

**MEMORANDO**

Bogotá, D.C. 19-02-2024

PARA: **JUAN CARLOS FERNANDEZ ANDRADE**
DIR. GENERAL

MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO
DIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA

CATALINA MARGARITA MÓNICA NAGY PATIÑO
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

NELSON YOVANY JIMÉNEZ GONZALEZ
DIRECTOR DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

MARÍA MERCEDES MOLINA RENGIFO
DIRECTORA DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

MARTHA PATRICIA PINZÓN DURÁN
DIRECTORA DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN

GERMÁN ALBERTO HERNÁNDEZ PRIETO
DIRECTOR DE REASENTAMIENTOS

JUAN SEBASTIÁN REYES LÓPEZ
DIRECTOR JURÍDICO

ADRIANA BAUTISTA QUIROGA
SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA

DIANA ROCÍO MONTAÑA VERA
SUBDIRECTORA FINANCIERA (E)

DANIEL LEONARDO CORREA HERNÁNDEZ
JEFE DE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

MARÍA ALCIRA CAMELO ROJAS
JEFE DE OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

CAMILO AUGUSTO RAMOS BELTRAN
JEFE DE OFICINA DE TIC (e)

ASUNTO: **Informe de Seguimiento y Evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicidades recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2023**

Respetados doctores,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorias de la vigencia 2024 y en el ejercicio del rol de evaluación y seguimiento establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "..., La oficina de



**MEMORANDO**

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 establecido 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”, la Asesoría de Control Interno realizó el informe del asunto en el cual se generó las respectivas conclusiones generales y recomendaciones que esperamos sean atendidas en pro de la mejora continua.

Como resultado del seguimiento y evaluación efectuado, se suscribe una (1) observación, dos (2) oportunidades de mejora y (5) cinco recomendaciones que buscan ser de utilidad para el mejoramiento de los procesos.

La observación es dirigida a la Oficina Asesora de Planeación y a la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, referente a la estrategia de racionalización de la vigencia 2023. Se adjunta al presente radicado los formatos: • 208-CI-Ft-15 formulación plan de mejoramiento y • 208-CI-Ft-16 formato de análisis causal, para suscribir el plan de mejoramiento a más tardar el 23feb2024.

Agradecemos la colaboración y disposición prestada en todo momento por los colaboradores de las diferentes áreas misionales durante el desarrollo de este proceso auditor.

Cordialmente,

**DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA****Asesora de Control Interno**

dramireza@cajaviviendapopular.gov.co

Fecha de radicación: 19-02-2024

Adjunto: 1. Informe de seguimiento de la atención a las PQRDS Ilsem2023. pdf 2. 208-CI-Ft-15 formulación p

Proyectó: KELLY JOHANA SERRANO RINCON - DIR. GENERAL - CONTROL INTERNO

Revisó: DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA - ASESORA DE CONTROL INTERNO



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1486 T37 Casa de la Comunidad Popular</p>	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 1 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

1. **OBJETIVO:** Evaluar el cumplimiento en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones de acuerdo con lo establecido 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 julio al 31 de diciembre de 2023.
3. **PERIODO DE EJECUCIÓN:** Inicio el 12 de enero al 2 de febrero de 2024.
4. **EQUIPO AUDITOR:** Diana Constanza Ramírez Ardila, Auditora Líder, Asesora de Control Interno Kelly Johanna Serrano Rincón, Auditor Asesoría Control Interno CTO-690-2023.
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. 7 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”.
 - **Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
 - **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 1519 de 2020:** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”, 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”.
 - **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 455 de 2021:** Departamento Administrativo de la Función Pública “Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”.

	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 2 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

- **Directiva 001 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá:** “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”.
- 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 202411200001863 y Oficina Asesora de Planeación mediante Memorando 202411200001883 del 12 de enero de 2024 respectivamente.

Las respuestas fueron remitidas mediante memorandos No. 202417000003913 por parte de la Dirección Corporativa y 202411300004113 de la Oficina Asesora de Planeación del 18ene2024, una vez recibidas se realizó la verificación y análisis de la información.

Para el desarrollo de la auditoria se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, tales como verificación de soportes, cruce de datos y comprobaciones.

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 junio y el 31 de diciembre de la vigencia 2023.

Se evidencio una variación positiva en la atención oportuna a las PQRS, al pasar de 45 PQRS respondidas por fuera de términos en el primer semestre a 22 en el segundo semestre 2023, es necesario que se continúe con las gestiones pertinentes para asegurar el cumplimiento de los términos en el Decreto 491 de 2020.

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

Del análisis del comportamiento de las PQRS, se deja una **observación No.1** relacionada con la estrategia de racionalización que no fue implementada durante la vigencia 2023, una **oportunidad de mejora No.1** referente a las inconsistencias en el documento – PQRS del segundo semestre 2023 y otra **oportunidad de mejora No. 2** frente a la coherencia de las respuestas apuntando a solucionar de fondo las PQRS recibidas, finalmente se suscriben 5 recomendaciones que buscan aportar a la mejora del proceso de gestión de PQRS en la Entidad.

Finalmente 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.

	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 3 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

8. DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

A continuación, se presentan los aspectos observados, recomendaciones formuladas y oportunidades de mejora planteadas, producto de las pruebas prácticas de acuerdo con los objetivos de auditoría, las cuales tienen como propósito principal contribuir a fortalecer la gestión, operación y control de la Caja de Vivienda Popular.

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

Se evidenció la publicación de los informes de tiempos de respuesta a requerimientos 2023 del segundo semestre 2023 y los Informes de asistencia por canales de atención, los cuales fueron publicados en la página web y en la carpeta interna de calidad, 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 dando cumplimiento del numeral 3 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, referente a los informes estadísticos mensuales de estos requerimientos, y su publicación de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.

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.

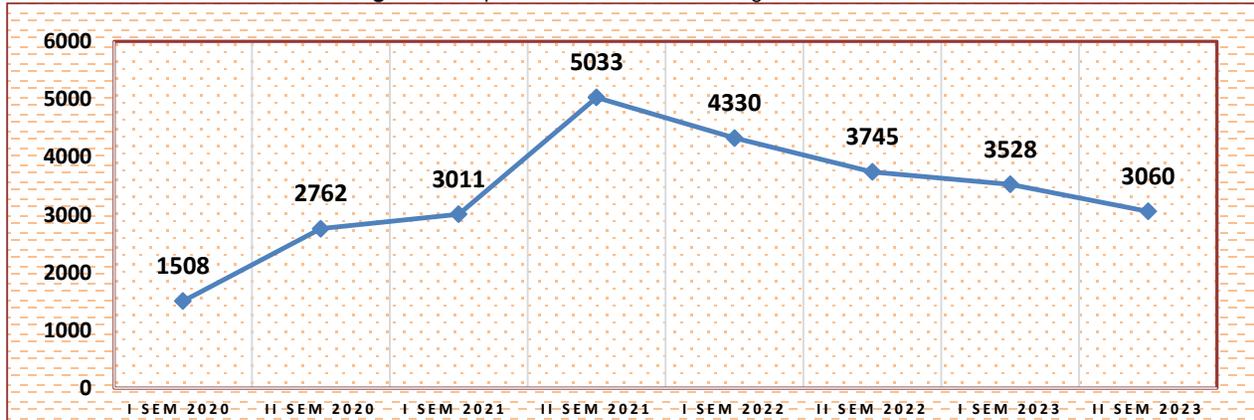
Los informes mensuales sobre la Gestión y oportunidad de respuesta a las PQRSD, se encuentran establecidos en el procedimiento: ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN Código: 208-SC-Pr-07 - Versión: 7 - Vigente desde: 17Ago2022, en la actividad No. 8 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”*.

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 CVP, para el segundo semestre de la vigencia 2023, la entidad recibió 3060 PQRSD.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1481 T-01 Casa de la Comunidad Popular</p>	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 4 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Imagen 1. Comparaciones semestrales – Vigencia 2020-2023:



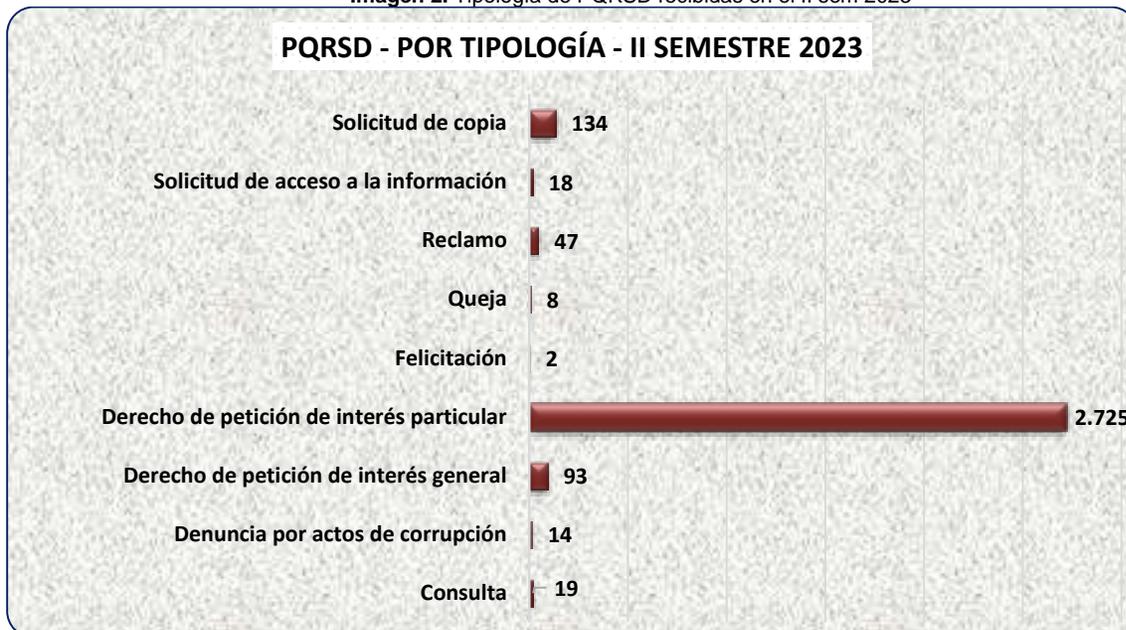
Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD

Comparativamente en el II semestre del 2023 (3.060) se recibió 13.2% menos de PQRSD que los recibidos en el primer semestre del 2023 (3.528) y un 18.2% que el II semestre del 2022 (3.745).

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 2725 recibidas. A continuación, se presenta el detalle:

Imagen 2. Tipología de PQRSD recibidas en el II sem 2023



Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD

	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 5 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

8.4 PQRSD recibidas por Canal.

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue por la página web con 1648 PQRSD que corresponden al 53.8% del total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023, seguido por el canal escrito con 1131 equivalentes al 37% de estas. A continuación, se muestra gráficamente las PQRSD recibidas por tipo de canal:

Imagen 3. Canales de comunicación por los que se reciben las PQRSD recibidas en el II sem 2023

CONSOLIDADO POR CANALES - II SEMESTRE 2023						
						
Email	Escrito	Web	Presencial	Telefónico	Buzón	Redes Sociales
6	1131	1648	156	1	7	111
0,2%	37,0%	53,9%	5,1%	0,0%	0,2%	3,6%

Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD

8.5 PQRSD recibidas por Dependencia.

Las dependencias que recibieron la mayor cantidad de PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2023, fueron: 1. la Dirección de Reasentamientos con 1348 que corresponden al 44% del total de PQRSD recibidas, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 727 equivalente al 24% y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 565 PQRSD correspondiente al 18% (estas tres direcciones concentran el 86% de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023). A continuación, se presenta el consolidado por dependencias:

Tabla 1. Consolidado por Dependencias - II Semestre vigencia 2023

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - II SEMESTRE VIGENCIA 2023		
DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL PQRSD II SEMESTRE 2023	% Participación
Dirección de Reasentamientos	1348	44%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	727	24%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	565	18%
Subdirección Financiera	113	4%
Servicio a la Ciudadanía	81	3%
Dirección de Gestión Corporativa	67	2%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	54	2%
Subdirección Administrativa	38	1%
Oficina de Control Disciplinario Interno	31	1%
Dirección Jurídica	13	0%
Dirección General	12	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	0%
Oficina Asesora de Planeación	4	0%
Oficina TIC	2	0%
Asesoría de Control Interno	1	0%
Total	3060	100%

Fuente: Elaboración propia utilizando los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1487 Casa de la Vivienda Popular</p>	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 6 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

8.6 PQRSD recibidas por Tema.

Para las dos (2) dependencias Dirección de Reasentamientos (1348) y Dirección de Urbanizaciones y Titulación (727) con mayor cantidad de PQRSD recibidas en el II 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:

Tabla 2. Detalle de las PQRS – Dirección de Reasentamientos – II sem 2023

TEMAS	TOTAL, PQRSD II SEM 2023	% Participación
Arriendos	271	8.86
Estado Proceso	175	5.72
Otras Solicitudes	137	4.48
Documentos	131	4.28
Información del Programa	86	2.81
Escrituras	73	2.39
Reubicación	64	2.09
Ingreso al Programa	46	1.50
Paz y salvo	46	1.50
Entrega Predio	36	1.18
Avalúo	35	1.14
Impuestos	33	1.08
Cierre de Proceso	32	1.05
VUR	28	0.92
Inconsistencias en la radicación	21	0.82
Excedente Financiero	25	0.82
Cita director REAS	17	0.56
Alternativa de Vivienda	16	0.52
IDIGER	14	0.46
Servicios Públicos	10	0.33
Relocalización	8	0.26
Venta Apartamento	6	0.20
Desembolso	5	0.16
Planos	4	0.13
Solicitud Vivienda	3	0.10
Sorteo	3	0.10
Ayuda económica	1	0.03
Total general	1348	44.05

Fuente: Elaboración propia utilizando el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD
Período: 01 al 31 de diciembre de 2023

Los temas más reiterativos para la Dirección de Reasentamientos fueron el Pago Arriendos 271, que corresponde al 8.8% del total de PQRSD recibidas en la entidad y el estado del proceso 175 que corresponde al 5.72% del total de PQRSD recibidas en la entidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1481101 Casa de la Comunidad Popular</p>	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 7 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Por otra parte, se observó que 21 PQRSD presentan inconsistencias en la radicación.

Tabla 3. Detalle de las PQRSD – Dirección de Urbanizaciones y Titulación – II sem 2023

TEMAS	TOTAL, PQRSD II SEM 2023	% Participación
Otras Solicitudes	161	5.26
Levantamiento Resolución Resolutoria	154	5.03
Copia de Documentación	144	4.71
Escrituración	110	3.59
Estado Proceso	38	1.24
Ingreso al Programa	20	0.65
Visita Técnica	17	0.56
Información sobre proceso de Titulación	15	0.49
Revocatoria Resolución	15	0.49
Impuesto	11	0.36
Certificaciones	8	0.26
Inconsistencias en la radicación	8	0.26
Recuperación Espacio Público	8	0.26
Certificación Radicación de Documentos	7	0.23
Arboleda Santa Terecita	4	0.13
Legalización del Predio	3	0.1
Número de Chip	2	0.07
Título Gratuito	2	0.07
Total general	727	23.76

Fuente: Elaboración propia utilizando el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD
Período: 01 al 31 de diciembre de 2023

Los temas más reiterativos para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fueron Levantamiento Resolución Resolutoria 154, que corresponde al 5.3% del total de PQRSD recibidas en la entidad y Copia Documentación 144, que corresponde al 4.71% del total de PQRSD recibidas en la entidad.

Por otra parte, se observó que 8 PQRSD presentan inconsistencias en la radicación.

Oportunidad de mejora No. 1. Inconsistencias documento - PQRSD segundo semestre 2023

El Proceso de Servicio al Ciudadano mediante radicado No. 202417000003913 del 18ene2024 dio respuesta a la solicitud de información realizada por la Asesoría de Control Interno No. 202411200001863 del 12ene2024, remitiendo un archivo denominado “PQRS Segundo semestre 2023” el cual se utilizó como fuente de información para el análisis de las PQRS, y frente al cual se identificaron inconsistencias en las columnas “*Dependencia competente*”. Posteriormente fue enviado un correo el 29ene2024 con la base de datos actualizada, difiriendo la información que se radicó inicialmente.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1481101 Casa de la Vivienda Popular</p>	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 8 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Recomendación: A la Dirección de Gestión Corporativa – Servicio a la Ciudadanía

- Asegurar la exactitud de la información que se remite antes de dar respuesta a los memorandos de Control Interno, pueden arrojar resultados erróneos en los informes de auditoría
- Realizar una capacitación al equipo de servicio al ciudadano para que se conozca la competencia y servicios de cada una de las dependencias, asegurando las PQRS se direccionen de manera adecuada evitando reprocesos o demoras en la respuesta.

Imagen 4. Cantidad de PQRSD respondidas extemporáneamente en el II sem 2023



Fuente: Elaboración propia utilizando el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD
Período: 01 al 31 de diciembre de 2023

Realizada la comparación con el primer semestre de la vigencia 2023 en donde se presentaron 48 respuestas a las PQRSD fuera de los tiempos establecidos en Decreto 491 de 2020, se observa una disminución frente al segundo semestre de la vigencia 2023 en un **45%** correspondiente a 26 PQRSD.

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

Las variaciones positivas se presentan en la Dirección de Reasentamientos (pasando de 33 en el primer semestre a 4 en el segundo semestre), la Subdirección Administrativa (pasando de 33 en el primer semestre a 4 en el segundo semestre) y la Dirección de Mejoramiento de Barrios (pasando de 33 en el primer semestre a 4 en el segundo semestre), por otro lado se presentaron variaciones negativas en la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (pasando de 1 en el primer semestre a 3 en el segundo semestre), la Subdirección Financiera (pasando de 1 en el primer semestre a 7 en el segundo semestre) y en Servicio a la Ciudadanía (pasando de 0 en el primer semestre a 2 en el segundo semestre). Sin embargo, en general se observa favorablemente la comparación, puesto que se observa un 51% menos de inoportunidades de un semestre a otro.

Tabla 4. Comparación por dependencias de inoportunidades 1er sem vs 2do sem 2023

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - II SEMESTRE VIGENCIA 2023		
DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL PQRSD II SEMESTRE 2023	% Participación
Dirección de Reasentamientos	1348	44%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	727	24%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	565	18%
Subdirección Financiera	113	4%
Servicio a la Ciudadanía	81	3%
Dirección de Gestión Corporativa	67	2%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	54	2%
Subdirección Administrativa	38	1%

	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 9 de 21	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022		

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - II SEMESTRE VIGENCIA 2023		
DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL PQRSD II SEMESTRE 2023	% Participación
Oficina de Control Disciplinario Interno	31	1%
Dirección Jurídica	13	0%
Dirección General	12	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	0%
Oficina Asesora de Planeación	4	0%
Oficina TIC	2	0%
Asesoría de Control Interno	1	0%
Total	3060	100%

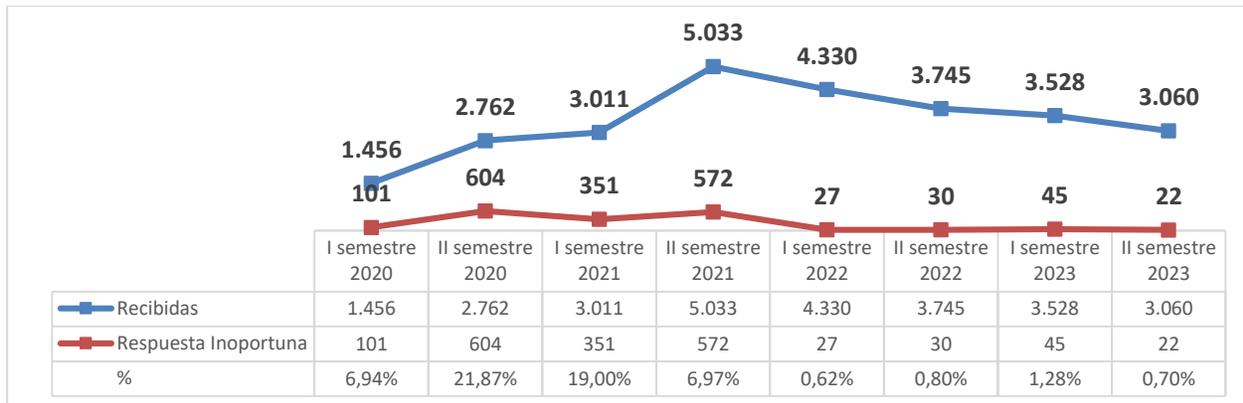
*Fuente: Elaboración propia utilizando el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD
Periodo: 01 al 31 de diciembre de 2023*

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

Imagen 5. Comparativo de la cantidad de PQRSD respondidas extemporáneamente

DEPENDENCIA/ÁREA	I SEMESTRE			II SEMESTRE			VARIACIÓN	
	RECIBIDAS	INOPORTUNAS	% PART	RECIBIDAS	INOPORTUNAS	% PART	CANT	%
Dirección de Reasentamientos	1781	33	2%	1348	4	0%	-29	88%
Subdirección Administrativa	60	5	8%	38	0	0%	-5	100%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	412	1	0%	565	3	1%	2	-200%
Subdirección Financiera	113	1	1%	113	7	6%	6	-600%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	67	2	3%	54	0	0%	-2	100%
Dirección Jurídica	17	2	12%	13	5	38%	3	-150%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	683	1	0%	727	1	0%	0	0%
Dirección General	19	0	0%	12	0	0%	0	
Servicio a la Ciudadanía	140	0	0%	81	2	2%	2	-200%
Dirección de Gestión Corporativa	224	0	0%	67	0	0%	0	
Oficina TIC	2	0	0%	2	0	0%	0	
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0%	4	0	0%	0	
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0	0%	4	0	0%	0	
Oficina de Control Disciplinario Interno	5	0	0%	31	0	0%	0	
Asesoría de Control Interno	2	0	0%	1	0	0%	0	
TOTAL	3528	45	1%	3060	22	1%	-23	51%

	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 10 de 21	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022		



Fuente: Elaboración propia utilizando el Informe de PQRSD 1er sem 2023 y el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD Periodo: 01 al 31 de diciembre de 2023

Como se puede observar en la gráfica las PQRSD recibidas cada semestre va en aumento hasta el segundo semestre de la vigencia 2021, en el segundo semestre de la vigencia 2022 las PQRSD recibidas se redujeron en 585; mientras que la tendencia de las PQRSD respondidas fuera de termina presenta una tendencia decreciente desde el segundo semestre 2021 donde se pasó de 572 a 22 inoportunidades en la actualidad.

Igualmente se recomienda analizar las causas puntuales que han generado que estas solicitudes hayan sido contestadas de manera inoportuna y generar las acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta. Es preciso revisar el contexto externo e interno (la solicitud, la forma de asignación para dar las respuestas, el tiempo en el cual el 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.

8.8 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.

De acuerdo con lo observado, para el segundo semestre de la vigencia 2023 la Caja de la Vivienda Popular recibió 3060 PQRSD; 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 segundo semestre de 2023, se observa consistencia en la información reportada.

	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 11 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

8.9 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 - centro), se encuentra el enlace del Sistema Bogotá Te Escucha, en donde se puede crear una petición (incluidas las quejas, reclamos y sugerencias) y consultar el estado de la PQRSD previamente radicada.

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

Imagen 6. Existencia del botón Bogotá de escucha en la página web principal de la CVP



Fuente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, recuperado 30/01/2024

8.10 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 (imagen No. 5).

	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 12 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

8.11 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”.*

8.12 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. Existencia del botón Bogotá de escucha en la página web principal de la CVP



	Informe de seguimiento		Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023		Páginas: 13 de 21	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Recomendación No. 2: Se recomienda que dicha infografía esté en lugares más asequibles en la página web y que sea impresa y ampliada y publicada en atención al ciudadano.

8.13 Denuncias de los actos de corrupción recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023 - 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 2023, se presentaron doce (12) 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 No. 5 Denuncia por actos de corrupción – II Sem 2023

No.	Fecha de ingreso	Numero de petición SDQS	Fecha radicada de respuesta	Número radicado salida	Dependencia	Canal	Tipo de petición
1	14/07/2023	3136462023	02/08/2023	202311500005491	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
2	23/07/2023	3219152023	24/07/2023	Solucionado - Por traslado	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
3	28/07/2023	3298152023	17/08/2023	202311500005531	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	E-MAIL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
4	10/08/2023	3442032023	17/08/2023	Solucionado - Por traslado	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
5	15/08/2023	3489682023	05/09/2023	202311500005651	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	ESCRITO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
6	23/08/2023	3616632023	11/09/2023	202311500005781	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
7	24/08/2023	3618822023	11/09/2023	202311500005781	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	E-MAIL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
8	24/08/2023	3622862023	11/09/2023	202311500005781	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
9	11/09/2023	3849012023	20/09/2023	202311500006021	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
10	27/11/2023	5350522023	11/12/2023	RESPUESTA EMAIL	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
11	27/11/2023	5355842023	11/12/2023	RESPUESTA EMAIL	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	E-MAIL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
12	28/11/2023	5366592023	11/12/2023	202311500247691	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	E-MAIL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION

Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 20241700003913

	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 14 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Todas las denuncias recibidas fueron direccionadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, tal como se establece en el procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - CÓD 208-SC-PR-07 – V7.

8.14 Quejas recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

De acuerdo con la información extraída del SDQS, durante el segundo semestre de la vigencia 2023, fueron registradas 6 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 6. Respuesta de las quejas – II Semestre Vigencia 2023

Dependencia	Cantidad	Observación
Dirección de Reasantamientos	2	No. Rad SDQS 4096932023: Se dio respuesta efectiva al peticionario
		No. Rad SDQS 4365382023: Se dio respuesta efectiva al peticionario
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	3	No. Rad SDQS 3664542023: Se dio respuesta efectiva al peticionario
		No. Rad SDQS 4904882023: Se dio respuesta parcial al peticionario, en lo posible se recomendaba agendar una cita.
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	1	No. Rad SDQS 5817202023: Se dio respuesta efectiva al peticionario

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

Oportunidad de mejora No. 2: Al proceso de Servicio al Ciudadano reforzar en las diferentes dependencias de la Entidad la coherencia de las respuestas dadas por la CVP respecto a la solicitud realizada por el peticionario, como es el caso de la SDQS 4904882023 se dio respuesta parcial al peticionario, cuando en la solicitud lo que se estaba pidiendo era agendar una cita.

8.15 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 segundo semestre de la vigencia 2023, la Caja de la Vivienda Popular no recibió PQRSD tipificadas como sugerencias.

8.16 Encuestas de medición del Grado de Satisfacción a la Ciudadanía 2023.

De acuerdo con los informes cuatrimestrales 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 de la vigencia es (se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta, evaluando los siguientes temas: Calidez y amabilidad del personal, Disponibilidad del personal, Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención, Organización en el manejo de la información, Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios, Conocimientos y habilidades del personal, Duración del proceso, Confiabilidad del servicio y Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos):

	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 15 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Tabla 7. Calificación cuatrimestral del grado de satisfacción de los beneficiarios por proceso 2023

Proceso	1er cuatrimestre Ene - Abr	2do cuatrimestre May - Ago	3er cuatrimestre Sep - Dic	Promedio de la vigencia
REAS	4.16	4.12	4.19	4.1
DUT	4.20	4.33	4.59	4.4
DMV	4.44	4.46	4.55	4.5
Promedio Entidad	4.26	4.3	4.4	4.3

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

Se toma como medida la consolidación de datos obtenidos en la calidad respecto de atributos, aspectos comunes y específicos del servicio como satisfacción de la ciudadanía.

Para estas tres dependencias, el promedio de la vigencia es de 4.3, subiendo del 4.07 que se había calificado para la vigencia 2022.

Con respecto a la Dirección de Mejoramiento de Barrios inicialmente se había constituido la observación referente a “Carencia de encuestas de satisfacción en la Dirección de Mejoramiento de Barrios”, sin embargo, la DMB manifestó haber realizado las encuestas de satisfacción, pero que no se había incorporado en el Informe de medición – Satisfacción ciudadana – 2023.

Como beneficio de auditoría y resultado de la observación generada en el informe preliminar se actualizó el informe y se publicó en la página web.

8.17 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 en el botón radicación en línea.

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

Para el cumplimiento de las actividades del proceso de Servicio al Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2023, la entidad tiene designado a la Directora de Gestión Corporativa como líder del proceso y seis (6) contratistas que trabajan de manera directa en el proceso.

	Informe de seguimiento		Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023		Páginas: 16 de 21	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Tabla 8. Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) – II Sem Vigencia 2023

Cargo	Rol Desempeñado	Funciones / Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación
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
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	29/02/2024
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	29/02/2024
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	29/02/2024
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	29/02/2024
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	29/02/2024
90	Contratista	Prestar servicios profesionales en la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano	13/02/2023	29/02/2024

Fuente: Elaboración propia utilizando la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa Radicado No. 20231700060193

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.

Recomendación: 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.

	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 17 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

8.19 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 202411300004113 el 18ene2024, 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 segundo semestre del 2023.

- Se registró mensualmente en la plataforma SUIT los datos de operación de cada uno de los Trámites, OPA's y Consultas de Información de la entidad, reportados por el proceso de Servicio al Ciudadano.
- En el segundo cuatrimestre de la vigencia 2023 se cargó en la herramienta PAAC, en el componente número 2 de Racionalización de Trámites, la estrategia de la entidad descargada directamente de la plataforma SUIT.
- En el mes de agosto de 2023 se llevó a cabo una mesa de trabajo con la Función Pública, sobre la inscripción en la plataforma SUIT del trámite de "Reconocimiento de Edificaciones existentes y/ o Expedición de Licencias de Construcción o Modificación Licencia de Construcción Vigente" de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, el cual se encuentra en el módulo de "Autorización de Nuevos Trámites" desde abril del 2021.
- Se consolidó la información para inscribir el nuevo trámite en el SUIT.
- Se realizó el Autodiagnóstico MIPG correspondiente al componente de racionalización de Trámites de la entidad.

Es importante precisar que, aunque se realizaron actividades para la racionalización de trámites u OPA's, la Caja de la Vivienda Popular para la vigencia 2023 no racionalizó ningún trámite y en cambio se cuenta con una “Estrategias racionalización no implementadas” del trámite “Postulación bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes”.

Observación No. 1: Estrategia de racionalización no implementada

En el seguimiento a realizar en diciembre 2023, en el aplicativo del SUIT muestra: “Estrategia de racionalización no implementada”, tal y como se refleja en la siguiente imagen:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. F-48.747 Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 18 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	



31/1/24, 14:48 gestion_racionalizacion.jsf





CVP CATALINA MARGARITA MONICA WAGY PATIÑO (CNAGY024) Cerrar sesión

Administración Formato Integrado **Racionalización** Autorización de Nuevos Trámites Cadenas de Trámites Mi cuenta

Opciones de menú

- Gestión de datos de operación
- Gestión de racionalización
- Historico**

Historico - Consolidado de la Estrategia de racionalización de trámites racionalizados o estrategias de racionalización no implementadas.

Seleccione la vigencia que desea consultar según la gestión realizada (trámites racionalizados o trámites cuya estrategia de racionalización no fueron ejecutadas).

Seleccione el periodo a consultar

Periodo: 2023 Racionalizados Estrategias racionalización no implementadas

Seleccione la totalidad de las opciones dispuestas para la visualización historica completa del Monitoreo, Seguimiento y Evaluación del Avance al plan de racionalización

Acciones de racionalización implementadas
 Plan de ejecución
 Monitoreo
 Seguimiento y evaluación

Consolidado de las Estrategias de racionalización de trámites no implementadas.

Ver Exportar a Excel Exportar a PDF Detalle Del Monitoreo y Seguimiento Separar

DATOS TRAMITES RACIONALIZADOS			
Tipo	Número	Nombre	
Unico	22988	Postulación bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes	Inscrito

Recomendación: Para la Oficina Asesora de Planeación. Dirección de Gestión Corporativa y Dirección de Urbanizaciones y Titulación, terminar de racionalizar el trámite “Postulación bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes” teniendo en cuenta que para la racionalización de trámites se deben surtir los pasos:

1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?
2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?
3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?
4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?
5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?
6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

Por otro lado, es preciso mencionar que la racionalización de un trámite no debe ser una actividad ejercida, sino que debe estar soportada para la continuidad y el beneficio de los usuarios.

8.20 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:

	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 19 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

- 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.

8.21 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:

Tabla No. 9. Capacitaciones programadas en el PAC de la vigencia 2023

Objetivo de la Capacitación	Tipo de capacitador
Capacitación manual de atención al ciudadano protocolos dirigidos a diferentes grupos poblacionales y accesibilidad.	Interna
Lenguaje claro e incluyente	Interna
Dar a conocer el uso y manejo funcional del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha.	Externa
Dar a conocer el uso y manejo funcional del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha.	Externa

Por otro lado, se capacitaron a los contratistas de atención al ciudadano los días 26oct2023 sobre el lenguaje claro e incluyente, el 06oct2023 sobre normatividad y lenguaje claro, el 20sep2023 sobre el Manual de atención al Ciudadano y el 18dic2023 sobre accesibilidad y lengua de señas.

8.22 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.

8.23 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(a) de la Ciudadanía, Responsabilidad que fue delegada a él(la) Director(a) de Gestión Corporativa y mediante 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.

	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 20 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

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 el Informe semestral de gestión defensora de la ciudadanía primer semestre 2023, realizado en julio; el informe del segundo semestre está en elaboración.

8.24 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.

La Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano reportó para el segundo 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 a dependencia por dependencia, al responsable directo y a su vez al usuario funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS).

Alarmas realizadas vía correo electrónico así:

- En julio se realizaron 13 alarmas tempranas (10 del 7jul2023, 1 del 10jul2023 y 2 del 14jul2023)
- En agosto se realizaron 12 alarmas tempranas (8 del 4ago2023 y 4 del 18ago2023)
- En septiembre se realizaron 13 alarmas tempranas (11 del 1sep2023 y 2 del 15sep2023)
- En octubre se realizaron 12 alarmas tempranas (2 del 13oct2023 y 10 del 27oct2023)
- En noviembre se realizaron 13 alarmas tempranas (4 del 10nov2023 y 9 del 24nov2023)
- En diciembre se realizaron 13 alarmas tempranas (8 del 21dic2023 y 5 del 29dic2023)

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 los términos y con 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, realizadas los días: 12jul2023, 29jul2023, 09ago2023, 23ago2023, 06sep2023, 21sep2023, 04oct2023, 18oct2023, 11nov2023, 15nov2023 y 14dic2023.

8.25 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, 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 que pueden ser adelantados ante la Entidad.

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

Por otro lado, se evidencia la aceptación del proceso de selección de mínima cuantía CVP-IPMC-011-2023, cuyo objeto consiste en: “Contratar la adquisición de señalización en braille y elementos accesibles, para el punto dispuesto para la atención a la ciudadanía en la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a la Norma Técnica 6047 de 2013”.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1481707 Casa de la Comunidad</p>	Informe de seguimiento	Código: 208-CI-Ft-01	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023	Páginas: 21 de 21	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

8.26 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 Narváz Cortés.

8.27 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. Sin embargo, se deja la recomendación No. 1, del cumplimiento del literal “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”.

9. Plan de Mejoramiento:

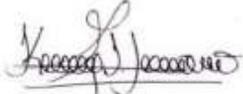
Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis de este informe es necesario que las dependencias, Dirección de Gestión Corporativa-Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de mejoramiento de Barrios y Dirección de Urbanizaciones y Titulación, definan las acciones de mejora dirigidas a subsanar y prevenir las observaciones identificadas, 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 existió 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.

12. Firmas

Elaborado: 	Revisado RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA 2023.008.20533	Aprobado RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA 2024.02.21 14:25:15 -05'00' 2023.008.20533
Equipo Auditor Nombre y Cargo: Kelly Johanna Serrano Rincón Auditora Contratista Control Interno Contrato No.690-2023	Auditor Líder Nombre y cargo: Diana Constanza Ramírez Ardila Asesora de Control Interno	Nombre y Cargo: Diana Constanza Ramírez Ardila Asesora de Control Interno
Fecha: 19feb2024	Fecha: 19feb2024	Fecha: 21feb2024