
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	<b>Páginas:</b> 1 de 25	<b>Versión:</b> 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

1. **OBJETIVO:** Evaluar el cumplimiento en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones de acuerdo con lo establecido el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 3º del Decreto 371 de 2010 y demás normas aplicables.
2. **ALCANCE:** Cubre el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023.
3. **PERIODO DE EJECUCIÓN:** Inicio el 24 de agosto del 2023 y finalizó el 31 agosto 2023.
4. **EQUIPO AUDITOR:** Diana Constanza Ramírez Ardila, Auditora Líder, Asesora de Control Interno. Joan Manuel Wilhayner Gaitan Ferrer, Auditor Asesoría Control Interno CTO-336-2023.
5. **CRITERIOS DE AUDITORIA:**
  - Art. 76 Ley 1474 de 2011: “(...) *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)*”.
  - Art. 7º Ley 1437 de 2011. “*Deberes de las autoridades en la atención al público*”.
  - Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
  - Art. 3 Decreto 371 de 2010: “*De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar (...)*”.
  - Decreto 2641 de 2012. “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley de 1474 2011*”.
  - Decreto 197 de 2014 “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”.
  - Decreto 847 de 2019 “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*”.
  - Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 “*Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*”, Anexo 2 – Numeral 2.
  - Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: “*Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción*”.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	<b>Páginas:</b> 2 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

- 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 189 del 21 de agosto de 2020 *“Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones”.*
- 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”.*
- Directiva 001 del 03 de marzo de 2021, de asunto: *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”.*
- Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional Versión 5 marzo de 2023.

## 6. METODOLOGÍA DE TRABAJO:


Se realizó solicitud de información a la Dirección de Gestión Corporativa mediante Memorando 202311200058923 y Oficina Asesora de Planeación mediante Memorando 202311200058933 del 21 de julio de 2023 respectivamente.

Las respuestas fueron remitidas mediante Memorando 202317000060193 del 27 de julio de 2023 por parte de la Dirección Corporativa y mediante Memorando 202311300061033 del 28 de julio de 2023 de la Oficina Asesora de Planeación, una vez recibidas se realizó la verificación y análisis de la información.

## 7. CONCLUSIÓN:

Producto de la evaluación practicada se evidencia el cumplimiento por parte de la Caja de la Vivienda Popular en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones de acuerdo con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 3º del Decreto 371 de 2010 y demás normas aplicables, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de la vigencia 2023.

Se evidencio una variación en la atención oportuna a las PQRS, al pasar de 30 respondidas por fuera de términos en el II semestre de 2022 a 45 en el I semestre de 2023, con una disminución de 217 PQRS menos recibidas en el I semestre de 2023 (3528) frente a II semestre de 2022 (3745) por lo anterior, es necesario que se continúe con las gestiones pertinentes para asegurar el cumplimiento de los términos en el Decreto 491 de 2020.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 3 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

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

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

## 8. DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

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


Se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2023, la Defensora 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 y en la carpeta interna de calidad de la Entidad para los siguientes meses (enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio), en las siguientes rutas:

1. <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/tiempos-de-respuesta-requerimientos-2023>
2. <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informes-de-asistencia>
3. <\\10.216.160.201\calidad\SGC\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA>

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

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

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: 7 - Vigente desde: 17Ago2022, en la actividad No. 8 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: 208-SC-FT-04 Informe Gestión y Oportunidad de Respuesta a PQRSD".

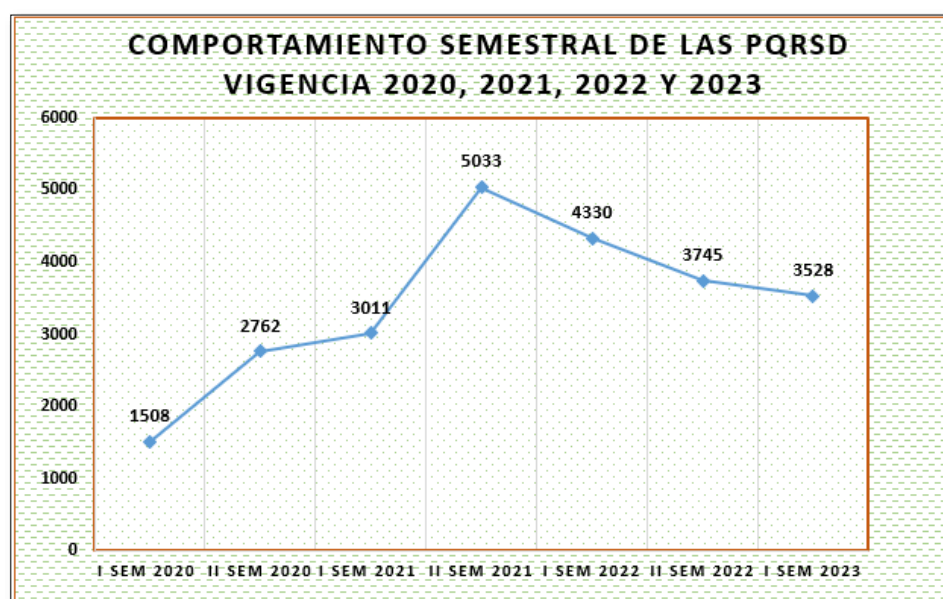
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 4 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

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

De acuerdo con la información extraída de los reportes mensuales del Sistema Bogotá Te Escucha, 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 de la Caja de la Vivienda Popular, para el primer semestre de la vigencia 2023, la entidad recibió 3.528 PQRSD.

Comparaciones semestrales – Vigencia 2020-2023:

Imagen 1.




*Fuente:* Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa. Vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023 y reportes del Sistema Bogotá Te Escucha.

Comparativamente en este I semestre del 2023 (3.528) se recibió 5.79% menos de PQRS que los recibidos en el segundo semestre del 2022 (3.745) y un 18.5% que el I semestre del 2022 (4.330).

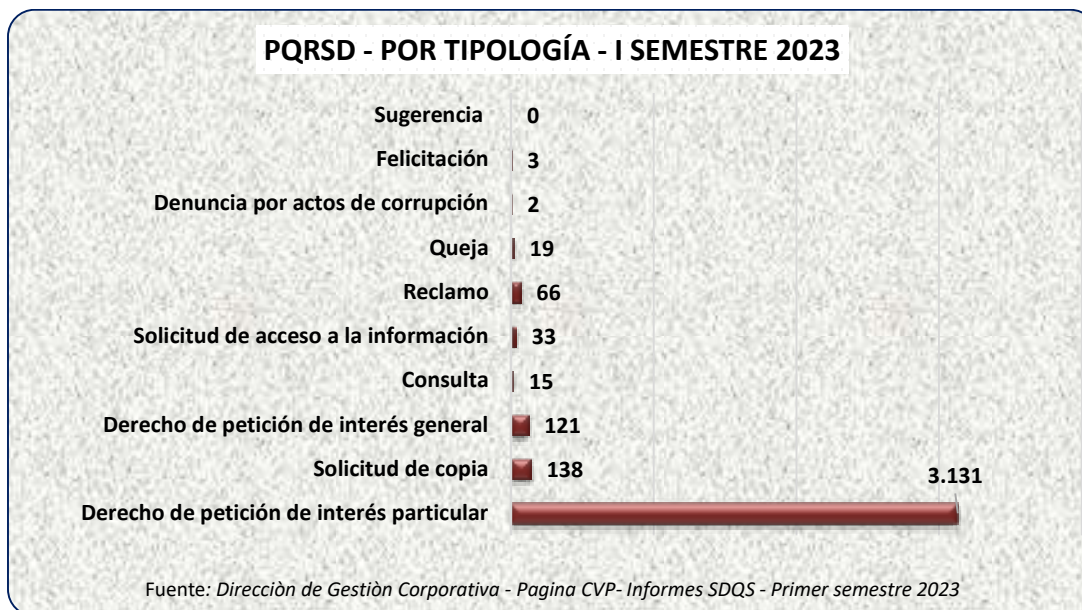
## 8.3 PQRSD recibidas por Tipología.

Realizado el análisis por tipología se pudo evidenciar que el 89% de las PQRSD se concentraron en los derechos de petición de interés particular con 3.131 recibidas.

Frente al segundo semestre de la vigencia 2022, la concentración continúa presentándose en los derechos de petición de interés particular. A continuación, se presenta el detalle:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	<b>Páginas:</b> 5 de 25	<b>Versión:</b> 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

**Imagen 2.**



*Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa. Vigencia 2023 y reportes del Sistema SDQS.*

#### 8.4 PQRSD recibidas por Canal.


El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue el escrito con 1.942 PQRSD que corresponden al 55% del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2023, seguido por el canal email con 1.410 equivalentes al 40% de estas. A continuación, se muestra gráficamente las PQRSD recibidas por tipo de canal:

**Imagen 3.**



*Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa. Vigencia 2023 y reportes del Sistema SDQS.*



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	<b>Páginas:</b> 6 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

## 8.5 PQRSD recibidas por Dependencia.

Las dependencias que recibieron la mayor cantidad de PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2022, fueron la Dirección de Reasentamientos con 1.828 que corresponden al 49% del total de PQRSD recibidas, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 739 equivalente al 20% y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 624 PQRSD correspondiente al 17% (estas tres direcciones concentran el 85% de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022). A continuación, se presenta el consolidado por dependencias:


**Tabla 1. Consolidado por Dependencias - I Semestre vigencia 2023**

DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL, PQRSD I SEMESTRE 2023	% Participación
Dirección de Reasentamientos	1.781	50%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	683	19%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	412	12%
Dirección de Gestión Corporativa	224	6%
Subdirección Financiera	113	3%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	67	2%
Servicio a la Ciudadanía	140	4%
Subdirección Administrativa	60	2%
Dirección General	19	1%
Dirección Jurídica	17	0%
Oficina de Control Disciplinario Interno	5	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0%
Asesoría de Control Interno	2	0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0%
Oficina TIC	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3.528</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa. Vigencia 2023 y reportes del Sistema SDQS.*

## 8.6 PQRSD recibidas por Tema.

Para las tres (3) dependencias con mayor número de PQRSD: Dirección de Reasentamientos (1.781), Dirección de Urbanizaciones y Titulación (683) y Dirección de Mejoramiento de Vivienda (412) con mayor cantidad de PQRSD recibidas en el I semestre del 2023 se realizó el análisis de los principales temas por los cuales los ciudadanos acuden a las PQRS para que sean resueltas por la entidad. A continuación, se presenta el consolidado por temas de las tres dependencias mencionadas:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	<b>Páginas:</b> 7 de 25	<b>Versión:</b> 6
		Vigente desde: 01-04-2022	


**Tabla 2. Detalle de las PQRS – Dirección de Reasentamientos - I Semestre vigencia 2023**

TEMAS	TOTAL, PQRS I SEMESTRE 2023	% Participación
Arriendos	313	17.57%
Información del Programa	174	9.77%
Estado Proceso	170	9.55%
Otras Solicitudes	157	8.82%
Reubicación	102	5.73%
Solicitud Vivienda	98	5.50%
Desembolso	93	5.22%
Documentos	77	4.33%
Cierre de Proceso	52	2.92%
VUR	51	2.86%
Entrega Predio	48	2.70%
Excedente Financiero	42	2.36%
Servicios Públicos	36	2.02%
Cita director REAS	36	2.02%
Promesa de Compraventa	35	1.97%
IDIGER	33	1.85%
Movilización de Recursos	32	1.80%
Ingreso al Programa	30	1.68%
Relocalización	27	1.52%
Derecho de Petición	27	1.52%
Ayuda económica	23	1.29%
Comunicación Oficial	21	1.18%
Avaluó	18	1.01%
Escrituras	14	0.79%
Arboleda Santa Teresita	12	0.67%
Devolución Dinero	11	0.62%
Bella Flor, Colores de Bolonia	9	0.50%
Instrumento Financiero	8	0.45%
Escrituración	8	0.45%
Alternativa de Vivienda	7	0.39%
Levantamiento Condición Resolutoria	6	0.34%
Venta Apartamento	4	0.22%
Paz y salvo	4	0.22%
Invasión Espacio Público	2	0.11%
Sorteo	1	0.06%
<b>Dirección de Reasentamientos</b>	<b>1.781</b>	<b>50%</b>

*Fuente:* Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa. Vigencia 2023 y reportes del Sistema SDQS.

Los temas más reiterativos para la Dirección de Reasentamientos fueron el Pago Arriendos 313 que corresponde al 17.57%, la Información del Programa 174 que corresponde al 9.77% y Estado del Proceso 170 que corresponde al 9.55%.



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 8 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

**Tabla 3. Detalle PQRS Dirección de Urbanizaciones y Titulación – I Semestre vigencia 2023**

TEMAS	TOTAL, PQRS D I SEMESTRE 2023	% Participación
Levantamiento Resolución Resolutoria	232	33.97%
Copia de Documentación	109	15.96%
Otras Solicitudes	87	12.74%
Información sobre proceso de Titulación	61	8.93%
Ingreso al Programa	48	7.03%
Escrituración	30	4.39%
Título Gratuito	16	2.34%
Intervención Problemática Ciudad Bolívar	14	2.05%
Número de Chip	13	1.90%
Enajenación	13	1.90%
Certificación Radicación de Documentos	11	1.61%
Legalización del Predio	9	1.32%
Arboleda Santa Terecita	8	1.17%
Estado Proceso	7	1.02%
Cancelación Hipoteca	6	0.88%
Revocatoria Resolución	5	0.73%
Visita Técnica	4	0.59%
Cesión Título Gratuito	4	0.59%
Matricula Inmobiliaria	3	0.44%
Agradecimiento funcionarios DUT	1	0.15%
Manzana 55	1	0.15%
Recuperación Espacio Público	1	0.15%
<b>Dirección de Urbanizaciones y Titulación</b>	<b>683</b>	<b>19%</b>


*Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS D Dirección de Gestión Corporativa. Vigencia 2023 y reportes del Sistema SDQS.*

Los temas más reiterativos para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fueron Levantamiento Resolución Resolutoria 232 que representa el 33.97%, Copia Documentación 109 que corresponde al 15.96% y Otras Solicitudes 87 que corresponde al 12.74%.

**Tabla 4. Detalle PQRS Dirección de Mejoramiento de Vivienda – I Semestre vigencia 2023**

TEMAS	TOTAL, PQRS D I SEMESTRE 2023	% Participación
Postulación Plan Terrazas	379	61.03%
Otras Solicitudes	88	14.17%
Mejoramiento de Vivienda	36	5.80%
Información Proceso	35	5.64%
Subsidio de Vivienda	21	3.38%
Vista Predio	14	2.25%
Licencia de Construcción	9	1.45%
Problemáticas en Localidades	8	1.29%
Declaración de Construcción	7	1.13%
Planos Arquitectónicos	7	1.13%



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	<b>Páginas:</b> 9 de 25	<b>Versión:</b> 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

TEMAS	TOTAL, PQRSD I SEMESTRE 2023	% Participación
Acto de Reconocimiento	6	0.97%
Número de Chip	5	0.81%
Curaduría Publica Social	3	0.48%
Arriendo	3	0.48%
<b>Dirección de Mejoramiento de Vivienda</b>	<b>621</b>	<b>12%</b>

*Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa. Vigencia 2023 y reportes del Sistema SDQS.*

Los temas más reiterativos para Dirección de Mejoramiento de Vivienda corresponden a la Información sobre el Plan Terrazas 379 que representa el 61.03%, Otras Solicitudes 88 que corresponden 14.17%, Mejoramientos de Vivienda 36 que correspondiente al 5.80%, Información del Proceso 35 que corresponde 5.64% y Subsidio de Vivienda 21 que corresponde al 3.38%.

#### Oportunidad de Mejora No.1:

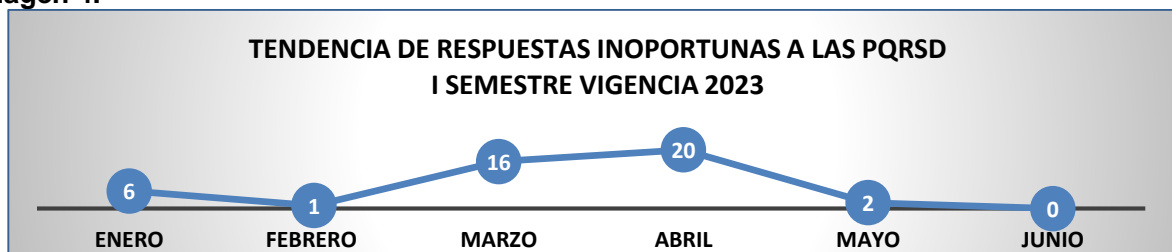
A las Direcciones de Reasentamientos, Dirección de Urbanizaciones y Titulación y Dirección de Mejoramiento de Vivienda analizar los principales temas por los cuales los ciudadanos presentan derechos de petición y solicitudes con el propósito de optimizar los procesos, evaluar la posibilidad de utilizar otros mecanismos de transacción en línea para suministrar la información logrando disminuir las solicitudes que se reciben en especial para las consultas.

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

#### Tendencia de las respuestas inoportunas – I semestre de la vigencia 2023.


De acuerdo con el “Informe mensual de Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD” con corte al 30 de junio de la vigencia 2023, durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de la vigencia 2023 se presentaron 45 respuestas inoportunas. A continuación, se presenta la desagregación mensual:

Imagen 4.



*Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD Julio - Vigencia 2023.*

Realizada la comparación con el segundo semestre de la vigencia 2022 en donde se presentaron 30 respuestas a las PQRSD fuera de los tiempos establecidos en Decreto 491 de 2020, se observa un aumento del 50% frente al primer semestre de la vigencia 2023 correspondiente a 15 PQRSD.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 10 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

## 8.8 Comparativo de respuestas inoportunas a las PQRSD – segundo semestre de la vigencia 2022 vs primer semestre de la vigencia 2023.

Las variaciones más importantes se presentan en la Dirección de Reasentamientos que aumento en 16 las PQRSD contestadas de manera inoportuna pasando de 17 PQRSD en el segundo semestre de la vigencia 2022 a 33 en el primer semestre de 2023; de la misma manera, la Dirección de Mejoramiento de Barrios y la Dirección de Urbanizaciones y Titulación aumentaron el número de PQRSD contestadas de manera inoportuna pasando de 1 y 0 en el segundo semestre de la vigencia 2022 a 2 y 1 en el primer semestre de la vigencia 2023 respectivamente.

**Tabla 5.** Detalle de las respuestas extemporáneas por Dependencia

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS VIGENCIA 2022-2023								
DEPENDENCIA/ÁREA	II SEMESTRE			I SEMESTRE			VARIACIÓN	
	RECIBIDAS	INOPORTUNAS	% PART	RECIBIDAS	INOPORTUNAS	% PART	CANT	%
Dirección de Reasentamientos	1828	17	1%	1781	33	2%	16	↓ 94%
Subdirección Administrativa	39	5	13%	60	5	8%	0	→ 0%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	624	2	0%	412	1	0%	-1	↑ -50%
Subdirección Financiera	127	3	2%	113	1	1%	-2	↑ -67%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	111	1	1%	67	2	3%	1	↓ 100%
Dirección Jurídica	16	2	13%	17	2	12%	0	→ 0%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	739	0	0%	683	1	0%	1	
Dirección General	24	0	0%	19	0	0%	0	
Servicio a la Ciudadanía	82	0	0%	140	0	0%	0	
Dirección de Gestión Corporativa	146	0	0%	224	0	0%	0	
Oficina TIC	0	0	0%	2	0	0%	0	
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0%	1	0	0%	0	
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0	0%	2	0	0%	0	
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	0	0%	5	0	0%	0	
Asesoría de Control Interno	2	0	0%	2	0	0%	0	
<b>TOTAL</b>	<b>3745</b>	<b>30</b>	<b>1%</b>	<b>3528</b>	<b>45</b>	<b>1%</b>	<b>15</b>	<b>↓ 50%</b>


*Fuente:* Elaboración propia utilizando los Informes mensual de oportunidad de las respuestas a las PQRSD enero - Vigencia 2023.

Es importante mencionar que la Entidad se encuentra en desarrollo de actividades administrativas tendientes a lograr el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSD en cada una de sus áreas.

### Observación No 1 Respuesta inoportuna a las PQRS I Semestre del 2023

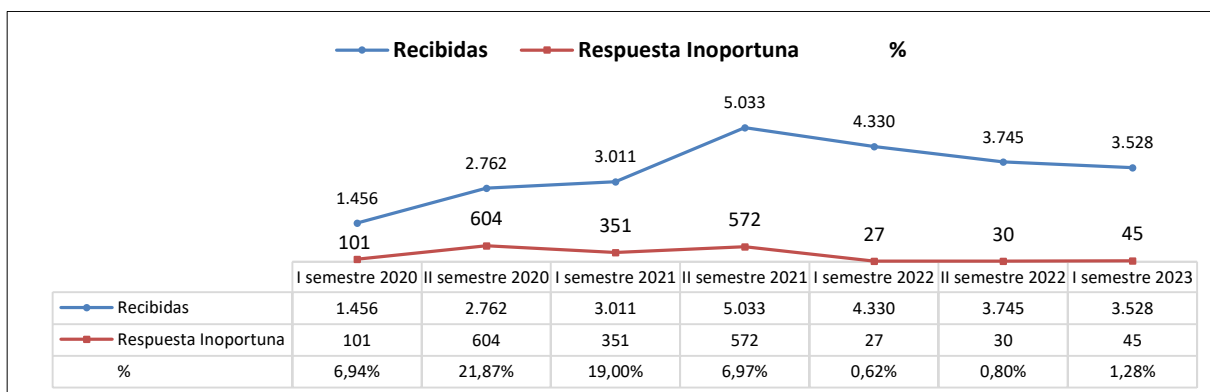
Se evidencia un aumento en 16 PQRS respondidas fuera de tiempo al pasar de 17 en el II semestre del 2022 a 33 PQRS en el I semestre del 2023, lo que representa un aumento del 94%, esta situación afecta el cumplimiento del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 determina los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones 15 días hábiles.

**Recomendación:** A la Dirección de Reasentamientos tomar las medidas correctivas con los contratistas para que se dé respuesta dentro del término de ley señalado.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 11 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

A continuación, se presenta a modo de contexto los resultados de los últimos cuatro años 2020-2023:

**Imagen 5.**



**Fuente:** Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Dirección de Gestión Corporativa y CID. Vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023 y reportes del Sistema SDQS.


Como se puede observar en la gráfica las PQRSD recibidas cada semestre van en aumento hasta el segundo semestre de la vigencia 2021 donde su tendencia cambia disminuyendo cada semestre hasta el I semestre del 2023; por otra parte, la tendencia de las PQRSD respondidas fuera de término presenta una tendencia decreciente; sin embargo, en este último periodo de evaluación (I semestre del 2023) se observa un aumento al pasar de 30 a 45 PQRSD contestadas fuera de término.

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

Por otra parte, es importante resaltar la gestión emprendida desde la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso Servicio al Ciudadano para lograr el mejoramiento en los tiempos de las respuestas, es así como en las sesiones del Comité Directivo llevadas a cabo en el primer semestre de la vigencia 2023, se les ha solicitado a los directores de las dependencias misionales un seguimiento más riguroso a las PQRSD lo cual ha permitido una mayor eficacia en los tiempos de respuestas de las PQRSD.

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

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

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 12 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

De acuerdo con lo observado, para el primer semestre de la vigencia 2023 la Caja de la Vivienda Popular recibió 3.528 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 para el primer semestre de 2023, se observa consistencia en la información reportada.

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

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

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

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


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

#### **Imagen 6.**



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, recuperado 26/08/2023.

Página 12 de 25

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 13 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

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

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

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

A través del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN- CÓDIGO 208-SC-PR-07 – Versión 7 – Vigente desde 17 de agosto de 2022, 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. 3 se contempló lo 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.

\*\*\*Se debe garantizar la protección de identidad del denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de las pruebas allegadas; para ello, los colaboradores que hagan parte del ciclo en la recepción, registro, tipificación, direccionamiento, y gestión de una denuncia de posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información.



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 14 de 25	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022		

### 8.13 Cumplimiento del numeral 2 “Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS” de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La Entidad desarrolló en el portal web, la siguiente estrategia que permite orientar, sensibilizar y capacitar a la ciudadanía en cuanto al manejo del SDQS y a las denuncias por actos de corrupción. Imagen 7.



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Sistema%20Distrital%20de%20Quejas%20y%20Reclamos.pdf>, recuperado 26/08/2023.


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

De acuerdo con la información extraída del SDQS, durante el primer semestre de la vigencia 2023, se presentaron dos (2) denuncia por actos de corrupción en el aplicativo distrital denominado Bogotá Te Escucha.

En atención a lo anterior la Caja de la Vivienda Popular realizó las siguientes acciones para responder ante los presuntos actos de corrupción.

**Tabla 6. denuncia por actos de corrupción – I Semestre Vigencia 2023**

Fecha de Ingreso	Número petición SDQS	Fecha radicado de respuesta	Número radicado salida	Dependencia	Canal	Asunto	Tipo de petición
24/03/2023	1526822023	18/04/2023	202314000060311	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	E-MAIL	ENVIO DOCUMENTOS - DERECHO DE PETICION INFORMACION	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
30/05/2023	2554482023	02/06/2023	202311500004791	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	E-MAIL	INHABILIDAD CONTRATISTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	<b>Páginas:</b> 15 de 25	<b>Versión:</b> 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

*Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202317000060193.*

La petición número 2554482023 fue remitida por competencia a la Procuraduría General de la Nación, para que si a bien lo consideran pertinente ejerzan la función preventiva en Contratación Pública en el proceso contractual INVITACIÓN PÚBLICA PA-PT-001-2023 adelantado por la Caja de la Vivienda Popular.

### 8.15 Quejas recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2023.

De acuerdo con la información extraída del SDQS, durante el primer semestre de la vigencia 2023, fueron registradas 19 quejas en el aplicativo Bogotá Te Escucha que corresponde a las siguientes Dependencias y frente a las cuales se realizó una revisión identificando las siguientes observaciones:

**Tabla 7. Quejas – I Semestre Vigencia 2023**


Dependencia	Cantidad	Observación
Dirección de Reasentamientos	7	Se evidencia que, de las siete (7) quejas, siete (7) corresponden a derecho de petición.
Proceso Servicio a la Ciudadanía	5	Se evidencia que las cinco (5) quejas, tres (3) fueron trasladadas por competencia a otras entidades y dos (2) corresponden a derecho de petición.
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	3	Se evidencia que tres (3) corresponden a quejas frente a la atención de los funcionarios.
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	2	Se evidencia que, de las dos (2) quejas, una (1) corresponde a derecho de petición y una (1) si corresponde a queja frente a la atención de los funcionarios.
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	Se evidencia que una (1) corresponde a derecho de petición.
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	Se evidencia que una (1) corresponde a queja.
<b>Total, general</b>	<b>19</b>	

*Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202317000060193.*

Se género en el SDQS las PQRSD que los peticionarios solicitan por medio del canal Presencial, Escrito, Telefónico o Electrónico. Incorporando la información de contacto que se requiera en el SDQS, finalmente cinco (5) se tipificaron como queja la cual tiene el mismo tratamiento de las demás tipologías de las PQRDS. “A partir del día siguiente a la fecha de radicación de la PQRSD, la Caja de la Vivienda Popular cuenta con 15 días hábiles para tramitar la respuesta, este término podrá ampliarse hasta por 15 días hábiles más, cuando sea necesaria la práctica de pruebas o complementación de información, lo cual debe ser previamente informado por parte de la Entidad”.

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

Para el primer semestre de la vigencia 2023, la Caja de la Vivienda Popular no recibió PQRSD tipificadas como sugerencias.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas:	Versión: 6
		16 de 25	
		Vigente desde: 01-04-2022	

### 8.17 Encuestas de Medición del Grado de Satisfacción a la Ciudadanía 2023.

De acuerdo con el informe cuatrimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales que genera la Dirección de Gestión Corporativa el grado de satisfacción de los ciudadanos en el primer semestre del 2023 es de **4.44** calificación que está por encima de la arrojada en el segundo semestre de 2022 que fue de **3.92**, tal y como se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 8. Calificación cuatrimestral del grado de satisfacción de los beneficiarios por proceso**

Proceso	Promedio II Semestre 2022	Ene-Abr 2023
REAS	3.45	4.41
DUT	4.10	4.35
DMV	4.21	4.57
<b>Promedio Entidad</b>	<b>3.92</b>	<b>4.44</b>

*Fuente: Elaboración propia basado en los informes bimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales*  
 \\10.216.160.201\calidad\SGC\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2023\INFORME DE MEDICIÓN - SATISFACCIÓN CIUDADANA - 2023


**Tabla 9. Calificación por atributo del grado de satisfacción por proceso**

Atributo	REAS	DUT	DMV	Promedio
Calidez y amabilidad del personal	4.53	4.36	4.66	<b>4.52</b>
Disponibilidad del personal	4.50	4.4	4.61	<b>4.50</b>
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4.67	4.47	4.66	<b>4.60</b>
Organización en el manejo de la información	4.44	4.33	4.46	<b>4.41</b>
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4.03	4.3	4.54	<b>4.29</b>
Conocimientos y habilidades del personal	4.48	4.38	4.58	<b>4.48</b>
Duración del proceso	4.28	4.3	4.51	<b>4.36</b>
Confiabilidad del servicio	4.41	4.33	4.59	<b>4.44</b>
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4.31	4.28	4.54	<b>4.38</b>

*Fuente: Elaboración propia basado en los informes bimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales*  
 \\10.216.160.201\calidad\SGC\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\2023\INFORME DE MEDICIÓN - SATISFACCIÓN CIUDADANA - 2023

De los resultados de las tablas, se observa que, frente al grado de satisfacción de los beneficiarios por proceso en el primer semestre de 2023, la valoración promedio más baja fue para Dirección de Urbanizaciones y Titulaciones con 4.35, seguida por la Dirección de Reasentamientos con 4.41 y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con el 4.57 siendo la dependencia con mayor calificación por parte de los beneficiarios.

Respecto a la calificación de los atributos del servicio todas las Direcciones Misionales tienen calificaciones superiores a 4.20.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 17 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

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

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

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

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

### 8.19 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que desempeñaron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano durante el I semestre de 2023.


Para el cumplimiento de las actividades del proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2023, la entidad tiene designado a la Directora de Gestión Corporativa como líder del proceso y siete (7) contratistas que trabajan de manera directa en el proceso, con quienes se han suscrito 7 contratos como se presenta en la tabla 10.

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

**Tabla 10. Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) – I Semestre Vigencia 2023**

Cargo	Rol Desempeñado	Funciones / Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Adiciones
Directora de Gestión Corporativa	Directora de Gestión Corporativa	La Dirección de Gestión Corporativa y CID se encarga de dirigir las actividades administrativas, financieras y contractuales de la entidad entre las que están garantizar la conformidad en la presentación de estados financieros e informes, formular políticas, planes y programas tendientes a que el personal cuente con condiciones adecuadas de capacitación, dotación, bienestar, incentivos al buen desempeño y salud ocupacional, elaborar y ejecutar el plan anual de compras, consolidar el programa anual y mensualidad PAC, coordinar con la Oficina Asesora de Planeación la elaboración del anteproyecto de presupuesto, coordinar el manejo documental de la entidad y administración de archivo, ejercer las funciones de control interno disciplinario, dirigir la prestación de servicios generales y suministro de bienes, dirigir los procesos de contratación y revisión de contratos, coordinación de la implementación de las políticas de servicio al ciudadano.	02/03/2020	Libre nombramiento y remoción	N/A



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>		Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>		Páginas: 18 de 25	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Cargo	Rol Desempeñado	Funciones / Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación	Adiciones
91	Contratista	Prestar servicios profesionales para la realización de acciones y análisis necesarios en el fortalecimiento de la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano de la CVP.	13/02/2023	12/11/2023	N/A
98	Contratista	Prestación de servicios profesionales para la Dirección de Gestión Corporativa, en relación con las gestiones tendientes al cumplimiento de los lineamientos que reglan la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, a cargo de la Caja de la Vivienda Popular.	14/02/2021	13/11/2023	N/A
133	Contratista	Prestar servicios profesionales para fortalecer el proceso de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa, relacionado con la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación y los servicios de interpretación para personas con discapacidad.	16/02/2023	15/11/2023	N/A
130	Contratista	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 SIGDEA.	16/02/2023	15/11/2023	N/A
545	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención al ciudadano.	04/07/2023	03/01/2024	N/A
603	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención del proceso de Servicio al Ciudadano.	04/07/2023	03/01/2024	N/A
90	Contratista	Prestar servicios profesionales en la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano	13/02/2023	12/11/2023	N/A

Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202317000060193.

## Recomendación No. 2:


A la Dirección de Gestión Corporativa y la Subdirección Administrativa propender la asignación de recurso humano en la modalidad de planta fija con el fin de garantizar la prestación del servicio al ciudadano de manera óptima y mitigar así el riesgo de afectación del servicio al ciudadano y asegurar la continuidad de los contratos de prestación de servicios y apoyo a la gestión para la vigencia 2023 y los primeros meses de la vigencia 2024.

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

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación mediante Memorando 202311300061033 el 28 de julio de 2023, se verificaron las actividades y gestiones desarrolladas en virtud de la Racionalización de los trámites, la efectividad de estos y su fácil acceso.

A continuación, se describen las actividades observadas por la Asesoría de Control Interno frente al estado y/o resultados obtenidos a través de la gestión realizada de Racionalización de Trámites del componente 5 Transparencia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del primer semestre del 2023.



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas:	Versión: 6
		19 de 25	
		Vigente desde: 01-04-2022	

## **Paso 1. Preparación:**


El ejercicio de preparación inició en el mes de enero con base en los resultados del seguimiento y evaluación de la Estrategia de Racionalización de Trámites de la entidad, del último cuatrimestre del año 2022, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Durante esta primera etapa, la Oficina Asesora de Planeación lideró la concertación del cronograma de trabajo y el ciclo de racionalización en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y, como resultado de este ejercicio se formularon las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC, componente de Transparencia, subcomponente de Transparencia Activa con el objetivo de fortalecer el proceso participativo de los equipos de trabajo de cada uno de los procesos al interior de la entidad.

Las acciones para la preparación de la estrategia de racionalización pueden consultarlas en el PAAC en el siguiente link: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=matriz-de-riesgos-plan-anticorrupti%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano#plan-anticorrupti-n-y-de-atenci-n-al-ciudadano-y-mapas-de-riesgos---vigencia-2022-versi-n-final->

## **Paso 2. Recopilación de Información General:**

La recopilación de información se realizó durante el mes de enero y febrero de 2023; para este ejercicio se consultaron las siguientes fuentes de información:

- Mapa de Procesos de la Entidad, caracterización de los procesos y procedimientos. La información está disponible para su consulta en: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=mapa-de-procesos>
- Informe de seguimiento y evaluación al cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y mapa de riesgos de corrupción 2022 con corte a 31 de diciembre de 2022. El documento está disponible para su consulta en: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Alcance%20al%20Informe%203%20Seguimiento%20PAAC%20y%20Riesgos%20de%20corrupci%C3%B3n%202022.pdf>
- Informe consolidado resultados de la medición de la satisfacción ciudadana durante el segundo semestre de la vigencia 2022 y sus propuestas de acciones a la mejora: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Informe%20de%20consolidado%20resultados%20de%20la%20medici%C3%B3n%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20la%20ciudadan%C3%ADa%20durante%20el%20segundo%20semestre%20vigencia%202022.pdf>
- Reportes de PQRSD a SUI: Número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por cada uno de los trámites que se registran en la plataforma SUI.
- Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés disponible en: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Transparencia/estructura-organica-y-talento-humano> > Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés > Caracterización grupos de valor y partes interesadas de la Caja de la Vivienda Popular.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 20 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

- Informes de Asistencia por canales de atención: Contiene información sobre los canales de atención a la ciudadanía que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o realizaron algún trámite antes la entidad durante la vigencia 2022. El documento puede ser consultado en:  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/INFORME%20DE%20ASISTENCIA%20POR%20CANALES%20DE%20ATENCIÓN%20C3%93N%20CVP%20DICIEMBRE%202022.pdf>
- Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de la vigencia 2022. Los informes están disponibles en:  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Informe%20mensual%20de%20gestión%20C3%B3n%20y%20oportunidad%20de%20las%20respuestas%20a%20las%20PQRS%20diciembre%202022.pdf>
- Auditoría Interna- Evaluación del nivel de cumplimiento de los criterios establecidos en la Resolución MINTIC 1519DE 2020 en su Anexo 2: Estándares de publicación y divulgación de información. El informe de auditoría se encuentra disponible en:  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Informe%20Final%20-%20Auditoría%20de%20Evaluación%20C3%B3n%20cumplimiento%20criterios%20Resolución%20MINTIC%201519%20del%202020%20Anexo.pdf>


### **Paso 3. Análisis y Diagnóstico:**

El análisis y diagnóstico se realizó en el mes de marzo, abril y mayo del 2023. Este ejercicio fue liderado por la Oficina Asesora de Planeación en colaboración con los equipos de trabajo de cada uno de los procesos que son responsables de trámites, OPAS y consultas de información pública y consistió principalmente en: Priorizar los trámites que fueron identificados a partir de la información que fue recopilada y que se detalló en el paso 2 (Recopilación de Información General).

### **Paso 4. Formulación de acciones y rediseño del trámite:**

La formulación de acciones y rediseño del trámite se realizó durante el mes de mayo y junio a través de las siguientes actividades:

- Se adelantó la mesa de trabajo con la Dirección de Mejoramiento de Vivienda para la revisión del Trámite "Reconocimiento de Edificaciones existentes y/o Expedición de Licencias de Construcción o Modificación Licencia de Construcción Vigente" el día 31 de mayo de 2023.
- Se solicitó al Departamento Administrativo de la Función Pública y a la Secretaría General la reunión para la revisión de la inscripción del trámite "Reconocimiento de Edificaciones existentes y/o Expedición de Licencias de Construcción o Modificación Licencia de Construcción Vigente".
- Se realizó una (1) mesa de trabajo con el proceso de gestión financiera para revisar, identificar y proponer acciones de optimización de las consultas de acceso a la información pública de "Expedición de recibos de pago y Expedición de Paz y Salvo y/o Certificación de Deuda".

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	<b>Páginas:</b> 21 de 25	<b>Versión:</b> 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

- Se realizó una (1) mesa de trabajo con el proceso misional de Dirección de Urbanización y Titulación para identificar y proponer acciones de racionalización del trámite "Bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes".
- Se realizó una (1) mesa de trabajo con el proceso misional Reasentamientos para identificar y proponer acciones de racionalización del trámite "Inclusión (Ingreso) al proceso de reasentamientos"
- Se definió y cargó en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT- la Estrategia de Racionalización de Trámites para la vigencia 2023.

Dentro de la Estrategia de Racionalización de Trámites para la vigencia 2023 se definieron acciones de racionalización administrativa relacionada con la simplificación de procesos internos para disminuir costos y tiempos de ejecución al ciudadano asociados a los puntos de atención y requisitos del trámite. Las acciones se registraron para el trámite de "Postulación bienes fiscales titulables a sus ocupantes" y para las consultas de información "Expedición de paz y salvo y/o certificación de deuda" y "Expedición de recibos de pago".

### **Paso 5. Implementación y monitoreo:**

La implementación de las acciones de racionalización se ejecutará a partir del segundo semestre del año. El monitoreo se realiza cuatrimestralmente y podrá consultarse en el siguiente link: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=matriz-de-riesgos-plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano#plan-anticorrupci-n-y-de-atenci-n-al-ciudadano-y-mapas-de-riesgos--vigencia-2022-versi-n-final->


### **8.21 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el primer semestre de la vigencia 2023, los servicios prestados en la Caja de la Vivienda Popular fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.**

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

- Manual de Servicio a la Ciudadanía – Código: 208-SC-Mn-03 – Versión 2 del 30/Nov/ 2020
- Procedimiento Gestión del Servicio al Ciudadano - Código: 208-SC-PR-06 – Versión 14 del 06/Nov/2020.
- Procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción - Código: 208-SC-PR-07 – Versión 7 del 17/Ago/2022.

### **8.22 Capacitaciones, talleres, charlas, seminarios, socializaciones, entre otros, brindados a los funcionarios y/o contratistas en temas relacionados con la atención a los ciudadanos con calidez y amabilidad, plazos de respuesta.**

El Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2023 contempló en los objetivos misionales, la capacitación sobre Servicio al Ciudadano. A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 22 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

durante el primer semestre de la vigencia 2023 que dan cuenta del cumplimiento del plan de capacitación y el objetivo de calidad:

**Tabla 11. Capacitaciones – I Semestre Vigencia 2023**

Fecha	Número de Acta	Objetivo de la Capacitación	Tipo de capacitador	Cantidad de Asistentes
26/05/2023	1	Capacitación manual de atención al ciudadano protocolos dirigidos a diferentes grupos poblacionales y accesibilidad.	Interna	18
01/06/2023	2	Lenguaje claro e incluyente	Interna	7
13/04/2023	1	Dar a conocer el uso y manejo funcional del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha.	Externa	11
15/06/2023	2	Dar a conocer el uso y manejo funcional del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha.	Externa	10

*Fuente:* Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 202317000060193.

Se evidencia una activa participación en las actividades desarrolladas durante el primer semestre de la vigencia 2023 que dan cuenta del cumplimiento del plan de capacitación, con una muy buena participación de funcionarios y contratistas de los diferentes procesos en las distintas capacitaciones.

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

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


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

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

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

Se evidenció que durante el primer semestre de la vigencia 2023, la directora de Gestión Corporativa, actuando en su función como Defensora de la Ciudadanía, elaboró un informe con la relación de las actividades desarrolladas durante el primer semestre de 2023.

- Informe semestral de gestión defensora de la ciudadanía primer semestre 2023.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas:	Versión: 6
		23 de 25	
		Vigente desde: 01-04-2022	

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

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano reportó para el primer semestre de la vigencia 2023 la información consolidada a través del Mecanismo denominado Alarmas Tempranas, con los requerimientos que tienen las dependencias de Caja de la Vivienda Popular, como método de prevención para el cierre de los requerimientos dentro del tiempo y términos legales. Este reporte se envía dependencia por dependencia, al responsable directo y a su vez al usuario funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS).

Adicionalmente se promovieron, implementaron y realizaron acciones de mejora continua, entre estas se destacan las mesas de seguimiento a las PQRSD, efectuando un control y seguimiento para dar cumplimiento a la entrega de las respuestas en términos oportunidad, obteniendo como resultado de este control la disminución de los incumplimientos en los términos establecidos por normativa, tal y como se puede corroborar en las actas de reunión de las mesas mencionadas anteriormente. Los controles se encuentran documentados en el procedimiento 208-SC-Pr-07 Atención PQRSD.

- Se evidenció el envío mediante correo electrónico del Mecanismo denominado Alarmas Tempranas a las diferentes dependencias de acuerdo con su competencia durante el primer semestre de la vigencia 2023 así: 13/01/2023, 20/01/2023, 27/01/2023, 24/02/2023, 03/03/2023, 17/03/2023, 31/03/2023, 14/04/2023, 12/05/2023, 26/05/2023, 02/06/2023, 16/06/2023 y 23/06/2023.
- Se observó la realización de las “Mesas de trabajo – Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha”, así: 04/01/2023, 18/01/2023, 01/02/2023, 15/02/2023, 01/03/2023, 15/03/2023, 29/03/2023, 12/04/2023, 19/04/2023, 26/04/2023, 03/05/2023, 10/05/2023, 17/05/2023, 24/05/2023, 07/06/2023, 14/06/2023, 21/06/2023, 28/06/2023.

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

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

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

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




 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Caja de la Vivienda Popular</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 24 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Imagen 8.

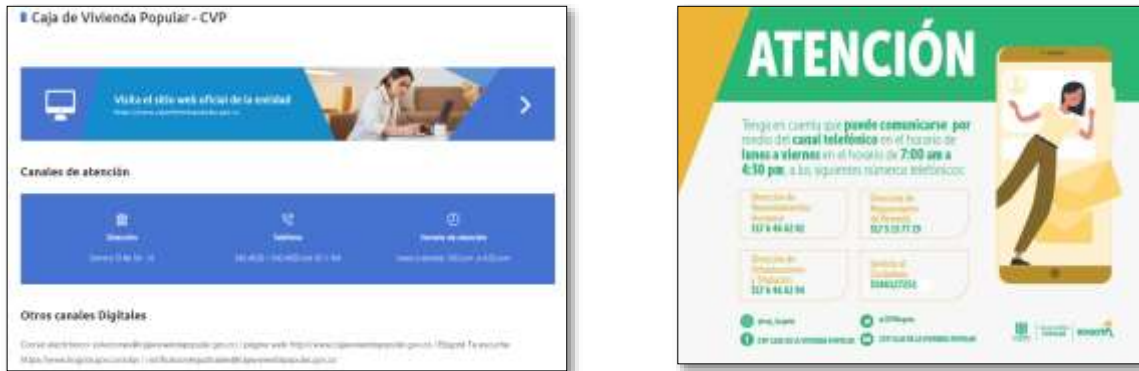


Imagen 9.



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-la-ciudadania>, recuperado 26/08/2023.

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

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


En la Red Distrital de Quejas y Reclamos los participantes fueron la Directora de Gestión Corporativa Doctora Cristina Sánchez Herrera y el contratista profesional especializado Roberto Carlos Narváez Cortés.

Calle 54 No. 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520  
FAX: (60-1) 310 5583  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



SC-CER356168



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
	<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el Primer Semestre de la vigencia 2023</b>	Páginas: 25 de 25	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

- Primera Reunión Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 2023, realizada 23/02/2023.
- Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, realizado el 10/03/2023.
- SEMINARIO WEB DISEÑO UNIVERSAL PARA LA SEÑALETICA, realizado el 07/03/2023.
- Primer Nodo Sectorial Hábitat- Red Distrital de Quejas y Reclamos 2023, realizado 27/04/2023.

### 8.28 Evidencia del cumplimiento del artículo 7º “Deberes de las autoridades en la atención al público” de la Ley 1437 de 2011 emitida por el Congreso de la República.

Se evidencia el cumplimiento del artículo 7º “Deberes de las autoridades en la atención al público” de la Ley 1437 de 2011 emitida por el Congreso de la República.

### 9. Plan de Mejoramiento:


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

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

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

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

### Firmas

Elaborado:	Revisado	Aprobado
		
<b>Equipo Auditor</b> Joan Manuel W. Gaitán Ferrer - Contratista de Control Interno CTO-336-2022.	<b>Auditor Líder</b> <b>Nombre y cargo:</b> Diana Constanza Ramírez Ardila – Asesora de Control Interno.	<b>Nombre y Cargo:</b> Diana Constanza Ramírez Ardila – Asesora de Control Interno
<b>Fecha: 30-Ago-2023</b>	<b>Fecha: 31-Ago-2023</b>	<b>Fecha: 31-Ago-2023</b>