

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE  
CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE  
DE LA VIGENCIA 2019 DE LA CAJA VIVIENDA POPULAR**

**PERIODO: 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**CONTROL INTERNO**

**Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID**

**31 de enero de 2020**

## CONTENIDO

1. Objetivo.....	5
2. Alcance .....	5
3. Marco legal .....	7
4. Metodología.....	8
5. Desarrollo del informe.....	8
5.1 De acuerdo con la información reportada por la Dirección de Gestión Corporativa y CID mediante memorando 2020IE199 del 10 de enero de 2019, 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”:	8
5.1.1 Verificación de los informes de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas por semestre, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.....	8
5.1.2 Análisis del comportamiento de las PQRS D por tipología, canal y dependencia.....	8
5.1.2 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 y CORDIS.....	10
5.1.3 Verificación de la entrega y publicación de los informes de gestión elaborados por la Dirección de Gestión Corporativa y CID.....	10
5.1.4 Verificación de la existencia de la 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.....	11
5.1.5 Verificación de la existencia en la página web principal de la Entidad del link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso a los ciudadanos. ....	12
5.1.6 Eventos de indisponibilidad en el enlace de PQRS D de la página WEB de la Caja de la Vivienda Popular. ....	13

5.1.7 Verificación de la existencia de un 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. ....	13
5.1.9 Evidencia del 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.....	13
5.1.10 Evidencia del 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. ....	14
5.1.8 Número de quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019. ....	16
5.1.11 Número de sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se presta el servicio público en la entidad durante la vigencia 2019. ....	17
5.1.12 Número de felicitaciones realizadas por los ciudadanos relacionadas con la prestación de los servicios de la CVP. ....	17
5.2 Seguimiento al cumplimiento del artículo 3º del Decreto 371 de 2010. ....	17
5.2.1 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el segundo semestre de la vigencia 2019, los servicios prestados en la CVP a través del proceso de Servicio al Ciudadano fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto. ....	17
5.2.2 Verificación de actividades y gestiones desarrolladas en virtud de la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos. ....	18
5.2.4 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que ejercieron sus funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2019. ....	19
5.2.5 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. ....	20
5.2.6 Verificación de la existencia al interior de la entidad del Defensor Ciudadano. ....	21
5.2.7 Verificación del reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes. ....	23
5.2.8 Verificación de la existencia de la Carta de Trato Digno a los Usuarios. ....	23
5.2.9 Informes estadísticos mensuales de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibió la CVP durante el segundo semestre de la vigencia 2019 por los diferentes canales en el sistema distrital de quejas y soluciones.....	24

5.2.11 Verificación de la 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.....	25
5.2.12 Verificación de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la CVP durante el segundo semestre de la vigencia 2019 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.....	26
5.2.13 Verificación de los controles establecidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CDI para asegurar que las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información se entreguen de fondo y en los plazos establecidos por norma. ....	27
5.2.14 Responsables de participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y las actividades realizadas.....	28
5.2.15 Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019 por la Caja de la Vivienda Popular. ....	29
5.2.16 Verificación de la cantidad y fechas de las reuniones que se llevaron a cabo durante el segundo semestre de la vigencia 2019 lideradas por la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre el tema de atención al ciudadano. ....	29
5.2.17 Evidencia del 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”. ....	30
5.2.18 Evidencia del cumplimiento del artículo 7º “Deberes de las autoridades en la atención al público” de la Ley 1437 de 2011 emitida por el Congreso de la República. ....	32
6. Seguimiento a recomendaciones del informe anterior. ....	33
7. No Conformidades del presente informe.....	35

## 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 2019; De la misma manera se verificó 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 2019, con el fin de verificar los siguientes aspectos 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”*:

- Realización de los Informes de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.
- Reportes 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 y el Sistema aplicativo CORDIS.
- Evidencia de la entrega y publicación de los informes de gestión elaborados por la Dirección de Gestión Corporativa y CID de acuerdo con las normas legales vigentes para el año 2019.
- Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad y el acto administrativo de creación de dicha dependencia, así como las funciones asignadas.
- Ubicación en la página web de la entidad del enlace de quejas, sugerencias y reclamos.
- Fechas y horas en las cuales la página web de la entidad y/o el enlace de quejas, sugerencias y reclamos presentó indisponibilidad durante el primer semestre de la vigencia 2019 y las acciones desarrolladas para restablecer el servicio.
- Lugar donde se encuentra en la página web de la entidad el enlace o espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.
- Remitir evidencia del 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.
- Remitir evidencia del 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.

- Número de quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019 indicando la fecha de recepción, el trámite dado a cada una y la fecha de respuesta al ciudadano.
- Número de sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se presta el servicio público en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2019, indicando la fecha de recepción, el trámite dado a cada una, la fecha de respuesta al ciudadano y si cada una de las sugerencias realizadas fue atendida o no y la justificación por la cual no se acogió dicha sugerencia.

Se verificaron los siguientes aspectos de lo requerido en el artículo 3º del Decreto 371 de 2010:

- Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que indican que los servicios prestados en la CVP a través del proceso de Servicio al Ciudadano fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.
- Documentos que evidencien las actividades y gestiones desarrolladas por la Entidad para lograr la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.
- Direcciones de los puntos de atención al ciudadano con los que contó la CVP durante el segundo semestre de la vigencia 2019, los horarios en los cuales se prestó el servicio y los actos administrativos mediante los cuales se establecieron estos horarios de atención.
- Relación de los funcionarios y/o contratistas que ejercieron sus funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano,
- Capacitaciones, talleres, charlas, seminarios, socializaciones, entre otros, que fueron dadas 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.
- Acto administrativo mediante el cual se designó al Defensor del Ciudadano, informes suscritos y presentados por el defensor del ciudadano y relación de las actividades desarrolladas por éste durante la pasada vigencia.
- Reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.
- Informes estadísticos mensuales de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibió la CVP durante el segundo semestre de la vigencia 2019 por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la evidencia de la entrega de estos informes a cada destinatario.
- Mecanismos diseñados, implementados y a los cuales se les dio continuidad durante el segundo semestre de la vigencia 2019, encaminados a lograr una interacción efectiva entre los funcionarios y contratistas responsables e involucrados en el proceso de servicio al ciudadano, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos del proceso.
- Evidencia de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la CVP durante el segundo semestre de la vigencia 2019, y de los mecanismos mediante los cuales fue informada la ciudadanía y población objetivo sobre la forma de acceso y ubicación de los puntos y canales de atención.
- Controles establecidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CID con el fin de asegurar que las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información se entreguen de fondo y en los plazos establecidos por norma.
- Responsables de participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital durante el primer semestre de la vigencia 2019 y actividades realizadas por éste.

- Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital que fueron acogidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019 por la entidad y justificar aquellas que no fueron acogidas.
- Reuniones que se llevaron a cabo durante el segundo semestre de la vigencia 2019 lideradas por la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre el tema de atención al ciudadano.
- Evidencia del cumplimiento del artículo 7º “Deberes de las autoridades en la atención al público” de la Ley 1437 de 2011 emitida por el Congreso de la República.
- Existencia de la Carta de Trato Digno al Ciudadano

### **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.*”.
- 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: “*Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción*”.
- Circular 6 de 2015 de la Veeduría Distrital “*Seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010, Artículo 3, numeral 7*”.

#### 4. Metodología

Este informe se desarrolló teniendo en cuenta el alcance definido en el ítem No 2.

Se realizó la verificación de la información solicitada a la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario mediante memorando 2019IE23373 y lo solicitado a la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 2019IE23374 del 26 diciembre de 2019.

Se efectuó el análisis del comportamiento de las PQRS D por tipología, canal y dependencia.

#### 5. Desarrollo del informe

**5.1 De acuerdo con la información reportada por la Dirección de Gestión Corporativa y CID mediante memorando 2020IE199 del 10 de enero de 2019, 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”:**

**5.1.1 Verificación de los informes de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas por semestre, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.**

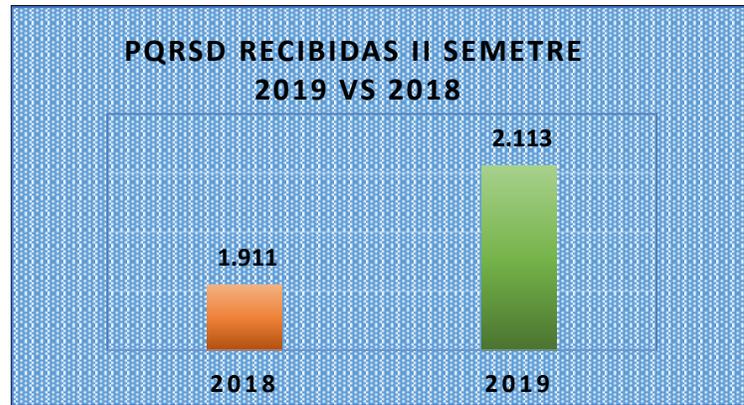
Se observó que la Dirección de Gestión Corporativa y CID elaboró los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS D para el segundo semestre de la vigencia 2019 y fueron publicados en la página oficial de la Entidad en versión PDF y Word, en la ruta:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/Informes/tiempos-de-respuesta-requerimientos-2019>

#### **5.1.2 Análisis del comportamiento de las PQRS D por tipología, canal y dependencia.**

Una vez consolidada la información semestral contenida en los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS D para el segundo semestre de la vigencia 2019, se obtuvo que en total la Entidad recibió 2.113 PQRS D; realizada la comparación frente al segundo semestre de la vigencia 2018, se observa un incremento del 11%, es decir 202 PQRS D recibidas (en el primer semestre de la vigencia 2018 se recibieron 1.911 PQRS D).

Imagen 1



Fuente: informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS D  
Dirección de Gestión Corporativa y CID.

En lo corrido de la vigencia 2019, se recibieron en total 4.300 PQRS D.

*PQRS D recibidas por Tipología*

Realizado el análisis por tipología se pudo evidenciar que el 78% de las PQRS D se concentraron en los derechos de petición de intereses particular con 1.653.

A continuación, se presenta el detalle:

Imagen 2



Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

De las 4.300 PQRS D recibidas durante la vigencia 2019, la mayor concentración se presenta en los Derechos de Petición de Interés general. En el primer semestre el recibieron 2.187 PQRS D de las cuales el 78% o 1.702 correspondían a esta tipología.

*PQRS D recibidas por Canal*

Realizada la verificación, se observa que el canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRS D fue el canal escrito con 2.018 correspondiente al 96% del total del total recibido.

A continuación, se muestra gráficamente las PQRS D recibidas por tipo de canal:

Imagen 3

**CONSOLIDADO POR CANALES - II SEMESTRE 2019**

				
Escrito	Web	Email	Presencial	Telefónico
2.018	52	32	7	4

Con respecto al primer semestre de la vigencia 2019, persiste la tendencia de los ciudadanos en presentar las PQRS D por el canal escrito; en dicho periodo se radicaron 1.964 que correspondían al 90% del total recibido.

Alcance: En el informe de PQRS D del primer semestre de la vigencia 2019 elaborado por la Asesoría de Control Interno, se registró que la participación del canal escrito sobre el total de las PQRS D para el mes de enero fue de 72,96%, siendo la participación correcta del 80,85%.

**5.1.2 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 y CORDIS.**

En la base de datos generada por el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos – Bogotá Te Escucha, se encuentran registradas 2.113 PQRS D correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2019. Dicha base de datos cuenta con el registro cronológico de las PQRS D, la fecha de ingreso, el número petición SDQS, número de radicado de entrada, 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 2019, se observa consistencia en la información reportada.

**5.1.3 Verificación de la entrega y publicación de los informes de gestión elaborados por la Dirección de Gestión Corporativa y CID.**

Se evidenció que durante el segundo semestre de la vigencia 2019, el Defensor del Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular emitió los siguientes informes:

1. Informes mensuales de Gestión y Oportunidad de Respuesta a las PQRS D
2. Informes de Asistencia por Canales de Atención
3. Informes de Solicitudes de Acceso a la Información

Los informes mensuales de gestión y oportunidad de respuesta a las PQRS D y asistencia por canales de atención fueron publicados en formato Word y PDF (Portátil Document Format) y los informes de solicitudes de acceso a la información fueron publicados en PDF y CVS.

La consulta se puede realizar en los siguientes links:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/Informes/tiempos-de-respuesta-requerimientos-2019>

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

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/solicitudes-de-acceso-la-informacion#informe-de-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-p-blica-2019>

#### **5.1.4 Verificación de la existencia de la 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.**

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 197 de 2014, *“Por medio del cual se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*.

El procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- Código 208-SC-Pr-07 – Versión 3 – Vigente desde 18 de octubre de 2019, asigna la responsabilidad al proceso de Servicio al Ciudadano de la recepción, registro, tipificación y asignación de las PQRS D.

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

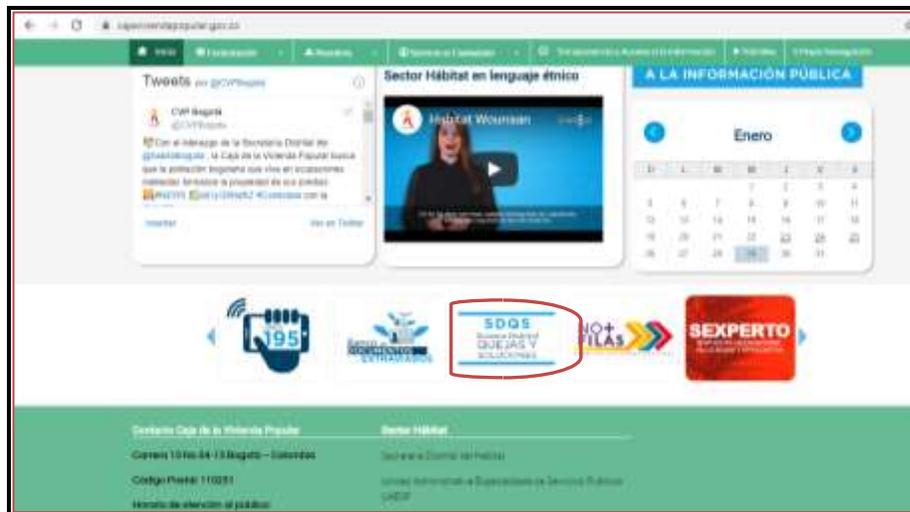
El objetivo del proceso es: Atender, identificar, registrar, orientar, informar y direccionar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios a los que pueden acceder, entorno a los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos que desarrolla 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.

**5.1.5 Verificación de la existencia en la página web principal de la Entidad del link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso a los ciudadanos.**

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 en donde se puede crear una petición (incluidas las quejas, reclamos y sugerencias) y consultar el estado de la petición previamente radicada.

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

Imagen 4



**Sección PQRSD – SDQS**

Imagen 5



### **5.1.6 Eventos de indisponibilidad en el enlace de PQRS D de la página WEB de la Caja de la Vivienda Popular.**

De acuerdo con lo reportado por la Dirección de Gestión Corporativa y CID, durante el segundo semestre de la vigencia 2019, no se presentaron eventos de indisponibilidad o caída en el servicio de la página web de la Entidad.

### **5.1.7 Verificación de la existencia de un 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.**

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 en donde se puede crear una petición (incluidas las quejas, reclamos y sugerencias) y consultar el estado de la petición previamente radicada.

De igual manera y a través de dichos enlaces se pueden presentar las denuncias por actos de corrupción.

### **5.1.9 Evidencia del 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 3 – Vigente desde 18 de octubre de 2019, 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.

La actualización del procedimiento incluyó las siguientes situaciones:

- ...” 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”.
- ...”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”.
- ...” 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”.

#### **5.1.10 Evidencia del 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.

Para el segundo semestre de la vigencia 2019, se desarrolló la siguiente estrategia que permite orientar, sensibilizar y capacitar a la ciudadanía en cuanto al manejo del SDQS.

Publicación del siguiente banner en la página oficial:

Imagen 6



Difusión en las pantallas de Atención al Ciudadano del proceso de SDQS – “Pasos para registrar una denuncia”:

Imagen 7



Imagen 8



### 5.1.8 Número de quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019.

Según lo verificado en el reporte de SDQS, durante el segundo semestre de la vigencia 2019, se presentaron TRECE (13) quejas por actos de corrupción. A continuación, se muestra el trámite realizado:

Tabla 1

No.	Número petición SDQS	Número radicado entrada	Fecha radicado de respuesta	Número radicado salida	Dependencia	Canal
141	1665012019	2019ER10843	29/07/2019	2019EE13107	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	ESCRITO
309	1782862019	2019ER11485	15/08/2019	2019EE14459	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	ESCRITO
496	1935312019	2019ER12541	5/09/2019	2019EE15752	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	ESCRITO
620	2018232019	2019ER13047	6/09/2019	2019EE16394	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	ESCRITO
712	2081092019	N/A	24/09/2019	Solucionado - Por respuesta definitiva	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID	WEB
887	2201032019	2019ER14066	20/09/2019	2019IE15672	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	ESCRITO
1024	2314392019	2019ER14676	5/11/2019	SE REMITIO A LA DIRECCION DE URBANIZACIONES	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	ESCRITO
1071	2346922019	2019ER14860	31/10/2019	2019EE19027	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	ESCRITO
1280	2455842019	2019ER15601	28/10/2019	2019EE18874	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	ESCRITO
1471	2589762019	2019ER16298	20/11/2019	MEDIANTE OFICIOS 2019EE19991 Y 2019EE19992, SE COMUNICA EL AUTO 240 DE 2019 APERTURA INDACACIÓN EXP NO 092 DE 2019 A LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ Y A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN Y ASI MISMO MEDIANTE OFICIO 2019EE19983 SE COMUNICA AL CIUDADANO ANÓNIMO	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID	ESCRITO
1814	2834492019	2019ER17758	EN TRAMITE	N/A	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	ESCRITO
1937	2903362019	N/A	EN TRAMITE	2020EE1	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID	E-MAIL

Fuente: Informes Consolidado PQRS segundo semestre 2019 - Dirección de Gestión Corporativa y CID

### 5.1.11 Número de sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se presta el servicio público en la entidad durante la vigencia 2019.

De acuerdo a la verificación realizada al reporte de PQRS D extraído del sistema SDQS y lo confirmado por la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, durante el segundo semestre de la vigencia 2019, no se presentaron sugerencias ante la Caja de la Vivienda Popular sobre las modificaciones a la manera como se presta el servicio público en la Entidad.

### 5.1.12 Número de felicitaciones realizadas por los ciudadanos relacionadas con la prestación de los servicios de la CVP.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2019, la Entidad recibió una PQRS D relacionadas con la prestación del servicio.

A continuación, se presenta el detalle:

Tabla 2

Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Número radicado entrada	Número radicado salida	Dependencia	Canal	Asunto	Tipo de petición
6/11/2019	2694822019	2019ER16874	2019EE19661	AREA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	ESCRITO	FUNCIONARIO ALVARO DAVILA POR SU DESEMPEÑO EN DIGITURNO Y MUCHO MAS DE ACUERDO A LO ENUNCIADO.	FELICITACION

Fuente: Informes Consolidado PQRS segundo semestre 2019 - Dirección de Gestión Corporativa y CID

## 5.2 Seguimiento al cumplimiento del artículo 3º del Decreto 371 de 2010.

**5.2.1 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el segundo semestre de la vigencia 2019, los servicios prestados en la CVP 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 documentos:

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 1 del 15 de mayo de 2018: 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 12 del 10 de diciembre de 2018, 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 3 del 18 de octubre de 2019, 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 (PQRS D) 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.
  - Documento CONPES D.C. Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital – “POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA”- 03 - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Sector: Gestión Pública - Publicado en el Registro Distrital No. 6643 de fecha 26 de septiembre de 2019. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

### **5.2.2 Verificación de actividades y gestiones desarrolladas en virtud de la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.**

En virtud del parágrafo 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.

La formulación de la estrategia anti trámites para la vigencia 2019, se encuentra publicada en la ruta:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=matriz-de-riesgos-plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano>

A continuación, se presenta el avance de las acciones establecidas en la Matriz de Riesgos – Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019.

Tabla 3

Tipo	Nombre	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	% Ejecutado
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Expedición del Paz y Salvo y/o certificaciones de la deuda (SUBDIRECCION FINANCIERA)	Entregarle el paz y salvo y/o certificaciones de la deuda vía electrónica al usuario para que continúe con los trámites pertinentes del bien inmueble o cumplimiento de la obligación.	1/01/2019	31/12/2019	100%
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Expedición de Recibos de Pagos (SUBDIRECCION FINANCIERA)	Evitarles a los deudores que vengan a la Oficina de Cartera de la Subdirección Financiera de la Caja de Vivienda Popular a solicitar los recibos de pagos, para continuar con el cumplimiento de la obligación.	1/01/2019	31/12/2019	100%

Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=matriz-de-riesgos-plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano#matriz-de-riesgos---plan-anticorrupci-n-y-atenci-n-al-ciudadano-2019>

### 5.2.3 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.

La Caja de la Vivienda Popular dispone de un punto de atención al ciudadano ubicado en la carrera 13 No 53-13, 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 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 1 del 15 de mayo de 2018, 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”*.

### 5.2.4 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que ejercieron sus funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2019.

A continuación, se relacionan las personas que ejercieron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2019:

Tabla 4

Contrato	Rol desempeñado	Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Modificaciones realizadas		
					Adiciones	Prórrogas (días)	Suspensiones (días)
30	Contratista	Prestación de servicios profesionales para realizar el acompañamiento en el cumplimiento de los lineamientos relacionados con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, a cargo de la Caja de la Vivienda Popular	11/01/2019	25/12/2019	Si	1 mes y 5 días	N/A
646			13/11/2019	30/01/2020	N/A		
679		18/12/2019	3/02/2020				
650		20/11/2019	30/01/2020				
659		22/11/2019	30/01/2020				
42		Prestación de 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, implementación de procedimientos y posicionamiento de piezas comunicativas de la entidad.	15/01/2019	14/12/2019	N/A	1 mes y 16 días	N/A

Cargo	Rol desempeñado	Funciones	Fecha de inicio encargo	Fecha de terminación encargo	Modificaciones
Profesional Especializado	Encargo	<ol style="list-style-type: none"> <li>Orientar los procesos de atención al ciudadano y tramitar los requerimientos que se le asignen, de conformidad con los procedimientos establecidos en el proyecto de fortalecimiento institucional y aumento de la eficiencia de la gestión.</li> <li>Atender las necesidades, sugerencias, quejas y reclamos del público y entidades acompañantes en los programas realizados en el marco del proyecto fortalecimiento institucional para aumentar la eficiencia de la gestión de inversión y tramitarlas de acuerdo a los procedimientos establecidos.</li> <li>Solucionar oportunamente las necesidades, sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular en razón al fortalecimiento institucional para aumentar la eficiencia de la gestión de inversión de manera eficiente.</li> <li>Verificar la atención a las necesidades, sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular en marco del fortalecimiento institucional para aumentar la eficiencia de la gestión de inversión de manera oportuna y con calidad.</li> <li>Establecer y actualizar los procesos de atención de a las necesidades, sugerencias, quejas y reclamos para el desarrollo del fortalecimiento institucional y así aumentar la eficiencia de la gestión de inversión.</li> <li>Administrar los sistemas de información sobre la gestión del servicio a la ciudadanía de acuerdo con las atribuciones de la Caja de la Vivienda Popular, en desarrollo del fortalecimiento institucional para aumentar la eficiencia de la gestión de inversión.</li> <li>Recibir las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones, formulados por la ciudadanía a través de cualquier canal de comunicación y efectuar el seguimiento al trámite, según los procedimientos establecidos y dar respuesta oportunamente cuando se requiera.</li> <li>Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato y que correspondan a la naturaleza del empleo en desarrollo del proyecto de inversión</li> </ol>	27/04/2017	31/12/2019	n.a.

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

**5.2.5 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.**

En el plan de acción de la vigencia 2019 del proceso de Servicio al Ciudadano, se estableció realizar una sensibilización semestral sobre el lenguaje claro e incluyente, la evaluación sobre el lenguaje claro e incluyente y un informe de resultados de la evaluación de lenguaje claro e incluyente; realizada la verificación de las evidencias se observa que se realizaron cuatro sensibilizaciones, es decir que se dio cumplimiento al Plan de Acción.

A continuación, se presenta el detalle:

Tabla 5

**CAPACITACIONES SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO - II SEMESTRE DE 2019**

FECHA	Tipo de capacitación - Objetivo de la capacitación - Temas a tratar	Tipo de capacitador	No Contrato	No horas	Cantidad de asistentes	Evaluación de la capacitación
25/08/2019	Sensibilizar al personal del proceso de Servicio al Ciudadano, sobre el lenguaje claro e incluyente, tipologías y tiempos de respuestas de las peticiones, trámites y servicios de conformidad con la retroalimentación realizada el 29 de abril de 2019. Temas tratados: - Lenguaje claro e incluyente - Tipologías de PQRS D y términos para responder - Trámites y servicios y Opas.	Interno	NA	1 hora	7	SI
25/10/2019	Sensibilización de Derecho de Petición en la CVP y su incidencia Disciplinaria	Externo	CVP-CTO-09-2019	1 hora y 40 minutos	83	SI
28/10/2019	Sensibilizar al personal del proceso de Servicio al Ciudadano, sobre la actualización del procedimiento ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- Código 208-SC-Pr-07 – Versión 3 – Vigente desde 18 de octubre de 2019.	Interno	NA	40 minutos	6	NO
17/12/2019	Sensibilizar al personal del proceso de Servicio al Ciudadano, sobre el lenguaje claro e incluyente, tipologías de PQRS D y tiempos de respuestas, canales de atención, Trámites y servicios y Opas y Circular 11 de 2019 - Lineamiento Interno para la atención de peticiones recibidas por redes sociales. Temas tratados: - Lenguaje claro e incluyente - Tipologías de PQRS D y términos para responder y canales de atención. - Trámites y servicios y Opas. - Circular 11 de 2019 - Lineamiento Interno para la atención de peticiones recibidas por redes sociales.	Interno	NA	40 minutos	6	SI

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

Adicionalmente, se observó el Informe de resultados de la sensibilización sobre Derecho de Petición en la CVP y su incidencia Disciplinaria de fecha 30 de octubre de 2019 cuyas conclusiones son: *“Se debe realizar una continua sensibilización y orientación a los funcionarios y contratistas de la Caja de la Vivienda Popular frente a las diferentes tipologías de derechos de petición y sus términos para dar respuesta a las mismas. De igual manera dar mucha claridad sobre las incidencias disciplinarias que se originan por no dar respuesta de fondo y en oportunidad. Lo anterior permitirá mejorar los indicadores de gestión y oportunidad de respuesta a las PQRS D, facilitando el empoderamiento de los ciudadanos; haciéndolos partícipes en la construcción de una ¡BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS!”.*

La sensibilización incluyó la tabulación de las respuestas a tres preguntas aplicadas.

### 5.2.6 Verificación de la existencia al interior de la entidad del Defensor Ciudadano.

Se evidenció la adopción y reglamentación del Defensor del Ciudadano mediante la Resolución 4142 del 21 de diciembre de 2015 de la Caja de la Vivienda Popular *“Por la cual modifica el reglamento del Defensor al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular y se delega una función a cargo del Director General”*; Conforme al artículo 3º de la mencionada resolución se delegó en el Director (a) de Gestión Corporativa y CID, la función de Defensor de la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular.

La delegación del Defensor del Ciudadano se realizó atendiendo lo señalado en el Decreto 392 de 2015 expedido por la Alcaldía mayor de Bogotá D.C, que establece en el artículo 1º “En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía”, Parágrafo 1º. “Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo”.

En la siguiente ruta: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania>, la ciudadanía puede consultar el marco normativo, el nombre del Defensor del Ciudadano y las funciones.

Imagen 9



Durante el segundo semestre de la vigencia 2019, el Director de Gestión Corporativa y CID, actuando en función de Defensor del Ciudadano, suscribió y publicó los informes mensuales de “Asistencia por canales de atención de la Caja de la Vivienda Popular” y de “Gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS D”.

En las siguientes rutas se pueden consultar los informes referidos:

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

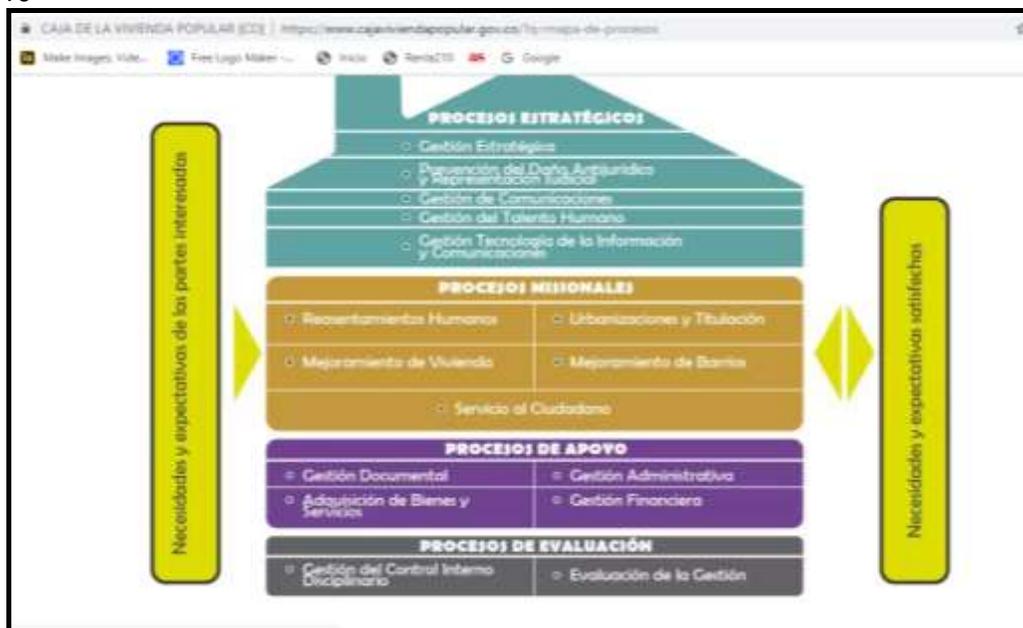
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/Informes/tiempos-de-respuesta-requerimientos-2019>

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

Realizada la verificación a la estructura organizacional de la entidad, se observa que 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 10



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.

### 5.2.8 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 al Usuario” en el siguiente enlace: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Carta%20de%20Trato%20Digno%20-%20CVP%20-%202019.pdf>

En la carta se describen los derechos y deberes de los ciudadanos y los canales de atención.

**5.2.9 Informes estadísticos mensuales de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibió la CVP durante el segundo semestre de la vigencia 2019 por los diferentes canales en el sistema distrital de quejas y soluciones.**

Se observó la elaboración y publicación de los informes mensuales relativos a la “Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRS D”.

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

En la siguiente ruta se puede evidenciar la publicación:

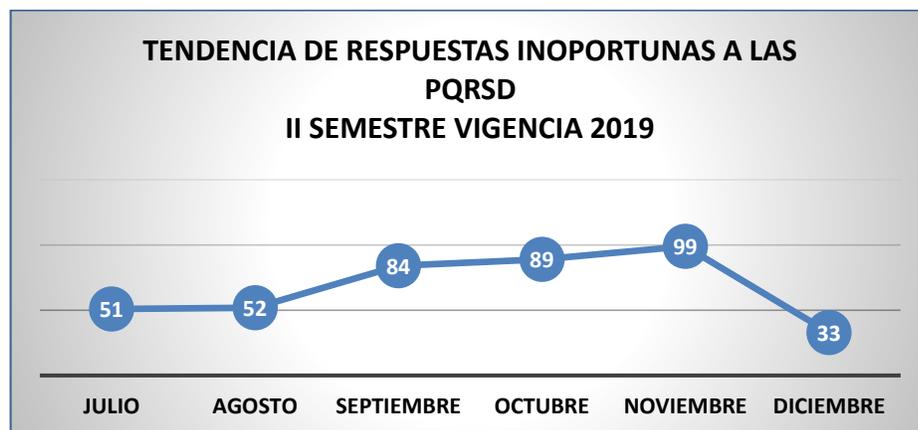
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/Informes/informe-y-tiempos-de-respuesta-pqrs-2019>

Adicionalmente, en la carpeta de interna de calidad se realiza la publicación de los informes.

Control interno consolidó la información relacionada con las respuestas inoportunas y el promedio de respuestas por dependencia (en días hábiles) para mostrar la tendencia.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2019, se presentaron 408 respuestas inoportunas distribuida de la siguiente manera:

Imagen 11



Fuente: Informes mensuales de oportunidad de las respuestas a las PQRS D  
Julio a Diciembre - Vigencia 2019.

Se observa que el comportamiento de las PQRS D a las que se dio respuesta de manera inoportuna fue a incrementarse, siendo noviembre el mes en el que se presentó la mayor cantidad con 99 PQRS D.

Respecto al primer semestre de la vigencia 2019, en donde se presentaron 223 PQRS D respondidas de manera inoportuna se observa un incremento del 45%, es decir 185 PQRS D.

A continuación, se presenta la tendencia del promedio de días hábiles en dar respuesta por parte de la Entidad, analizado por dependencia:

imagen 12



*Fuente: Informes mensuales de oportunidad de las respuestas a las PQRS D  
Julio a Diciembre - Vigencia 2019*

El comportamiento del tiempo promedio en días hábiles para dar respuesta a las PQRS D interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular fue a incrementarse en los meses de julio, agosto y septiembre; los siguientes meses presentaron una disminución sensible.

Comparado con el primer semestre de la vigencia 2019, se observó un mejor comportamiento ya que la tendencia en el primer semestre fue a incrementar los días de respuesta siendo el mes de junio el más alto con 13,40 días.

#### **5.2.11 Verificación de la 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.**

Como mecanismos de interacción, la Dirección de Gestión Corporativa continuó realizando mesas de trabajo para hacer seguimiento a las PQRS D; dichas mesas constituyeron el medio articulador entre Servicio al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y las áreas responsables de atender los requerimientos que les han asignado por competencia.

En las mesas de trabajo se realiza la observación y seguimiento a los términos para dar respuesta oportuna a los requerimientos. Adicionalmente desde el proceso de Servicio al Ciudadano se advierte a las áreas responsables, a cerca de los vencimientos de las PQRS D, a través del sistema de alarmas tempranas, con el propósito de realizar un control efectivo a los términos de las peticiones, por lo que, en dichas reuniones, se evalúan aquellas peticiones que presentan vencimiento inminente, con el fin de establecer mediante acta, la fecha oportuna de respuesta. Con este mecanismo se espera 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 PQRS D.

El procedimiento de “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN – Código 208-SC-Pr-07- Versión 3 - Vigente desde: 18-10-2019” contempla en la actividad 7: 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. - 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 del sistema de información. En estas reuniones se hará un análisis minucioso a las PQRSD relacionadas con Hechos de Corrupción y Contratación Pública.

Se evidenciaron 34 actas de reunión de mesas de trabajo de Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el sistema SDQS – Bogotá te Escucha de fechas. 02,04,09,11,16, 18, 23, 25, 30 de julio, 08, 15, 20, 22, 27 y 29 de agosto, 05, 10, 12, 17, 24 y 26 de septiembre, 01, 10, 17, 22, 24 y 29 de octubre, 05, 14, 26 de noviembre y 03 y 12 de diciembre de 2019.

#### **5.2.12 Verificación de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la CVP durante el segundo semestre de la vigencia 2019 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:

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

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/puntos-de-atencion>

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

Imagen 13



Imagen 14



**5.2.13 Verificación de los controles establecidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CDI para asegurar que las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información se entreguen de fondo y en los plazos establecidos por norma.**

Para asegurar que las respuestas a las PQRS D se entreguen de fondo y en los plazos establecidos por la Ley, la Dirección de Gestión Corporativa y CID cuenta con el siguiente lineamiento documentado, que se ejecuta a través del área de Servicio al Ciudadano:

ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 - Versión: 3 - Vigente desde: 18-10-2019; 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. 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.” contempla en la actividad 7: 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. - 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 del sistema de información. En estas reuniones se hará un análisis minucioso a las PQRSD relacionadas con Hechos de Corrupción y Contratación Pública.

En el procedimiento se indica el cargo o rol del responsable de aplicar la actividad de control y se indica la frecuencia de aplicación del control.

El documento se encuentra publicado en la carpeta de calidad en la ruta: ([\\10.216.160.201\calidad\8.PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\PROCEDIMIENTO](#)).

Como evidencia de aplicación de la actividad, se observaron 34 actas de reunión de mesas de trabajo de Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el sistema SDQS – Bogotá te Escucha de fechas. 02,04,09,11,16, 18, 23, 25, 30 de julio, 08, 15, 20, 22, 27 y 29 de agosto, 05, 10, 12, 17, 24 y 26 de septiembre, 01, 10, 17, 22, 24 y 29 de octubre, 05, 14, 26 de noviembre y 03 y 12 de diciembre de 2019.

Adicionalmente, se observó que el Director de Gestión Corporativa y CID emitió las siguientes comunicaciones de asunto “PQRSD solucionadas de manera inoportuna por dependencia:

- Memorando 2019IE19081 del 07 de noviembre de 2019 dirigido a la Dirección Técnica de Mejoramiento de Vivienda.
- Memorando 2019IE19083 del 07 de noviembre de 2019 dirigido a la Dirección Técnica de Urbanizaciones y Titulación.
- Memorando 2019IE19079 del 07 de noviembre de 2019 dirigido a la Dirección Técnica Jurídica.
- Memorando 2019IE19080 del 07 de noviembre de 2019 dirigido a la Dirección Técnica Mejoramiento de Barrios.
- Memorando 2019IE19082 del 07 de noviembre de 2019 dirigido a la Dirección Técnica de Reasentamientos Humanos.

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

Para el segundo semestre de la vigencia 2019, participaron: el Director de Gestión Corporativa y CID, Edgar David Motta Revollo, el profesional especializado Cesar Combita Cáceres y el contratista Roberto Carlos Narváz Cortés – Contrato CVP-Cto-030-2019.

El proceso de Servicio al Ciudadano participó en las siguientes actividades:

- Desarrollo del Nodo intersectorial de Comunicación y Lenguaje Claro del 23 de octubre de 2019
- Presentación Derecho de Petición y tiempos de respuesta
- Solicitud de productos a las áreas de comunicaciones
- Servicio al Ciudadano sobre la atención de PQRS D a través de redes sociales
- Ajuste página web de la red distrital de quejas y reclamos
- Cierre de la Red Plenaria donde se socializaron los resultados de la vigencia 2019.
- Tercera Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos del 19 de diciembre de 2019.

#### **5.2.15 Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019 por la Caja de la Vivienda Popular.**

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

En el marco de las distintas sensibilizaciones realizadas al interior del proceso de Servicio al Ciudadano, se instruye de manera periódica al personal a fin reforzar aspectos y conceptos relacionados con los trámites y servicios, TIC, protocolos de atención, lenguaje sencillo e incluyente, entre otros.

En el plan de acción de Servicio al Ciudadano de la vigencia 2019, se contempló la sensibilización del personal de Atención al Ciudadano sobre la temática de lenguaje claro e incluyente.

Adicionalmente, se atendió la recomendación de establecer un lineamiento para las peticiones que ingresan a la entidad a través de las redes sociales, dicho lineamiento se encuentra en la Circular No. 11 del 03 de diciembre de 2019; en la siguiente ruta de la página oficial de la Entidad se puede encontrar información relacionada con el manejo de PQRS D en las redes sociales:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano>

#### **5.2.16 Verificación de la cantidad y fechas de las reuniones que se llevaron a cabo durante el segundo semestre de la vigencia 2019 lideradas por la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre el tema de atención al ciudadano.**

De acuerdo con lo observado, durante el segundo semestre de la vigencia 2019 se realizaron las siguientes capacitaciones:

- Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro, realizado el 23 de octubre de 2019.
- Tercera Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos del 19 de diciembre de 2019.

**5.2.17 Evidencia del 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 PQRS D y habilitado para todas las entidades del distrito.

Los campos del formulario se presentan a continuación:

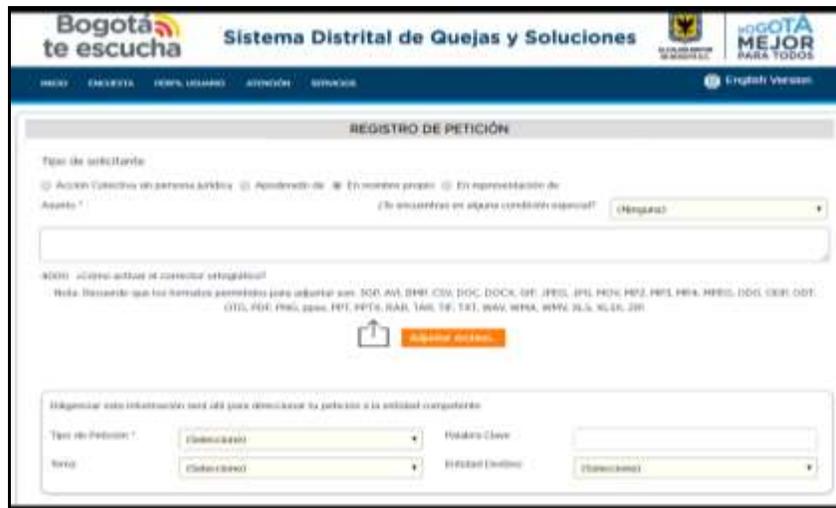
Imagen 15



Imagen 16



Imagen 17



**Bogotá te escucha** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

REGISTRO DE PETICIÓN

Tipo de solicitante:  
 Acción Colectiva sin personería jurídica  Apoderado de  En nombre propio  En representación de

Asunto:  (Se encuentran en alguna condición especial? )

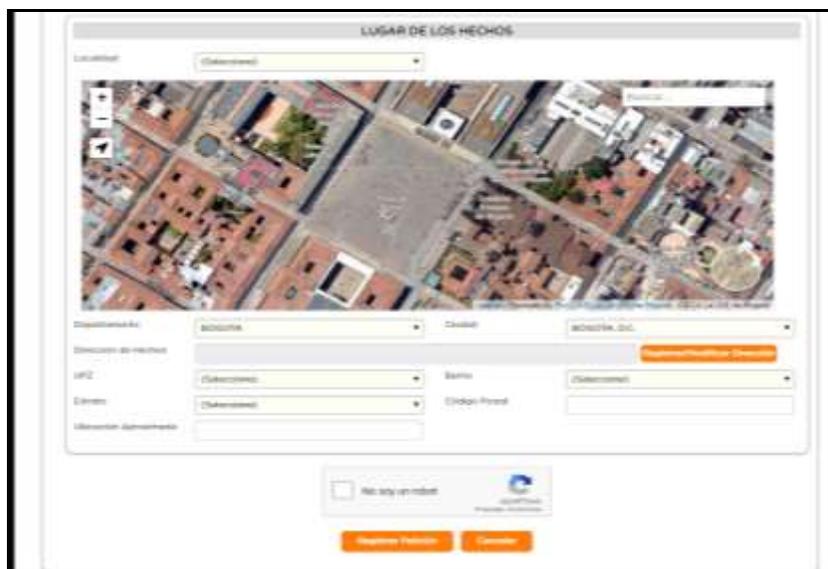
4000 acciones activas de carácter organizativo!  
 Nota: Recuerde que los formatos permitidos para subirlos son: PDF, AVI, BMP, PSD, DOC, DOCX, GIF, JPEG, JPE, PNG, MP2, MP3, MP4, MKV, MPEG, TIF, XLS, XLSX, ODT, OTT, PEG, PNG, PPT, PPTx, RAR, TAR, TXT, WAV, WMA, WMV, ZIP, GZIP, ZIP

Elaborar solo información para el sistema para direccionar la petición a la entidad competente

Tipo de Petición:  Módulo Clave:

Sección:  Módulo Externo:

Imagen 18



LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad:

Dirección de hechos:

Código Postal:

Código Postal:

La Dirección de Gestión Corporativa y CID elevó la consulta a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante memorando 2019IE19007 del 30 de octubre de 2019 de asunto: “Consulta Formulario Registro Peticionario del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha respecto a la posibilidad de incluir en el formulario la *“Información sobre posibles costos asociados a la respuesta”*”.

Se obtuvo respuesta a través de radicado 2-2019-30277 del 12 de noviembre de 2019, en donde la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá recomienda a la CVP, publicar en la página principal del sitio web oficial el acto administrativo de los costos de reproducción en el cual se determinen los valores por características de los documentos conforme a lo estipulado en la Resolución 3564 de 2015 anexo 1, numeral 10,8 y evaluar la pertinencia de publicarlos en la Guía de Trámites y Servicios. Adicionalmente la Dirección Distrital de Calidad del servicio, agregó a la opción

de aceptación de términos y condiciones del formulario información concerniente a invitar a consultar los costos de reproducción asociados a cada entidad, según lo establezca el botón de transparencia.

Se evidenció la publicación de la Resolución 4720 del 29 de octubre de 2018 *“Por la cual se modifica la Resolución 0091 de 2016 y se reglamenta el procedimiento para el trámite de expedición de copias”*.

El documento se puede consultar en la siguiente ruta:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/RESOLUCION%204720%20REGLAMENTA%20PROCEDIMIENTO%20PARA%20TRAMITE%20EXPEDICION%20COPIAS.pdf>

No obstante, el acto administrativo no cumple con lo requerido en el numeral 10.8 “Costos de reproducción” de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 del MITIC, que indica que *“se debe individualizar el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información”*.

### **5.2.18 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:

- 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.”
- MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 1 del 15 de mayo de 2018: 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 12 del 10 de diciembre de 2018, 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 3 del 18 de octubre de 2019, 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.
- Documento CONPES D.C. Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital – “POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA”- 03 - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Sector: Gestión Pública - Publicado en el Registro Distrital No. 6643 de fecha 26 de septiembre de 2019. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

## 6. Seguimiento a recomendaciones del informe anterior.

Respecto al “Informe de seguimiento y evaluación a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2019 por la Caja de la Vivienda Popular, el proceso de Servicio al Ciudadano a través del memorando 2019IE15656 del 18 de septiembre de 2019, formuló consideraciones y observaciones relacionadas con las recomendaciones del informe.

La Asesoría de Control Interno analizó la información remitida en el mencionado memorando, concluyendo que las recomendaciones emitidas deberían ser objeto de Plan de Mejoramiento, excepto las que se presentan a continuación:

(Dichas situaciones se dieron a conocer al proceso de Servicio al Ciudadano mediante memorando 2019IE16051 del 26 de septiembre de 2019:

**Recomendación 6.9:** Dar cumplimiento al plan de acción del proceso de Servicio al Ciudadano en cuanto a la realización del “Informe de resultados de la evaluación de lenguaje claro e incluyente”.

El mencionado informe fue remitido extemporáneamente a la Asesoría de Control Interno a través de correo electrónico el 16 de septiembre de 2019 y el 18 de septiembre de 2019 a través de memorando 2019IE15656; Se considera subsanada la situación.

**Recomendación 6.10:** Registrar documentalmente la asistencia a las reuniones convocadas por la Veeduría Distrital y por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano relacionadas con el tema de atención al ciudadano con el fin de evidenciar las capacitaciones en pro de prestar los servicios de acuerdo con lo señalado por la Ley.

Mediante el memorando 2019IE15656 18 de septiembre de 2019 fueron remitidos extemporáneamente los soportes; sin embargo, se considera subsanada la situación.

Las siguientes situaciones fueron objeto de acciones de mejora y por lo tanto formulación se plan de mejoramiento:

**Recomendación 6.2** Incluir en el procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- Código 208-SC-Pr-07 – Versión 2 – Vigente desde 09 de abril de 2019 todas las situaciones contempladas en el literal b, c y e.

Se observó la actualización del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- Código 208-SC-Pr-07 – Versión 3 – Vigente desde 18 de octubre de 2019, la cual incluye las situaciones contempladas en los literales b, c y e de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Hacer “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”.

Se evidenció la realizó campaña en la página oficial de la Entidad y las pantallas de Servicio al Ciudadano; en los banners se socializaron los siguientes temas:

- El SDQS como “*Herramienta de denuncia de posibles actos de corrupción*”
- Explicación del significado de denuncia por acto de corrupción.
- Explicación de los pasos para registrar una denuncia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.
- Explicación de las conductas que pueden constituir actos de corrupción.

**Recomendación 6.3** Dar cumplimiento al numeral 7 del artículo 3º del Decreto 371 de 2010 que estipula: “La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital...”

Se observó la participación del Director de Gestión Corporativa y CID en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.

**Recomendación 6.7** Promover ciclos de sensibilizaciones y capacitaciones de mayor frecuencia, dirigidos a los procesos misionales sobre la obligatoriedad de emitir respuestas de fondo a las PQRS D, de la misma manera implementar controles adicionales al respecto

Se observó la realización de la sensibilización de Derecho de Petición en la CVP y su incidencia Disciplinaria realizada el 25 de octubre de 2019.

**Recomendación 6.11.** Gestionar ante los órganos competentes, la inclusión en el “Formulario de registro de peticionario” del campo “Información sobre posibles costos asociados a la respuesta” tal como lo establece el numeral 2 del anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 emitida por el “Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”

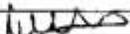
Se observó que la Dirección de Gestión Corporativa y CID elevó la consulta a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante memorando 2019IE19007 del 30 de octubre de 2019 de asunto: “Consulta Formulario Registro Peticionario del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha respecto a la posibilidad de incluir en el formulario la “*Información sobre posibles costos asociados a la respuesta*” y se obtuvo respuesta a través de radicado 2-2019-30277 del 12 de noviembre de 2019 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

## 7. No Conformidades del presente informe

7.1 Modificar la Resolución 4720 del 29 de octubre de 2018 “Por la cual se modifica la Resolución 0091 de 2016 y se reglamenta el procedimiento para el trámite de expedición de copias” con el fin de cumplir con lo requerido en el numeral 10.8 “Costos de reproducción” de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 del MITIC, que indica que “se debe individualizar el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información”, lo cual no se está cumpliendo.

7.2 Se reitera la recomendación 6.1 del informe anterior relacionada con gestionar las PQRS D de manera oportuna acogiéndose a lo que dispone la 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”, ya que durante el segundo semestre de la vigencia 2019, se presentaron 408 PQRS D respondidas de manera inoportuna incrementándose en un 45% respecto del primer semestre y también se presentó inoportunidad de las respuestas.

  
**IVONNE ANDREA TORRES CRUZ**  
itorresc@cajaviviendapopular.gov.co

	Elaboró 	Revisó 	Aprobó
NOMBRE	Marcela Urrea Jaramillo	Ivonne Andrea Torres Cruz	
CARGO	Profesional de Control Interno Cto 448-2019	Asesora de Control Interno	