

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE  
CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO  
SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020**

**Y**

**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA ESPECIAL A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA SITUACIÓN DE CALAMIDAD  
PÚBLICA EN BOGOTÁ, D.C. ORDENADA EN EL DECRETO 087 DEL 2020 DE  
LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO  
ENTRE EL 17 DE MARZO Y EL 31 DE AGOSTO DE 2020.**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR  
CONTROL INTERNO**

**Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID  
Oficina Asesora de Planeación  
Oficina Asesora de Comunicaciones**

**23 de marzo de 2021**

## CONTENIDO

1. Objetivo .....	6
2. Alcance .....	6
3. Marco legal .....	6
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 202117000001703 del 14 de enero de 2021, 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 Informes de quejas, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas mensualmente, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad. 8	
5.1.2 Análisis del comportamiento de las PQRSD por tipología, canal y dependencia. ....	9
5.1.3 Análisis del comportamiento de las PQRSD respondidas de manera inoportuna .....	12
5.1.4 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. ....	13
5.1.5 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. ....	14
5.1.6 Link de quejas, sugerencias y reclamos ubicado en la página web de la entidad y que sea de fácil acceso a los ciudadanos – Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.....	14
5.1.7 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. ....	15
5.1.8 Mecanismos empleados por la Caja de la Vivienda Popular para informar a la ciudadanía sobre los canales oficiales a través de los cuales se prestó los servicios en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 15	

5.1.9	Identificación de la posibilidad de acceso de los grupos de valor a los medios virtuales en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. ....	16
5.1.10	Acciones planeadas para garantizar la accesibilidad web en los portales para la interacción con los ciudadanos en condición de discapacidad en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. ....	17
5.1.11	Mecanismos tecnológicos empleados para el registro y respuesta de las peticiones en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. ....	17
5.1.12	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. ....	17
5.1.13	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. ....	19
5.1.14	Quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020 - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. ....	21
5.1.15	Sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se prestó el servicio público en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2020 Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. ....	21
5.1.16	Verificación de la existencia de la Carta de Trato Digno a los Usuarios.....	21
5.1.17	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. ....	22
5.1.18	Modificaciones realizadas a los servicios prestados para disminuir los desplazamientos de los ciudadanos y la presencialidad en la atención de sus requerimientos, en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. ....	22
5.1.19	Actividades y metas reformuladas y/o implementadas para adecuar los canales presenciales con el objetivo de cumplir con las condiciones de bioseguridad requeridas en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. ....	23
5.1.20	Horario de prestación del servicio de atención al ciudadano en el periodo transcurrido entre el 15 de marzo y el 31 de agosto de 2020, en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. ....	24
5.1.21	Verificación del soporte documental de asignación de las líneas celulares autorizadas en la Resolución 2335 del 11 de abril de 2020, personas designadas y disponibilidad de atención de cada persona asignada durante el 15 de marzo y el 31 de agosto en el marco de la situación de	

calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 26

5.1.22 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que desempeñaron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el segundo de la vigencia 2020.....26

5.2 Seguimiento al cumplimiento del artículo 3º del Decreto 371 de 2010 “De los procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, en el Distrito Capital”.....28

5.2.1 De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 202111300006263 del 04 de febrero de 2021, se verificaron las actividades y gestiones desarrolladas en virtud de la Racionalización de los trámites, la efectividad de estos y su fácil acceso. 28

5.2.2. Virtualización de los trámites y la recepción de peticiones a través de canales electrónicos para atender las medidas generadas por la calamidad pública y otras relacionadas con el particular. 31

5.2.3 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el segundo semestre de la vigencia 2020, los servicios prestados en la CVP a través del proceso de Servicio al Ciudadano fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto. ....32

El proceso de Servicio al Ciudadano presta sus servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto en concordancia con los siguientes lineamientos: .....32

5.2.4 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.....33

5.2.5 Verificación del reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes. ....34

5.2.6 Verificación de la existencia al interior de la entidad del Defensor Ciudadano. ....35

5.2.7 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. 35

5.2.8 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 2020 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.....37

5.2.9 Eventos de indisponibilidad en el enlace de PQRSD de la página WEB de la Caja de la Vivienda Popular. ....39

5.2.10 Responsables de participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y las actividades realizadas. ....40

5.2.11	Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020 por la Caja de la Vivienda Popular. ....	40
5.2.12	Cantidad y fechas de las reuniones que se llevaron a cabo durante el segundo semestre de la vigencia 2020 lideradas por la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre el tema de atención al ciudadano. ....	41
5.3	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”. ....	41
5.4	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. ....	43
6.	Síntesis de las Alarmas, Recomendaciones: .....	44

## 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 2020; De la misma manera se verificó para el mismo periodo el cumplimiento de lo requerido en el artículo 3º del Decreto 371 de 2010, ... *“De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital”*.

Así mismo, se realizó la Auditoría Especial con el fin de **“Evaluar la prestación del Servicio al Ciudadano en el marco de la situación de calamidad Pública en Bogotá, D.C. ordenada en el Decreto 087 del 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el periodo comprendido entre el 17 de marzo y el 31 de agosto de 2020”**, con el fin de validar el cumplimiento del Decreto Nacional 491 de 2020 y Decreto Distrital 087 de 2020 y los lineamientos internos de la Caja de la Vivienda Popular en cuanto a la prestación del Servicio al Ciudadano.

## 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 2020, con el fin de verificar el cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”* y lo requerido en el artículo 3º del Decreto 371 de 2010, ... *“De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital”*, así mismo verificar la información solicitada para el desarrollo de la auditoría Especial de la *“Prestación del Servicio al Ciudadano en el marco de la situación de calamidad Pública en Bogotá, D.C. ordenada en el Decreto 087 del 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá”* para el periodo comprendido entre el 17 de marzo y el 31 de agosto de 2020”.

## 3. Marco legal

- Art. 76 Ley 1474 de 2011: *“(…) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (…)*”.
- Art. 7º Ley 1437 de 2011. *“Deberes de las autoridades en la atención al público”*.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

- Art. 3 Decreto 371 de 2010: *“De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar (...)”.*
- Decreto 2641 de 2012. *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley de 1474 2011”.*
- Decreto 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”.*
- Decreto 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” – Deroga el Decreto 392 de 2015 expedido por la Alcaldía mayor de Bogotá D.C “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones” y modifica los artículos 2, 5, 11, 12, 14, 16 y 17 del Decreto 197 del 22 de mayo de 2014.*
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 *“Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, Anexo 2 – Numeral 2.*
- Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: *“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.*
- Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017 de la Caja de la Vivienda Popular: *“Por medio de la cual se modifica la Resolución 764 del 14 de febrero de 2017.*
- Circular 6 de 2015 de la Veeduría Distrital *“Seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010, Artículo 3, numeral 7”.*
- Decreto 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 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”.*
- 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”.*

- 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.

#### **4. Metodología**

Para efectos de realizar el informe de PQRSD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2020, se realizó la verificación de la información solicitada a la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario mediante memorando 202111200000783 del 08 de enero de 2021 y lo solicitado a la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 202111200000773 del 08 de enero de 2021.

En relación con el informe de Auditoría Especial de la Prestación del Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Gestión de Divulgación al Ciudadano en el Marco de la Situación de Calamidad Pública en Bogotá D.C. ordenada en el Decreto 087 del 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se analizó la información solicitada a la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario mediante memorando 2020IE8588, a la Oficina Asesora de Planeación con memorando 2020IE8587, a la Oficina Asesora de Comunicaciones con memorando 2020IE8611 del 19 de octubre de 2020.

#### **5. Desarrollo del informe**

**5.1 De acuerdo con la información reportada por la Dirección de Gestión Corporativa y CID mediante memorando 202117000001703 del 14 de enero de 2021, 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 Informes de quejas, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad radicadas mensualmente, segmentadas por tipo, dependencia y por los diferentes canales establecidos por Entidad.**

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

Se evidenció que durante el segundo semestre de la vigencia 2020, el Defensor del Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular emitió los INFORMES MENSUALES DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD y los INFORMES DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN, los cuales fueron publicados en la página web de la entidad en formatos Word y PDF (Portable Document Format) y en la carpeta interna de calidad, en las rutas:

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

[\\10.216.160.201\calidad\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2020\INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD\](#)

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

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

### **5.1.2 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 segundo semestre de la vigencia 2020, la Entidad recibió 2.762 PQRSD.

Realizada la comparación del año 2019 en el cual la entidad recibió 4.300 se observa una leve disminución del 0.7% frente a la vigencia 2020, año en el cual se recibieron 4.270 en total.

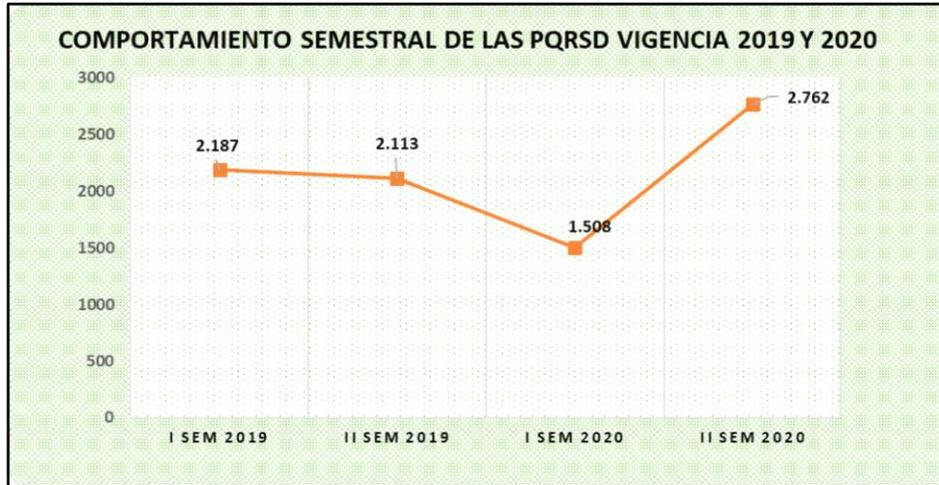
#### Comparaciones semestrales – Vigencia 2020 vs 2019

En el primer semestre de la vigencia 2020 la entidad recibió 1.508 PQRSD; comparado con el primer semestre de la vigencia 2019 en donde la entidad recibió 2.187 PQRSD se observa una disminución del 45%, es decir 679 PQRSD menos.

En el segundo semestre de la vigencia 2020 la entidad recibió 2.762 PQRSD; comparado con el segundo semestre de la vigencia 2019 en donde la entidad recibió 2.113 PQRSD se observa un incremento del 23%, es decir 649 PQRSD más.

En la siguiente imagen se puede observar el comportamiento semestral de la vigencia 2019 y 2020.

Imagen 1



Fuente: Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencias 2019 y 2020 y reportes del Sistema SDQS.

Antecedente: Durante la vigencia 2018 la CVP recibió 4.026 PQRSD segmentadas en 2.115 en el primer semestre y 1.911 en el segundo semestre.

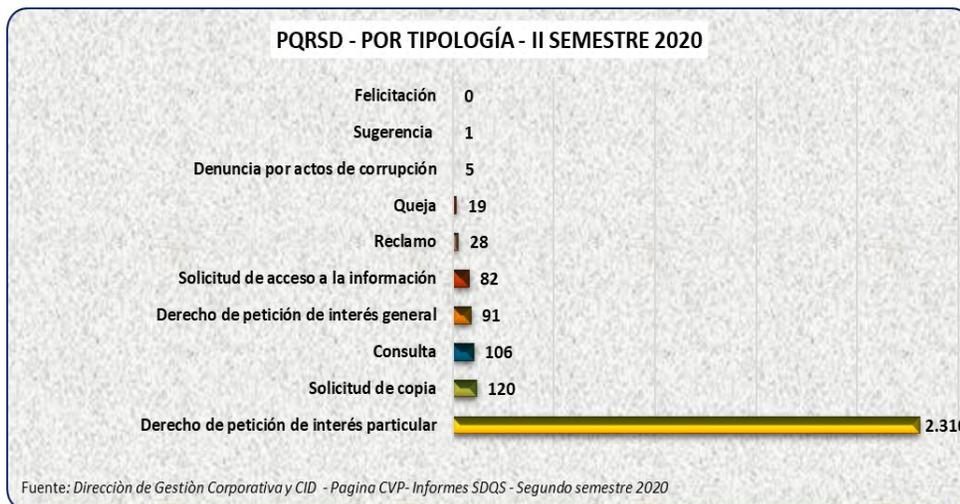
**PQRSD recibidas por Tipología**

Realizado el análisis por tipología se pudo evidenciar que el 84% de las PQRSD se concentraron en los derechos de petición de interés particular con 2.310 recibidos.

Frente al primer semestre de la vigencia 2020, la concentración continúa presentándose en los derechos de petición de interés particular.

A continuación, se presenta el detalle:

Imagen 2



Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID - Pagina CVP- Informes SDQS - Segundo semestre 2020

### **PQRSD recibidas por Canal**

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue el email con 1.705 PQRSD que corresponden al 62% del total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020.

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

Imagen 3

**CONSOLIDADO POR CANALES - II SEMESTRE 2020**

					
Email	Escrito	Web	Presencial	Redes Sociales	Telefónico
1.705	874	164	14	4	1

En el primer semestre de la vigencia 2020, el 55% de las PQRSD fueron tramitadas por el canal escrito.

### **PQRSD recibidas por Dependencia**

Las dependencias que recibieron la mayor cantidad de PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2020, fueron la Dirección de Reasentamientos con 1.351 que corresponden al 49% del total de PQRSD recibidas, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 670 equivalente al 24% y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 411 PQRSD correspondiente al 15% (estas tres direcciones concentran el 88% de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020). A continuación, se presenta el consolidado por dependencias:

Tabla 1

<b>CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - II SEMESTRE VIGENCIA 2020</b>		
<b>DEPENDENCIA/ÁREA</b>	<b>TOTAL PQRSD II SEMESTRE 2020</b>	<b>% Participación</b>
Dirección de Reasentamientos Humanos	1351	48,91%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	670	24,26%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	411	14,88%
Servicio a la ciudadanía	205	7,42%
Subdirección Financiera	58	2,10%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	29	1,05%
Sub dirección administrativa	13	0,47%
Dirección de Gestión Corporativa y CID	13	0,47%
Dirección jurídica	9	0,33%
Dirección General	2	0,07%
Oficina TIC	1	0,04%
Asesoría de Control Interno	0	0,00%
Oficina Asesora de Planeación	0	0,00%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2.762</b>	<b>100%</b>

Fuente: informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS

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

De acuerdo con el “Informe mensual de Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD” de enero de 2021, durante el segundo semestre de la vigencia 2020, se presentaron 604 respuestas inoportunas distribuidas mensualmente de la siguiente manera:

Imagen 4



Fuente: Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD  
Enero - Vigencia 2021.

Con respecto al primer semestre de la vigencia 2020, en donde se observó que se dio respuesta inoportuna a 101 PQRSD, se presenta un incremento considerable del 498% en las respuestas por fuera de los términos legales en el segundo semestre de 2020, es decir que se incrementaron en 503 PQRSD respondidas inoportunamente; es preciso indicar que ante la situación presentada en el primer semestre de 2020, los procesos (dependencias) formularon las respectivas acciones a través de los planes de mejoramiento, sin embargo este incremento evidencia la inefectividad de dichas acciones, por la anterior estas acciones no fueron cerradas en el seguimiento realizado al plan de mejoramiento con corte al 31 de diciembre de 2020, ni al 28 de febrero de 2021.

**CONCLUSIÓN No 1:** Teniendo como antecedentes los informes semestrales de seguimiento realizados a las PQRSD de las vigencias 2019 y primer semestre de 2020 en los cuales la Asesoría de Control Interno ha formulado **No Conformidades** por incumplimiento al Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones – Ley 1755 de 2015 que establece: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones...” y el Parágrafo: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto” y que para el segundo semestre de la vigencia 2020 la CVP acogió lo normado en el Decreto 491 de 2020 que amplía los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

**En consecuencia, la Asesoría de Control Interno dará traslado de las PQRSD contestadas de manera inoportuna al operador disciplinario para lo de su competencia.**

A continuación, se presenta el detalle la cantidad de respuestas extemporáneas por Dependencia:  
Tabla 2

**CONSOLIDADO DE CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD  
SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020**

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Dirección de Reasentamientos Humanos	508
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	64
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	30
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1
Oficina de Servicio a la Ciudadanía	1
<b>TOTALES</b>	<b>604</b>

*Fuente: Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD  
Enero - Vigencia 2021.*

A continuación, se presenta el detalle de la variación por dependencias/procesos de la CVP:  
Tabla 3

**VARIACIÓN DE LAS RESPUESTAS INOPORTUNAS DEL PRIMER SEMESTRE  
FRENTE AL SEGUNDO DE LA VIGENCIA 2020  
POR DEPENDENCIAS**

DEPENDENCIA	CANTIDAD I SEMESTRE	CANTIDAD II SEMESTRE	Incremento (-) Disminución
Dirección de Reasentamientos Humanos	71	508	-437
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	6	64	-58
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	17	30	-13
Dirección de Mejoramiento de Barrios	3	1	2
Subdirección Administrativa	2	0	2
Jurídica	2	0	2
Oficina de Servicio a la Ciudadanía	0	1	-1
<b>TOTALES</b>	<b>101</b>	<b>604</b>	<b>-503</b>

*Fuente: Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD Enero - Vigencia 2021.*

**Alerta No 1:** Se observa que durante la vigencia 2020, la Dirección de Reasentamientos Humanos presentó el mayor número de PQRSD contestadas por fuera de los términos legales; alarma el incremento considerable de un semestre a otro llegando a superar el primer semestre en 437 contestadas extemporáneamente.

**5.1.4 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.**

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

De acuerdo con lo observado, para el segundo semestre de la vigencia 2020 la Caja de la Vivienda Popular recibió 2.762 PQRDS; el reporte evidenciado cuenta con registro cronológico de las PQRSD, la fecha de ingreso, el número petición SDQS, fecha de radicado de respuesta, número de radicado de salida, dependencia, canal, asunto y tipo de petición.

Una vez confrontada la información de la base de datos Sistema Distrital de Quejas y Reclamos – Bogotá Te Escucha, frente a la información reportada en los informes de gestión mensuales

elaborados por la Dirección de Gestión corporativa y CID para el segundo semestre de 2020, se observa consistencia en la información reportada.

**5.1.5 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 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.*”.

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

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

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

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

A continuación, se observa la existencia del enlace del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS en la página oficial de la Caja de la Vivienda Popular:  
Imagen 5



### **5.1.7 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 CVP, 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.

### **5.1.8 Mecanismos empleados por la Caja de la Vivienda Popular para informar a la ciudadanía sobre los canales oficiales a través de los cuales se prestó los servicios en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.**

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Comunicaciones con memorando 2020IE8853 del 27 de octubre de 2020, los mecanismos empleados por la CVP para informar a la ciudadanía sobre los canales oficiales a través de los cuales se presta los servicios en el marco de la situación de calamidad pública en Bogotá D.C. ordenada en el Decreto 087 de 2020 fueron los siguientes:

La Oficina Asesora de Comunicaciones trabajó de manera coordinada con la Dirección General, la Dirección Jurídica y el área de Servicio al Ciudadano para difundir en cada una de las Resoluciones que la Caja de la Vivienda Popular emitió sobre las medidas sanitarias y acciones transitorias estipuladas en el Decreto Distrital 081 del 11 de marzo de 2020, en el cual se decretan las *“Medida sanitaria y acciones transitorias para mitigar el riesgo y controlar los efectos del coronavirus COVID-19”* y el Decreto Distrital 087 del 16 de marzo de 2020 por el cual se *“Declara la calamidad pública con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19) en Bogotá, D.C.”*

En este sentido para mantener el contacto con los ciudadanos, beneficiarios e interesados en los programas misionales de la CVP, se dispusieron los canales virtuales de atención en la página web de la Entidad, portal destinado para difundir a través de piezas gráficas como banners rotativos en el home, toda la información a la ciudadanía sobre los números telefónicos dispuestos por las áreas misionales y otras áreas para atender las inquietudes de manera virtual. Así mismo, como mecanismos para mayor alcance de la información a la ciudadanía, la Oficina Asesora de Comunicaciones, elaboró piezas gráficas informativas, las cuales fueron socializadas en las cuentas de la Entidad en las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram con la información clara y precisa de horarios de atención, días de atención, números telefónicos de celulares para la atención.

#### **Canales Virtuales**

Para la recepción de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias, la entidad cuenta con el canal virtual, al cual se puede acceder a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) o a través de la página web de la entidad <https://www.cajaviviendapopular.gov.co> y la página de la plataforma Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdqs>.

La entidad puso a disposición los canales virtuales, tales como el formulario electrónico para radicación en línea en la página web <http://tramites.cajaviviendapopular.gov.co/cvp/index>, y en los

casos en que los ciudadanos no cuenten con acceso a internet, se pueden comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números telefónicos: Dirección de Reasentamientos Humanos: 317-6466282 Dirección de Urbanizaciones y Titulación: 318-3761714, Dirección de Mejoramiento de Vivienda: 317-5157729 y Comunicaciones y Otras Dependencias: 317-6466280.

También se publicó de manera cronológica y en su debido momento en que fueron emitidas, todas las resoluciones en materia de mitigación de covid-19; dicha información se puede consultar en la página de la Entidad, en las siguientes rutas:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/lacvp/Normograma/normatividad-interna-de-la-cvp-relacionada-al-covid-19>

Otros enlaces relacionados:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Banner%20Principal/N%C3%BAmeros%20de%20telef%C3%B3nos%20para%20comunicarse%20con%20la%20Entidad.png>

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Banner%20Principal/Recuerda%20que%20tambi%C3%A9n%20puedes%20utilizar%20el%20servicio%20de%20radicaci%C3%B3n%20en%20l%C3%ADnea%20en%20la%20web%20de%20la%20CVP.png>

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Banner%20Principal/Recuerda%20los%20tr%C3%A1mites%20y%20servicios%20ante%20la%20CVP%20son%20gratuitos%20y%20no%20requieren%20intermediarios.png>

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Reasentamientos/abc-reasentamientoshumanos>

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

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/Informes/tiempos-de-espuestarequerimientos-2020>

### **5.1.9 Identificación de la posibilidad de acceso de los grupos de valor a los medios virtuales en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.**

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Comunicaciones con memorando 2020IE8853 del 27 de octubre de 2020, se identificaron los intereses y necesidades de los usuarios que acceden a los servicios de la Caja de la Vivienda Popular durante la vigencia 2020 y en el periodo comprendido entre marzo y agosto, solicitaron información en los canales virtuales siendo el canal de Facebook el más usado para las respectivas consultas.

Para ello los grupos de valor se distribuyen en personas naturales (ciudadanos) que solicitaron información sobre: Reasentamientos Humanos, Localización transitoria, Pago de arriendos por ubicación temporal, Compra de Vivienda, Ingreso Solidario, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios, Titulación y otros relacionados a escrituración, Ofertas de empleo y Subsidio de Vivienda, Durante la pandemia, horarios de atención, sucursales, direcciones y números telefónicos.

#### **5.1.10 Acciones planeadas para garantizar la accesibilidad web en los portales para la interacción con los ciudadanos en condición de discapacidad en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.**

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Comunicaciones con memorando 2020IE8853 del 27 de octubre de 2020, se realizaron las siguientes acciones:

##### **Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad visual**

Información para las personas que deseen descargar en su computador la herramienta ConVerTIC – promoviendo así la inclusión social, educativa, laboral y cultural a través del uso de las tecnologías para las personas ciegas o con baja visión, a través de un software lector de pantalla, que les permite a las personas ciegas hacer uso integral del PC como una herramienta que amplía hasta 16 veces el tamaño de los elementos de la pantalla.

Las descargas de estos softwares son completamente gratuitas y pueden ser solicitadas por personas naturales y/o jurídicas.

Explicación del decreto 092 sobre aislamiento obligatorio en lenguaje de señas con objetivo a población en condición de discapacidad auditiva.

#### **5.1.11 Mecanismos tecnológicos empleados para el registro y respuesta de las peticiones en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.**

De acuerdo con la información remitida con memorando 2020IE8922 del 28 de octubre de 2020, los mecanismos empleados por la CVP para el registro y respuesta de las peticiones en el marco de la situación de calamidad pública fueron los siguientes:

- Recepción de documentos a través del buzón [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)
- Recepción de PQRSD por medio de la Plataforma Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdqs> y a través de la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular, donde se encuentra en la parte inferior la sección del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.
- Atención a los ciudadanos y ciudadanas por las líneas celulares: Reasentamientos Humanos 317-6466282, Urbanizaciones y Titulación 318-3761714, Mejoramiento de Vivienda 317-5157729 y Servicio al Ciudadano 317-6466280.
- Radicación de documentos en el portal web de la Caja de la Vivienda Popular en el enlace <http://tramites.cajaviviendapopular.gov.co/cvp/index>.

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

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

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

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

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

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

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

En la actividad No 2 se contempló lo siguiente:

Observación: Cuando el peticionario no selecciona una entidad de destino, y en caso de que se trate de un posible acto de corrupción (independiente que sea registrado como denuncia, queja o reclamo) la Central de Quejas del SDQS de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la 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.

### **5.1.13 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 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.*

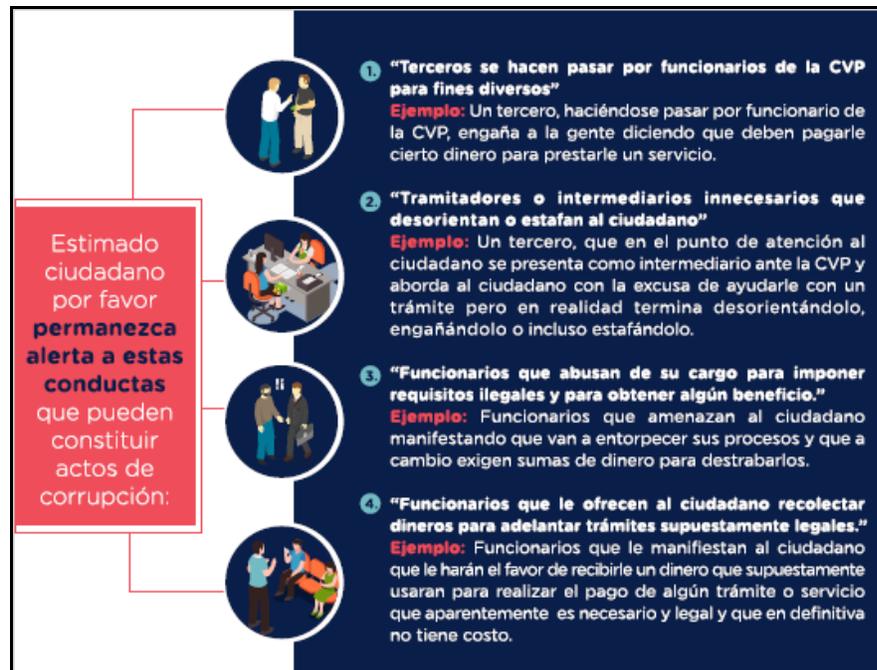
*Con el fin de garantizar el cumplimiento de la presente directiva, las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de cada una de las entidades distritales deberán remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría General un breve informe acerca de las 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 la vigencia 2020, se desarrolló en el portal web de la Entidad, la siguiente estrategia que permite orientar, sensibilizar y capacitar a la ciudadanía en cuanto al manejo del SDQS y a las denuncias por actos de corrupción.

En la siguiente ruta se puede evidenciar la estrategia:

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

Imagen 6



#### 5.1.14 Quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020 - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

De acuerdo con la información extraída del SDQS, durante el segundo semestre de la vigencia 2020, se presentaron cinco (05) denuncias por actos de corrupción y diecinueve (19) quejas.

Realizado el análisis, se observa que de las cinco (05) denuncias por actos de corrupción dos (02) de ellas, posiblemente pueden constituirse como acto de corrupción; sin embargo, no se puede precisar que haya sido cometido por un funcionario de la entidad, no obstante, se observó en la hoja de ruta del SDQS que estas fueron atendidas por la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario de acuerdo con la normatividad al respecto.

#### 5.1.15 Sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la manera como se prestó el servicio público en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2020 Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Para el segundo semestre de la vigencia 2020, la Entidad recibió una (01) sugerencia relacionada con la manera como se prestó el servicio público.

A continuación, se muestra el detalle:

Tabla 4

Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Número radicado salida	Canal	Asunto	Tipo de petición
14/10/2020	2811832020	2020EE10133	PRESENCIAL	SOLICITA QUE EN EL PUNTO DE ATENCION DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CVP SE DISPONGA DE UNA CONEXION DE WIFI PARA LOS CIUDADANOS QUE SE ACERCAN A REALIZAR ALGUN SERVICIO CONSULTA O TRAMITE CON LA CVP.	SUGERENCIA

Fuente: Reportes SDS – Segundo semestre vigencia 2020

#### 5.1.16 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 (09-10-2020)

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 con el fin de facilitar la comunicación de los ciudadanos con las áreas misionales y servicio al ciudadano y evitar así el desplazamiento; 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.

Lo anterior denota que el proceso de Servicio al Ciudadano acogió la recomendación realizada por la Asesoría de Control Interno en informe de PQRSD del primer semestre de la vigencia 2020 remitido a los líderes de los procesos con memorando 2020IE8387 del 09 de octubre de 2020, en cuanto a ubicar la Carta de Trato Digno en la pestaña de Servicio al Ciudadano con el fin de que este más visible y que los Ciudadanos tengan fácil acceso a esta.

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

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

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

La Caja de la Vivienda Popular dispone de un punto de atención al ciudadano ubicado en la carrera 13 No 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”*.

#### **5.1.18 Modificaciones realizadas a los servicios prestados para disminuir los desplazamientos de los ciudadanos y la presencialidad en la atención de sus requerimientos, en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.**

De acuerdo con la información remitida por la Dirección de Gestión Corporativa y CID con memorando 2020IE8922 del 28 de octubre de 2020, las modificaciones realizadas a los servicios prestados por la CVP con el fin de disminuir los desplazamientos de los ciudadanos y la presencialidad en la atención de sus requerimientos en el marco de la situación de calamidad pública fueron los siguientes:

- Se impartieron lineamientos para la prevención, contención y mitigación de dicho virus en la Entidad.

- Con respecto a Servicio al Ciudadano, y como medida preventiva, en su momento se suspendió la atención presencial en el Punto de Atención al Ciudadano y la recepción de correspondencia de usuarios en la Ventanilla de Correspondencia.
- Con el propósito de evitar el desplazamiento de los ciudadanos y ciudadanas, y cumplir con las medidas de aislamiento, la Entidad adoptó la recepción de requerimientos a través del buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, la página de la plataforma Bogotá Te Escucha <https://www.bogota.gov.co/sdq> y a través de la página principal (Home) de la Caja de la Vivienda Popular, donde se encuentra en la parte inferior la sección del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.
- A finales de junio se dispuso la radicación de documentos en el portal web de la Caja de la Vivienda Popular en el enlace <http://tramites.cajaviviendapopular.gov.co/cvp/index>.
- Adicionalmente, se habilitaron las siguientes líneas celulares de atención: Reasentamientos Humanos 317-6466282, Urbanizaciones y Titulación 318-3761714, Mejoramiento de Vivienda 317-5157729 y Servicio al Ciudadano 317-6466280.

#### **5.1.19 Actividades y metas reformuladas y/o implementadas para adecuar los canales presenciales con el objetivo de cumplir con las condiciones de bioseguridad requeridas en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.**

De acuerdo con la información remitida por la Dirección de Gestión Corporativa y CID con memorando 2020IE8922 del 28 de octubre de 2020, se realizaron las siguientes acciones:

- Se adoptó el Protocolo de Bioseguridad en la entidad mediante Resolución 2461 del 18 de mayo de 2020, según el cual, el personal debe usar tapabocas desechables o de tela anti fluido con reforzamiento.

Por otra parte, y en especial para el Punto de Atención al Ciudadano (a), también se adoptaron los siguientes lineamientos:

- En el área del Punto de Atención al Ciudadano, se generaron barreras físicas o de aislamiento y protección de acetato, acrílico o vidrio que separa la persona que atiende, orienta o guía a los ciudadanos (as) para que se reduzca la exposición.
- El uso del tapabocas será obligatorio para los ciudadanos (as) y proveedores (as), de no contar con él no se permitirá su ingreso.
- Al ingreso a las instalaciones del Punto de Atención al Ciudadano (a) se tomará la temperatura con un termómetro digital, si el ciudadano (a) presenta una temperatura mayor a 38° no se permite su ingreso.
- De igual forma el ciudadano (a) deberá brindar la información sobre sus datos de contacto antes del ingreso a la entidad como prevención y manejo de datos por contagio.

- Se dispuso alcohol glicerinado en la entrada de Servicio al Ciudadano y se informa a la persona que llega que debe desinfectar sus manos primero.
- Se solicitó a los proveedores (as) que la correspondencia llegue en sobres debidamente marcados y no en hojas sueltas; La persona de recepción debe desinfectar el sobre y ubicarlo en su bandeja de entrada.
- El mesón de recepción debe ser desinfectado de acuerdo al volumen y cruce de personas y documentos, como mínimo cada hora o todas las veces que se requiera.
- El ingreso de ciudadanos (as) se estableció en un horario específico, no podrán ingresar más de 10 ciudadanos sentados y máximo 2 en módulo de digiturno y dos en ventanilla de correspondencia.
- Se demarcaron las sillas que se podrán usar y la distancia para la espera de turnos.
- Se habilitó para uso de los ciudadanos (as) el baño ubicado en el primer piso del edificio por la entrada de la calle 54, entre otras para realizar el lavado de manos.

**5.1.20 Horario de prestación del servicio de atención al ciudadano en el periodo transcurrido entre el 15 de marzo y el 31 de agosto de 2020, en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.**

De acuerdo con la información remitida por la Dirección de Gestión Corporativa y CID con memorando 2020IE8922 del 28 de octubre de 2020, el horario de prestación del servicio durante el 15 de marzo y el 31 de agosto de 2020 se relaciona a continuación:

Tabla 5

Periodo		Horario prestación del servicio de atención canal presencial			Soporte normativo	Observaciones
de	a					
15-mar-20	18-mar-20	Lunes a Viernes	7:00 a.m.	4:30: p.m	literal f del numeral 7 Condiciones Generales del Procedimiento Código 208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Horario Habitual
19-mar-20	23-mar-20	no aplica			Decreto Distrital 90 de 19mar2020	Canales de atención disponibles: (Virtuales) buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, página de la plataforma Bogotá Te escucha <a href="https://www.bogota.gov.co/sdqqs">https://www.bogota.gov.co/sdqqs</a> y a través de la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular
27-mar-20	13-abr-20	no aplica			Decreto Nacional 457 de 22mar2020 Resolución <u>2148</u> de 27mar2020	Canales de atención disponibles: (Virtuales) buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, página de la plataforma Bogotá Te escucha <a href="https://www.bogota.gov.co/sdqqs">https://www.bogota.gov.co/sdqqs</a> y a través de la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular
13-abr-20	27-abr-20	no aplica			Resolución <u>2235</u> de 11abr2020	Canales de atención disponibles:  (Virtuales) buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, página de la plataforma Bogotá Te escucha <a href="https://www.bogota.gov.co/sdqqs">https://www.bogota.gov.co/sdqqs</a> y a través de la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular  (Teléfonicos vía celular) líneas de atención telefónicas por dependencia de Lunes a Viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, en los siguientes números: Reasentamientos Humanos 317 646 6282, Urbanizaciones y Titulación 318 376 1314, Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729, Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280

Periodo		Horario prestación del servicio de atención canal presencial	Soporte normativo	Observaciones
de	a			
27-abr-20	11-may-20	no aplica	Resolución <b>2331</b> de 25abr2020	<p>Canales de atención disponibles:</p> <p>(Virtuales) buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, página de la plataforma Bogotá Te escucha <a href="https://www.bogota.gov.co/sdqqs">https://www.bogota.gov.co/sdqqs</a> y a través de la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular</p> <p>(Teléfonicos vía celular) líneas de atención telefónicas por dependencia de Lunes a Viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, en los siguientes números: Reasentamientos Humanos 317 646 6282, Urbanizaciones y Titulación 318 376 1714, Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729, Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280</p>
11-may-20	25-may-20	no aplica	Resolución <b>2415</b> de 09may2020	<p>Canales de atención disponibles:</p> <p>(Virtuales) buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, página de la plataforma Bogotá Te escucha <a href="https://www.bogota.gov.co/sdqqs">https://www.bogota.gov.co/sdqqs</a> y a través de la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular</p> <p>(Teléfonicos vía celular) líneas de atención telefónicas por dependencia de Lunes a Viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, en los siguientes números: Reasentamientos Humanos 317 646 6282, Urbanizaciones y Titulación 318 376 1714, Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729, Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280</p>
25-may-20	31-may-20	no aplica	Resolución <b>2475</b> de 23may2020	<p>Canales de atención disponibles:</p> <p>(Virtuales) buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, página de la plataforma Bogotá Te escucha <a href="https://www.bogota.gov.co/sdqqs">https://www.bogota.gov.co/sdqqs</a> y a través de la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular</p> <p>(Teléfonicos vía celular) líneas de atención telefónicas por dependencia de Lunes a Viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, en los siguientes números: Reasentamientos Humanos 317 646 6282, Urbanizaciones y Titulación 318 376 1714, Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729, Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280</p>
1-jun-20	7-jun-20	no aplica	Resolución <b>2605</b> de 30may2020	<p>Canales de atención disponibles:</p> <p>(Virtuales) buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, página de la plataforma Bogotá Te escucha <a href="https://www.bogota.gov.co/sdqqs">https://www.bogota.gov.co/sdqqs</a> y a través de la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular</p> <p>(Teléfonicos vía celular) líneas de atención telefónicas por dependencia de Lunes a Viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, en los siguientes números: Reasentamientos Humanos 317 646 6282, Urbanizaciones y Titulación 318 376 1714, Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729, Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280</p>

Periodo		Horario prestación del servicio de atención canal presencial			SopORTE normativo	Observaciones
de	a					
8-jun-20	12-jun-20	Lunes a Viernes	9:00 a.m.	4:00: p.m	Protocolo de Bioseguridad	Horario de atención de conformidad con protocolo
13-jun-20	16-jun-20	Lunes a Viernes	7:00 a.m.	3:00: p.m	Memorando <b>2020IE6199</b> de 12jun2020	Revisión de horario con base en estadísticas de atención
17-jun-20	2-jul-20	Lunes a Viernes	10:00 a.m.	4:00: p.m	Memorando <b>2020IE6243</b> de 16jun2020 - Decreto Distrital 143 15jun2020	Cambio de horario en virtud de Decreto Distrital 143 de 2020
3-jul-20	31-ago-20	Lunes a Viernes	7:00 a.m.	4:30: p.m	Se regresa a horario habitual y se informa a la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá D.C.	Horario Habitual

Fuente: Dirección de Gestión corporativa memorando 2020IE8922 del 28Oct2020.

### 5.1.21 Verificación del soporte documental de asignación de las líneas celulares autorizadas en la Resolución 2335 del 11 de abril de 2020, personas designadas y disponibilidad de atención de cada persona asignada durante el 15 de marzo y el 31 de agosto en el marco de la situación de calamidad pública en el Bogotá D.C ordenada en el Decreto 087 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se observó el memorando 2020IE5347 del 13 de abril de 2020, en el cual el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones hace entrega del celular corporativo con ID 1247marca Huawei con su respectivo cargador, el cual se encuentra en el inventario de la Oficina Asesora de Comunicaciones bajo número de placa 2895; dicha entrega fue realizada a Servicio al Ciudadano. De acuerdo con la información remitida por la Dirección de Gestión Corporativa y CID con memorando 2020IE8922 del 28 de octubre de 2020, al mencionado celular le fue asignada la línea 317-6466280 con destino a la atención de los ciudadanos; esta línea estuvo a cargo de dos contratistas y un profesional de planta; la disponibilidad de la atención de la línea celular fue de 7:00 am a 4:30 p.m.

**Compromiso No 1:** Con ocasión a la verificación de las líneas asignadas a los procesos misionales, en el próximo seguimiento al cumplimiento de la Directiva 003 de 2013, se evaluará la asignación de las líneas, los funcionarios y horarios de atención.

### 5.1.22 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que desempeñaron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el segundo de la vigencia 2020.

Para el desarrollo de las funciones de Servicio al Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2020, se contó con doce (12) contratos de prestación de servicios y con un funcionario de planta temporal. A continuación, se presenta el detalle:

Tabla 6

Cargo	Rol desempeñado	Funciones	Fecha de inicio	Fecha de terminación Planta Temporal	Modificaciones realizadas
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	31/10/2020	SI

Contrato	Rol desempeñado	Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Modificaciones realizadas
					Adiciones
555	Contratista	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA REALIZAR LAS ACCIONES NECESARIAS EN EL FORTALECIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CVP, EN TEMAS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DE APLICATIVOS Y/O SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN APLICABLES AL PROCESO.	2/06/2020	1/08/2020	N/A
711			4/08/2020	30/01/2021	SÍ
997		PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO A LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID EN LAS ACTIVIDADES DE SERVICIO AL CIUDADANO Y LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFESO DE LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	26/11/2020	3/02/2021	N/A
663		Prestación de servicios de apoyo a la gestión, para realizar el acompañamiento y fortalecimiento a la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular	5/08/2020	30/01/2021	SÍ
1001		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 Y POSICIONAMIENTO DE PIEZAS COMUNICATIVAS DE LA ENTIDAD	27/11/2020	29/01/2021	N/A
539		PRESTACIÓN DE 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	2/06/2020	1/08/2020	N/A
701			4/08/2020	30/01/2021	N/A
1016			7/12/2020	11/02/2021	SI
554		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.	2/06/2019	1/08/2020	N/A
1089		APOYAR A LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES TÉCNICAS REQUERIDAS PARA LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES DESDE LA VENTANILLA ÚNICA Y A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO SGDEA.	18/12/2020	3/02/2021	N/A
501		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	22/05/2020	21/07/2020	N/A
600		PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO ASOCIADA AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR, QUE PERMITAN SU CONTINUA PRESTACIÓN, LA ATENCIÓN DE LOS DIFERENTES CANALES HABILITADOS PARA TRAMITE DE PQR, EL APOYO EN LA IDENTIFICACIÓN, REGISTRO, ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO E IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES E IMPLANTACIÓN DE MEJORAS CONTINUAS AL PROCESO.	22/07/2020	30/01/2021	SI

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

En informe de seguimiento a las PQRSD del primer semestre de 2020, se realizó la siguiente observación:

**Recomendación No 2:** Con el fin de prevenir el incumplimiento en los términos legales de respuestas a las PQRSD ocasionados por la falta de recurso humano, es necesario implementar y desarrollar un plan de contingencia para mitigar posibles eventualidades en el proceso contractual del Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta que el proceso solo cuenta con un profesional de planta temporal el cual culmina su vinculación en octubre de la actual vigencia y los tiempos que toma el proceso contractual de la CVP.

En respuesta, la Dirección de Gestión Corporativa en memorando 202117000001703 del 14 de enero de 2021, manifestó que ha garantizado la contratación del personal para el proceso de Servicio al Ciudadano.

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

### 5.2.1 De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 202111300006263 del 04 de febrero de 2021, se verificaron las actividades y gestiones desarrolladas en virtud de la Racionalización de los trámites, la efectividad de estos y su fácil acceso.

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

Atendiendo lo establecido en el Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”, la Oficina Asesora de Planeación desarrollo las siguientes actividades durante el segundo semestre de la vigencia 2020, en conjunto con las áreas misionales y de apoyo como la Subdirección Financiera y la oficina TIC con el fin de verificar la pertinencia de ajustar alguno de los tramites OPA previamente identificados y sobre los cuales existen planes y acciones vigentes. A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas en reuniones internas:

Tabla 7

TEMA O ASUNTO	FECHA	TEMAS TRATADOS
Virtualización y Racionalización de tramites – Caja de la Vivienda Popular (TIC-Sub. Financiera)	28-08-2020	<p>Contextualización sobre el estado de implementación de la política de racionalización dentro de la entidad.</p> <p>Revisión de la gestión realizada por el proceso TIC y la Subdirección Financiera en términos generales dentro de la herramienta PAAC en los tramites y OPAs identificados y priorizados por la entidad.</p> <p>Validación de la gestión realizada frente a la actividad propuesta “Generar el recibo de pago en formato PDF con la resolución necesaria” en la herramienta PAAC en el componente de Antitramites; responsabilidad de la Subdirección Financiera y plazo establecido para ejecución desde el 01/01/2020 hasta 31/12/2020.</p> <p>Socialización del estado del OPA “Expedición de Paz y Salvo y /o certificación de deuda” priorizado dentro de los trámites para la entidad; se informa que es necesario registrar y cerrar este OPA el cual ya fue racionalizado y actualmente se gestiona en una sola opción los 3 documentos (1. Paz y salvo, 2. Certificación deuda, 3. Recibos de pago). La OAP indaga sobre la identificación de OPAS por parte de la Subdirección Financiera concluyendo esta última que no se presentan novedades al respecto.</p> <p>La OAP sugiere realizar análisis constantes al proceso y a las PQRSD con el fin de identificar oportunidades y/o nuevos tramites u OPAs para incluirlo y si es posible, desarrollar un proceso de racionalización, acorde a las herramientas y recursos con los que cuenta la entidad.</p> <p><b>Observación:</b> el acta no se encuentra numerada.</p>

TEMA O ASUNTO	FECHA	TEMAS TRATADOS
Racionalización de tramites – Dirección de Gestión Corporativa y CID.	31-08-2020	Contextualización sobre el estado de los tramites.  Revisión general de las cifras de las PQRSDS cargadas en la plataforma SUIT durante la vigencia 2020, las cuales son remitidas por el proceso de Servicio al Ciudadano mensualmente a la Oficina Asesora de Planeación para su publicación. <b>Observación:</b> El acta no se encuentra firmada por el profesional Cesar Combita y no se encuentra numerada.
Revisión racionalización de tramites – Dirección de Urbanizaciones y Titulación.	31/08/2020	Actualización del soporte legal del trámite: “Postulación bienes fiscales titulables a sus ocupantes en el SUIT que requiere incluir la Ley 2044 de 2020.  Explicación del ingreso a la plataforma SUIT para verificar los componentes del trámite en las variables de registro, priorización y racionalización de un trámite; socialización de las características de un trámite; se resolvieron las inquietudes.  Se establece como plan de trabajo de la OAP que se enviará a la DUT la información registrada actualmente en la plataforma.  La DUT revisara las acciones que se orienten a la racionalización de trámites.  Se analiza y establece como plan de trabajo de la OAP iniciar con la verificación de la información publicada, actualizarla y reportar en el SUIT todas las variables para cerrar el ciclo y posteriormente se iniciará el acompañamiento para argumentar, publicar y realizar el ciclo de los nuevos trámites u OPAS durante el año 2021.  <b>Observación:</b> el acta no se encuentra numerada.
Racionalización de trámites – Dirección de Mejoramiento de Vivienda	31-08-2020	Se socializaron las características de registro de un trámite u OPA y ciclo para lograr una racionalización. El proceso de Mejoramiento de Vivienda indica que con la entrada en vigencia del Plan Terrazas se generaron actividades para continuar con las asistencias técnicas con intervención integral progresiva y adicionalmente con la creación de la curaduría pública social se emitirán los correspondientes actos de reconocimiento; la implementación y puesta en marcha está en proceso y generará una serie de trámites que deben ser analizados e incluidos en el sistema. Se analizó y estableció como plan de trabajo iniciar con la verificación de la información publicada, definir si requiere actualización y reportar en el SUIT todas las variables para cerrar el ciclo y posteriormente, se iniciará el acompañamiento para argumentar, publicar y realizar el ciclo de los nuevos trámites u OPAS que se puedan generar con la entrada en vigencia del Plan Terrazas y sus componentes. Se verifico en el SUIT de manera general la información y contenido publicado relacionada con la OPA; se estableció el compromiso de enviar esta información a la DMV para verificar los registros archivados de la información que se tenga al respecto para actualizarla y realizar los reportes en la plataforma, en los casos que corresponda; esta actualización corresponde a la información que no se ha registrado en el sistema. <b>Observación:</b> el acta no se encuentra numerada.
Racionalización de trámites – Dirección de Reasentamientos Humanos	01-09-2020	La Dirección de Reasentamientos Humanos expone la necesidad de modificar el trámite “Postulación Programas de reubicación de asentamientos humanos ubicados en zonas de alto riesgo” registrado ante el DAFP en la plataforma SUIT; dicha modificación obedece entre otros al fundamento legal y al registro (nombre); desde hace más de un año la OAP con asesoría de la Función Pública vienen adelantando dicha gestión; se hace énfasis en que el trámite se encuentra solo inscrito, sin avance en actividades de racionalización.

TEMA O ASUNTO	FECHA	TEMAS TRATADOS
		Este análisis debe ser sometido a verificación luego de que se surtan los cambios de la estructura normativa del proceso de reasentamientos. <b>Observación:</b> El acta no se encuentra firmada por la profesional Luz Mery Ponguta; No cuenta con numeración.
Racionalización de trámites	29 Y 30-09-2020	Se mostró la gestión realizada al trámite de “Postulación a Programas de reubicación de asentamientos humanos ubicados en zonas de alto riesgo” y se realizó la actualización directamente en la plataforma SUIT. Se cambió el nombre del trámite de: “Postulación a programas de reubicación de asentamientos humanos ubicados en zonas de alto riesgo” a “Vinculación al Programa de Reasentamientos Humanos”, se complementó el propósito de cara al usuario y en anotaciones básicas se relacionó el siguiente párrafo: “En la WEB de la CVP se implementó la opción de Radicación en línea de manera temporal durante la vigencia 2020 teniendo en cuenta la contingencia por efectos de la Pandemia de COVID 19”; Adicionalmente se habilitó correo electrónico <a href="mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co">soluciones@cajaviviendapopular.gov.co</a> . En el primer componente se validó y actualizó el parámetro de “tiempo de obtención”, teniendo en cuenta que el tiempo previsto para el proceso de reasentamientos, es un proceso de corresponsabilidad, definido por el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Decreto Distrital 255 de 2013 y con la entrega de la documentación completa requerida por la CVP. Ahora, teniendo en cuenta que hay familias que llevan más de 20 años en este proceso, se estableció en el Sistema que, el tiempo de culminación del trámite máximo es de 25 años. El segundo componente: “Fundamento Legal” también fue actualizado acorde a la normatividad vigente. En el tercer componente “Información de ejecución” fue revisado y no se identificó la necesidad de realizar actualización. El cuarto componente “Dirigido a” fue revisado y no requirió actualización. En el quinto componente de “Clasificación Temática” se definieron los temas de “Familia” y “Vivienda”. El sexto componente “Qué se necesita” fue actualizado de acuerdo con los requisitos y documentos establecidos para la realización del trámite. Es necesario aclarar el trámite y la información registrada en el SUIT. <b>Observación:</b> el acta no se encuentra numerada.
Racionalización de trámites	30-10-2020	Socialización de la información que se encuentra registrada en el SUIT para cada trámite y OPA de la entidad y solicitud a los enlaces para aprobar la actualización de la URL de acceso al trámite en línea: <a href="http://tramites.cajaviviendapopular.gov.co/cvp/formularioRegister?">http://tramites.cajaviviendapopular.gov.co/cvp/formularioRegister?</a> el cual, direcciona al usuario directamente a la ventanilla de la Caja de la Vivienda Popular, para que este pueda realizar el diligenciamiento del Formulario de Radicación de acuerdo al trámite que requiera realizar.  Se generó el compromiso de realizar nuevas mesas de trabajo con el fin de identificar, priorizar y racionalizar trámites, a través de la estrategia de trámites de la entidad para la vigencia 2021. <b>Observación:</b> el acta no se encuentra firmada por el profesional Oscar Flórez; no cuenta con numeración.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Inf. extraída de las actas remitidas en mem. 202111300006263 del 04 de febrero 2021.

**Recomendación No 1 (Oficina Asesora de Planeación):** Con el fin de tener un mayor control de los documentos es necesario que las actas de reunión cuenten con el respectivo consecutivo numérico y se suscriban por todos los participantes.

### 5.2.2. Virtualización de los trámites y la recepción de peticiones a través de canales electrónicos para atender las medidas generadas por la calamidad pública y otras relacionadas con el particular.

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación con memorando 2020IE8846 del 26 de octubre de 2020, se realizaron las siguientes actividades con el fin de lograr la virtualización de los trámites y la recepción de peticiones a través de canales electrónicos para atender las medidas generadas por la calamidad pública y otras relacionadas con el particular:

1- Una vez conocida la información relacionada y ajustada mediante los Decretos correspondientes, el 23 de junio de 2020 se envió memorando interno 2020IE6327 con el cual se solicitó el ajuste de la actividad del componente Estrategia de Racionalización y trámites del PAAC, justificado en que la actividad a cargo de la Oficina Asesora de Planeación debe considerar y tener en cuenta la situación originada por la emergencia sanitaria derivada de la Pandemia por el Covid-19 y los Decretos Nacionales y Distritales al respecto, en especial los establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, en el marco del Decreto 491 de 2020 y en este sentido ajustar su cronograma, así como el plazo de finalización de esta actividad.

2- Una vez presentada la solicitud en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del día 30 de junio de 2020 y por solicitud registrada en el mismo, se amplió la justificación y se presentó cronograma para la modificación tanto en el PAAC como en el Plan de Adecuación MIPG “(..)

ACTIVIDAD		FECHA INICIO	FECHA FIN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	OBSERVACIONES
MESAS DE TRABAJO CON DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	PROGRAMADO	01/07/2020	31/07/2020					
	EJECUTADO							
MESAS DE TRABAJO CON AREAS MISIONALES DERIVADAS DE LOSCAMBIOS EN LA LEGISLACIÓN Y PLANES CON FUNCION PÚBLICA	PROGRAMADO	20/07/2020	28/08/2020					
	EJECUTADO							
PRESENTACIÓN DE PRIORIZACION EN HERRAMIENTA SUIT	PROGRAMADO	31/08/2020	11/09/2020					
	EJECUTADO							
RETROALIMENTACIÓN Y AJUSTES A LA PRIORIZACIÓN	PROGRAMADO	14/09/2020	31/10/2020					
	EJECUTADO							

“La justificación de esa solicitud obedece a que a partir de la expedición del Decreto 2106 de 2019 emitido el 22 de noviembre de 2019, el Departamento Administrativo de la Función Pública establece unas normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos en la administración pública, razón por la cual se deben verificar al interior de la CVP si se requiere ajustar algunos de los trámites y OPA identificados inicialmente y sobre los cuales existen planes y acciones vigentes, de igual manera con la expedición del Decreto 620 de 2020 expedido el 02 de mayo de 2020 y que contiene en sus consideraciones entre otros en el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, establece una serie de lineamientos para el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales que también deben ser verificados al interior de la CVP y ejecutar las acciones a que haya lugar. En consecuencia desde el departamento Administrativo de la función pública se establecieron una serie de mesas de trabajo con las diferentes entidades y unas actividades de acompañamiento para socializar las implicaciones de esta legislación en el establecimiento del inventario, priorización y racionalización de los trámites y su correspondiente reporte en la plataforma SUIT, estas actividades de acompañamiento directo se iniciaron desde el día 02 de julio de 2020, posteriormente se realizará

la primera mesa sectorial según calendario para el día 08 de julio de 2020 y se continua con el acompañamiento directo que se agendará a partir de la primera mesa de trabajo.

A partir de las actividades descritas anteriormente, se desarrollaron las mesas de trabajo al interior de la CVP para su socialización, verificación y poder realizar los ajustes y actividades a que haya lugar; esta descripción se presenta en el punto anterior del presente informe.

### **5.2.3 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el segundo semestre de la vigencia 2020, 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 lineamientos:

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

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

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

presenten a la Caja de la Vivienda Popular cumpliendo con los términos establecidos en la ley y los parámetros de calidad señalados por la entidad.

Se observó que el proceso de Servicio al Ciudadano realizó durante noviembre de 2020, la actualización de la base legal de los procedimientos códigos 208-SC-Pr-06 y 208-SC-Pr-07 y el Manual de Servicio a la Ciudadanía código 208-SC-Mn-03, incluyendo el Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “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”.

#### 5.2.4 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 para la vigencia 2020, el proceso de Servicio al Ciudadano estableció la siguiente actividad:

Tabla 8

PLAN DE ACCIÓN - SERVICIO AL CIUDADANO - VIGENCIA 2020					
FORMULACIÓN					RESPONSABLE
ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	META ANUAL	FRECUENCIA MEDICION	DEPENDENCIA
Ejecutar una estrategia sobre Lenguaje Claro e Incluyente a los servidores públicos del proceso de Servicio al Ciudadano	Porcentaje	EFICACIA	100%	TRIMESTRAL	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID

Fuente: Carpeta interna de Calidad de la Caja de la Vivienda Popular

A continuación, se presentan las capacitaciones desarrolladas durante el segundo semestre de la vigencia 2020.

Tabla 10

#### CAPACITACIONES – SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020

Fecha	Objetivo de la capacitación	Tipo de capacitador	No de horas	Cantidad de asistentes	Evaluación de la capacitación
24/07/2020	Sensibilización de lenguaje claro	Interno		6	
30/10/2020	Sensibilizar al personal del proceso de Servicio al Ciudadano sobre generalidades del Manual de Servicio a la Ciudadanía, protocolos de Atención, Lenguaje Claro, Trámites & Servicios y Gestión de PQRSD.		1:15	5	Si
31/10/2020	Sensibilizar al personal del proceso de Servicio al Ciudadano sobre generalidades del Manual de Servicio a la Ciudadanía, protocolos de Atención, Lenguaje Claro, Trámites & Servicios y Gestión de PQRSD.		1:15	6	
22/12/2020	Sensibilización al personal del proceso de servicio al ciudadano, sobre el manual de servicio al ciudadano, temas de trámites & servicios y lenguaje claro.			8	

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

Durante la vigencia 2020, se dio una eficacia del 125% en la herramienta de gestión, es decir que se realizaron cinco sensibilizaciones en el año.

Se observó el “Informe de evaluación del primer taller de lenguaje claro impartido al personal de atención de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular de fecha del 03 de agosto de 2020.

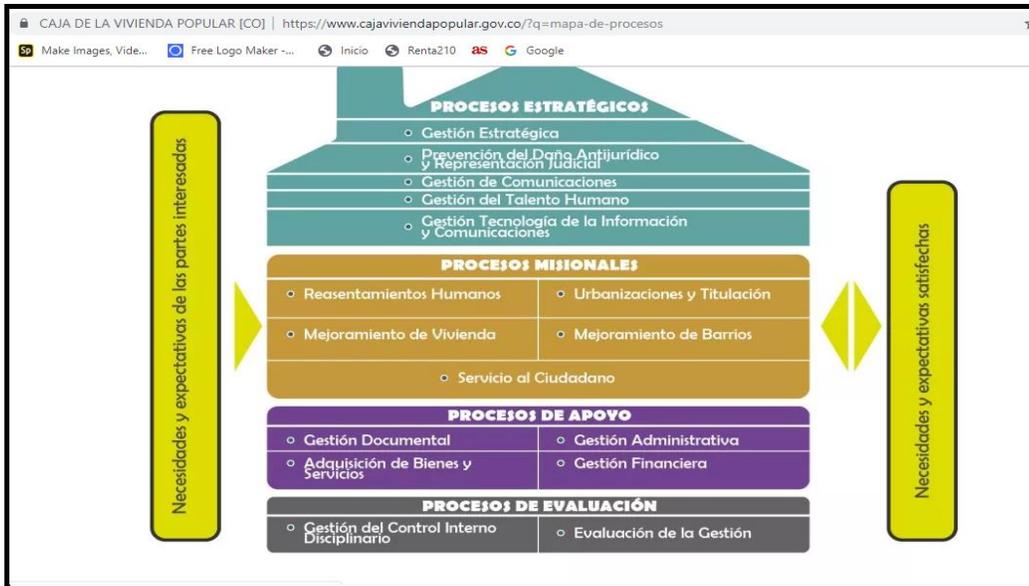
Adicionalmente, se observó el “Informe de evaluación de sensibilización impartida al personal de atención de servicio al ciudadano - Caja de la Vivienda Popular- proceso de Servicio al Ciudadano” de fecha 31 de octubre de 2020, en el cual se concluye que se alcanzó una eficacia del 100% ya que, fueron contestadas de manera correcta las 5 preguntas formuladas.

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

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

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente ruta:  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=mapa-de-procesos>.

Imagen 8



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.

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

La adopción y reglamentación del Defensor del Ciudadano se realizó mediante la Resolución 1270 del 10 de marzo de 2021 “*Por la cual se modifica la Resolución 4142 del 26 de diciembre de 2015 y el Reglamento del Defensor del Ciudadano, y se dictan otras disposiciones*”; la responsabilidad fue delegada a la Directora de Gestión Corporativa y CID.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020, la Defensora 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 PQRSD”.

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=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs>

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

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020, el proceso de Servicio al Ciudadano dio continuidad a la celebración de mesas de trabajo con los usuarios funcionales del SDQS para hacer seguimiento a las PQRSD y coadyuvar en la reducción del riesgo de inoportunidad en las respuestas, mediante la generación de advertencias a los responsables y el establecimiento de compromisos para la emisión de las respuestas dentro de los términos legales y el cierre oportuno de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS). Este mecanismo, se constituye como el medio articulador entre el proceso de Servicio al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y las áreas responsables de atender los requerimientos que les han sido asignados por competencia.

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

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

Se observa que se dio cumplimiento a los intervalos establecidos en el procedimiento en mención, y por consiguiente a las acciones del PM resultante de la No Conformidad No 3 del "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 2020".

A continuación, se relacionan las fechas, numero de acta y observaciones realizadas a las mesas de trabajo realizadas durante el segundo semestre de la vigencia 2020:

Tabla 11

MESAS DE TRABAJO - SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020

Fecha	No acta	Observación
8/07/2020	15	La Dirección de Reasentamientos Humanos no asistió a esta sesión. El medio utilizado para realizar la mesa de trabajo fue virtual por la aplicación Meet; en el registro de asistentes no se observa la imagen que evidencie la participación de las áreas y tampoco cuenta con firma del acta.
22/07/2020	16	La Dirección de Reasentamientos Humanos no asistió a esta sesión. El medio utilizado para realizar la mesa de trabajo fue virtual por la aplicación Meet; en el registro de asistentes no se observa la imagen que evidencie la participación de las áreas y tampoco cuenta con firma del acta.
5/08/2020	17	De acuerdo con el reporte del SDQS, en el mes de julio se presentaron 27 respuestas inoportunas y en agosto 110 correspondientes a la Dirección de Reasentamientos Humanos; el área en mención no asistió a la mesa de trabajo del 05-08-2020. El medio utilizado para realizar la mesa de trabajo fue virtual por la aplicación Meet; en el registro de asistentes no se observa la imagen que evidencie la participación de las áreas y tampoco cuenta con firma del acta.
19/08/2020	18	Sin observaciones.
2/09/2020	19	De acuerdo con el reporte del SDQS, en el mes de agosto de 2020 se presentaron 119 PQRSD contestadas por la CVP de manera inoportuna y en septiembre 55; Sin embargo, se observa que en el numeral 4 del acta No 19 se realiza la siguiente apreciación: ... <i>"indica que no hay peticiones vencidas y felicita a las usuarias funcionales por la labor que se ha realizado a través del seguimiento que se realiza"</i> . En el registro de asistencia no se observa la participación del área de Reasentamientos Humanos que presentó durante agosto 110 PQRSD contestadas de manera inoportuna y tampoco la Dirección de Mejoramiento de Vivienda que presentó 09 PQRSD contestadas de manera inoportuna en el mismo mes.
16/09/2020	20	En el segundo punto del acta se indica: ... "que no había peticiones pendientes teniendo en cuenta que en los 2 seguimientos de alarmas tempranas no se reflejaba alguna en este estado"; realizada la verificación en el SDQS, durante agosto y septiembre se presentaron 174 de PQRSD en la CVP. La Dirección de Reasentamientos Humanos no asistió a esta sesión.
30/09/2020	21	En el cuarto punto del acta se indicó que el proceso de Servicio al Ciudadano enviará la relación de las peticiones vencidas del área de Reasentamientos Humanos a la oficina de Control Interno Disciplinario para su debido acompañamiento y/o proceso. La Dirección de Reasentamientos Humanos no asistió a esta sesión.
14/10/2020	22	En esta sesión no participaron las áreas de Reasentamientos Humanos y Dirección de Urbanizaciones y Titulación a pesar de presentar PQRSD contestadas de manera inoportuna.
28/10/2020	23	Sin observaciones.

MESAS DE TRABAJO - SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020

Fecha	No acta	Observación
11/11/2020	24	En esta sesión no participó el área de Reasentamientos Humanos a pesar de presentar PQRSD contestadas de manera inoportuna.
25/11/2020	25	En esta sesión no participó el área de Reasentamientos Humanos a pesar de presentar durante octubre 108 PQRSD contestadas de manera inoportuna.
9/12/2020	26	En esta sesión no participó el área de Reasentamientos Humanos a pesar de presentar durante noviembre 186 PQRSD contestadas de manera inoportuna.
23/12/2020	<b>26</b>	Sin observaciones.

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

**Recomendación No 2:** Debido al incremento del 498% de las PQRSD contestadas de manera inoportuna con respecto al primer semestre de la actual vigencia, es necesario que el Defensor del Ciudadano efectúe en conjunto con la Dirección de Reasentamientos Humanos, la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, la Dirección de Mejoramiento de Barrios y Servicio al Ciudadano el análisis, identificación y tratamiento de las causas que generan el incumplimiento de las respuestas en términos legales de las PQRSD.

Así mismo, se hace necesario instar a las áreas que presentan PQRSD contestadas de manera inoportuna para que participen de manera activa en las mesas de trabajo que realiza el proceso de Servicio al Ciudadano, ya que se evidenció que la Dirección de Reasentamientos Humanos solo participó en tres de las trece mesas realizadas en el segundo semestre de la vigencia 2020 siendo esta área la que presentó la mayor cantidad de PQRSD contestadas de manera inoportuna durante el segundo semestre de 2020 con 508 PQRSD.

**Recomendación No 3:** Brindar información oportuna y precisa a los procesos con relación a la cantidad de PQRSD contestadas de manera inoportuna ya que en las mesas de trabajo realizadas el 02 y 16 de septiembre de 2020 con actas No 19 y 20 respectivamente se indicó que ...“no hay peticiones vencidas y felicita a las usuarias funcionales por la labor que se ha realizado a través del seguimiento que se realiza” (numeral 4 del acta No 19) y ...“no había peticiones pendientes teniendo en cuenta que en los 2 seguimientos de alarmas tempranas no se reflejaba alguna en este estado” (numeral 2 del acta número 20); se hace necesario indicar que durante septiembre se presentaron 55 PQRSD contestadas de manera inoportuna en la CVP.

Adicionalmente, se hace necesario suscribir las actas números 15, 16 y 17 ya que no cuentan con firmas de los asistentes ni registro de la participación por la plataforma Meet y subsanar el consecutivo del acta del 23 de diciembre de 2020 ya que quedó con el mismo número del acta del 09 de diciembre correspondiente al consecutivo 26.

**5.2.8 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 2020 y los mecanismos empleados para informar a la ciudadanía y a la población objetivo la forma de acceso y ubicación de los puntos y canales de atención.**

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

En los siguientes enlaces se puede acceder a la información:

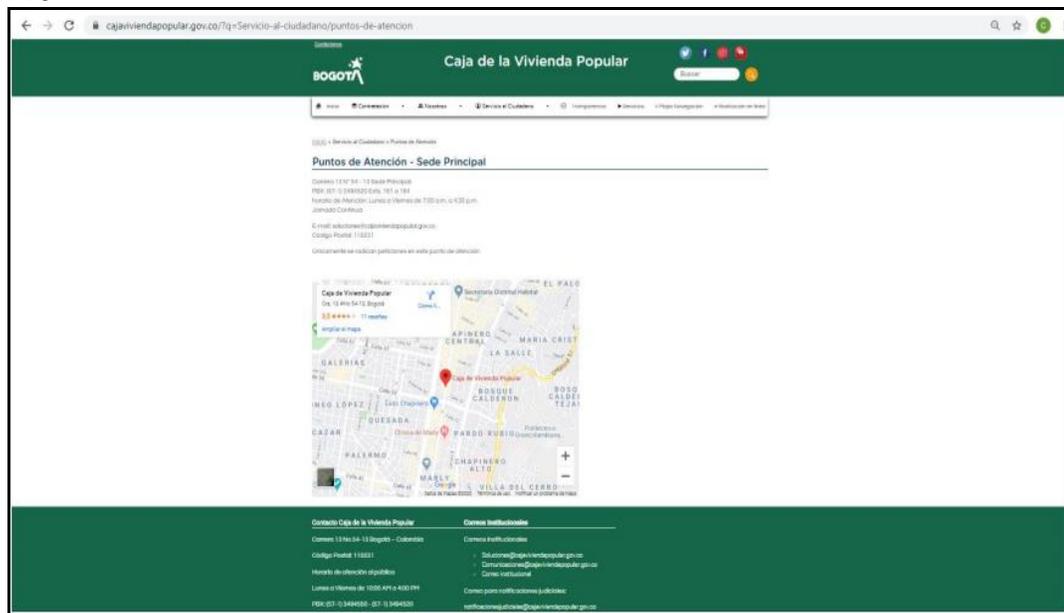
[https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/caja\\_de\\_vivienda\\_popular/](https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/caja_de_vivienda_popular/)  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/puntos-de-atencion>

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

Imagen 9



Imagen 10



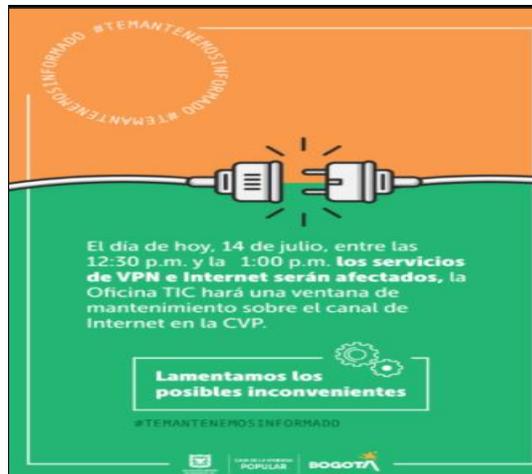
### 5.2.9 Eventos de indisponibilidad en el enlace de PQRSD de la página WEB de la Caja de la Vivienda Popular.

De acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Comunicaciones en correo del 13 de enero de 2020, durante el segundo semestre de la vigencia 2020, se presentaron las siguientes situaciones y contingencias:

Martes 14 de Julio de 2020: desde las 12:30 p.m. hasta la 1:00 p.m. del mismo día por temas de Ventana de mantenimiento oficina TIC afectando servicios de internet al interior de la Entidad.

A continuación, se presenta la difusión realizada a través de correo electrónico institucional:

Imagen 11



Sábado 01 de agosto de 2020: con inicio a las 10:30 a.m. y finalización a las 03:30 p.m. del mismo día por temas de ventana de mantenimiento de emergencia para que el proveedor del servicio de internet (ETB) realizara un mantenimiento preventivo/correctivo a la infraestructura de comunicación instalada en la CVP, con el fin de mejorar la disponibilidad de los canales de comunicación; se comunicó a través de correo institucional de asunto: "Ventana de mantenimiento No Programada".

Jueves 16 de agosto de 2020: a las 09:00 a.m. y finaliza a las 3:00 p.m. del mismo día por temas de bases de datos de prueba y clonación de base de datos de producción por parte de la oficina TIC.

Viernes 16 de octubre de 2020: desde las 9:00 p.m. hasta las 2:00 a.m. del sábado 17 de octubre de 2020 por temas de migración de bases de datos.

Imagen 12



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

De acuerdo con las evidencias remitidas, durante el segundo semestre de la vigencia 2020 un contratista del proceso de servicio al ciudadano asistió a dos Nodos Sectoriales del Hábitat realizados el 30 de julio y el 21 de septiembre y a la Reunión con las Oficinas de Control Interno – Red Distrital de Quejas y Reclamos realizada el 28 de octubre de 2020.

**Recomendación No 4:** Se evidenció incumplimiento del 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..." por lo cual se solicita designar al funcionario del más alto nivel del proceso misional de Servicio al Ciudadano para que participe en las mencionadas reuniones.

#### **5.2.11 Recomendaciones emitidas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital acogidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020 por la Caja de la Vivienda Popular.**

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

Se realizaron sensibilizaciones al interior del proceso de Servicio al Ciudadano instruyendo y reforzando al personal de Servicio al Ciudadano en aspectos y conceptos relacionados con: Lenguaje Claro, Trámites y Servicios, Manual de Servicio al Ciudadano y atención cálida y amable al ciudadano.

### 5.2.12 Cantidad y fechas de las reuniones que se llevaron a cabo durante el segundo semestre de la vigencia 2020 lideradas por la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano sobre el tema de atención al ciudadano.

Para el segundo semestre de la vigencia 2020, la CVP asistió a dos Nodos Sectoriales del Hábitat realizados el 30 de julio y el 21 de septiembre y a la Reunión con las Oficinas de Control Interno – Red Distrital de Quejas y Reclamos realizada el 28 de octubre de 2020.

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

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

Los campos del formulario se presentan a continuación:

Imagen 13



The image shows a screenshot of the 'Registro de Peticionario' form within the 'Bogotá te escucha' system. The form is titled 'REGISTRO DE PETICIONARIO' and is part of the 'Sistema Distrital de Quejas y Soluciones'. It includes the following sections:

- Tipo de Persona:** Radio buttons for 'Persona Natural' (selected), 'Persona Jurídica', 'Establecimiento de Comercio', and 'Niños, Niñas y Adolescentes'.
- INFORMACIÓN BÁSICA:** Fields for 'Tipo de Identificación' (dropdown), 'Número de Identificación', 'Primer Nombre', 'Segundo Nombre', 'Primer Apellido', 'Segundo Apellido', 'Fecha de Nacimiento', 'Sexo' (dropdown), 'Login de Usuario', 'Correo Electrónico', 'Teléfono', and 'Teléfono Celular'.
- INFORMACIÓN ADICIONAL:** A dropdown for '¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?' (set to 'Ninguna') and radio buttons for 'Pertenece a una Entidad Distrital' (set to 'No').

Imagen 14

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

País:

Departamento:  Ciudad:



Dirección de Notificación:  Registrar/Modificar Dirección

Localidad:  UPZ:

Barrio:  Estrato:

Código Postal:

DESEA ADICIONAR MÁS INFORMACIÓN

\*  He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos, implementados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C resolución 070 de 2017 (Febrero 2017) Ver términos y condiciones

\*  Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

Imagen 15



Sistema Distrital de Quejas y Soluciones



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

English Version

REGISTRO DE PETICIÓN

Tipo de solicitante

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

Asunto \*

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

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

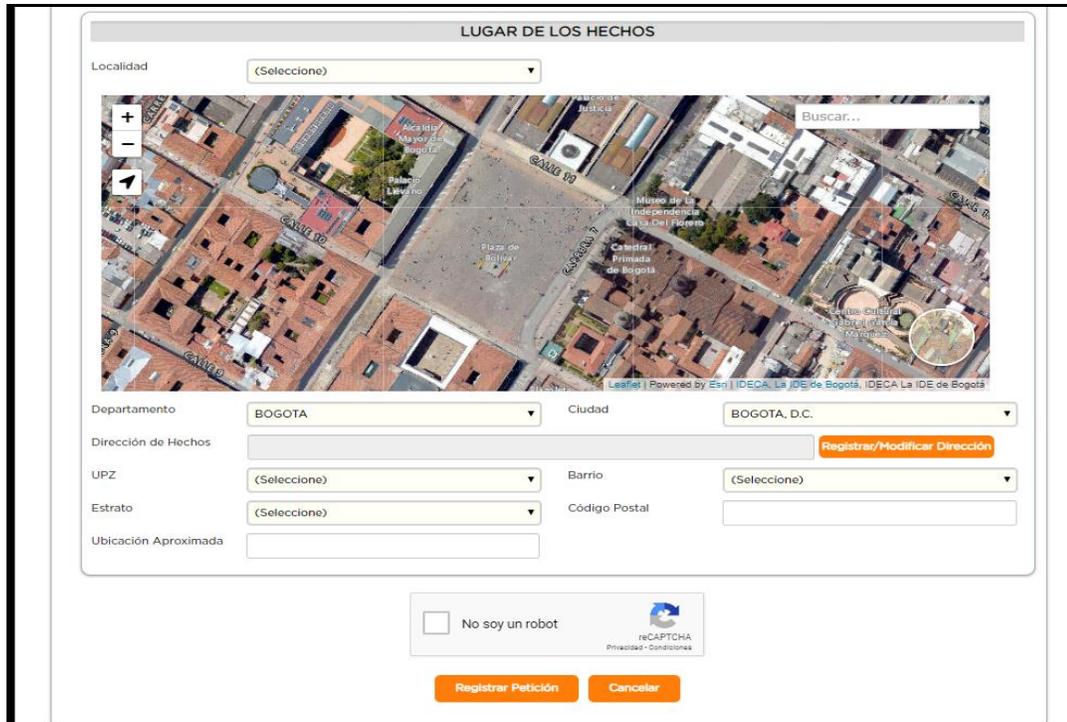

Adjuntar Archivo...

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

Tipo de Petición \*  Palabra Clave:

Tema:  Entidad Destino:

Imagen 16



The screenshot shows a web form titled "LUGAR DE LOS HECHOS" (Location of the Incident). At the top, there is a dropdown menu for "Localidad" (Municipality) with the text "(Seleccione)". Below this is a map of Bogotá, D.C., with a search bar "Buscar..." in the top right corner. The map shows a grid of streets and buildings, with labels for "Academia Mayoría Bogotá", "Museo de la Independencia La Casa del Florero", "Plaza de Bolívar", "Candelaria Financiera de Bogotá", and "Calle Ciudad Bolívar". Below the map, there are several input fields: "Departamento" (BOGOTÁ), "Ciudad" (BOGOTÁ, D.C.), "Dirección de Hechos" (with a "Registrar/Modificar Dirección" button), "UPZ" (Seleccione), "Barrio" (Seleccione), "Estrato" (Seleccione), and "Código Postal". At the bottom, there is a "No soy un robot" checkbox with a reCAPTCHA logo and two buttons: "Registrar Petición" and "Cancelar".

Se evidenció la Resolución 4347 del 06 de octubre de 2020 "Por la cual se reglamenta el precio de la expedición de copias que sean solicitadas en el ejercicio del Derecho de Petición en la Caja de la Vivienda Popular".

#### 5.4. 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.

El Artículo 7º 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 5º de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

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

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

El alcance a la información debe realizarse en el INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD del mes de septiembre de 2020.

## **6. Síntesis de las Conclusiones, Alertas, Compromisos y Recomendaciones:**

A continuación, se relacionan las conclusiones, alertas, compromisos y recomendaciones realizadas en el desarrollo del presente informe, las cuales deberán ser atendidas por los responsables para mejorar los tiempos de respuesta, el monitoreo de segunda línea de defensa en relación con las actividades de servicio al ciudadano ejecutadas por las dependencias misionales, el control documental de las actas de reunión y mesas de trabajo.

**CONCLUSIÓN No 1:** Teniendo como antecedentes los informes semestrales de seguimiento realizados a las PQRSD de las vigencias 2019 y primer semestre de 2020 en los cuales la Asesoría de Control Interno ha formulado **No Conformidades** por incumplimiento al Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones – Ley 1755 de 2015 que establece: “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones...*” y el *Parágrafo*: “*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto*” y que para el segundo semestre de la vigencia 2020 la CVP acogió lo normado en el Decreto 491 de 2020 que amplía los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

**En consecuencia, la Asesoría de Control Interno dará traslado de las PQRSD contestadas de manera inoportuna al operador disciplinario para lo de su competencia.**

**Alerta No 1:** Se observa que durante la vigencia 2020, la Dirección de Reasentamientos Humanos presentó el mayor número de PQRSD contestadas por fuera de los términos legales; alarma el incremento considerable de un semestre a otro llegando a superar el primer semestre en 437 contestadas extemporáneamente.

**Compromiso No 1:** Con ocasión a la verificación de las líneas asignadas a los procesos misionales, en el próximo seguimiento al cumplimiento de la Directiva 003 de 2013, se evaluará la asignación de las líneas, los funcionarios y horarios de atención.

**Recomendación No 1 (Oficina Asesora de Planeación):** Con el fin de tener un mayor control de los documentos es necesario que las actas de reunión cuenten con el respectivo consecutivo numérico y se suscriban por todos los participantes.

**Recomendación No 2:** Debido al incremento del 498% de las PQRSD contestadas de manera inoportuna con respecto al primer semestre de la actual vigencia, es necesario que el Defensor del Ciudadano efectúe en conjunto con la Dirección de Reasentamientos Humanos, la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, la Dirección de Mejoramiento de Barrios y Servicio al Ciudadano el análisis, identificación y tratamiento de las causas que generan el incumplimiento de las respuestas en términos legales de las PQRSD.

Así mismo, se hace necesario instar a las áreas que presentan PQRSD contestadas de manera inoportuna para que participen de manera activa en las mesas de trabajo que realiza el proceso de Servicio al Ciudadano, ya que se evidenció que la Dirección de Reasentamientos Humanos solo participó en tres de las trece mesas realizadas en el segundo semestre de la vigencia 2020 siendo esta área la que presentó la mayor cantidad de PQRSD contestadas de manera inoportuna durante el segundo semestre de 2020 con 508 PQRSD.

**Recomendación No 3:** Brindar información oportuna y precisa a los procesos con relación a la cantidad de PQRSD contestadas de manera inoportuna ya que en las mesas de trabajo realizadas el 02 y 16 de septiembre de 2020 con actas No 19 y 20 respectivamente se indicó que ...“no hay peticiones vencidas y felicita a las usuarias funcionales por la labor que se ha realizado a través del seguimiento que se realiza” (numeral 4 del acta No 19) y ...”no había peticiones pendientes teniendo en cuenta que en los 2 seguimientos de alarmas tempranas no se reflejaba alguna en este estado” (numeral 2 del acta número 20); se hace necesario indicar que durante septiembre se presentaron 55 PQRSD contestadas de manera inoportuna en la CVP.

Adicionalmente, se hace necesario suscribir las actas números 15, 16 y 17 ya que no cuentan con firmas de los asistentes ni registro de la participación por la plataforma Meet y subsanar el consecutivo del acta del 23 de diciembre de 2020 ya que quedó con el mismo número del acta del 09 de diciembre correspondiente al consecutivo 26.

**Recomendación No 4:** Se evidenció incumplimiento del 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...” por lo cual se solicita designar al funcionario del más alto nivel del proceso misional de Servicio al Ciudadano para que participe en las mencionadas reuniones.

El presente informe se entregará a todas las personas involucradas en el proceso de servicio al ciudadano. (Dependencias misionales, Oficina Asesora de Planeación y Dirección de Gestión Corporativa y CID).



**IVONNE ANDREA TORRES CRUZ**  
Asesora de Control Interno  
[itorresc@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:itorresc@cajaviviendapopular.gov.co)

Proyectó: Marcela Urrea Jaramillo Profesional. Especializado de Control Interno Cto 044-2021   
Revisó: Ivonne Andrea Torres Cruz - Asesora de Control Interno 