

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 1 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

1. **OBJETIVO:** Evaluar el cumplimiento en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones de acuerdo con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 3º del Decreto 371 de 2010 y demás normas aplicables.
2. **ALCANCE:** Cubre el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022
3. **PERIODO DE EJECUCIÓN:** Inicio el 13 de Julio del 2022 y finalizo el 30 agosto 2022.
4. **EQUIPO AUDITOR:** Diana Constanza Ramírez Ardila, Auditor Líder, Asesora de Control Interno. Joan Manuel Wilhayner Gaitan F, Auditor Contratista Asesoría Control Interno CTO138-2022.
5. **CRITERIOS DE AUDITORIA:**
  - Art. 76 Ley 1474 de 2011: "(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)".
  - Art. 7º Ley 1437 de 2011. "Deberes de las autoridades en la atención al público".
  - Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
  - Art. 3 Decreto 371 de 2010: "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar (...)".
  - Decreto 2641 de 2012. "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley de 1474 2011".
  - Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C".
  - Decreto 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones".
  - Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 "Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública", Anexo 2 – Numeral 2.
  - Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: "Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción".
  - Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 de la Caja de la Vivienda Popular: "Por medio de la cual se modifica la Resolución 764 del 14 de febrero de 2017.
  - Circular 6 de 2015 de la Veeduría Distrital "Seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010, Artículo 3, numeral 7".

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 2 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

- Decreto 087 del 16 de marzo de 2020 de Alcaldía Mayor de Bogotá: *“Por el cual se declara la calamidad pública con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) en Bogotá, D.C.”*.
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 de la Presidencia de la República: *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*.
- Decreto 189 del 21 de agosto de 2020 *“Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 143 del 15 de junio de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: *“Por el cual se imparten lineamientos para dar continuidad a la ejecución de la medida de aislamiento obligatorio en Bogotá D.C. y se toman otras determinaciones”*.
- Resolución 1099 del 13 de octubre de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública: *“Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites”*.
- Protocolo de Bioseguridad - Prevención Contagio por COVID-19 - Versión 1.0 del 18 de mayo de 2020, expedida por el DAFP.
- Directiva 001 del 03 de marzo de 2021, de asunto: *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”*.
- Norma Técnica de Calidad ISO 900.2015 Sistema de Gestión de la calidad
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 4 marzo de 2021

## 6. METODOLOGÍA DE TRABAJO:

Para efectos de realizar el informe de PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022, se realizó la verificación de la información solicitada a la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario mediante Memorando 202211200070673 y lo solicitado a la Oficina Asesora de Planeación mediante Memorando 202211200070713 del 13 de junio de 2022.

## 7. CONCLUSIÓN:

Producto de la evaluación practica se evidencia el cumplimiento por parte de la Caja de la Vivienda Popular en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones de acuerdo con lo estableció en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 3º del Decreto 371 de 2010 y demás normas aplicables, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de la vigencia 2022.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 3 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Se evidenció una mejora significativa (2018%) en la atención oportuna a las PQRS, al pasar de 572 respondidas por fuera de términos en el II semestre de 2021 a 27 en el I semestre de 2022, con una disminución de 703 PQRS menos recibidas en el I semestre de 2022 (4330) frente a II semestre de 2021 (5033), está mejora como resultado de las acciones administrativas con miras a subsanar la causa raíz como es el traslado al operador disciplinario para que actúe conforme lo indica el procedimiento; por lo anterior, es necesario que se continúe con las gestiones pertinentes para asegurar el cumplimiento de los términos en el Decreto 491 de 2020.

Se resalta que el proceso de servicio al ciudadano continúa realizando mesas de trabajo con los enlaces funcionales de PQRS de las dependencias en las cuales se hace seguimiento al estado, a los compromisos establecidos y se realiza retroalimentación generando alarmas tempranas respectivas.

Es importante que los procesos misionales de Reasentamientos, Mejoramiento de Vivienda Urbanización y Titulación y Mejoramiento de Barrios, analicen la PQRS recurrentes con el propósito de implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios que genere un impacto favorable en la atención a la Ciudadanía y socialicen al proceso de Servicio a la Ciudadanía la información de interés para brindar solución en el primer contacto en los canales presencial y telefónico.

## 8. DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

### 8.1 Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS y informes de asistencia por canales de atención.

Se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2022, la Defensora del Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular emitió los *informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS* y los *Informes de asistencia por canales de atención*, los cuales fueron publicados en la página web y en la carpeta interna de calidad de la Entidad, en las siguientes rutas:

- <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/tiempos-de-respuesta-requerimientos-2022>
- <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/INFORME%20MENSUAL%20DE%20GESTION%20Y%20OPORTUNIDAD%20DE%20LAS%20RESPUESTAS%20DE%20LAS%20PQRS-DICIEMBRE%20DE%202022.pdf>
- <\\10.216.160.201\calidad\SGC\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2022>

Lo anterior, en cumplimiento del numeral 10.10 de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 y el numeral 3 del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

Los informes mensuales sobre la Gestión y oportunidad de respuesta a las PQRS, se encuentran establecidos en el procedimiento: ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN Código: 208-SC-Pr-07 - Versión: 5 - Vigente desde: 06-11-2020, en la actividad No 9 que señala: “Emitir un informe mensual sobre la Gestión y Oportunidad de Respuesta a las PQRS presentadas a la entidad con información estadística que permita mejorar los indicadores del proceso”.

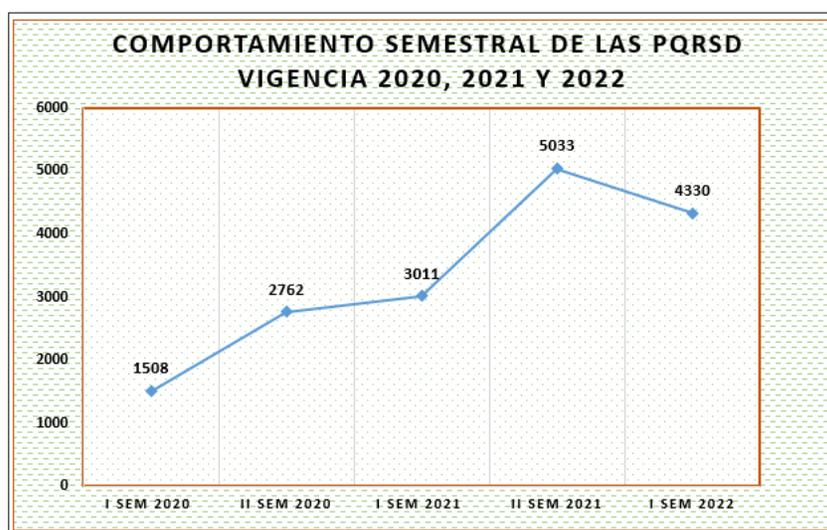
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	<b>Código:</b> 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	<b>Páginas:</b> 4 de 27	<b>Versión:</b> 6
		<b>Vigente desde:</b> 01-04-2022	

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

De acuerdo con la información extraída de los reportes mensuales del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, la cual fue confrontada con los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD emitidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CID de la CVP, para el primer semestre de la vigencia 2022, la entidad recibió 4.330 PQRSD.

### Comparaciones semestrales – Vigencia 2020-2022

#### Imagen 1.



*Fuente:* Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencias 2020, 2021 y 2022 y reportes del Sistema SDQS.

Comparativamente en este I semestre del 2022 (4330) se recibió 43% más de PQRS que los recibidos en el primer semestre del 2021 (3.011) y un 187% que el I semestre del 2020 (1.508).

## 8.3 PQRSD recibidas por Tipología

Realizado el análisis por tipología se pudo evidenciar que el 90% de las PQRSD se concentraron en los derechos de petición de interés particular con 3.878 recibidos.

Frente al segundo semestre de la vigencia 2021, la concentración continúa presentándose en los derechos de petición de interés particular. A continuación, se presenta el detalle:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 5 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

**Imagen 2.**

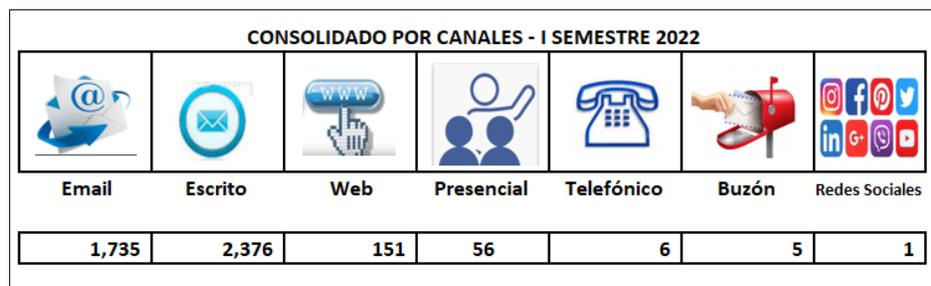


**Fuente:** Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencia 2022 y reportes del Sistema SDQS.

#### 8.4 PQRSD recibidas por Canal

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue el escrito con 2.376 PQRSD que corresponden al 55% del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022, seguido por el canal email con 1.735 equivalentes al 40% de estas. A continuación, se muestra gráficamente las PQRSD recibidas por tipo de canal:

**Imagen 3**



**Fuente:** Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencia 2022 y reportes del Sistema SDQS.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	<b>Páginas:</b> 6 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

## 8.5 PQRSD recibidas por Dependencia

Las dependencias que recibieron la mayor cantidad de PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2022, fueron la Dirección de Reasentamientos con 2.155 que corresponden al 50% del total de PQRSD recibidas, la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 816 equivalente al 19% y la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 783 PQRSD correspondiente al 18% (estas tres direcciones concentran el 87% de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022). A continuación, se presenta el consolidado por dependencias:

**Tabla 1**

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - I SEMESTRE VIGENCIA 2022		
DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL, PQRSD I SEMESTRE 2022	% Participación
Dirección de Reasentamientos	2.155	50%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	816	19%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	783	18%
Servicio a la Ciudadanía	87	2%
Subdirección Financiera	121	3%
Subdirección Administrativa	52	1%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	91	2%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	177	4%
Dirección Jurídica	26	1%
Oficina TIC	4	0%
Dirección General	14	0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0%
Asesoría de Control Interno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4.330</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencia 2022 y reportes del Sistema SDQS.*

## 8.6 PQRSD recibidas por Tema

Las dependencias con mayor cantidad de PQRSD para el presente seguimiento fueron la Dirección de Reasentamientos, la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, estas dependencias suman un total de participación del 87% de las PQRSD recibidas por la Caja de la Vivienda Popular durante el primer semestre de la presente vigencia. A continuación, se presenta el consolidado por temas de las tres dependencias mencionadas:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 7 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

**Tabla 2. Detalle de las PQRS – Dirección de Reasentamientos**

CONSOLIDADO POR TEMAS - I SEMESTRE VIGENCIA 2022		
DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL, PQRS I SEMESTRE 2022	% Participación
<b>Dirección de Reasentamientos</b>	<b>2.155</b>	<b>50%</b>
Arriendos	577	26.77%
Otras Solicitudes	319	14.80%
Estado Proceso Reasentamiento	292	13.55%
Información del Programa Reasentamiento	148	6.87%
Excedente Financiero	125	5.80%
Cierre de Proceso	118	5.48%
Reubicación	117	5.43%
VUR	93	4.32%
Escrituras	61	2.83%
Relocalización	57	2.65%
Comunicación Oficial	30	1.39%
Entrega Apartamentos	30	1.39%
Promesa de Compraventa	26	1.21%
Avalúo	26	1.21%
Arboleda Santa Teresita	22	1.02%
Compra Inmueble	22	1.02%
Levantamiento Condición Resolutoria	17	0.79%
Sorteo	17	0.79%
Copia documentos	13	0.60%
IDIGER	11	0.51%
Invasión Espacio Público	7	0.32%
Servicios Públicos	6	0.28%
Colores de Bolonia	4	0.19%
Alternativa de Vivienda	3	0.14%
Manzana 54 y 55	3	0.14%
Prohibición Transferencia	3	0.14%
Cambio Abogado	2	0.09%
Cambio Proyecto	2	0.09%
CERASUS	2	0.09%
Cambio Información	2	0.09%

*Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencia 2022 y reportes del Sistema SDQS.*

Los temas más reiterativos para la Dirección de Reasentamientos fueron pago de arriendos 577 que corresponde al 26.76%, otras solicitudes 319 correspondiente al 14.80% y estado del proceso 292 que corresponde al 13.55%.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 8 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

**Tabla 3. Detalle PQRS Dirección de Mejoramiento de Vivienda – I Semestre vigencia 2022**

DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL, PQRSD I SEMESTRE 2022	% Participación
<b>Dirección de Mejoramiento de Vivienda</b>	<b>816</b>	<b>19%</b>
Información sobre el Plan Terrazas	303	37.13%
Postulación al Plan Terrazas	166	20.34%
Mejoramiento de Vivienda	107	13.11%
Subsidio de Vivienda	106	12.99%
Otras Solicitudes	40	4.90%
Devolución Documentos	30	3.68%
Licencia de Construcción	20	2.45%
Acto de Reconocimiento	14	1.72%
Planos Arquitectónicos	9	1.10%
Curaduría Pública Social	7	0.86%
Construcción Muro Contención	5	0.61%
Problemáticas en Localidades	5	0.61%
Estudio Suelos	4	0.49%

*Fuente:* Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencia 2022 y reportes del Sistema SDQS.

Los temas reiterativos para Dirección de Mejoramiento de Vivienda corresponden a información Plan Terrazas 303 que representa el 37.13%, postulación Plan Terrazas 166 correspondiente al 20.34%, Mejoramientos de Vivienda 107 que corresponde al 13.11% y Subsidios de Vivienda 106 (12.99%).

**Tabla 4. Detalle PQRS Dirección de Urbanizaciones y Titulación - I Semestre vigencia 2022**

DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL, PQRSD I SEMESTRE 2022	% Participación
<b>Dirección de Urbanizaciones y Titulación</b>	<b>783</b>	<b>18%</b>
Levantamiento Resolución Resolutoria	318	40.61%
Otras Solicitudes	130	16.60%
Copia de Documentación	110	14.05%
Información Proceso de Titulación	71	9.07%
Escrituración	69	8.81%
Postulación Proceso Titulación	43	5.49%
Certificación Radicación de Documentos	12	1.53%
Manzana 55 y 55	7	0.89%
Cancelación Hipoteca	6	0.77%
Arboleda Santa Terecita	5	0.64%
Proceso de Pertenececia	4	0.51%
Paz y Salvo	3	0.38%
Cesión Título Gratuito	3	0.38%
Información Lotes CVP	2	0.26%

*Fuente:* Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencia 2022 y reportes del Sistema SDQS.

Los temas más reiterativos para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fueron Levantamiento Resolución Resolutoria 318 que representa el 40.61%, otras solicitudes 130 correspondiente al 16.60% y copia documentación 110 (14.05%).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 9 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

## Recomendación

A las Direcciones de Reasentamientos, Dirección de Mejoramiento de Vivienda y Dirección de Urbanizaciones y Titulación analizar los principales temas de por las cual los ciudadanos presentan derechos de petición y solicitudes con el propósito de optimizar los procesos, logrando disminuir las solicitudes que se reciben en especial para consultas

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

### Tendencia de las respuestas inoportunas – I semestre de la vigencia 2022.

De acuerdo con el “Informe mensual de Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD” con corte a junio de la vigencia 2022, durante los meses de enero, marzo, abril, mayo y junio de la vigencia 2022 se presentaron 27 respuestas inoportunas; cabe resaltar que para el mes de febrero no se presentó inoportunidad a las PQRSD por parte de la Caja de la Vivienda Popular. A continuación, se presenta la desagregación mensual:

#### Imagen 4



Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD Junio - Vigencia 2022.

Realizada la comparación con el segundo semestre de la vigencia 2021 en donde se presentaron 572 respuestas a las PQRSD fuera de los tiempos establecidos en Decreto 491 de 2020, se observa una disminución frente al primer semestre de la vigencia 2022 en un **95%** correspondiente a 545 PQRSD.

## 8.8 Comparativo de respuestas inoportunas a las PQRSD – segundo semestre de la vigencia 2021 vs primer semestre de la vigencia 2022.

Las variaciones más importantes se presentan en la Dirección de Mejoramiento de Vivienda que disminuyó en 479 las PQRSD contestadas de manera inoportuna pasando de 482 PQRSD en el segundo semestre de la vigencia 2021 a 3 en el primer semestre de la vigencia 2022; de la misma manera, la Dirección de Reasentamientos disminuyó el número de PQRSD contestadas de manera inoportuna pasando de 70 en el segundo semestre de la vigencia 2021 a 13 en el primer semestre de la vigencia 2022 y la Subdirección Financiera también disminuyó la inoportunidad en 5 PQRSD pasando de 9 en el segundo semestre de la vigencia 202 a 4 en el primer semestre de la vigencia 2022.

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

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 10 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

**Tabla 5**

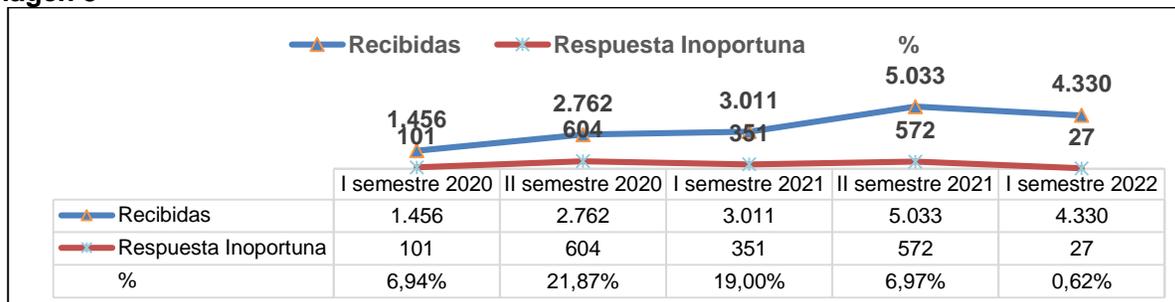
CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS VIGENCIA 2021 Y 2022								
DEPENDENCIA/ÁREA	II SEMESTRE			I SEMESTRE			VARIACIÓN	
	RECIBIDAS	INOPORTUNAS	% PART	RECIBIDAS	INOPORTUNAS	% PART	CANT	%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	1162	482	41%	816	3	0%	-479	✓ 99%
Dirección de Reasentamientos Humanos	2061	70	3%	2155	13	1%	-57	✓ 81%
Subdirección Financiera	119	9	8%	121	4	3%	-5	✓ 56%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	42	4	10%	91	1	1%	-3	✓ 75%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	1018	3	0%	783	0	0%	-3	✓ 100%
Subdirección Administrativa	38	2	5%	52	4	8%	2	✗ -100%
Dirección Jurídica	21	1	5%	26	2	8%	1	✗ -100%
Dirección General	8	1	13%	14	0	0%	-1	✓ 100%
Servicio a la Ciudadanía	61	0	0%	87	0	0%	0	-
Dirección de Gestión Corporativa y CID	493	0	0%	177	0	0%	0	-
Oficina TIC	6	0	0%	4	0	0%	0	-
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0%	1	0	0%	0	-
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	0	0%	3	0	0%	0	-
Asesoría de Control Interno	0	0	0%	0	0	0%	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>5033</b>	<b>572</b>	<b>11%</b>	<b>4330</b>	<b>27</b>	<b>1%</b>	<b>-545</b>	<b>✓ 95%</b>

Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD Junio - Vigencia 2022.

Se resalta que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda logro una mayor eficacia en las respuestas a las PQRSD lo que se evidencia en que de las 816 PQRSD recibidas, solo el 1% fueron contestadas por fuera de los términos del Decreto 491 de 2020; mejorando los resultados con respecto al segundo semestre del 2021 donde él 41% de las PQRSD recibidas fueron contestadas de manera inoportuna. También, es importante mencionar la eficacia de la Dirección de Reasentamientos logro una mayor eficacia en las respuestas a las PQRSD lo que se evidencia en que de las 2155 PQRSD recibidas, el 1% fueron contestadas por fuera de los términos del Decreto 491 de 2020; mejorando los resultados con respecto al segundo semestre del 2021 donde él 3% de las PQRSD recibidas fueron contestadas de manera inoportuna.

Es importante mencionar que la Entidad se encuentra en desarrollo de actividades administrativas tendientes a lograr el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSD. A continuación, se presenta a modo de contexto los resultados de los últimos tres años:

**Imagen 5**



Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencias 2020, 2021 y 2022 y reportes del Sistema SDQS.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 11 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Como se puede observar en la gráfica la tendencia de la PQRSD recibidas cada semestre va en aumento hasta la vigencia 2021, en el primer semestre de la vigencia 2022 las PQRDS recibidas se redujeron en 703, mientras que la tendencia de las PQRSD respondidas fuera de termina presenta una tendencia decreciente, al pasar del 6.97% en el II semestre del 2021 a 0.62% en el I semestre del 2022.

Igualmente se recomienda analizar las causas puntuales que han generado que estas solicitudes hayan sido contestadas de manera inoportuna y generar las acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta. Es preciso revisar el contexto externo e interno (la solicitud, la forma de asignación para dar las respuestas, el tiempo en el cual el petionario hizo la solicitud, la situación interna de la dependencia, las capacidades de la persona a la cual le fue asignada la solicitud, etc.) que llevó a que se diera una respuesta por fuera de los términos.

Por otra parte, es importante resaltar la labor emprendida desde la Dirección de Gestión Corporativa y CID para lograr el mejoramiento en los tiempos de las respuestas, es así como las sesiones del Comité Directivo llevadas a cabo en el primer semestre de la vigencia 2022, se les ha solicitado a los directores de las dependencias misionales un seguimiento más riguroso a las PQRSD lo cual ha permitido una mayor eficacia en los tiempos de respuestas de las PQRSD.

## 8.9 Reporte de quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos generado de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha.

El reporte de quejas, sugerencias y reclamos formuladas por los ciudadanos se genera a través del Sistema Distrital de Quejas y Reclamos – Bogotá Te Escucha.

De acuerdo con lo observado, para el primer semestre de la vigencia 2022 la Caja de la Vivienda Popular recibió 4.330 PQRDS; el reporte evidenciado cuenta con registro cronológico de las PQRSD, la fecha de ingreso, el número petición SDQS, fecha de radicado de respuesta, número de radicado de salida, dependencia, canal, asunto y tipo de petición.

Una vez confrontada la información de la base de datos Sistema Distrital de Quejas y Reclamos – Bogotá Te Escucha, frente a la información reportada en los informes de gestión mensuales elaborados por la Dirección de Gestión corporativa y CID para el primer semestre de 2022, se observa consistencia en la información reportada.

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

De conformidad con el Acuerdo No 04 del 13 de Julio de 2016 “*Por el cual se modifica parcialmente la estructura organizacional de la Caja de la Vivienda Popular y se determinan las funciones por dependencias*”, la Dirección de Gestión Corporativa y CID, es la dependencia encargada de coordinar la implementación de la Política Integral de servicio al ciudadano en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital No 847 del 2019, “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en*

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	<b>Páginas:</b> 12 de 27	<b>Versión:</b> 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

*materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.*

Mediante Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 “*Por medio de la cual se modifica la Resolución 764 del 14 de febrero de 2017*” el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra enmarcado en los procesos misionales institucionales. El objetivo estratégico y/o de calidad es “*Prestar un servicio adecuado a los ciudadanos satisfaciendo sus necesidades conforme a la misionalidad de la entidad*”.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la página oficial de la caja de la vivienda popular: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, en la página principal (parte inferior derecha), se encuentra el enlace del Sistema Bogotá Te Escucha, en donde se puede crear una petición (incluidas las quejas, reclamos y sugerencias) y consultar el estado de la PQRSD previamente radicada.

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

## Imagen 6



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, recuperado 11/08/2022

### 8.11 Espacio en la página web principal de la Entidad para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Las quejas y denuncias por actos de corrupción realizados por funcionarios de la Caja de la Vivienda Popular pueden ser creadas y consultadas a través de la página oficial de la Caja de la Vivienda Popular: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, en el enlace ubicado en la parte inferior de la página principal del Sistema Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>		Páginas:	Versión: 6
			13 de 27	
			Vigente desde: 01-04-2022	

### **8.12 Cumplimiento 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” Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.**

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

En la actividad No 2 se contempló lo siguiente:

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

La actividad No 4 estableció la siguiente instrucción:

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

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

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

### **8.13 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 Entidad desarrolló en el portal web, la siguiente estrategia que permite orientar, sensibilizar y capacitar a la ciudadanía en cuanto al manejo del SDQS y a las denuncias por actos de corrupción.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	<b>Páginas:</b> 14 de 27	<b>Versión:</b> 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Imagen 6



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Sistema%20Distrital%20de%20Quejas%20y%20Reclamos.pdf>, recuperado 11/08/2022

#### 8.14 Denuncias de los actos de corrupción recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022 - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

De acuerdo con la información extraída del SDQS, durante el primer semestre de la vigencia 2022, se presentó una (1) denuncia por actos de corrupción que corresponde Radicado No. 93352022 del aplicativo distrital denominado Bogotá Te Escucha.

En atención a lo anterior la Caja de la Vivienda Popular por medio de la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario respondió la denuncia informando que, mediante auto se da la apertura de indagación preliminar en averiguación de responsables, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150 de Ley 734 de 2002. Y comunicada de dicha actuación el Centro de Atención al Público – CAP – de la Procuraduría General de la Nación y a la Personería de Bogotá.

#### 8.15 Quejas recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022

De acuerdo con la información extraída del SDQS, durante el primer semestre de la vigencia 2022, fueron registradas 21 quejas en el aplicativo Bogotá Te Escucha que corresponde a las siguientes Dependencias y frente a las cuales se realizó una revisión identificando las siguientes observaciones:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	<b>Páginas:</b> 15 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

**Tabla 6**

Dependencia	Cantidad	Observación
Dirección de Reasentamientos Humanos	12	Se evidencia que, de las 12 quejas, siete (7) corresponden a derecho de Petición y cinco (5) si corresponde a quejas frente a la atención de los funcionarios.
Oficina de Servicio a la Ciudadanía	3	Se evidencia que las 3 quejas fueron trasladadas por competencia a otras entidades.
Dirección de Mejoramiento de Barrios	3	Se evidencia que, de las 3 quejas, una (1) corresponden a derecho de Petición y dos (2) corresponden a quejas.
Subdirección Administrativa	1	Se dio respuesta radicado No. 202217200105361
Dirección de Mejoramiento de vivienda	1	Corresponde a una solicitud de información sobre la cual se dio respuesta No. 202214000085671
Dirección jurídica	1	Se dio respuesta radicado No. 2022160000616690
<b>Total, general</b>	<b>21</b>	

*Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa y CID Radicado No. 202211200070673*

### Observación No. 1

En el marco de este seguimiento se realizó visita de campo el martes 6 de septiembre de 2022 en área de servicio al ciudadano en las instalaciones de la Caja de la Vivienda Popular carrera 13 # 54-13 entre las 7:00 am y las 9:00 am se entrevistó al ciudadano Alirio Bohórquez Cupiño, quien pertenece al programa de Reasentamientos manifestó que tenía una cita programada para las 8:00 am agendada con 10 días de anterioridad. El ciudadano fue atendido en primera instancia en la ventanilla 4; posteriormente en esta misma ventanilla se le informó que el abogado que lleva su proceso estaría disponible después de las 10 am, luego de un tiempo, finalmente se le informa al ciudadano que estuviera pendiente para ser atendido en una nueva cita, el ciudadano indica que no es la primera vez que se presenta a la CVP a que le atiendan su petición. En conclusión, para el ciudadano no fue posible resolver las inquietudes por las cuales se acercó a la Caja de la Vivienda Popular.

### Recomendaciones:

A la Dirección de Reasentamientos:

1. Armonizar los horarios de atención a la ciudadanía el horario de atención al público de la Entidad, que es de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm, de conformidad con el horario laboral establecido en el 208-SC-Pr-07 Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción V6 y Manual de Servicio a la Ciudadanía 208-SC-Mn-03 numeral 4.1.1 Pautas Para La Atención Presencial.
2. Asegurar la atención jurídica, técnica y/o financiera a los ciudadanos que son programados evitando dilaciones en la atención y respuestas efectivas a las solicitudes planteadas.
3. Implementar un registro de la atención al ciudadano, donde quede plasmado la fecha, solicitud realiza por el Ciudadano, servidor público que lo atendió y la respuesta dada por parte de la entidad a la solicitud.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>		Páginas:	Versión: 6
			16 de 27	

### 8.16 Sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la prestación del servicio público en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2022 Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Para el primer semestre de la vigencia 2022, la Caja de la Vivienda Popular no recibió PQRSD tipificadas como sugerencias.

### 8.17 Encuestas de Satisfacción a la Ciudadanía 2022

De acuerdo con los informes bimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales que genera la Dirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios el grado de satisfacción de los ciudadanos en el primer semestre del 2022 es de 4.07, tal y como se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 7. Calificación bimestral del grado de satisfacción de los beneficiarios por proceso**

Proceso	I Bimestre Ene - Feb	II Bimestre Mar - Abr	III Bimestre May - Jun	Promedio I Semestre 2022
DRE	3,00	4,25	3,59	3,61
DUT	4,01	4,26	4,28	4,18
DMV	4,42	4,52	4,28	4,41
<b>Promedio Entidad</b>	<b>3,81</b>	<b>4,34</b>	<b>4,05</b>	<b>4,07</b>

**Fuente:** Elaboración propia basado en los informes bimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales X:\ISGC\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2022\INFORME DE MEDICIÓN - SATISFACCIÓN CIUDADANA - 2022\BIMESTRAL.

**Tabla 8. Calificación por atributo del grado de satisfacción por proceso**

Atributo	DR	DUT	DMV	Promedio
Atributos de Calidad del Servicio	3,61	4,26	4,45	4,11
Nivel de satisfacción del Usuario	3,67	4,28	4,48	4,14
Aspectos Específicos	3,57	4,03	4,28	3,96

**Fuente:** Elaboración propia basado en los informes bimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales X:\ISGC\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2022\INFORME DE MEDICIÓN - SATISFACCIÓN CIUDADANA - 2022\BIMESTRAL.

De los resultados de las tablas, se observa que, frente al grado de satisfacción de los beneficiarios por proceso en el primer semestre, la valoración promedio más baja fue para Dirección de Reasentamientos con 3.61 que está por debajo del promedio de la entidad de 4.07, seguido por Urbanizaciones y Titulaciones 4.14 y mejoramiento de vivienda con el 4.41.

Respecto a la calificación de los atributos de Calidad del Servicio, Nivel de satisfacción del Usuario y Aspectos Específicos es importante que se mejoren los aspectos específicos que obtuvo una calificación de 3.96, y que en general la Dirección de Reasentamientos trabaje en cada uno de los atributos por cuanto las calificaciones en promedio están en 3.6 por debajo del promedio de la Entidad.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 17 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

## Observación No.2

De acuerdo con los resultados de los informes bimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales del primer semestre del 2022, se evidencia que la Dirección de Reasentamiento obtuvo una calificación 3.61 por debajo del promedio general de la Entidad de 4.07, igualmente la calificación de cada uno de los atributos de Calidad del Servicio, Nivel de satisfacción del Usuario y Aspectos Específicos tiene una valoración entre 3.57 y 3.61 inferior al promedio obtenido en la Entidad que esta entre el 3.96 a 4.11, esta situación afecta el cumplimiento del numeral 9.1.2 de la Norma NTC ISO 9001:2015 y el numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.

## Recomendación

A la Dirección de Reasentamientos

1. Analizar los informes bimestrales de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales y definir las acciones para mejorar la atención prestada a los Ciudadanos, que permita optimizar el índice de Satisfacción de los Ciudadanos teniendo en cuenta los atributos en los cuales se debe generar mejoras en la atención que prestan los diferentes componentes social, técnico, financiero y jurídico.
2. Realizar retroalimentación a los profesionales que atienden a la ciudadanía frente a estos resultados del informe bimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios, generando conciencia y sensibilización a la calidad y satisfacción frente a los servicios prestados.
3. Realizar seguimiento a la atención por parte de los profesionales, con el propósito de evidenciar los aspectos en los cuales se debe mejorar los servicios suministrados.

### 8.18 Verificación de la existencia de la Carta de Trato Digno a los Usuarios.

Dando cumplimiento al numeral 5ª del Artículo 7ª de la Ley 1437 de 2011 la Caja de la Vivienda Popular realizó la publicación de la “Carta de Trato Digno” en la siguiente ruta: Servicio al Ciudadano: Carta del trato digno con fecha del 09 de octubre de 2020. En el siguiente enlace se puede consultar:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Carta%20de%20Trato%20Digno%20-CVP%20-%202020.PDF>

En la carta se describen los derechos y deberes de los ciudadanos, canales de atención, números telefónicos celulares habilitados y horarios de atención con el fin de facilitar la comunicación de los ciudadanos con las áreas misionales y servicio al ciudadano y evitar así el desplazamiento hasta la Entidad; adicionalmente se informa a la ciudadanía el servicio de la radicación en línea que se puede realizar a través de la página [www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co) en el botón radicación en línea.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>		Páginas: 18 de 27	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			

### 8.19 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que desempeñaron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el I semestre de 2022.

Para el cumplimiento de las actividades del proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2022, la entidad tiene designado al Director de Gestión Corporativa y CID como líder del proceso y ocho (8) contratistas que trabajan de manera directa en el proceso, con quienes se han suscrito 11 contratos como se presenta en la tabla 7.

Por otra parte, los procesos misionales Reasentamiento, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Urbanizaciones y Titulación a través de sus servidores públicos (funcionarios y contratistas) de los diferentes componentes social, técnico, financiero y jurídico participan en la atención a los ciudadanos.

**Tabla 7**

Contrato/ Cargo	Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación
Directora de Gestión Corporativa y CID	La Dirección de Gestión Corporativa y CID se encarga de dirigir las actividades administrativas, financieras y contractuales de la entidad entre las que están garantizar la conformidad en la presentación de estados financieros e informes, formular políticas, planes y programas tendientes a que el personal cuente con condiciones adecuadas de capacitación, dotación, bienestar, incentivos al buen desempeño y salud ocupacional, elaborar y ejecutar el plan anual de compras, consolidar el programa anual y mensualidad PAC, coordinar con la Oficina Asesora de Planeación la elaboración del anteproyecto de presupuesto, coordinar el manejo documental de la entidad y administración de archivo, ejercer las funciones de control interno disciplinario, dirigir la prestación de servicios generales y suministro de bienes, dirigir los procesos de contratación y revisión de contratos, coordinación de la implementación de las políticas de servicio al ciudadano.	02/03/2020	Libre nombramiento y remoción
632	Prestación de servicios de apoyo a la gestión para realizar las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información y herramientas de gestión aplicables al proceso.	17/09/2021	10/01/2022
710	Prestar servicios de apoyo a la gestión, en la atención al servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y Lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	29/09/2021	11/01/2021
654	Prestación de servicios profesionales para apoyar la gestión y seguimiento asociada al proceso de servicio al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular, que permitan su continua prestación, la atención de los diferentes canales habilitados para trámite de PQR, el apoyo en la identificación, registro, orientación, información y planeación estratégica de la satisfacción del ciudadano e identificación de oportunidades e implantación de mejoras continuas al proceso.	17/09/2021	10/01/2022
97	Prestar servicios de apoyo a la gestión para realizar las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información y herramientas de gestión aplicables al proceso.	11/01/2022	10/09/2022
53	Prestación de servicios profesionales a la Dirección de Gestión Corporativa y CID, 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.	11/01/2022	10/09/2022
197	Prestación de servicios profesionales para la Dirección de Gestión Corporativa y CID, en relación con el adelantamiento de gestiones tendientes al cumplimiento de los lineamientos que reglan la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, a cargo de la Caja de la Vivienda Popular.	14/01/2022	13/09/2022
96	Prestar servicios de apoyo en las actividades de servicio al ciudadano y en las relacionadas con el registro de información en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, en asistencia de las gestiones que realiza la Dirección de Gestión Corporativa y CID para la mejora de la atención al ciudadano.	12/01/2022	11/09/2022
139	Prestar servicios profesionales para la implementación de las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información, socialización y sensibilización de la normatividad vigente, protocolo de servicio al ciudadano y posicionamiento de piezas comunicativas de la entidad.	13/09/2022	12/09/2022
95	Apoyar a la Dirección de Gestión Corporativa y CID en la ejecución de las actividades técnicas requeridas para la gestión y trámite de las comunicaciones oficiales desde la Ventanilla única y a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SIGDEA.	11/01/2022	10/09/2022
967	Prestar servicios de apoyo a la gestión para realizar las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información y herramientas de gestión aplicables al proceso.	27/12/2021	10/08/2022
166	Prestar servicios profesionales para apoyar la gestión y seguimiento asociada al proceso de servicio al ciudadano de la caja de la vivienda popular, que permitan su continua prestación, la atención de los diferentes canales habilitados para trámite de PQR, el apoyo en la identificación, registro, orientación, información y planeación estratégica de la satisfacción del ciudadano e identificación de oportunidades e implantación de mejoras continuas al proceso.	13/01/2022	02/10/2022

*Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID*



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>		Páginas: 19 de 27	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

**Recomendación No 1:** A la Dirección de Gestión Corporativa y CID y la Subdirección Administrativa propender la asignación de recurso humano en la modalidad de planta fija con el fin de garantizar la prestación del servicio al ciudadano de manera óptima y mitigar así el riesgo de afectación del servicio al ciudadano o asegurar la continuidad de los contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión para el resto de la vigencia 2022.

## 8.20 Seguimiento artículo 3º del Decreto 371 de 2010 “De los procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las PQRS de los Ciudadanos”.

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación mediante Memorando 202211300074963 el 22 de julio de 2022, se verificaron las actividades y gestiones desarrolladas en virtud de la Racionalización de los trámites, la efectividad de estos y su fácil acceso.

A continuación, se describen las actividades desarrolladas por las áreas y que fueron reportadas por la Oficina Asesora de Planeación en el seguimiento PAAC y a la Dirección de Gestión Corporativa y CID, de acuerdo con las actividades propuestas para la racionalización y virtualización de trámites durante el I semestre de 2022, en la herramienta Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el componente número 5 de Transparencia, subcomponente Lineamientos de transparencia Activa:

### Imagen 7

SUBCOMPONENTE	Nº	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	CORRESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA
	5	Realizar mesas de trabajo cuatrimestrales con los procesos de la entidad, con el fin de identificar e inscribir nuevos trámites, OPA y/o solicitudes de información con los que cuenta la CVP, además de la revisión y actualización de los existentes, en la plataforma SUIT y la página web de la entidad cuando aplique.	Actas de reunión de las mesas de trabajo cuatrimestrales con los procesos que aplique, donde se realice la verificación del inventario, la necesidad de inscripción de nuevos trámites, OPA y solicitudes de información cuando aplique o actualización de la información en la plataforma SUIT; la publicación en la página web de la entidad de la información correspondiente.	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Estratégica	Todos los procesos de la entidad involucrados	30/11/2022
	6	Realizar reuniones bimestrales para analizar los Trámites, OPA y solicitudes de información inscritos en SUIT; y con base en ellas, priorizar y establecer la Estrategia de racionalización aplicable.	Análisis de priorización y establecimiento de estrategia de racionalización aplicable para los trámites, OPA y solicitudes de información vigentes en la entidad. (Acta)  Estrategia de racionalización inscrita en el SUIT e incorporada en el componente 2 de racionalización de trámites del PAAC de la vigencia para implementación, seguimiento y control	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Estratégica	Todos los procesos de la entidad involucrados	30/06/2022

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 20 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

**Imagen 8. Trámites, OPAS y Consultas de Información inscritas en la plataforma SUIT**



Tipo	Número	Nombre del Registro
T	22988	Postulación bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes
T	23475	Vinculación al Programa de Reasentamientos Humanos
O	59377	Apoyo técnico para la estructuración de proyectos
C	83329	Expedición de recibos de pago
C	83330	Expedición de Paz y Salvo y /o certificación de deuda

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

**Imagen 9. Trámites Radicados en proceso de aprobación por parte del DAFP**

Registros de trámites postulados						
Origen	Nombre	Institución dependiente	Fecha postulado	Usuario	Acción	
NT	Reconocimiento de Edificaciones existentes y/o Expedición de Licencias de Construcción o Modifi...	CAJA ...	12/04/...	Cnagy024		
NT	LEVANTAMIENTO DE HIPOTECA, CONDICIONES RESOLUTORIAS Y PACTO COMISORIO	CAJA ...	28/06/...	Cnagy024		
NT	CANCELACION DE CONDICION RESOLUTORIA Y PROHIBICION DE ENAJENAR	CAJA ...	28/06/...	Cnagy024		
						Total registros: 3

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>		Páginas: 21 de 27	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

**Imagen 10. Estrategias de Racionalización de Trámites Inscritas en la Plataforma SUIT:**

Descripción de la acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Producto y/o beneficio	Evidencia
Optimización de las cinco (5) etapas del trámites de Inclusión programa de Reasentamientos ubicados en zonas de alto riesgo no mitigable	Dirección de Reasentamientos	01/03/2022	30/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Expedición de la resolución de armonización del trámite.</li> <li>* Actualización de los flujos del proceso de Reasentamientos.</li> <li>* Actualización de los procedimientos y documentación del proceso de Reasentamientos.</li> <li>* Desarrollo de la APP móviles para recolección de información y documentos en sitio.</li> <li>* Actualización de etapas y requisitos del trámite en la plataforma SUIT.</li> <li>* Divulgación y socialización a las partes interesadas de la actualización del trámite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Resolución emitida y divulgada.</li> <li>* Flujos actualizados, publicados y divulgados.</li> <li>* Procedimientos actualizados y socializados.</li> <li>* APP desarrollada.</li> <li>* Trámite actualizado en SUIT.</li> <li>* Trámites divulgado y socializado.</li> </ul>
Actualización y articulación de la arquitectura tecnológica establecida en la página web de la entidad para el apoyo técnico, que permita al ciudadano radicar y hacer seguimiento del servicio de apoyo técnico solicitado, así como actualizar procedimientos internos, e información en la plataforma SUIT.	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	01/04/2022	30/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Radicación virtual que disminuye tiempos y costos de desplazamiento.</li> <li>- Claridad de los requisitos e información a radicar por parte del ciudadano, a través de los diferentes medios.</li> <li>- Aumentar y mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actualización procedimientos y formatos.</li> <li>* Actualización de la arquitectura tecnológica de la página WEB.</li> <li>* Divulgación interna y en campo a través de la divulgación de la virtualización del trámite.</li> </ul>

*Fuente: Oficina Asesora de Planeación*

### 8.21 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el primer semestre de la vigencia 2022, los servicios prestados en la CVP fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.

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

- Manual de Servicio a la Ciudadanía – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 2 del 30/Nov/ 2020
- Gestión del servicio al ciudadano - Código: 208-SC-PR-06 – versión 14 del 06/Nov/2020.
- Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de corrupción - Código: 208-SC-PR-07 – Versión 5 del 06/Nov/2020.

### 8.22 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.

El Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2022 contempló en los objetivos misionales, la capacitación sobre Servicio al Ciudadano. A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas durante el primer semestre de la vigencia 2022 que dan cuenta del cumplimiento del plan de capacitación y el objetivo de calidad:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>		Páginas: 22 de 27	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			

**Tabla 8. Capacitaciones – Primer Semestre Vigencia 2022**

Fecha	Número de Acta	Objetivo de la Capacitación	Tipo de capacitador	Cantidad de Asistentes
31/01/2022	1	Capacitación Diagnostico Leguaje Señas Básicas De Atención Al Ciudadano Sordo	Interna	8
10/03/2022	N/A	Capacitación Funcional Sistema Distrital Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	Externa (Secretaría General)	21
21/04/2022	N/A	Capacitación Funcional Sistema Distrital Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	Externa (Secretaría General)	15
22/04/2022	3	Capacitación Leguaje Señas Básicas De Atención Al Ciudadano Sordo	Interna	22
16/05/2022	N/A	Capacitación Funcional Sistema Distrital Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	Externa (Secretaría General)	15
24/05/2022	4	Capacitación Lenguaje Claro	Interna	36

*Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID.*

Se evidencia una activa participación en las actividades desarrolladas durante el primer semestre de la vigencia 2022 que dan cuenta del cumplimiento del plan de capacitación, una muy buena participación de funcionarios y contratistas en las diferentes capacitaciones.

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

Mediante la Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 “Por medio de la cual se modifica la Resolución 764 del 14 de febrero de 2017” el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra enmarcado en los procesos misionales institucionales. Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente ruta: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=mapa-de-procesos>.

El objetivo del proceso es: Atender, identificar, registrar, informar y direccionar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios a los que pueden acceder, en torno a los programas que desarrolla la Caja de la Vivienda Popular, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad, con el propósito de medir y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la CVP y realizar el seguimiento y control a las PQRSD que ingresan a la entidad.

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

Mediante la resolución 4142 del 21 de diciembre del 2015 se implementó al interior de la entidad la figura del defensor al Ciudadano, la responsabilidad fue delegada a él(la) director(a) de Gestión Corporativa y CID; a través de la Resolución 1270 del 10 de marzo del 2021 se modificó la Resolución 4142 del 21 de diciembre del 2015 y el reglamento del Defensor del Ciudadano y se dictaron otras disposiciones.

Durante el primer semestre de la vigencia 2022, la Directora de Gestión Corporativa y CID, actuando en su función como Defensora de la Ciudadanía, se encuentra elaborando un informe con la relación de las actividades desarrolladas durante el primer semestre de 2022.

### **8.25 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.**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	<b>Código:</b> 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	<b>Páginas:</b> 23 de 27	<b>Versión:</b> 6
		<b>Vigente desde:</b> 01-04-2022	

Durante el primer semestre de la vigencia 2022, el proceso de Servicio al Ciudadano dio continuidad a la celebración de mesas de trabajo con los usuarios funcionales del SDQS para hacer seguimiento a las PQRSD y coadyuvar en la reducción del riesgo de inoportunidad en las respuestas, mediante la generación de advertencias a los responsables y el establecimiento de compromisos para la emisión de las respuestas dentro de los términos legales y el cierre oportuno de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS). Este mecanismo, se constituye como el medio articulador entre el proceso de Servicio al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y las áreas responsables de atender los requerimientos que les han sido asignados por competencia.

Se observó la realización de las “Mesas de trabajo – Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha”, así: 05/01/2022, 19/01/2022, 02/02/2022, 16/02/2022, 02/03/2022, 16/03/2022, 30/03/2022, 13/04/2022, 27/04/2022, 11/05/2022, 25/05/2022, 08/06/2022 y 22/06/2022.

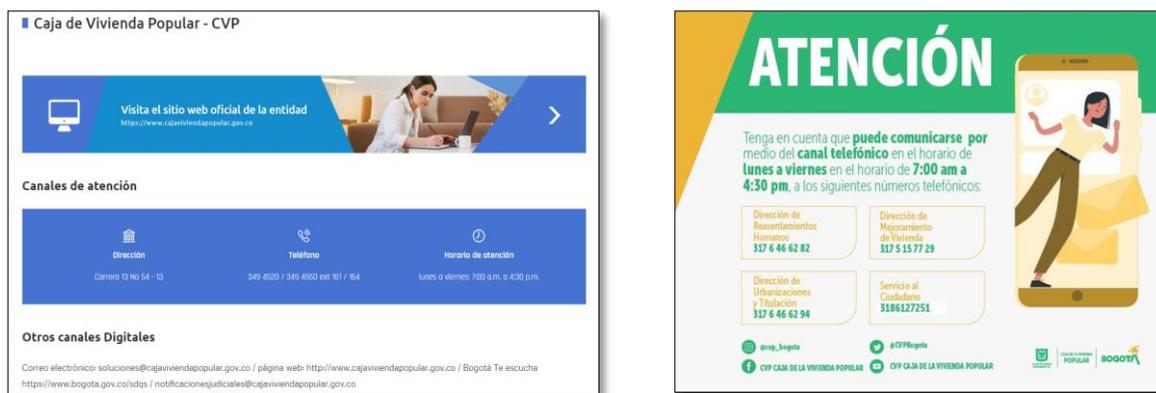
### 8.26 Verificación de la señalización que facilitó el acceso a la comunidad a los diferentes puntos de atención con los que contó la Caja de la Vivienda Popular durante el primer semestre de la vigencia 2022

La Entidad facilitó el acceso a la comunidad al punto de atención al ciudadano a través de la Guía de Trámites y Servicios y la página web, allí se encuentra la información relacionada con la dirección, teléfonos, horarios de atención y trámites y servicios que pueden ser adelantados ante la Entidad. En los siguientes enlaces se puede acceder a la información:

- <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/caja-de-vivienda-popular-cvp>
- <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-la-ciudadania>

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

**Imagen 11**



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 24 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

## Imagen 12

**Canales de Atención**

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

**Presencial:**

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

Código Postal: 110231

**Escrito:**

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

**Teléfono:**

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

**Virtual:**

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

- Página WEB: en la página principal (Home) de la de la de la Caja de la Vivienda Popular se encuentra en la parte inferior la sección del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o directamente en la plataforma web "Bogotá Te Escucha"
- Correo: Enviar su petición a través del siguiente correo electrónico:  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

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

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

**Redes Sociales:**

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

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

Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-la-ciudadania>, recuperado 11/08/2022.

Adicionalmente, se cuenta con los números de las líneas celulares habilitadas para la atención de los procesos de Reasentamientos Humanos, Urbanizaciones y Titulación, Mejoramiento de Vivienda y Servicio al Ciudadano.

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

En la Red Distrital de Quejas y Reclamos los participantes fueron la Directora de Gestión Corporativa y CID Doctora María Mercedes Medina Orozco y el contratista profesional especializado Roberto Carlos Narváez Cortés.

- ✓ Reunión Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos, realizado 28/02/2022
- ✓ Nodo Sectorial Hábitat de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, realizado el 24/03/2022.
- ✓ Nodo Intersectorial de comunicación y lenguaje claro, realizado 05/04/2022.
- ✓ Acompañamiento estrategia de comunicación, realizado 28/04/2022.
- ✓ Nodos Intersectorial formación y capacitación, realizado 30/03/2022 y 23/06/2022

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>		Páginas: 25 de 27	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

## 8.28 Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el I semestre de la vigencia 2022 por la CVP.

Dando cumplimiento a las recomendaciones dadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, la Caja de la Vivienda Popular continúa mejorando los procesos de atención a las PQRSD ciudadanas, con las mesas de trabajo para realizar el seguimiento a todas las solicitudes, procurando que se respondan dentro de los términos legales.

De otra parte, en el marco de las sensibilizaciones realizadas durante el primer semestre de la vigencia 2022, se instruyó al personal de atención al ciudadano, a fin de reforzar aspectos y conceptos relacionados con Lenguaje de señas, Lenguaje Claro, Manual de Servicio al Ciudadano y manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha.

Finalmente, producto de las recomendaciones dadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos se formularon 4 acciones las cuales estas incluidas en el Plan de Mejoramiento Institucional de la Entidad:

Descripción: Hallazgo, Observación, No conformidad ó recomendación u Oportunidad de Mejora)	¿Existe algún riesgo que prevenga la ocurrencia de la NC o Hallazgo?	¿Cuál o Cuáles?	Causa Raíz	Tipo de Acción	Acción
Servidores (as) no portan carné de manera visible y/o chaqueta	NO	N.A.	Los servidores de las Direcciones Misionales de Reasentamientos y de Mejoramiento de Vivienda no portan de manera visible el carné y/o chaqueta institucional.	Acción preventiva	Adquirir por parte de las Direcciones Misionales de Reasentamientos y de Mejoramiento de Vivienda de la CVP, las chaquetas institucionales para las personas asignadas a la atención a la ciudadanía.
Tiene elementos distintos a los propios, acumulación de cajas, del centro de datos.	NO	N.A.	Se realizo de manera provisional la custodia de cajas del centro de datos.	Corrección	Realizar el traslado de los elementos del centro de datos a una bodega donde se adecue un espacio para el almacenamiento de la misma.
El punto de atención no cuenta con señalización en el piso de acuerdo con lo establecido en la norma NTC 5610 - Accesibilidad en medio físico - señalización táctil	NO	N.A.	Se declaro incumplimiento al proceso contractual de la adquisición de señalización para servicio al ciudadano.	Acción preventiva	Adelantar un nuevo proceso contractual para contar con señalización táctil / podo táctil de alerta y guías incorporando contraste de color, debido a que se había adquirido para la actual vigencia y hubo incumplimiento por parte del contratista.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>		Páginas: 26 de 27	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			

Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento	NO	N.A.	Se presentó un porcentaje del índice de cumplimiento del mes de mayo del 84% de 31 respuestas analizadas.	Acción preventiva	Emitir memorando a los funcionarios y contratistas socializando la obligación de registrar las respuestas a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía bajo los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y un óptimo manejo del sistema.
Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha	NO	N.A.	Durante el mes de mayo se presentaron 4 peticiones vencidas.	Acción preventiva	Taller sobre el manejo del sistema dirigido a los Usuarios Funcionales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID. Radicado 202217000072083 Remisión Plan de Mejoramiento

## 8.29 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.

Se evidencia el 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.

## 9. Plan de Mejoramiento:

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis de este informe es necesario que el proceso de Reasentamientos defina la acción de mejora dirigida a subsanar y prevenir las observaciones No.1 y 2 identificadas, en un plan de mejoramiento que será sujeto de seguimiento por parte de la Asesoría de Control Interno para asegurar su cumplimiento.

Finalmente, el Plan de Mejoramiento suscrito por la Dirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios el 03/06/2022 con radicado 1-2022-16832, respecto a las observaciones realizadas en la visita de monitoreo llevada a cabo por la Veeduría el 20/04/2022 en el punto de atención de la sede principal Carrera 13 # 54-13, se encuentran incorporadas en el Plan de mejoramiento Institucional y serán sujetas de seguimiento por parte de la Asesoría de Control Interno.

## 10. Limitaciones: No existieron limitaciones en el ejercicio auditor

## 11. Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de un criterio de auditorías normas, procedimientos internos, resolución que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Página 26 de 27

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2022</b>	Páginas: 27 de 27	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

## Firmas

Elaborado:	Revisado	Aprobado
		
<b>Equipo Auditor</b> Joan Manuel W. Gaitán Ferrer - Contratista de Control Interno CTO-138-2022 V2	<b>Auditor Líder</b> <b>Nombre y cargo:</b> Diana Constanza Ramírez Ardila – Asesora de Control Interno. V2	<b>Nombre y Cargo:</b> Diana Constanza Ramírez Ardila – Asesora de Control Interno <b>V2</b>
<b>Fecha:</b> 12-Sep-202 V2	<b>Fecha:</b> 16-Sep-2022 v2	<b>Fecha:</b> 21-09-2022 v2