	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 1 de 26	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

1. OBJETIVO

1.1. Objetivo general

“Realizar el seguimiento al monitoreo efectuado por la Oficina Asesora de Planeación de la Caja de la Vivienda Popular en la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT 3, correspondiente al segundo cuatrimestre (mayo–agosto) de 2025, verificando la oportunidad, trazabilidad y consistencia del proceso reportado.”

1.2. Objetivos específicos

- I. Revisar la trazabilidad documental de las solicitudes de la Oficina de Planeación a las direcciones responsables y verificar la oportunidad del cargue y la consistencia de la información reportada por la Oficina Asesora de Planeación en SUIT.
- II. Verificar el monitoreo de los planes de racionalización de la Caja de la Vivienda Popular.

2. ALCANCE:


Este informe abarca el seguimiento al monitoreo SUIT (Estrategia de Racionalización de Trámites) correspondiente al segundo cuatrimestre de 2025 (mayo–agosto), efectuado por la Oficina Asesora de Planeación de la Caja de la Vivienda Popular. El análisis se basa en: (i) información remitida por la Oficina Asesora de Planeación; (ii) reportes y matrices descargadas desde SUIT 3; (iii) memorandos, correos y actas de reuniones de septiembre y octubre de 2025; y (iv) soportes de trazabilidad alojados en SharePoint institucional.

El seguimiento incluye los siguientes aspectos técnicos:

- **Inspección documental y trazabilidad:** Verificar el cumplimiento de las etapas internas del trámite.
- **Revisión documental:** Análisis de normas, procedimientos, manuales, informes.
- **Inspección física y funcional:** Verificación del funcionamiento de la plataforma SUIT y del proceso de monitoreo y seguimiento.
- **Pruebas de recorrido, encuestas y consultas:** Comunicación directa con responsables del proceso de racionalización de la Caja de Vivienda Popular.
- **Cruce de datos:** Comparación entre registros de sistemas y documentos de soporte físico, para garantizar coherencia en fechas, estados y trazabilidad de la gestión.
- **Elaboración del Informe de seguimiento:** Redactar el informe final consolidando los hallazgos, riesgos, conclusiones y recomendaciones dirigidas a mitigar las deficiencias.

3. PERIODO DE EJECUCIÓN:

El seguimiento y evaluación se realizará a partir del suministro de la información por parte del área de Planeación, comprendido entre el 23 de septiembre al 31 de octubre de 2025, abarcando el análisis de la información reportada y los soportes recibidos en dicho periodo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 2 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022		

4. EQUIPO AUDITOR:


Nombre funcionario	Cargo	Rol
Luz Andrea Peña Sánchez	Asesora de Control Interno	Líder del proceso
Nathalia Camargo Casallas	Contratista Oficina Asesora de Control Interno Auditor – Co 694-2025	Auditor del proceso

5. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO:

Los criterios se basan en el cumplimiento de las siguientes normas y documentos:

Tabla 1. Criterios

Normativa	
Criterio	Descripción
Ley 87 de 1993 (Sistema de Control Interno).	"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
Ley 2052 de 25.- Artículo 19. Fortalecimiento Del Sistema Único De Información De Trámites -SUIT.	"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
Decreto 019 de 2012 - Artículo 40. Información y publicidad. Artículo 41. Competencia de unificación.	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
Decreto 1081 de 2015.	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."
Decreto 1083 de 2015 (arts. 2.2.24.1–2.2.24.8).	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. "
Decreto 2106 de 2019.	"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
Decreto 620 de 2020.	"Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
Resolución 1099 de 2017 (DAFP).	"Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites".
Resolución 455 de 2021 (DAFP).	"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 Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 3 de 26	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Guías	
Criterio	Descripción
Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites (DAFP, 2017).	<i>Todo el contenido</i>
Guía de Usuario SUIT 3. (DAFP)	<i>Todo el contenido</i>

Fuente: Elaboración del equipo auditor.

6. METODOLOGÍA DE TRABAJO:

La metodología aplicada para el desarrollo del presente seguimiento se fundamentó en lineamientos normativos nacionales, relacionados con racionalización de trámites, control interno y gestión documental. Se evaluó la oportunidad, trazabilidad y consistencia de la información cargada por las dependencias en SUIT 3 durante el segundo cuatrimestre de 2025. Este proceso contempló la revisión de documentación oficial, el análisis funcional de la plataforma, la verificación de soportes electrónicos y la confirmación del flujo institucional de información.

Técnicas aplicadas

Las técnicas de auditoría empleadas incluyeron:


- Revisión documental de normas, procedimientos, matrices de seguimiento y registros institucionales.
- Inspección funcional de la Plataforma SUIT para validar el monitoreo del proceso de racionalización de la Caja de vivienda popular del cuatrimestre a evaluar.
- Prueba de recorrido y consultas con responsables del proceso para confirmar el cumplimiento de lineamientos.
- Observación directa mediante evidencias del sistema, alertas preventivas y tiempos de respuesta.
- Cruce de datos entre registros electrónicos y soportes físicos, para garantizar coherencia en fechas, estados y trazabilidad.

7. CONCLUSIÓN:

En cumplimiento del Objetivo General de verificar la oportunidad, trazabilidad y consistencia del monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites (mayo–agosto de 2025), la Oficina de Control Interno concluye que, si bien se han realizado avances en la ejecución de las mejoras (*ver tabla 2*), la gestión presenta debilidades significativas en la formalización, funcionalidad y seguimiento del servicio.

Tabla 2. Mejoras de racionalización.

Nº	NOMBRE	TIPO DE RACIONALIZACION	MEMORANDO	ASUNTO
59377	El Seguimiento Al Procedimiento Administrativo (Opa)	Administrativa	Mejora 3	Solicitud De Avance Y Evidencias De La Ejecución Estrategia De Racionalización De Trámites - CVP 2025
23475	Inclusión (Ingreso) Al Proceso De Reasentamientos	Normativa	Mejora 2	Solicitud De Avance Y Evidencias De La Ejecución Estrategia De

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025		Páginas: 4 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			

Nº	NOMBRE	TIPO DE RACIONALIZACION	MEMORANDO	ASUNTO
				Racionalización De Trámites - CVP 2025
22988	Postulación De Bien (Es) Fiscales Titulables A Sus Ocupantes	Tecnología	Mejora 1	Sin Información Asociada

Fuente: Elaboración del equipo auditor.

Los aspectos evidenciados son:

- **Fallas de Funcionalidad Críticas-22988 - Mejora 1:** Las pruebas de verificación revelaron fallas de acceso e inestabilidad en los canales tecnológicos clave (Botón de Radicación en Línea y *ChatBot*), lo cual compromete la funcionalidad efectiva del servicio y el beneficio para el ciudadano.
- **Riesgos de Trazabilidad y Formalidad:** Se evidenció la ausencia de planes de trabajo prospectivos formalmente aprobados y la falta de difusión interna/externa adecuada para dos de las tres mejoras (59377 - Mejora 3 y 23475- Mejora 2), lo cual impide a la entidad y a los órganos de control verificar la gestión futura y la sostenibilidad de las acciones implementadas.
- **Limitaciones Metodológicas y de Acceso:** La oportunidad del monitoreo se vio comprometida por el cargue extemporáneo de la información en la plataforma SUIT (después del cierre del cuatrimestre), lo que impidió la verificación de la consistencia y oportunidad dentro del sistema.


Adicionalmente las recomendaciones orientadas a subsanar lo observado son:

- **Habilitación permanente y Estabilidad:** Priorizar la corrección y estabilización de las fallas de funcionalidad en el Botón de Radicación y el Chat Bot, gestión que recae en las áreas OP/TIC, de esta forma asegurando la disponibilidad continua y confiable del servicio.
- **Formalización Documental:** Formalizar y aprobar los planes de trabajo prospectivos, la socialización de las mejoras y las metodologías de medición de beneficios para garantizar la trazabilidad de la estrategia.
- **Oportunidad en SUIT:** Ajustar los procesos internos de recolección y cargue de información en SUIT para garantizar el estricto cumplimiento de los plazos de acuerdo con el Plan de trabajo definido, el cual establece cortes para los meses de: abril, agosto y diciembre, y de esta forma asegurar la integridad del seguimiento y control institucional.

8. DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA SEGUIMIENTO:

8.1. Desarrollo Objetivo 1: *“Revisar la trazabilidad documental de las solicitudes de la Oficina de Planeación a las direcciones responsables y verificar la oportunidad del cargue y la consistencia de la información reportada por la Oficina Asesora de Planeación en SUIT.”*

De acuerdo con lo expuesto en la Resolución 1099 de 2017, del Departamento Administrativo de la Función Pública, Título II MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 5 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022		

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, ARTÍCULO 9. “Registro en el módulo de gestión de racionalización.” El cual señala que:

“Cada entidad deberá registrar en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de que trata la Ley 1474 de 2011.”

Adicionalmente, argumenta que:

(“...”)

PARÁGRAFO 1. La Oficina de Planeación o quien haga sus veces deberá liderar el proceso de consolidación y monitoreo de la estrategia de racionalización de trámites, en coordinación con los responsables o líderes de los trámites en la entidad, de conformidad con lo establecido en los artículos 2.1.4.5.y 2.1.4.6 del

PARÁGRAFO 2. La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en el marco de la función establecida en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015, adelantará el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites a través del Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.


(“...”)

En desarrollo del presente proceso de seguimiento, cuyo alcance está determinado respecto al Cuatrimestre comprendido entre los meses de mayo - agosto de 2025, con cargue en el mes de agosto, el equipo auditor revisó el cargue de la información reportada por la oficina de planeación de la Caja de la Vivienda Popular, en la plataforma SUIT, dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública en adelante DAFT, sobre lo cual evidenció un registro tardío frente a la oportunidad del registro de la información, lo cual impidió la correcta ejecución del ciclo de seguimiento, el registro del monitoreo ejecutado por la Oficina de Planeación, realizado el 17 de octubre de 2025, fue extemporáneo de acuerdo con lo manifestado por la misma oficina mediante radicado 202511300270693 de fecha 17/10/2025, como se muestra en el ítem 8 de la siguiente imagen:

Imagen 1. Plan de trabajo definido para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites en la Caja de la Vivienda Popular.

Ítem	Actividades	Responsable	Meses												TOTAL		
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
1	Conformación de equipos	Todos los procesos	1%	1%													2%
2	Revisión y priorización de Trámites	Todos los procesos		2%	2%												4%
3	Actualización de información de trámites en el SUIT	Todos los procesos		2%	3%												5%
4	Definir Estrategia de Racionalización de Trámites	Todos los procesos		2%	3%												5%
5	Socialización Estrategia de Racionalización de Trámites	Todos los procesos		2%	3%												5%
6	Ejecución Estrategia de Racionalización de Trámites	Todos los procesos		2%	3%	3%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	37%
7	Monitoreo Estrategia de Racionalización de Trámites	Oficina Asesora de Planeación				5%				5%							15%
8	Seguimiento a Estrategia de Racionalización de Trámites	Asesoría de Control Interno				5%				5%							15%
9	Cargue datos de operación - SUIT	Oficina Asesora de Planeación	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	12%
Total			2%	10%	14%	14%	5%	5%	5%	15%	5%	5%	5%	5%	15%	15%	100%

Fuente: Memorando 202511300270693.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025		Páginas: 6 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			


Teniendo en cuenta que la información correspondiente al cuatrimestre comprendido entre mayo y agosto de 2025, se cargó en la plataforma SUIT de forma extemporánea, la CVP presenta un retraso en el cargue de la información, correspondiente al 5% del total del plan de trabajo planteado, este inconveniente provocó que la plataforma SUIT 3 asociara incorrectamente la información al cuatrimestre siguiente (septiembre-diciembre).

Adicionalmente, en desarrollo del presente proceso de seguimiento, el equipo pudo terminar que los oficios de solicitud a las dependencias sujetas a la presentación del informe para su consolidación fueron requeridos de forma tardía, lo que imposibilitó su consolidación en oportunidad, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Trazabilidad de los radicados de solicitud y respuesta por las áreas.

Nº	NOMBRE	TIPO DE RACIONALIZACION	MEMORANDO	ASUNTO	FECHA DE SOLICITUD	DIRECCIÓN	MEMORANDO-RTA	ASUNTO DE RTA	FECHA DE RTA
59377	El Seguimiento Al Procedimiento Administrativo (Opa)	Administrativa	202511300231433	Solicitud De Avance Y Evidencias De La Ejecución Estrategia De Racionalización De Trámites - CVP 2025	18-09-2025	Dir. Mejoramiento Vivienda	202514000247013	Avance estrategia de racionalización de trámites - CVP 2025, Radicado 202511300231433*	30-09-2025
23475	Inclusión (Ingreso) Al Proceso De Reasentamientos	Normativa	202511300231593	Solicitud De Avance Y Evidencias De La Ejecución Estrategia De Racionalización De Trámites - CVP 2025	18-09-2025	Dir. Reasentamientos	20251200024019	Respuesta memoranda 202511300231593 avance y evidencias de la Ejecución Estrategia de Racionalización de Trámites - CVP 2025	25-09-2025
22988	Postulación De Bien (Es) Fiscales Titulables A Sus Ocupantes	Tecnología	Sin Información Asociada	Sin Información Asociada	Sin Información Asociada	Oficina Tic / Oficina Asesora De Planeación	Sin Información Asociada	Sin Información Asociada	Sin Información Asociada

Fuente: Elaboración propia.

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 7 de 26	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

En el seguimiento realizado a las solicitudes de avance y evidencias de la ejecución de la Estrategia de Racionalización de Trámites, la Oficina Asesora de Control Interno evidenció que las Direcciones de Mejoramiento de Vivienda – Otros Procedimientos Administrativos de Cara al Usuario -OPA 59377 y Reasentamientos - Único 23475 (Tipos de Formato Integrados en el aplicativo), respondieron oportunamente a los memorandos radicados el 18 de septiembre de 2025 por la Oficina Asesora de Planeación, sobre lo cual se constata el aporte de la información relacionada con el estado de avance de las mejoras asociadas al proceso de racionalización de la Caja de la Vivienda Popular.

No obstante, respecto al trámite 22988 “*Postulación de Bien(es) Fiscales Titulables a sus Ocupantes*”, no se encontró información asociada en cuanto a fecha de solicitud, fecha de respuesta, evidencias o avances reportados, pese a ser esta responsabilidad de la Oficina TIC y la Oficina Asesora de Planeación, en concordancia con los roles establecidos en la plataforma SUIT. Esta ausencia de trazabilidad documental limita la capacidad de verificación de la gestión por parte de la Oficina de Control Interno (OCI), adicionalmente, afecta la verificación del cumplimiento de la estrategia y dificulta el control sobre los compromisos institucionales en materia de racionalización de trámites.


Las demoras presentadas en la recolección interna de la información por parte de la Oficina Asesora de Planeación en acción conjunta con el cargue definitivo a la plataforma SUIT, genera los siguientes inconvenientes:

- **Imposibilidad de validación:** La Oficina de Control Interno no pudo efectuar la validación ni registrar la calificación del cuatrimestre mayo-agosto, dado que el sistema SUIT 3 solo habilita la evaluación para el periodo vigente. El cargue extemporáneo reasignó el monitoreo fuera del alcance del presente seguimiento, es decir, al último cuatrimestre que es el comprendido entre los meses de septiembre- diciembre.
- **Inconsistencia en los reportes:** La verificación directa en SUIT 3 confirmó que, a la fecha, no existen reportes para el primer y segundo cuatrimestre de 2025. La información del segundo cuatrimestre figura erróneamente en el reporte del tercer cuatrimestre (con fecha de diciembre), afectando la consistencia y fiabilidad de los datos institucionales.
- **Cálculo de avance nulo:** El porcentaje de cumplimiento no pudo ser determinado. Dicho valor es un cálculo automático que la plataforma SUIT 3 asigna basándose en la información cargada oportunamente dentro del periodo establecido. Al no existir un registro oportuno, no se generó puntaje alguno para el cuatrimestre mayo-agosto.

De acuerdo con lo evidenciado por el equipo auditor, se estructura la siguiente observación:

a) Observación 1. Registro extemporáneo de la información en la plataforma SUIT.

Realizadas las verificaciones en la plataforma SUIT, el equipo auditor determina que existe extemporaneidad en el cargue de información correspondiente al segundo cuatrimestre (mayo– agosto) de 2025 en la plataforma SUIT 3, debido a la solicitud tardía de la información a las

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 8 de 26	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

direcciones vinculadas al proceso de racionalización de trámites y seguimiento oportuno al cargue de la información a la plataforma respecto al plan de trabajo.

La falta o el reporte tardío de la información constituye un incumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa colombiana (Ley 962 de 2005, Decreto Ley 019 de 2012, entre otras) que rigen la política de racionalización de trámites. Dicho incumplimiento o el reporte extemporáneo afecta negativamente los indicadores y resultados de la entidad en materia de gestión de trámites y lucha contra la corrupción (componente del Plan Anticorrupción), lo que genera la pérdida de la trazabilidad y del control de la gestión.

La actualización inoportuna del seguimiento de racionalización en la plataforma SUIT demuestra un incumplimiento normativo frente a la obligación de la CVP de actualizar la información, monitorear y realizar seguimiento a la implementación de la política de simplificación, racionalización y estandarización de tramites, de acuerdo con lo contemplado en la Resolución 455 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Lo expuesto puede materializar hallazgos y sanciones por parte de los entes de control, adicionalmente, el reporte extemporáneo podría afectar el Índice de Desempeño Institucional, puesto que el cumplimiento de las políticas de gestión y desempeño (como la de Racionalización de Trámites) influye directamente en la calificación de la entidad.


b) Recomendaciones

Para solventar las debilidades identificadas en la oportunidad del reporte y garantizar la trazabilidad, se recomienda a las dependencias responsables:

- Formalizar la designación del responsable del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), tanto en la Dirección de Planeación como en cada una de las dependencias que deben generar y presentar información.
- Fortalecer el plan de trabajo definiendo mecanismos de seguimiento activo por parte del dueño del proceso para la entrega y el cargue de la información
- Definir y comunicar tiempos máximos de respuesta para las solicitudes de información entre áreas, asegurando que los insumos requeridos permitan la elaboración y presentación oportuna de los reportes.

Por consiguiente, se recomienda a la Oficina de Planeación revisar y fortalecer sus procesos internos de recolección de información y los cronogramas de cargue en SUIT, con el fin de asegurar el estricto cumplimiento de los plazos ya establecidos en el Plan de Trabajo (abril, agosto y diciembre). La adhesión rigurosa a estos plazos es fundamental para asegurar la disponibilidad oportuna de la información, permitir el ejercicio de seguimiento y control, y garantizar la integridad de la trazabilidad en la racionalización de trámites.

c) Respuesta observación 1. OAP-OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Memorando 202511300305233 y análisis.

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 9 de 26	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

La oficina asesora de Planeación declara que:

“La persona designada como responsable de la implementación de política de racionalización de tramites en la Caja de la Vivienda Popular, es la profesional Natalia Marcela Herrera Conde con contrato perfeccionado el día 20 de octubre de 2025 por lo cual no es necesario subsanar esta observación. Frente al cargue extemporáneo de la información, desde la Oficina Asesora de Planeación, aceptamos que tuvimos ciertas dificultades con la consolidación y cargue oportuno de la información que obedecen a temas administrativos.”

- **Análisis observación 1.**

De acuerdo la respuesta de la OAP el equipo de seguimiento determina que: Se reitera lo observado en el informe preliminar de Seguimiento al Monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites (SUIT) - Segundo Cuatrimestre 2025, comunicado mediante comunicado CVP N° 202511200298353 el 07 de noviembre del 2025.

De acuerdo con lo anterior, La acción de contratación es preventiva y futura; elemento por el cual no desvirtúa el incumplimiento de la oportunidad verificada en el periodo de seguimiento de acuerdo con lo que establece la Resolución 1099 de 2017, del Departamento Administrativo de la Función Pública, Título II MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, ARTÍCULO 9. PARÁGRAFO 1 y 2.

Teniendo en cuenta lo anterior, se reitera la observación 1.


8.2. Desarrollo Objetivo 2: *“Verificar el monitoreo de los planes de racionalización de la Caja de la Vivienda Popular.”*

De acuerdo con la competencia otorgada a la Oficina Asesora de Control Interno, fundamentada en la Resolución 1099 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública, título II Monitoreo y Seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites, artículo 9. Registro en el módulo de gestión de racionalización, párrafo 2, que indica:

“La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en el marco de la función establecida en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015, adelantará el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites a través del Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.”

En cumplimiento de esta función, y en lo relacionado con el alcance del presente seguimiento comprendido entre mayo-agosto de 2025, la verificación del proceso de racionalización de trámites se estructuró a partir de una secuencia de acciones y compromisos documentados para efecto de los registros de la OCI. Adicionalmente, se revisó la información remitida por la Oficina de Planeación aportada mediante memorando 202511300270693 de fecha 17/10/2025, donde se presentó el monitoreo de las tres mejoras de racionalización planteadas por la CVP, sobre lo cual se desarrolla el siguiente análisis por cada una de las mejoras registradas en el SUIT:

- **MEJORA 3: SEGUIMIENTO DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA- No. 59377**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025		Páginas: 10 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			

El seguimiento al Procedimiento Administrativo (OPA) No. 59377, denominado "Apoyo técnico para la estructuración de proyectos", se enmarca en la Mejora 3 de la Estrategia de Racionalización de Trámites, cuya ejecución es responsabilidad de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda. El objetivo de esta mejora es garantizar la transparencia y mejora continua en la radicación de documentos y asistencia técnica a través de nuevos canales, en línea con la estrategia de desconcentración territorial.

La Dirección reportó la implementación total de la mejora, materializada en los programas "Curaduría Móvil" y "Curaduría al Parque", los cuales iniciaron en abril de 2025. La dirección confirmó, mediante el memorando 202514000247013, que:

("...")


...en abril de 2025. Se han llevado a cabo jornadas de atención en las localidades priorizadas, superando las barreras geográficas y económicas que enfrentaban los ciudadanos. La experiencia inicial ha sido exitosa, demostrando la pertinencia de acercar la institucionalidad al territorio.

("...")


De acuerdo con lo expuesto, la Oficina de Control Interno procedió a la verificación de la información de soporte, donde evidenció lo siguiente:

Tabla 4. Resumen del seguimiento detallado por dirección de mejoramiento de vivienda.

Ítem	Pregunta de Calificación	Puntaje SUIT	Respuesta Vivienda	Respuesta Planeación	Puntaje Planeación	Respuesta OCI	OBSERVACIONES DEL EQUIPO DE SEGUIMIENTO
1.	¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	20	Sí.	Sí.	20	Cumple parcialmente.	Si bien el Documento Técnico de Soporte describe la Estrategia de Desconcentración Territorial, la página 59 refiere a un "Plan para crear el Cronograma de implementación", no al cronograma definitivo aprobado. La imagen del cronograma en que se encuentra en la página 60 corresponde a un registro de ejecución de actividades ya realizadas (Curaduría Móvil y al Parque) de abril a julio de 2025, y no a un plan de trabajo prospectivo y aprobado formalmente. Se evidencia que el documento aún se encuentra en borrador con últimas observaciones de mayo, lo que limita la certeza de su carácter definitivo como plan de implementación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025		Páginas: 11 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			

Ítem	Pregunta de Calificación	Puntaje SUIT	Respuesta Vivienda	Respuesta Planeación	Puntaje Planeación	Respuesta OCI	OBSERVACIONES DEL EQUIPO DE SEGUIMIENTO
2.	¿Se implementó la mejora en la entidad?	35	SÍ.	SÍ.	35	Cumple.	<p>La OCI verificó el reporte del Memorando de la DMV, el cual confirma la implementación total mediante los programas "Curaduría Móvil" y "Curaduría al Parque". La ejecución se constató con las Actas de Reunión/Jornada, que detallan la realización de sesiones de asesoría jurídica, técnica y social a los ciudadanos en localidades priorizadas (ej. SuperCade Manitas, Barrio Bella Flor).</p> <p>Se recomienda formalizar y asegurar que el registro fotográfico adjunto en las Actas de Jornada (como las de la Curaduría Móvil y al Parque) incluya de manera visible el registro de geolocalización (coordenadas GPS). Esto es crucial para dotar de mayor trazabilidad y certeza la ubicación de las actividades ejecutadas en el marco de la Estrategia de Desconcentración Territorial.</p>
3.	¿Se actualizó el trámite de SUIT incluyendo la mejora?	10	Proceso	-----	-----	No cumple (en proceso).	<p>La OCI constata que la actualización del OPA 59377 en el SUIT se encuentra en proceso de gestión. A la fecha de corte, no existe soporte de la actualización finalizada de la plataforma, a pesar de contar con el Documento Técnico de Soporte para el cambio.</p>
4.	¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	10	SÍ.	-----	-----	Cumple Parcialmente.	<p>Se verificó la socialización interna a las áreas directamente responsables (DMV y Planeación) mediante los Formatos de Asistencia (4.pdf). No obstante, se observó la ausencia de evidencia de la socialización de la mejora a OTRAS dependencias misionales o administrativas de la entidad, un requisito necesario para la difusión interna de las estrategias de racionalización. La socialización externa (usuarios) sí se evidencia con las Actas de Jornada.</p> <p>Se recomienda a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda gestionar la evidencia de la socialización de la mejora a OTRAS dependencias misionales y/o administrativas de la entidad (más allá de las directamente responsables: DMV y Planeación).</p> <p>Esto es necesario para garantizar el cumplimiento de la política de racionalización de trámites, asegurando la comprensión y articulación interna de la nueva Estrategia de Desconcentración Territorial en el conjunto de la entidad.</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025		Páginas: 12 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			


Ítem	Pregunta de Calificación	Puntaje SUIT	Respuesta Vivienda	Respuesta Planeación	Puntaje Planeación	Respuesta OCI	OBSERVACIONES DEL EQUIPO DE SEGUIMIENTO
5.	¿La Entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	10	SÍ.	-----	-----	Cumple.	<p>El principal beneficio que los usuarios están recibiendo es el acceso directo a los servicios de la Curaduría en sus propios barrios, eliminando barreras de desplazamiento, costos y tiempo. La participación de la comunidad en las jornadas evidencia el alto interés y la percepción positiva de esta nueva forma de atención. Esto se traduce en un acceso más equitativo a la legalización de sus viviendas y a la protección de sus derechos habitacionales. A través de registros fotográficos de las actividades.</p> <p>Se recomienda formalizar y asegurar que el registro fotográfico adjunto en las Actas de Jornada (como las de la Curaduría Móvil y al Parque) incluya de manera visible el registro de geolocalización (coordenadas GPS). Esto es crucial para dotar de mayor trazabilidad y certeza la ubicación de las actividades ejecutadas en el marco de la Estrategia de Desconcentración Territorial.</p>
6.	¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibiera el usuario por la mejora del trámite?	15	SÍ.	-----	-----	No cumple	<p>El Memorando de la DMV 202514000247013 describe el diseño de la medición (capítulo de impacto, encuesta, indicadores). No obstante, la evidencia es el registro de datos, no el documento formal que establezca y apruebe la Metodología de Medición y el Diseño oficial de la Encuesta.</p>

Fuente: Elaboración propia.

En el marco del seguimiento a la implementación de la propuesta de mejora del trámite, se identificó que, si bien la entidad cuenta con un documento técnico de soporte, este únicamente hace referencia a la elaboración de un plan para la creación del cronograma de implementación, sin evidenciar un plan de trabajo definitivo y formalmente aprobado.

De igual forma, aunque la entidad reporta la ejecución de la mejora mediante las jornadas “Curaduría Móvil” y “Curaduría al Parque”, se recomienda fortalecer la trazabilidad de dichas actividades incorporando georreferenciación visible en los registros fotográficos adjuntos.

Por otra parte, la actualización del trámite en la Plataforma SUIT se encuentra en proceso y no se evidenció soporte de culminación. En materia de socialización, esta se realizó únicamente con áreas directamente responsables, sin evidencia de difusión a otras dependencias misionales o administrativas.

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 13 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022		

Finalmente, si bien se identifican mecanismos propuestos para la medición de beneficios al usuario, no existe documentación formal que establezca y apruebe la metodología de medición ni el diseño oficial de la encuesta asociada.

- **MEJORA 2: SEGUIMIENTO DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS- No. 23475**

El seguimiento al Trámite No. 23475, "Inclusión (Ingreso) al Proceso de Reasentamientos", corresponde a la Mejora 2 de la Estrategia de Racionalización, cuya ejecución es responsabilidad de la Dirección de Reasentamientos. El objetivo de la mejora es optimizar los tiempos del proceso y ampliar el portafolio de alternativas habitacionales para los hogares.


La OCI verificó el reporte de la Dirección de Reasentamientos allegado a la oficina de planeación mediante memorando 202512000240193, en el cual indica que:

"A la fecha no se ha implementado la mejora. La acción principal —modificación del Decreto 330— continúa en fase de análisis y viabilidad, y su desarrollo depende de gestiones externas de la Caja de Vivienda Popular para la expedición de la norma distrital."

Teniendo en cuenta el estado de no implementación por la Dirección de Reasentamientos, el equipo de seguimiento procedió con la verificación de los componentes internos de la mejora, detallando lo siguiente:

Tabla 5. Resumen del seguimiento detallado por dirección de Reasentamientos.

Ítem	Pregunta de Calificación	Puntaje SUIT	Respuesta Vivienda	Respuesta Planeación	Puntaje Planeación	Respuesta OCI	OBSERVACIONES DEL EQUIPO DE SEGUIMIENTO
1.	¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	20	Sí.	Sí.	20	NO CUMPLE	La dirección remite el avance de la actividad de Modificación del Decreto 330, pero el enlace de SharePoint con el cronograma y las evidencias NO es accesible, lo que impide a la OCI verificar el plan de trabajo y su formalización.
2.	¿Se implementó la mejora en la entidad?	35	No	No	-----	NO CUMPLE	La mejora consiste en la Modificación del Decreto 330. Esta actividad se encuentra en etapa de "Análisis y Viabilidad SDHT" con un avance del 95% en la gestión. La mejora NO se considera implementada ni publicada, ya que el Decreto no ha sido expedido.
3.	¿Se actualizó el trámite de SUIT incluyendo la mejora?	10	No	No	-----	NO CUMPLE	La actualización de la ficha del trámite en el SUIT se encuentra pendiente de la finalización y formalización de la modificación del Decreto 330. No hay soporte de gestión ante el SUIT.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025		Páginas: 14 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			

Ítem	Pregunta de Calificación	Puntaje SUIT	Respuesta Vivienda	Respuesta Planeación	Puntaje Planeación	Respuesta OCI	OBSERVACIONES DEL EQUIPO DE SEGUIMIENTO
4.	¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	10	No	No	*****	NO CUMPLE	La socialización de los beneficios de la estrategia está programada para realizarse una vez se finalice el Decreto. No se han aportado evidencias de socialización de la estrategia de mejora a actores internos o externos
5.	¿La Entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	10	No	No	*****	NO CUMPLE	Los beneficios (agilización de tiempos y mayor eficiencia) aún no son efectivos, ya que su aplicación está supeditada a la publicación oficial y entrada en vigor de la modificación del Decreto 330.
6.	¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibiera el usuario por la mejora del trámite?	15	Sí.	No	*****	NO CUMPLE	La dirección afirma: "Sí, Se definieron mecanismos e indicadores desde la formulación...". NO obstante, NO se adjunta el documento formal y aprobado de la Metodología de Medición, el Diseño de la Encuesta o el mecanismo en sí. El cumplimiento es parcial por la existencia de una declaración, pero la falta del soporte documental formal.


Fuente: Elaboración propia.

En desarrollo del seguimiento a la propuesta de mejora del trámite, la Oficina de Control Interno evidenció que la entidad no cuenta con un plan de trabajo formalmente aprobado, toda vez que el enlace suministrado por la Dirección responsable no es accesible, lo cual impide verificar la información y su correspondiente trazabilidad.

Asimismo, se identificó que la mejora consistente en la modificación del Decreto 330, no ha sido implementada ni publicada, encontrándose únicamente en etapa de análisis y viabilidad. En consecuencia, la actualización del trámite en la plataforma SUIT aún no ha sido gestionada.

De igual manera, no se evidenció socialización de la estrategia a actores internos o externos, debido a que esta se proyecta para ser realizada una vez entre en vigencia la modificación normativa. Frente a los beneficios al usuario, estos no son efectivos hasta la expedición del Decreto.

Finalmente, aunque la entidad manifiesta contar con mecanismos e indicadores, no se aportó soporte formal de la metodología de medición ni del diseño de la encuesta, lo cual impide validar el cumplimiento.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025		Páginas: 15 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			

- **MEJORA 1: SEGUIMIENTO OFICINA TIC / OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN- 22988**


El seguimiento al Trámite No 22988 "*Postulación De Bien (Es) Fiscales Titulables A Sus Ocupantes*", Mejora 1, se concentra en la racionalización tecnológica y está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina TIC, junto a los procesos responsables. El objetivo de esta mejora es optimizar la operación interna y facilitar el acceso a la información mediante la mejora del botón de radicación en línea y la implementación de un *chatbot*.

La OCI constató que la mejora se encuentra implementada de forma parcial: el Botón de Radicación en línea y el *ChatBot* están en funcionamiento y disponibles en la página web. Se estableció, además, que la medición del funcionamiento y la experiencia de los usuarios con el *chatbot* está programada por Planeación para el final de la vigencia.


No obstante, en la verificación de los canales, la Oficina de Control Interno procedió a la verificación de la funcionalidad y los requisitos formales de la mejora, detallando a continuación las observaciones:

Tabla 6. Resumen del seguimiento detallado por dirección de planeación.

Ítem	Pregunta de Calificación	Puntaje SUIT	Respuesta Vivienda	Respuesta Planeación	Puntaje Planeación	Respuesta OCI	OBSERVACIONES
1.	¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	20	Sí.	Sí.	20	NO CUMPLE	No reporta información.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025		Páginas: 16 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			


Ítem	Pregunta de Calificación	Puntaje SUIT	Respuesta Vivienda	Respuesta Planeación	Puntaje Planeación	Respuesta OCI	OBSERVACIONES
2.	¿Se implementó la mejora en la entidad?	35	No relaciona información	Sí.	35	NO CUMPLE	<p>La Dirección de Planeación reporta que la Mejora 1, crucial para facilitar el acceso a la información y la radicación de documentos relacionados con trámites y OPAs, se encuentra implementada. En cuanto al Botón de Radicación en Línea, se indica que está en funcionamiento en la página web, aunque se reconoce que se están "evaluando varias mejoras con el fin de facilitar la radicación".</p> <p>Respecto al botón de radicación en línea, se reporta que está "en funcionamiento" y que ha confirmado consultas de usuarios sobre programas, incluyendo el de "Titulación y Urbanizaciones", registrando 217 interacciones. No obstante, las pruebas de verificación realizadas por el equipo de seguimiento constatan que el enlace de radicación en línea https://orfeo.cvp.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php no es funcional o presenta fallas de acceso a una parte de los usuarios, lo cual afecta directamente la efectividad de la mejora reportada en la radicación.</p> <p>Adicionalmente, se verificó que el <i>ChatBot</i> no respondió a la consulta reciente del usuario, poniendo en duda la continuidad y estabilidad del servicio que se reportó como exitoso en el monitoreo. En conclusión, a pesar del reporte de implementación, la efectividad de la Mejora 1 es crítica y presenta fallas en ambos canales, lo que impide a los usuarios recibir los beneficios de simplificación y acceso a la información de manera confiable.</p>
3.	¿Se actualizó el trámite de SUIT incluyendo la mejora?	10	No relaciona información	-----	-----	NO CUMPLE	No se proporciona información explícita o evidencia en los documentos adjuntos que confirme que el trámite relacionado con esta mejora (Mejora 1) haya sido actualizado en la plataforma SUIT.
4.	¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	10	No relaciona información	-----	-----	NO CUMPLE	No hay evidencia explícita en los documentos que confirme la realización de una socialización formal de la Mejora 1 (<i>Chatbot</i> y Botón de Radicación en Línea). El plan de trabajo solo menciona una actividad general de "Socialización Estrategia de Racionalización de Trámites".

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025		Páginas: 17 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022			

Ítem	Pregunta de Calificación	Puntaje SUIT	Respuesta Vivienda	Respuesta Planeación	Puntaje Planeación	Respuesta OCI	OBSERVACIONES
5.	¿La Entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	10	No relaciona información	-----	-----	NO CUMPLE	<p>Debido a una distinción crítica entre la puesta en marcha técnica y la funcionalidad efectiva:</p> <p>-Implementación Técnica (Cumple): La Mejora 1 (Botón de Radicación en Línea y <i>ChatBot</i>) fue efectivamente puesta en marcha y se encuentra en funcionamiento, tal como lo reporta la Dirección de Planeación. Este cumplimiento se refiere a la existencia formal de los canales.</p> <p>-Implementación Efectiva (No Cumple): La verificación realizada por el equipo de seguimiento constata que la funcionalidad efectiva y estable de la mejora está comprometida:</p> <p>El Botón de Radicación en Línea https://orfeo.cvp.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php no es funcional o presenta fallas de acceso a una parte de los usuarios.</p> <p>El <i>ChatBot</i> no respondió a la consulta reciente, poniendo en duda la continuidad del servicio que se reportó previamente como exitoso.</p> <p>Conclusión: La implementación no es robusta y presenta fallas críticas en ambos canales que impiden la disponibilidad constante y confiable para los usuarios. Por lo tanto, el éxito de la implementación se encuentra comprometido y requiere corrección urgente para garantizar la funcionalidad plena.</p>
6.	¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibiera el usuario por la mejora del trámite?	15	No relaciona información	-----	-----	NO CUMPLE	No reporta información

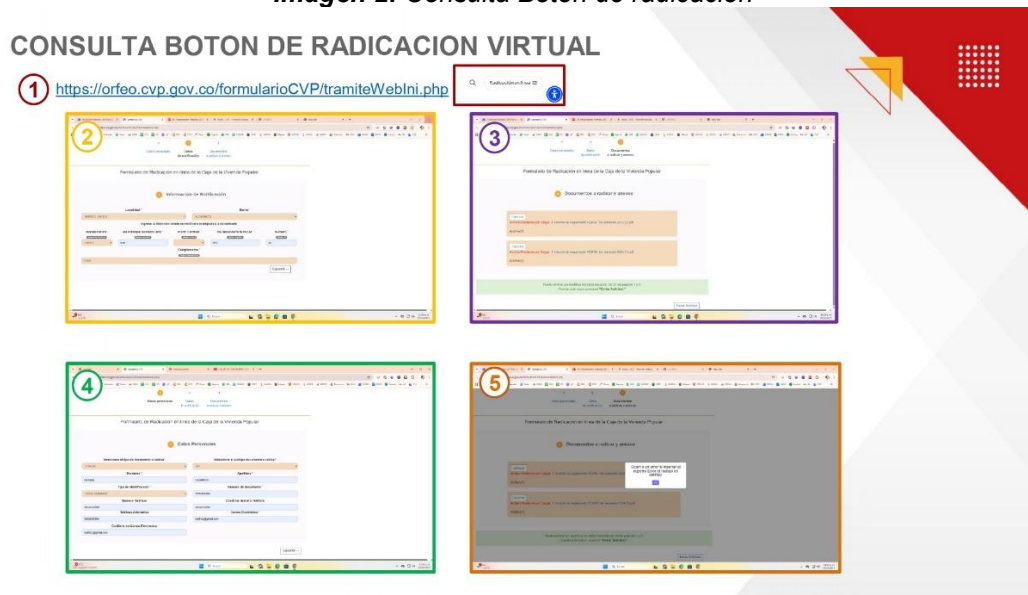
Fuente: Elaboración propia.

En el marco del seguimiento realizado, la Oficina de Control Interno evidenció que la entidad no reporta información relacionada con la existencia de un plan de trabajo formal para la implementación de la mejora, situación que impide verificar su trazabilidad.

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 18 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022		

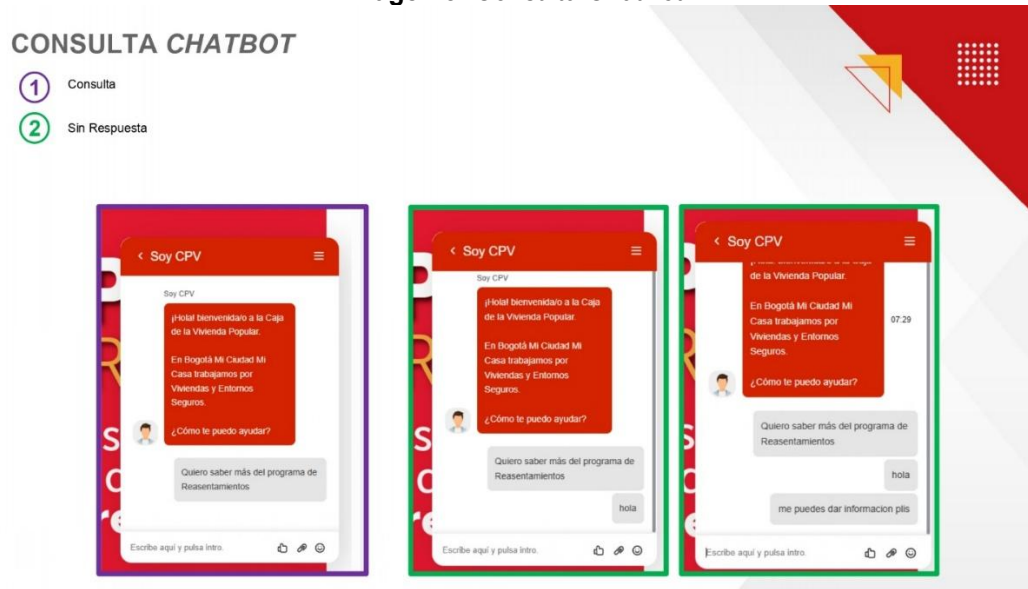
Asimismo, aunque la Oficina Asesora de Planeación reporta la implementación de la Mejora 1, orientada a facilitar el acceso a la información y la radicación de documentos mediante el Botón de Radicación en Línea y el *ChatBot* institucional, las pruebas de verificación realizadas constataron fallas en la funcionalidad del enlace de radicación y ausencia de respuesta del *ChatBot*, afectando la efectividad del servicio reportado. (Ver Imagen 2 y 3)

Imagen 2: Consulta Botón de radicación




Fuente: Elaboración propia.

Imagen 3: Consulta ChatBot



Fuente: Elaboración propia.

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 19 de 26	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

De igual manera, no se aportan evidencias que permitan confirmar la actualización del trámite en la plataforma SUIT, ni la realización de procesos formales de socialización interna o externa. En cuanto a los beneficios esperados para los usuarios, si bien se implementa la puesta en marcha de los canales, la indisponibilidad impide validar un impacto real y continuo.

Finalmente, no se reporta evidencia sobre mecanismos, metodologías o instrumentos de medición asociados a la mejora, lo que limita la capacidad institucional de evaluar resultados y avanzar en la racionalización del trámite.

- **Resultados del seguimiento y situaciones evidenciadas**

A partir de la verificación detallada y el análisis de cumplimiento realizados por la Oficina de Control Interno a las tres (3) Mejoras de la Estrategia de Racionalización de Trámites, y considerando el marco normativo establecido en la Resolución 1099 de 2017 y el Decreto 1081 de 2015, se consolidan a continuación las situaciones evidenciadas en el trabajo de seguimiento. Estas situaciones son el producto de la contrastación de la condición observada con los criterios establecidos y se presentan estructuradas con sus respectivas causas, efectos y las recomendaciones derivadas.

a) Observación 2. Plan de trabajo formal y documentación interna (Mejora 3 - DMV)


La OCI no evidenció un plan de trabajo definitivo, formalmente aprobado y prospectivo para la implementación de la Mejora 3. El documento técnico solo hace referencia a un "*Plan para crear el Cronograma*" y el documento adjunto registra las actividades ya ejecutadas (abril a agosto de 2025). Adicionalmente, la socialización de la mejora se realizó únicamente con áreas directamente responsables, sin aportar evidencia de la difusión formal a otras dependencias misionales o administrativas.

Lo anterior es causado por la inexistencia de un documento que formalice y apruebe el plan de trabajo prospectivo de la mejora. Adicionalmente, falta de socialización como lo indica la plataforma SUIT 3.

Afectación en la continuidad e incertidumbre en la ejecución de la Mejora 3. Ausencia de un plan prospectivo formal que impida a la Oficina de Control Interno verificar la trazabilidad futura y limite la articulación de la nueva estrategia de desconcentración territorial con el conjunto de la entidad, comprometiendo la gestión del conocimiento y la sostenibilidad de la mejora.

b) Recomendaciones

- La Dirección de Mejoramiento de Vivienda debe gestionar y formalizar la aprobación de un plan de trabajo prospectivo y definitivo para la implementación de la Mejora 3, asegurando su trazabilidad.
- Gestionar y aportar evidencia de la socialización formal de la mejora a otras dependencias misionales y/o administrativas de la entidad, para garantizar el cumplimiento de la política de racionalización de trámites.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 20 de 26	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

- Se recomienda formalizar y asegurar que el registro fotográfico adjunto en las Actas de Jornada que incluya de manera visible el registro de geolocalización (coordenadas GPS). Esto es crucial para dotar de mayor certeza la ubicación de las actividades ejecutadas en el marco de la Estrategia de Desconcentración Territorial.

c) Respuesta observación 2. OAP-OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Memorando 202511300305233 y análisis.

La oficina asesora de Planeación declara que:

“Desde la Oficina Asesora de Planeación se cuenta con un Plan de Trabajo Formal (actividades, tiempos y responsables) para la implementación de la política en la Caja de la Vivienda Popular en la vigencia 2025(Imagen 1), se han venido ejecutando las acciones allí definidas, realizando mesas de trabajo entre procesos, socialización con los directivos en comités y desde los procesos misionales cada uno ha remitido las evidencias de ejecución de sus actividades, si tienen observaciones o requieren información adicional, estamos atentos a resolverlas en conjunto con las direcciones correspondientes”

- **Análisis Respuesta observación 2.**

De acuerdo la respuesta de la OAP el equipo auditor determina que: Se reitera lo observado en el informe preliminar de Seguimiento al Monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites (SUIT) - Segundo Cuatrimestre 2025, comunicado mediante comunicado CVP N° 202511200298353 el 07 de noviembre del 2025.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que lo expuesto por la OAP no corresponde con lo previamente observado por el equipo de seguimiento, adicionalmente, la observación es de la DMV, la OAP, como responsable de la respuesta, no anexó el Plan de Trabajo ni el cronograma de las actividades, ni el soporte de la socialización de las otras dependencias misionales o administrativas.


Conforme con lo expuesto en la Resolución 1099 de 2017, del Departamento Administrativo de la Función Pública, Título II MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, ARTÍCULO 9. “Registro en el módulo de gestión de racionalización.” El cual señala que:

(“...”)

PARÁGRAFO 1. La Oficina de Planeación o quien haga sus veces deberá liderar el proceso de consolidación y monitoreo de la estrategia de racionalización de trámites, en coordinación con los responsables o líderes de los trámites en la entidad... (Subrayado es propio)

(“...”)

Teniendo en cuenta lo anterior, se mantiene la observación 2.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 21 de 26	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

a) Observación 3. Implementación pendiente por factor externo y falta de accesibilidad a evidencia (Mejora 2 - DR)

La Mejora 2, que consiste en la modificación del Decreto 330, no se ha implementado ni publicado, ya que continúa en la etapa de análisis y viabilidad de la secretaria Distrital de Hábitat (SDHT), dependiente de gestiones externas a la CVP. En consecuencia, la actualización del trámite en SUIT y los procesos de socialización no han sido gestionados. Adicionalmente, el enlace de SharePoint suministrado por la Dirección de Reasentamientos con el cronograma y las evidencias NO fueron accesibles para la OCI, lo que imposibilitó la verificación.

La implementación de la mejora está supeditada a la expedición de una norma distrital (Decreto 330), que está fuera del control directo de la entidad. Esta limitación externa se suma a la falta de garantía de accesibilidad a los soportes internos de planificación (enlace de SharePoint no funcional).

Por lo expuesto, se configura un problema operativo y de trazabilidad. Los beneficios de la mejora no son efectivos para los usuarios hasta la expedición del Decreto 330. La inaccesibilidad a los soportes internos limita la capacidad de la OCI para verificar la gestión interna y la trazabilidad de la planeación, así como la metodología de medición, independientemente de la limitación externa.


b) Recomendaciones

- La Dirección de Reasentamientos debe garantizar la accesibilidad inmediata y permanente de los soportes internos (plan de trabajo y cronograma) y formalizar su aprobación interna, para asegurar la trazabilidad y estar preparados una vez se expida la norma
- Formalizar y aprobar el documento de la metodología de medición de beneficios y el diseño oficial de la encuesta que permitirá evaluar la mejora una vez implementada.
- Se recomienda a la Dirección de Reasentamientos establecer un mecanismo formal de seguimiento interinstitucional y de reporte interno periódico a la Alta Dirección. Esta estrategia debe asegurar el monitoreo continuo del Decreto 330 ante la SDHT para que, una vez aprobado, la CVP pueda ejecutar de manera inmediata los pasos internos restantes (actualización SUIT, socialización, e inicio de medición).

d) Respuesta observación 3. OAP-OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Memorando 202511300305233 y análisis.

La oficina asesora de Planeación declara que:

“Se coordinó con TIC la revisión y actualización de ambos canales. El ChatBot se encuentra en prueba funcional y el Botón en proceso de optimización (seguimiento técnico en curso) resaltando que esta acción tiene como fecha límite el 31 de diciembre de 2025 por lo cual se encuentra en adecuado progreso conforme a lo planeado y sin novedades.”

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 22 de 26	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

- **Análisis Respuesta observación 3.**

De acuerdo la respuesta de la OAP el equipo auditor determina que: Se reitera lo observado en el informe preliminar de Seguimiento al Monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites (SUIT) - Segundo Cuatrimestre 2025, comunicado mediante comunicado CVP N° 202511200298353 el 07 de noviembre del 2025.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que, Si bien la observación es de la DR, la OAP, como responsable de la respuesta, no anexó el Plan de Trabajo ni el cronograma de las actividades, ni el soporte de la socialización de las otras dependencias misionales o administrativas.

Conforme con lo expuesto en la Resolución 1099 de 2017, del Departamento Administrativo de la Función Pública, Título II MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, ARTÍCULO 9. “Registro en el módulo de gestión de racionalización.” El cual señala que:

“...”

PARÁGRAFO 1. La Oficina de Planeación o quien haga sus veces deberá liderar el proceso de consolidación y monitoreo de la estrategia de racionalización de trámites, en coordinación con los responsables o líderes de los trámites en la entidad... (Subrayado es propio)

“...”


Teniendo en cuenta lo anterior, se mantiene la observación 3.

a) Observación 4. Funcionalidad Efectiva de Canales Tecnológicos (Mejora 1 - OP/TIC)

La Mejora 1 (Botón de Radicación en Línea y *ChatBot*) está implementada de forma parcial, las pruebas de verificación realizadas por la OCI constataron que el enlace de radicación en línea no es funcional o presenta fallas de acceso a una parte de los usuarios y el *ChatBot* no respondió a la consulta reciente. Además de las fallas operativas, no se evidenció un plan de trabajo formal, evidencia de socialización interna/externa, ni metodología de medición.

Lo anterior es causado por incongruencias entre la puesta en marcha técnica y la funcionalidad. Esta situación se agrava por la falta de un plan formal de pruebas y seguimiento continuo a la funcionalidad de las herramientas (*Chatbot* y botón de radicación en línea).

En efecto de lo expuesto, se evidencia fallas en la prestación del servicio y un impacto adverso en la imagen institucional e impide a los usuarios recibir los beneficios de simplificación y acceso a la información de manera confiable, lo que puede generar reclamos y representa una limitación de la capacidad institucional para evaluar resultados reales y avanzar en la racionalización del trámite.

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 23 de 26	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

b) Recomendaciones

- La Oficina Asesora de Planeación y la Oficina TIC deben priorizar la corrección urgente de las fallas de acceso y respuesta en el Botón de Radicación en Línea y el *ChatBot*, asegurando la funcionalidad plena, la continuidad y la estabilidad del servicio.
- Documentar y aprobar formalmente el plan de trabajo para la Mejora 1, la socialización a las partes interesadas (internas y externas) y la metodología de medición de beneficios.
- Así mismo debe establecer un tablero de control (*dashboard*) que permita el monitoreo en tiempo real de las transacciones fallidas en el Botón de Radicación y la tasa de efectividad de las respuestas del *ChatBot*. La consolidación de estos datos debe ser utilizada para generar alertas tempranas y un ciclo de mejora continua del servicio, lo cual fortalecerá la gestión del conocimiento y la toma de decisiones basada en la experiencia real del usuario.

e) Respuesta observación 4. OAP-OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Memorando 202511300305233 y análisis.

La oficina asesora de Planeación declara que:

“Desde el mes de octubre se avanza en la construcción del tablero de control POWERBI donde se consolidarán los reportes de la entidad en cuanto al avance del plan estratégico, sin embargo, es necesario terminar su elaboración y que se surtan las validaciones necesarias que conforme a lo programado tienen fecha de entrega para el 31 de diciembre de 2025 y se encuentra en adecuado porcentaje de avance.


A la fecha se ha venido realizando el debido seguimiento a la acción de mejora y se han emitido las alertas cuando se incumplen los tiempos establecidos para su reporte.”

• Analisis Respuesta observación 4.

De acuerdo la respuesta de la OAP el equipo auditor determina que: Se reitera lo observado en el informe preliminar de Seguimiento al Monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites (SUIT) - Segundo Cuatrimestre 2025, comunicado mediante comunicado CVP N° 202511200298353 el 07 de noviembre del 2025.

Las acciones son aclaratorias; La OAP no anexó evidencia verificable (ej. acta de pruebas de funcionalidad, tablero de control implementado a la fecha) que valide la corrección efectiva de las fallas críticas. Además, no se evidenció el Plan de Trabajo formal, ni un método de medición para la consolidación de datos que sirvan para generar alertas tempranas y un ciclo de mejora continua del servicio, elementos cuya ausencia fue documentada gráficamente en el informe preliminar.

Así las cosas, la Racionalización de trámites corresponde a la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 24 de 26	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones conforme a lo dispuesto a la Resolución 1099 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública.

Teniendo en cuenta lo anterior, se mantiene la observación 4.

9. PLAN DE MEJORAMIENTO

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar o final, los procesos o dependencias (Dirección de Mejoramiento de Vivienda, Dirección de Reasentamientos, Oficina Asesora de Planeación y Oficina TIC) definirán las acciones de mejora dirigidas a subsanar y prevenir las observaciones identificadas, así como de las oportunidades de mejora que consideren aplicables, en un plan de mejoramiento que será sujeto de seguimiento por parte de la Asesoría de Control Interno para asegurar su cumplimiento.

10. LIMITACIONES

A continuación, se detalla la situación que constituyó una limitación al trabajo de seguimiento desarrollado, y que por ende retrasó el proceso de validación de la información realizado por la oficina Asesora de Control Interno, para las tres mejoras de racionalización:


- No se aportó los anexos de las respuestas de las direcciones que soportaban lo indicado por la oficina de planeación al equipo de seguimiento, en concordancia con lo requerido por la plataforma SUIT.
- No se presentaron los anexos que sustentaran la respuesta de la OAP al informe preliminar comunicado por la OCI, lo cual posterior a su análisis permitiría desvirtuar lo comunicado mediante el Memorando 202511200298353.
- Se imposibilita la verificación de las observaciones emitidas a las dependencias de DMV, DR y TIC debido a la no inclusión de los soportes para verificación de la información suministrada por la OAP mediante el memorando 202511300305233 del 12 de noviembre del 2025.

11. CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE CONCEPTOS DERIVADOS DE LA AUDITORÍA.


El equipo auditor clasifica los resultados obtenidos de la verificación del monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites (mayo–agosto de 2025) conforme a la metodología de seguimiento, obteniendo lo siguiente:

Tabla 7. Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación 1. Registro extemporáneo de la información en la plataforma SUIT.	Realizadas las verificaciones en la plataforma SUIT, el equipo auditor determina que existe extemporaneidad en el cargue de información correspondiente al segundo cuatrimestre (mayo–agosto) de 2025 en la plataforma SUIT 3, debido a la solicitud tardía de la información a las direcciones vinculadas al proceso de racionalización de trámites y seguimiento oportuno al cargue de la información a la plataforma respecto al plan de trabajo.

	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 25 de 26	Versión: 6
	Vigente desde: 01-04-2022		

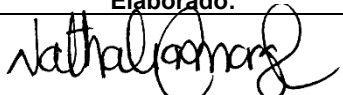

Tipo de observación	Descripción
Recomendación 1	<ul style="list-style-type: none"> Formalizar la designación del responsable del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), tanto en la Dirección de Planeación como en cada una de las dependencias que deben generar y presentar información. Fortalecer el plan de trabajo definiendo mecanismos de seguimiento activo por parte del dueño del proceso para la entrega y el cargue de la información Definir y comunicar tiempos máximos de respuesta para las solicitudes de información entre áreas, asegurando que los insumos requeridos permitan la elaboración y presentación oportuna de los reportes.
Observación 2. Plan de trabajo formal y documentación interna (Mejora 3 - DMV).	La OCI no evidenció un plan de trabajo definitivo, formalmente aprobado y prospectivo para la implementación de la Mejora 3. El documento técnico solo hace referencia a un " <i>Plan para crear el Cronograma</i> " y el documento adjunto registra las actividades ya ejecutadas (abril a agosto de 2025). Adicionalmente, la socialización de la mejora se realizó únicamente con áreas directamente responsables, sin aportar evidencia de la difusión formal a otras dependencias misionales o administrativas.
Recomendación 2	<ul style="list-style-type: none"> La Dirección de Mejoramiento de Vivienda debe gestionar y formalizar la aprobación de un plan de trabajo prospectivo y definitivo para la implementación de la Mejora 3, asegurando su trazabilidad. Gestionar y aportar evidencia de la socialización formal de la mejora a otras dependencias misionales y/o administrativas de la entidad, para garantizar el cumplimiento de la política de racionalización de trámites. Se recomienda formalizar y asegurar que el registro fotográfico adjunto en las Actas de Jornada que incluya de manera visible el registro de geolocalización (coordenadas GPS). Esto es crucial para dotar de mayor certeza a la ubicación de las actividades ejecutadas en el marco de la Estrategia de Desconcentración Territorial.
Observación 3. Implementación pendiente por factor externo y falta de accesibilidad a evidencia (Mejora 2 - DR).	La Mejora 2, que consiste en la modificación del Decreto 330, no se ha implementado ni publicado, ya que continúa en la etapa de análisis y viabilidad de la SDHT, dependiente de gestiones externas a la CVP. En consecuencia, la actualización del trámite en SUIT y los procesos de socialización no han sido gestionados. Adicionalmente, el enlace de SharePoint suministrado por la Dirección de Reasentamientos con el cronograma y las evidencias NO fueron accesibles para la OCI, lo que imposibilitó la verificación.
Recomendación 3	<ul style="list-style-type: none"> La Dirección de Reasentamientos debe garantizar la accesibilidad inmediata y permanente de los soportes internos (plan de trabajo y cronograma) y formalizar su aprobación interna, para asegurar la trazabilidad y estar preparados una vez se expida la norma [basado en Causa y Condición]. Formalizar y aprobar el documento de la metodología de medición de beneficios y el diseño oficial de la encuesta que permitirá evaluar la mejora una vez implementada. Se recomienda a la Dirección de Reasentamientos establecer un mecanismo formal de seguimiento interinstitucional y de reporte interno periódico a la Alta Dirección. Esta estrategia debe asegurar el monitoreo continuo del Decreto 330 ante la SDHT para que, una vez aprobado, la CVP pueda ejecutar de manera inmediata los pasos internos restantes (actualización SUIT, socialización, e inicio de medición).
Observación 4. Funcionalidad Efectiva de Canales Tecnológicos (Mejora 1 - OP/TIC).	La Mejora 1 (Botón de Radicación en Línea y ChatBot) está implementada de forma parcial, las pruebas de verificación realizadas por la OCI constataron que el enlace de radicación en línea no es funcional o presenta fallas de acceso a una parte de los usuarios y el <i>ChatBot</i> no respondió a la consulta reciente. Además de las fallas operativas, no se evidenció un plan de trabajo formal, evidencia de socialización interna/externa, ni metodología de medición.
Recomendación 4	<ul style="list-style-type: none"> La Oficina Asesora de Planeación y la Oficina TIC deben priorizar la corrección urgente de las fallas de acceso y respuesta en el Botón de Radicación en Línea y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	Informe Final	Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025	Páginas: 26 de 26	Versión: 6
		Vigente desde: 01-04-2022	

Tipo de observación	Descripción
	<p>el <i>ChatBot</i>, asegurando la funcionalidad plena, la continuidad y la estabilidad del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentar y aprobar formalmente el plan de trabajo para la Mejora 1, la socialización a las partes interesadas (internas y externas) y la metodología de medición de beneficios. • Así mismo debe establecer un tablero de control (<i>dashboard</i>) que permita el monitoreo en tiempo real de las transacciones fallidas en el Botón de Radicación y la tasa de efectividad de las respuestas del <i>ChatBot</i>. La consolidación de estos datos debe ser utilizada para generar alertas tempranas y un ciclo de mejora continua del servicio, lo cual fortalecerá la gestión del conocimiento y la toma de decisiones basada en la experiencia real del usuario.

Fuente: Elaboración Propia.

12. FIRMAS

Elaborado:	Revisado	Aprobado
		
Equipo Auditor Nathalia Camargo Casallas Auditora Contratista	Léwis Enrique Márquez ----- Auditor Contratista -----	Luz Andrea Peña Sánchez Asesora de Control Interno
Fecha: 13-11-2025	Fecha: 13-11-2025	Fecha: 13-11-2025