES, en las convocatorias de RED DE FORMADORES, la cual se realizó el día 12 de noviembre 2021 bajo la presentación Gestión de Bienes Muebles, Tema: perdida de elementos y documentos Directiva 003, por el funcionario Diego Diaz de la Subdirección Administrativa. Se demuestra una eficacia del 100% al estar socializado el procedimiento

Tema	Descripción: Hallazgo ó No conformidad ó recomendación u Oportunidad de Mejora)	Fecha	Acción	Estado de la acción al 31 dic2021	Observaciones y recomendaciones
19 - 2021 - Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión de la CVP	No se evidencia la planificación y documentación de los cambios en el Sistema, de manera que se garantice su integridad.	01-dic-2021	Realizar actualización y capacitación de la aplicación del Procedimiento de Gestión del cambio	En Ejecución Oportuna	31/12/2021: Se evidencia la acción "REALIZAR ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO" se encuentra en revisión del equipo de calidad de la Oficina Asesora de Planeación el 208-PLA-Pr-25 Procedimiento Gestión del Cambio, y se ha asesorado en la aplicación de la herramienta al Proceso de Reasentamientos, lo cual permitirá con este ejercicio ajustar el procedimiento y la herramienta. Se demuestra una eficacia del 20% ya que empezó con la revisión a la solicitud de la Dirección de Reasentamientos sobre actualización del procedimiento 208-PLA-Pr-25 Procedimiento Gestión del Cambio.
19 - 2021 - Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión de la CVP	Se evidencia desactualización de documentos relacionados con el Sistema y la Entidad debe asegurarse de que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite, así como de garantizar su correcta distribución, acceso, preservación, control de cambios y disposición.	01-dic-2021	Realizar la actualización de las carpetas e información almacenada en la carpeta de calidad del servidor 11 por la Oficina Asesora de Planeación	En Ejecución Oportuna	31/12/2021: Se evidencia la acción "REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN DE LAS CARPETAS E INFORMACIÓN ALMACENADA EN LA CARPETA DE CALIDAD DEL SERVIDOR 11 POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN" Se inició la depuración de la carpeta de calidad - Servidor 11, donde se encuentran vigentes 42 carpetas, a la fecha se depuró y se suprimió la carpeta 33 - Procedimientos Obligatorios teniendo en cuenta los requisitos de la ISO 9001:2015 y cuyos documentos se encuentran en la carpeta del Proceso Gestión Estratégica. Se demuestra una eficacia del 2,38% ya que empezó con la duración de las carpetas que hacen parte del Servidor 11, quedan 41 carpetas por revisar.
15-ene-2021	No han sido eficaces las acciones tomadas para dar respuesta dentro de términos a las PQRSD	30-dic-2020	Realizar de manera trimestral mesa de trabajo con cada líder de proceso que presente respuesta fuera de termino, estableciendo acciones de mejora.	100	30/11/2021: Se observó el acta de reunión del 07Oct21 de asunto: Vencimientos Peticiones Dirección de Reasentamientos, en la cual se sensibilizó sobre los índices de calidad a las respuestas de las PQRSD y se realizó lectura de 26 PQRSD vencidas y 11 próximas a vencerse el 08 de octubre; de la misma manera se evidenció el

Tema	Descripción: Hallazgo ó No conformidad ó recomendación u Oportunidad de Mejora)	Fecha	Acción	Estado de la acción al 31 dic2021	Observaciones y recomendaciones
					<p>INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD de octubre de 2021 observando que con corte a septiembre se presentaron 897 PQRSD (de las cuales 196 corresponden a Reasentamientos 165 de agosto y 31 de septiembre); Se concluye que aunque se dio cumplimiento a la acción planteada, esta no fue efectiva porque se sigue presentando el incumplimiento a las respuestas a PQRSD en la CVP, es decir persiste la causa del hallazgo. Se da cumplimiento a la acción, condicionada a analizar nuevamente la causa que genera la inoportunidad a las respuestas a las PQRSD y la generación de un nuevo plan de mejoramiento. El informe en mención, se puede consultar en la siguiente ruta: https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/tiempos-de-respuesta-requerimientos-2021</p>
15-ene-2021	No han sido eficaces las acciones tomadas para dar respuesta dentro de términos a las PQRSD	30-dic-2020	Socializar con la persona encargada de asignar los PQRSD en la DUT y con los líderes de apoyo para definir cada uno de los trámites pendientes y los responsables de los temas de cada grupo de trabajo, teniendo en cuenta el punto 7. de las Condiciones Generales "términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" como lo establece el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y las normas que lo modifiquen	100	<p>30/11/2021: Se observaron la acta de reunión de "Mesas de trabajo - Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha de fechas 09Jun21 - No 12, 23Jun21 No 13, 07Jul21 No 14, 04Ag21 No 16, 18Ag21 No 17, 01Sep21 No 18, 15Sep21 No 19, 29Sep21 No 20 en la que la DUT participo; De la misma manera se observó en el INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD de octubre de 2021 que la DUT durante enero a octubre, solo presento tres PQRSD contestadas inoportunamente en marzo de 2021; es decir que la situación se subsano. El informe se puede consultar en la siguiente ruta: https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-</p>

Tema	Descripción: Hallazgo ó No conformidad ó recomendación u Oportunidad de Mejora)	Fecha	Acción	Estado de la acción al 31 dic2021	Observaciones y recomendaciones
					ciudadano/tiempos-de-respuesta-requerimientos-2021
15-ene-2021	No han sido eficaces las acciones tomadas para dar respuesta dentro de términos a las PQRSD	30-dic-2020	Establecer un plan de trabajo de gestión documental por vigencias, para la digitalización de expedientes	100	30/11/2021: En atención a la auditoría celebrada en el mes de diciembre de 2021, el auditor de ICONTEC dio cierre a la acción razón por la cual se da por cerrada en el presente seguimiento.
15-ene-2021	No han sido eficaces las acciones tomadas para dar respuesta dentro de términos a las PQRSD	30-dic-2020	Definir un tablero de control semaforizado, con su respectivo instructivo para las actividades de seguimiento	100	15/06/2021: Se evidencia el tablero de control semaforizado de seguimiento. Se cierra la acción.
15-ene-2021	No han sido eficaces las acciones tomadas para dar respuesta dentro de términos a las PQRSD	30-dic-2020	Realizar seguimiento a las FQRSD correspondientes a la Dirección de Mejoramiento de Barrios	100	15/06/2021: Se evidencia el seguimiento de los documentos mediante el diligenciamiento del formato "TRÁMITE DE DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA" del mes de enero 2021. Se da cierre a la acción.
15-ene-2021	No han sido eficaces las acciones tomadas para dar respuesta dentro de términos a las PQRSD	30-dic-2020	Actualizar el formato Trámite de Documentación Interna y Externa (MB-Ft-27) teniendo en cuenta el nuevo sistema de gestión documental ORFEO e indicando explícitamente el termino de respuesta de todos los radicados SDQS que ingresan a la Dirección de Mejoramiento de Barrios.	100	15/06/2021: Se evidencia el formato actualizado el 17mar2021 incluyendo las columnas "Fecha de Vencimiento - Fecha de respuesta y Fecha de envío "Se da cierre a la acción.
15-ene-2021	No han sido eficaces las acciones tomadas para dar respuesta dentro de términos a las PQRSD	30-dic-2020	Realizar una socialización y retroalimentación sobre el proceso interno del manejo de las comunicaciones SDQS, dirigida a los profesionales de la Dirección de Mejoramiento de Barrios, en marco del procedimiento atención a las PQRSD	100	31/05/2021: Se adjunta el acta de reunión MANEJO DE LAS COMUNICACIONES SDQS el 10may2021. Se da cierre a la acción.
15-ene-2021	No han sido eficaces las acciones tomadas para dar respuesta dentro de términos a las PQRSD	30-dic-2020	Elaborar un esquema de seguimiento periódico, generando alertas por correo electrónico (8) ocho días antes de la fecha de vencimiento para tramitar y dar	100	30/09/2021: La Dirección de Mejoramiento de Vivienda implementó un mecanismo de alertas tempranas que ha sido efectivo de acuerdo con los reportes realizados desde Atención al Ciudadano y se puede verificar

Tema	Descripción: Hallazgo ó No conformidad ó recomendación u Oportunidad de Mejora)	Fecha	Acción	Estado de la acción al 31 dic2021	Observaciones y recomendaciones
			respuesta oportuna a las PQRS asignadas a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda.		en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD del mes de agosto 2021. Según informe pasó de tener en enero 89, febrero 144, Marzo 129, Abril 94 a tener en julio 7. Se da cierre a la acción.
20-ago-2021	De enero a mayo de 2021, el proceso de Mejoramiento de Vivienda dio respuesta inoportuna a 482 PQRSD.	25-ago-2021	Emitir lineamiento para atención, seguimiento, control de los PQRS.	100	30/09/2021: La Dirección de Mejoramiento de Vivienda implementó un mecanismo de alertas tempranas que ha sido efectivo de acuerdo con los reportes realizados desde Atención al Ciudadano y se puede verificar en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD del mes de agosto 2021. Según informe pasó de tener en enero 89, febrero 144, marzo 129, abril 94 a tener en julio 7. Se da cierre a la acción.
20-ago-2021	De enero a mayo de 2021, el proceso de Mejoramiento de Vivienda dio respuesta inoportuna a 482 PQRSD.	20-ago-2021	Definición de formatos tipo por categorías y temas de los PQRS.	100	30/11/2021: Se evidencian 8 tipos de formatos diferentes (No viable habitabilidad data, No viable SIG plan terrazas, Oferta institucional general, Peticionario aporta información insuficiente, Preliminarmente viable, Territorio no priorizado para plan terrazas, Traslado habitabilidad convenio, Traslado SDHT) y correo mediante el cual se socializó con el equipo de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda el 25 de octubre.
23-jun-2021	Durante el primer trimestre de la vigencia 2021, el proceso de Mejoramiento de Barrios dio respuesta por fuera de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 a las siguientes PQRSD: 318322021 (consulta), 286862021 (derecho de petición de interés general), 559522021 y 347882021 (derecho de petición de interés particular).	25-jun-2021	Capacitación y sensibilización al equipo de la Dirección de Mejoramiento de Barrios sobre la importancia de resolver con oportunidad las peticiones y las implicaciones del vencimiento de los términos para las respuestas de las mismas.	100	30/09/2021: Se evidencia el acta de reunión realizada el 22 de julio de 2021 de asunto "Capacitación y sensibilización sobre la importancia de resolver con oportunidad las peticiones y las implicaciones del vencimiento de los términos para las respuestas de las mismas", se da cumplimiento de la acción.
23-jun-2021	Durante el primer trimestre de la vigencia 2021, el proceso de Mejoramiento de Barrios dio respuesta por fuera de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 a las siguientes PQRSD:	25-jun-2021	Elaborar un instructivo para el manejo de las PQRSD en la Dirección de Mejoramiento de Barrios.	100	30/09/2021: Se evidencia el instructivo publicado en la carpeta Calidad, se da cumplimiento de la acción.

Tema	Descripción: Hallazgo ó No conformidad ó recomendación u Oportunidad de Mejora)	Fecha	Acción	Estado de la acción al 31 dic2021	Observaciones y recomendaciones
	318322021 (consulta), 286862021 (derecho de petición de interés general), 559522021 y 347882021 (derecho de petición de interés particular).				
26-nov-2021	Se evidencia que el normograma del proceso a pesar de que se ha cumplido con la actualización del mismo, no incluye normatividad actual relacionada con el desarrollo y aplicación del proceso, por ejemplo: Decreto 2609 de 2012, Circular 01 de 2018 Directrices para la organización de documentos de archivo relacionados con PQRS en las entidades distritales, Directiva 03 de 2021: LINEAMIENTOS PARA LA PROTECCION DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO RELACIONADOS CON LA EMERGENCIA ECONOMICA, SOCIAL Y ECOLOGICA DECLARADA POR EL GOBIERNO NACIONAL CON OCASION DEL COVID-19	01-dic-2021	Realizar actualización del Normograma del proceso de gestión documental	100	31/12/2021: Se evidencia la acción "REALIZAR ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL" realizó la actualización al nomograma del proceso de Gestión Documental con corte a 30 de diciembre 2021, y fue remitido para verificación, el mismo se encuentra en proceso de publicación, con lo anterior la actividad propuesta queda cumplida. Se demuestra una eficacia del 100%.


MARIA MERCEDES MEDINA OROZCO

Directora de Gestión Corporativa y CID

 Proyectó: Liliana Pedroza Alonso - Profesional Especializado - Asesoría Control Interno - CTO- CVP- 117-2022
 Miguel Perdomo – Profesional Especializado - Dirección Corporativa y de asuntos Disciplinarios CTO- CVP-332-2022
 Subdirección Administrativa

Revisó: Diana Constanza Ramírez Ardila- Asesora de Control Interno

Aprobó: María Mercedes Medina Orozco - Directora de Gestión Corporativa y CID