	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 1 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

1. OBJETIVO GENERAL:

“Evaluar la gestión, oportunidad y cumplimiento normativo en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025, incluyendo la verificación del avance de las acciones correctivas y de mejora, conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas aplicables.”

2. ALCANCE:

El alcance del presente informe abarca el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de la vigencia 2025. La evaluación se centró en el proceso de Atención, Trámite y Respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

El seguimiento se realiza con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, específicamente la data de PQRSD radicadas en la plataforma SDQS – Bogotá Te Escucha, así como en los informes mensuales de gestión y oportunidad, alertas semanales y registros de denuncias.


El seguimiento incluye, entre otros, los siguientes aspectos técnicos de análisis:

- **Cálculo de Desviación y Prueba de Cumplimiento:** Determinación del tiempo real de respuesta frente al plazo legal para identificar la extemporaneidad.
- **Inspección Documental y Trazabilidad:** Verificación del cumplimiento de las etapas internas del trámite de respuesta a las PQRSD.
- **Análisis de Causa Raíz:** Identificación de los factores causales que generaron el incumplimiento o las desviaciones encontradas.
- **Comparativo de Resultados:** Contraste del comportamiento del periodo 2025-I con los resultados del 2024-I y la evaluación del avance del Plan de Mejoramiento 2024-II.
- **Elaboración del Informe de Auditoría:** Consolidación de los hallazgos, riesgos, conclusiones y recomendaciones dirigidas a mitigar las deficiencias identificadas.

3. PERIODO DE EJECUCIÓN:

El periodo de ejecución del presente proceso de seguimiento estará comprendido entre 10 de septiembre al 31 octubre de 2025, abarcando el análisis de la información reportada y los soportes recibidos en dicho periodo.

4. EQUIPO DE SEGUIMIENTO:

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 2 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	


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

5. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO:


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

Tabla 1.Criterios

Normas De Orden Nacional	
Criterio	Descripción
Ley 1474 de 2011.	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76.
Ley 1437 de 2011.	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
Ley 1712 de 2014.	"Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.", fue revisado mediante la sentencia C-274 de 2013, de acuerdo con lo establecido en los artículos 153 y 241-8 de la Constitución Política.)
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 1952 de 2019.	"Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario."
Resolución 1519 de 2020	"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"
Decreto 2641 de 2012	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011."
Normas De Orden Distrital	

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 3 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Decreto Distrital 371 de 2010.	<i>“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.”</i>
Decreto 197 de 2014:	<i>“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”</i>
Decreto Distrital 648 de 2017.	<i>“Reglamenta el seguimiento y control interno de la gestión de riesgos y la evaluación de los resultados”.</i>
Decreto Distrital 847 de 2019.	<i>“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”.</i>
Directiva Distrital 015 de 2015 – Lineamientos sobre denuncias disciplinarias por corrupción	<i>“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.</i>
Decreto 189 del 21 de agosto de 2020	<i>“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”.</i>
“Política Pública Distrital De Transparencia, Integridad Y No Tolerancia Con La Corrupción”	<i>Todo el contenido de la Política.</i>
Documentos y lineamientos de referencia	
SERVICIO A LA CIUDADANÍA. Manual de Atención a la Ciudadanía. Código: SAC-M001 Versión: 07	<i>“Objetivo: Garantizar la adecuada atención a la ciudadanía frente a los trámites y servicios solicitados a través de los canales de atención dispuestos (presencial, virtual, telefónico y redes sociales), según a los lineamientos, criterios y mecanismos establecidos”</i>
Informes semestrales PQRSD 2024-I y 2024-II.	<i>Todo el contenido del informe.</i>
Plan de Mejoramiento 2024-II.	<i>Todo el contenido del documento.</i>
Matriz de Riesgos de Gestión 2025.	<i>Todo el contenido de la matriz.</i>
Normativa institucional	
Procedimiento 208-SC-PR-07	<i>Atención de PQRSD.</i>
Procedimiento 210-IC-PR-03	<i>Elaboración de informes de seguimiento y control.</i>
Política de Servicio al Ciudadano de la CVP.	<i>Todo el contenido de la política.</i>
Procedimiento 208-SC-Cr-08	<i>Caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano</i>
Código de Integridad y Ética Institucional.	<i>Todo el contenido del código</i>
208-SC-Pr-06 Procedimiento gestión del Servicio	<i>Todo el contenido del procedimiento</i>

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 4 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

al ciudadano.	
Plan de Comunicaciones y Participación Ciudadana 2025.	<i>Todo el contenido del plan</i>

Fuente: Elaboración del equipo auditor.

6. METODOLOGÍA DE TRABAJO:

El presente proceso se ejecutará teniendo en cuenta la normatividad aplicable interna y nacional respecto del manejo, uso y destino de la gestión documental y demás normas concordantes, así mismo se utilizarán las herramientas de recopilación de información dispuestas en los procedimientos de auditoría que se relacionan a continuación:


Para el desarrollo del informe se aplicaron las siguientes técnicas de auditoría y verificación:

- **Revisión documental:** Análisis de normas, procedimientos, manuales, informes mensuales de gestión, registros de alertas, políticas institucionales, bases de datos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (*Bogotá Te Escucha*).
- **Inspección física y funcional:** Verificación del funcionamiento de la plataforma SDQS y del proceso de radicación, seguimiento y cierre de solicitudes en el sistema de gestión documental.
- **Entrevistas y consultas:** Comunicación directa con responsables del proceso de Servicio al Ciudadano, Defensor del Ciudadano y dependencias con mayor carga de PQRSD, para validar prácticas de seguimiento y respuesta.
- **Observación directa:** Validación de la gestión preventiva de alertas semanales y control de tiempos de respuesta mediante evidencias del sistema y comunicaciones de seguimiento.
- **Cruce de datos:** Comparación entre registros de sistemas y documentos de soporte físico, para garantizar coherencia en fechas, estados y trazabilidad de la gestión.

7. CONCLUSIÓN:

El seguimiento realizado con alcance determinado al primer semestre de la vigencia 2025, permite evidenciar que el proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias cuenta con mecanismos estables de recepción, trámite y publicación de la información, de acuerdo con los instrumentos administrativos definidos por la entidad. La operación del proceso demuestra un avance sostenido en términos de atención al ciudadano y disposición de la información de carácter público.

No obstante, Durante la etapa de ejecución del presente seguimiento, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la consistencia y articulación de la información registrada en las distintas fuentes institucionales, las cuales tienen el propósito consolidar un repositorio único y verificable. Así mismo, se identificó que en algunos periodos no se

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 5 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

encontraba disponible la documentación correspondiente en el repositorio establecido, lo que afecta la continuidad documental necesaria para la ejecución de un seguimiento uniforme y comparativo.

Respecto a la dinámica de las solicitudes, se evidenció una reducción en la radicación de requerimientos respecto al seguimiento correspondiente al último periodo de 2024, sin embargo, las solicitudes relacionadas con: Requerimientos de Información y Seguimiento de Procesos, tuvieron un aumento significativo en comparación con el último informe de seguimiento. Este comportamiento constituye un indicativo para priorizar la trazabilidad y control en la atención de solicitudes, asegurando una gestión homogénea en el ciclo de respuesta.

El análisis de los canales de ingreso evidencia una mayor participación de medios manuales y puntos físicos de contacto ciudadano, lo cual implica que una parte significativa de la información se origina fuera de los canales automatizados y debe ser incorporada posteriormente al sistema institucional para garantizar la continuidad y exactitud de los datos.

Finalmente, se evidenció que la mayor carga operativa continúa concentrándose en las dependencias misionales, en coherencia con su naturaleza funcional dentro del proceso, constituyéndose en actores clave dentro de la gestión del servicio al ciudadano. En términos generales, el seguimiento evidencia que el proceso mantiene un funcionamiento estable y articulado, y que fortalecer la unificación documental y la homogeneidad de registro permitirá optimizar la calidad de la información, mejorando la capacidad de análisis institucional y garantizando procesos de seguimiento más precisos y eficientes en ciclos posteriores.


8. DESARROLLO Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

8.1. Trazabilidad

Con base en la información contenida en el memorando No. 202517000235453, remitido por la Dirección de Gestión Corporativa el 22 de septiembre de 2025, la prueba de recorrido efectuada el 24 de septiembre del mismo año, y el alcance de dicho memorando enviado por correo electrónico el 1 de octubre de 2025 (archivo 01102025155914_Gestion_de_Peticiones), se consolidan los resultados del seguimiento al proceso de atención de PQRSD durante el primer semestre de 2025.

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

Respecto a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD, se realizó la verificación del cumplimiento de las obligaciones de publicidad, transparencia y control documental respecto a los instrumentos de seguimiento del proceso. El análisis se fundamenta en el Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (Código: 208-SC-Pr-07), el Decreto 371 de 2010 y la Ley 1712 de 2014.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 6 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

La evidencia se obtuvo de la información proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa en respuesta al Memorando con radicado 202517000235453 y mediante la auditoría cruzada entre los enlaces de consulta virtual (publicidad legal) y el archivo del repositorio de la Carpeta de Calidad (control documental), ejercicio que permitió identificar observaciones sobre la integridad y coherencia de la información reportada.

8.2.1. Análisis de Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD.

La verificación de este componente se fundamentó en la respuesta oficial entregada por la Dirección de Gestión Corporativa mediante el Memorando 202517000235453 (Punto 2), en el cual se indicaron los enlaces de publicación web como evidencia del cumplimiento de la publicidad de la gestión. Tomando como base dicha respuesta oficial y en cumplimiento de la Actividad No. 8 del Procedimiento 208-SC-Pr-07, el equipo auditor realizó un seguimiento cruzado entre los reportes publicados en dicho enlace (transparencia activa) y los archivos que reposan en la Carpeta de Calidad (repositorio interno).

El cruce de información estuvo fundamentado en verificar la disponibilidad de la información conforme a la Ley 1712 de 2014, así como la integridad y coherencia de los datos reportados en ambas fuentes, las cuales se encuentran en los siguientes enlaces:

Enlace Web (Publicidad Legal):

<https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/cantidad-de-radicados-por-aplicativo-distrital-de-pqrs>


Carpeta de Calidad (Control Versión Vigente):

<https://admindcvp.sharepoint.com/:f:/r/sites/SIG/Documentos%20compartidos/Calidad/SGC/8.%20PROCESO%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/8.%20DOCUMENTOS%20DE%20REFERENCIA/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/2025/INFORME%20MENSUAL%20DE%20GESTI%C3%93N%20Y%20OPORTUNIDAD%20DE%20LAS%20RESPUESTAS%20A%20LAS%20PQRSD?csf=1&web=1&e=Xthwql>


A continuación, se presentan los resultados de dicha verificación:

Tabla 2 .Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD.


Meses	Fecha de presentación del informe según el documento	Enlace Web (Publicación Ciudadana)	Ruta Carpeta de Calidad (Control Documental)	Análisis del equipo de seguimiento
Enero	12/02/2025	Sí.	Sí.	N/A
Febrero	14/03/2025	Sí.	Sí.	N/A

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas:	Versión: 6
			7 de 80	
			Vigente desde: 01-04-2022	

Meses	Fecha de presentación del informe según el documento	Enlace Web (Publicación Ciudadana)	Ruta Carpeta de Calidad (Control Documental)	Análisis del equipo de seguimiento
Marzo	04/04/2025	Sí.	Sí.	<p>Se identificaron inconsistencias en la integridad de la información reportada entre la versión publicada en el sitio web (obligación de transparencia, Ley 1712) y la versión archivada en el repositorio de la Carpeta de Calidad (control documental interno).</p> <p>Disparidad Cuantitativa: Se evidencian diferencias significativas en indicadores clave de la gestión del semestre: por ejemplo, el total de PQRSD con cierre inoportuno no coincide, reportándose una cifra de 60 en la versión publicada en la web y de 17 en la versión que reposa en la Carpeta de Calidad.</p> <p>Disparidad Cualitativa: Las conclusiones, análisis y recomendaciones de los informes varían entre ambas versiones, incluyendo la mención de porcentajes y períodos de gestión diferentes.</p> <p>Esta falta de coherencia en los datos compromete la trazabilidad y la fiabilidad de la información oficial y contraviene la Política de Control Documental del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la entidad.</p>
Abril	26/05/2025	Sí.	No.	Incumplimiento de Política Documental. El informe de seguimiento para el mes de abril no fue cargado o no existe en el repositorio de la Carpeta de Calidad, contraviniendo la política de control de la versión vigente.
Mayo	12/06/2025	Sí.	Sí.	<p>Se identificaron inconsistencias en la integridad de la información reportada entre la versión publicada en el sitio web (obligación de transparencia, Ley 1712) y la versión archivada en el repositorio de la Carpeta de Calidad (control documental interno).</p> <p>Disparidad Cuantitativa: Se evidencian</p>

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 8 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Meses	Fecha de presentación del informe según el documento	Enlace Web (Publicación Ciudadana)	Ruta Carpeta de Calidad (Control Documental)	Análisis del equipo de seguimiento
				<p>diferencias significativas en indicadores clave de la gestión del semestre: por ejemplo, el total de PQRSD con cierre inoportuno no coincide, reportándose una cifra de 87 en la versión publicada en la web y de 44 en la versión que reposa en la Carpeta de Calidad.</p> <p>Disparidad Cualitativa: Las conclusiones, análisis y recomendaciones de los informes varían entre ambas versiones, incluyendo la mención de porcentajes y períodos de gestión diferentes.</p> <p>Esta falta de coherencia en los datos compromete la trazabilidad y la fiabilidad de la información oficial y contraviene la Política de Control Documental del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la entidad.</p>
Junio	10/07/2025	Sí.	Sí.	<p>Se identificaron inconsistencias en la integridad de la información reportada entre la versión publicada en el sitio web (obligación de transparencia, Ley 1712) y la versión archivada en el repositorio de la Carpeta de Calidad (control documental interno).</p> <p>Disparidad Cuantitativa: Se evidencian diferencias significativas en indicadores clave de la gestión del semestre: por ejemplo, el total de PQRSD con cierre inoportuno no coincide, reportándose una cifra de 94 en la versión publicada en la web y de 48 en la versión que reposa en la Carpeta de Calidad.</p> <p>Disparidad Cualitativa: Las conclusiones, análisis y recomendaciones de los informes varían entre ambas versiones, incluyendo la mención de porcentajes y períodos de gestión diferentes. Esta falta de coherencia en los datos compromete la trazabilidad y la fiabilidad de la información oficial y</p>

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas:	Versión: 6
			9 de 80	Vigente desde: 01-04-2022

Meses	Fecha de presentación del informe según el documento	Enlace Web (Publicación Ciudadana)	Ruta Carpeta de Calidad (Control Documental I)	Análisis del equipo de seguimiento
				contraviene la Política de Control Documental del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la entidad.

Fuente: Elaboración del Equipo Auditor.

El análisis del Primer Semestre de 2025 revela que, si bien la Dirección de Gestión Corporativa cumple con la generación y publicidad de la información (Ley 1712 de 2014), se identifican aspectos críticos relacionados con la integridad, la fiabilidad y el control documental de los informes de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD.

El análisis efectuado por el equipo de seguimiento demuestra una falta de coherencia y unidad entre la versión divulgada al público y la versión archivada en el repositorio oficial:

- **Disparidad Cuantitativa Crítica:** Se confirmaron diferencias significativas en la medición de indicadores clave, como la cifra de PQRSD con Cierre Inoportuno, la cual varía de forma sustancial (ejemplo: 80 en web vs. 17 en la Carpeta de Calidad) para periodos auditados.
- **Falta de Trazabilidad:** Se constató la ausencia total del informe correspondiente al mes de abril en la Carpeta de Calidad, y la disparidad cualitativa en las conclusiones y análisis para los meses de marzo, mayo y junio.


Esta situación compromete la trazabilidad y la fiabilidad de la información oficial, constituyendo un incumplimiento de la Política de Control Documental del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que exige la conservación y la coherencia de la versión vigente de la documentación. Por consiguiente, los indicadores reportados carecen de la robustez necesaria para soportar las decisiones de la alta dirección y los ejercicios de vigilancia de los entes de control.

8.2.2. Informes de asistencia por canales de atención.

Como parte integral del seguimiento al proceso de Servicio al Ciudadano, se verificó el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Publicidad) y la Política de Control Documental del Sistema Integrado de Gestión (SIG). El análisis consistió en el cruce de las fechas de presentación de los informes y la coherencia de su archivo, utilizando las siguientes rutas de consulta para el Primer Semestre de 2025:

Enlace Web (Publicidad Legal):

<https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informes-de-asistencia-por-canales>

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 10 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Carpeta de Calidad (Control Versión Vigente):

<https://admindcvp.sharepoint.com/:f:/r/sites/SIG/Documentos%20compartidos/Calidad/SGC/8.%20PROCESO%20SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/8.%20DOCUMENTOS%20DE%20REFERENCIA/SERVICIO%20AL%20CIUDADANO/2025/INFORME%20DE%20ASISTENCIA%20POR%20CANALES%20DE%20ATENCION?csf=1&web=1&e=05VuQu>

El resultado de esta verificación se presenta a continuación, detallando la conformidad en las fechas de presentación y las observaciones encontradas en el control documental:

Tabla 3. Informes de asistencia por canales de atención.


Meses	Fecha de presentación del informe según el documento	Enlace Web (Publicación Ciudadana)	Ruta Carpeta de Calidad (Control Documental)	Análisis del equipo de seguimiento
Enero	11/02/2025	Sí.	Sí.	N/A
Febrero	03/03/2025	Sí.	Sí.	N/A
Marzo	04/04/2025	Sí.	Sí.	N/A
Abril	02/05/2025	Sí.	No.	Incumplimiento de Política Documental. El informe de seguimiento para el mes de abril no fue cargado o no existe en el repositorio de la Carpeta de Calidad, contraviniendo la política de control de la versión vigente.
Mayo	11/06/2025	Sí.	Sí.	N/A
Junio	07/07/2025	Sí.	Sí.	N/A

Fuente: Elaboración del Equipo Auditor.

El análisis realizado por el Equipo de Seguimiento demuestra cumplimiento de la obligación de publicidad establecida en la Ley 1712 de 2014, al evidenciarse que todos los reportes están publicados en el sitio web institucional dentro de los plazos establecidos.

No obstante, la verificación del control documental interno reveló una ausencia documental la cual está fundamentada en la indisponibilidad del Informe de asistencia correspondiente al mes de abril en el repositorio de la Carpeta de Calidad.

Esta situación constituye una observación frente a la Política de Control Documental del Sistema Integrado de Gestión (SIG), dado que el documento clave de gestión no reposa en la fuente designada para la consulta de la versión vigente y definitiva. Esta omisión afecta la trazabilidad del archivo oficial y debe ser objeto de una acción de mejora.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 11 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

a) Observación No. 1. Control documental e integridad de la información oficial.

Realizadas las verificaciones por el Equipo de Seguimiento sobre las diferentes fuentes de información (Informes de Gestión y Asistencia por Canal) para el Primer Semestre de 2025, se identifica una Oportunidad de Fortalecimiento en los mecanismos de control documental y de validación de datos. Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1712 de 2014, en su Artículo 5 (Principio de Calidad de la Información), y la Política de Control Documental del Sistema Integrado de Gestión (SIG), es imperativo que la información sea veraz, coherente y que se garantice la conservación de la versión única vigente de la documentación.

Se constató que los reportes internos archivados en la Carpeta de Calidad no guardan coherencia ni unidad de criterio con la versión publicada en el portal de transparencia, lo cual vulnera directamente el requisito normativo de calidad del dato. Esta falta de una fuente única se evidencia en la Disparidad Cuantitativa Crítica de indicadores clave, como la cifra de PQRSD con Cierre Inoportuno, así como en la ausencia total del informe correspondiente al mes de abril en el repositorio oficial.


La inconsistencia en el dato y la falta de archivo documental afectan la disponibilidad de la información y la obligación de divulgar información confiable. Lo expuesto, expone a la Entidad a la materialización de hallazgos y sanciones por parte de los entes de control, e impide la trazabilidad y la robustez de los análisis comparativos.

b) Recomendación No. 1:

Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa implementar las siguientes acciones de fortalecimiento y mejora:

- **Establecer un Punto de Control de Coherencia:** Crear un punto de control obligatorio de validación y verificación cruzada de la información entre el informe final y la versión que se va a publicar en la página web. Este control debe ser realizado por un rol de revisión y aprobación (diferente al elaborador) para garantizar que los indicadores y las conclusiones sean idénticos en ambas rutas antes de su divulgación o archivo.
- **Garantizar la Trazabilidad Documental:** Formalizar, mediante comunicación interna, la obligación de archivar la versión final, única y aprobada de todos los informes mensuales (Gestión y Asistencia) en la Carpeta de Calidad, inmediatamente después de su emisión. Implementar un control de supervisión periódica por parte del dueño del proceso para monitorear el cumplimiento de este archivo interno y la subsanación de los documentos faltantes.

Por consiguiente, se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa revisar y ajustar sus procesos internos de control documental y validación de datos conforme a las acciones específicas detalladas. El objetivo de implementar estas medidas es garantizar que los Informes de Gestión y Asistencia reflejen una versión única, íntegra y coherente entre la publicidad legal y el repositorio interno (Carpeta de Calidad). El cumplimiento de esta política

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 12 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

de control documental es fundamental para asegurar la fiabilidad de la información reportada, permitir el ejercicio de seguimiento y control por parte de esta Oficina, garantizar la trazabilidad de la gestión del Servicio al Ciudadano y mitigar el riesgo de incumplimiento normativo ante la Ley 1712 de 2014 y las directrices del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

c) Respuesta a observación 1 y análisis.

Mediante el Memorando No. 202517000349103, la Dirección de Gestión Corporativa manifestó lo siguiente:


"En atención a la Observación No. 1 y a sus recomendaciones asociadas, me permito informar que las situaciones identificadas fueron revisadas, aclaradas y gestionadas dentro del Proceso de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa. Dichas actuaciones se encuentran documentadas en el memorando 202517000270913 el cual fue remitido a la Oficina Asesora de Planeación, así como en la comunicación enviada a la Oficina Asesora de Comunicaciones (documentos anexos), dependencias que atendieron oportunamente lo solicitado. De conformidad con lo anterior, es importante resaltar que, a la fecha los informes mensuales de gestión y de oportunidad en la respuesta a las PQRSD ya se encuentran publicados en la página web de la entidad."

Análisis del Equipo de Seguimiento: Una vez revisados los soportes remitidos, esta Oficina constata que se realizaron las acciones necesarias para unificar las cifras de los informes y actualizar los repositorios oficiales (Página Web y Carpeta de Calidad). Así mismo, se evidenció la entrega de la información requerida y el ajuste de los datos correspondientes, en concordancia con el Principio de Calidad de la Información establecido en la Ley 1712 de 2014, el cual exige que los datos públicos sean veraces y confiables. No obstante, es preciso señalar que estas acciones de ajuste y republicación se derivaron del ejercicio de seguimiento preventivo. Si bien la inconsistencia fue subsanada con éxito, el hecho de requerir un reproceso confirma que los controles iniciales pueden fortalecerse para asegurar la integridad del dato desde su origen. En cumplimiento de la Política de Control Documental del SIG, es fundamental que la Entidad garantice una versión única y definitiva de sus documentos, evitando ajustes posteriores para proteger la trazabilidad de la gestión.

Concepto de Seguimiento: La observación se mantiene, teniendo en cuenta que las acciones de ajuste a los reportes se derivaron del ejercicio de seguimiento y fueron ejecutadas con posterioridad a la identificación del hallazgo. La respuesta presentada se orientó a la corrección de los datos previamente publicados; por lo tanto, se realizará seguimiento a la evolución del proceso en las siguientes vigencias, con el fin de verificar que los controles internos garanticen de manera permanente la exactitud de la información. Lo anterior permitirá que los datos oficiales sean definitivos desde su origen y respalden la confiabilidad de los reportes institucionales.

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

La verificación de este componente se realizó sobre la consolidación de los Informes mensuales de gestión y oportunidad y los Informes de asistencia por canales de atención

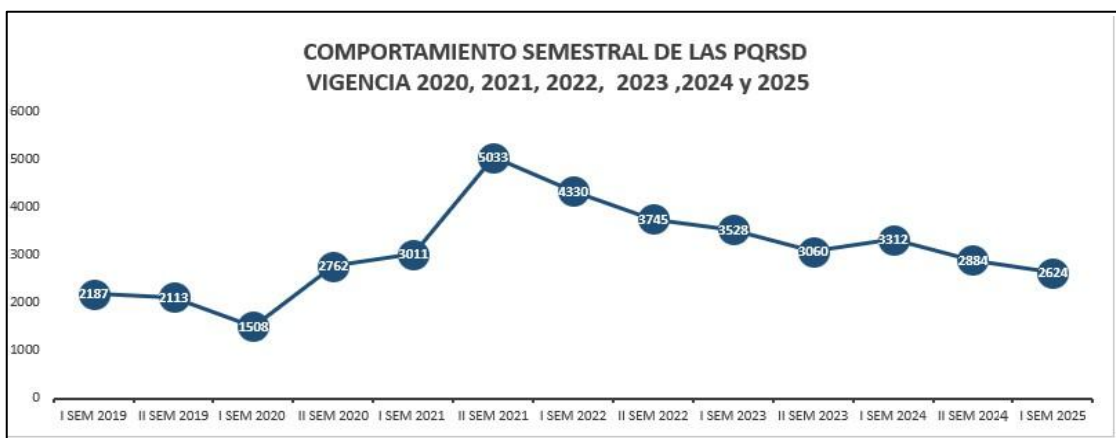
	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 13 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

correspondientes al Primer Semestre de la vigencia 2025. El análisis se fundamentó en el marco normativo de transparencia (Ley 1712 de 2014, Decreto 371 de 2010) y el Procedimiento de Atención a PQRSD (Código: 208-SC-Pr-07).

Este ejercicio tiene como objetivo trascender la medición cuantitativa del volumen para identificar cambios cualitativos en el patrón de riesgo operativo por Tipología, Canal y Dependencia. A través de este diagnóstico integral, se busca evaluar la evolución de la carga operativa y proporcionar evidencia técnica que soporte la toma de decisiones gerenciales orientadas a la prevención del riesgo legal y el mejoramiento continuo en la calidad de la respuesta.

A continuación, se presenta el comportamiento general de la radicación de PQRSD:

Imagen 1.Comparaciones semestrales – Vigencia 2020-2025




Fuente: Elaboración Propia con base al informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024 y los Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD.

8.3.1. Análisis del comportamiento de las PQRSD por tipología.

El presente subapartado contiene el análisis comparativo del comportamiento de la demanda ciudadana en el Primer Semestre de la Vigencia 2025 versus el mismo periodo del año anterior (I Semestre 2024). Este ejercicio se enfoca en identificar las variaciones porcentuales y absolutas por tipología de PQRSD, con el objetivo de evaluar la evolución de la carga operativa y los riesgos de gestión asociados. El análisis establece la línea base de la demanda histórica y demuestra un cambio cualitativo en el patrón de riesgo para el periodo actual, marcado por el incremento de tipologías sensibles como las Quejas y las Solicitudes de Acceso a la Información.

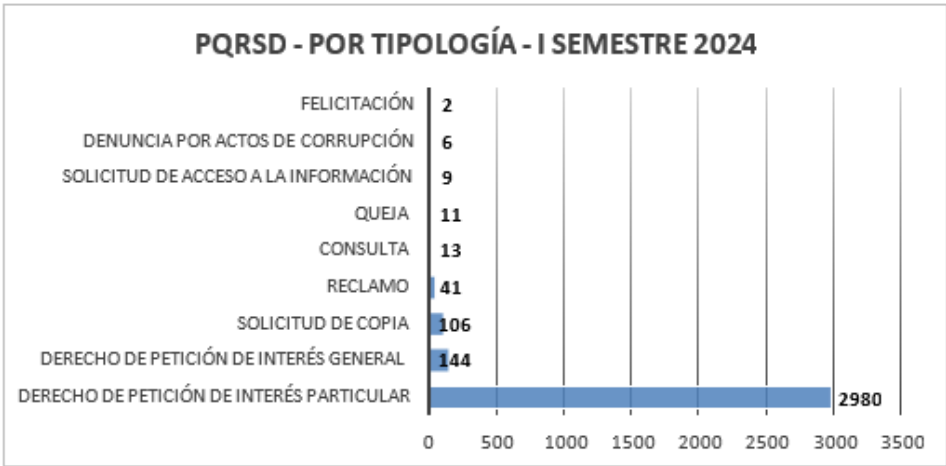
- Base Histórica: Análisis de Tipología de PQRSD (I Semestre 2024)**

Como punto de referencia para el seguimiento del I Semestre de 2025, el equipo de seguimiento analizó el comportamiento de las tipologías de PQRSD recibidas en el I

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 14 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Semestre de 2024 según el informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024.

Imagen 2. PQRSD por tipología I semestre 2024



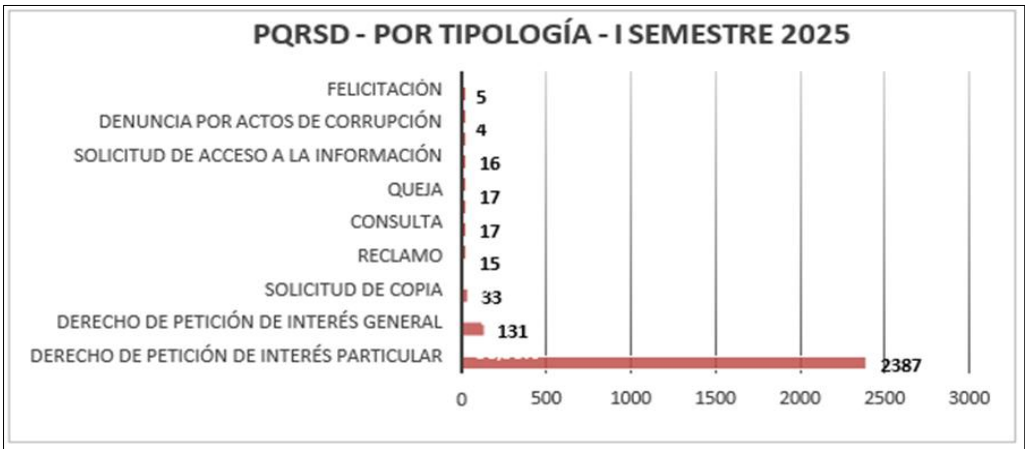
Fuente: Elaboración Propia en base al informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024.


En el gráfico anterior se evidencia que en el Primer Semestre de 2024 presentó una alta concentración de la demanda: el 89.9% de las PQRSD se enfocaron en los Derechos de Petición de Interés Particular (2.980 casos). Este dato establece que la carga operativa histórica se centró en la gestión de peticiones formales, siendo las tipologías de riesgo como Quejas (11) y DAPC (6) de bajo volumen.

- Análisis de Tipología de PQRSD Recibidas (I Semestre 2025)**

La evaluación de la demanda en el periodo objeto de seguimiento (I Semestre de 2025) se presenta a continuación:

Imagen 3. PQRSD por tipología I semestre 2025.



	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 15 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Fuente: Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2025.

El análisis por tipología del Primer Semestre de 2025, demuestra una disminución de la carga operativa total (-20.74%), con la demanda concentrada en el Derecho de Petición de Interés Particular. Sin embargo, al comparar este resultado con el I Semestre de 2024, se observa un incremento porcentual significativo en tipologías sensibles:

- **Quejas (Q):** Crecimiento del +54.55%.
- **Solicitud de Acceso a la Información (SAI):** Crecimiento del +77.78%.


Este incremento en tipologías de exigencia y riesgo focaliza la observación del seguimiento en la calidad y oportunidad de la respuesta a estos requerimientos en el I Semestre de 2025.

• **Análisis Comparativo de PQRSD por Tipología (I Semestre 2024 vs. I Semestre 2025)**

El equipo de seguimiento analizó la variación en la naturaleza de la demanda ciudadana entre el Primer Semestre de 2024 y el Primer Semestre de 2025, en aras de identificar si el menor volumen total de PQRSD, se tradujo en una disminución del riesgo de gestión. Este comportamiento contrasta con los hallazgos del I Semestre de 2025, donde, a pesar de la caída total de la demanda, se observó un crecimiento porcentual significativo en las Quejas y las Solicitudes de Acceso a la Información.

Tabla 4.Variaciones en el Informe de Seguimiento.

Tipología	I Semestre 2024	I Semestre 2025	Variación Absoluta (2025 - 2024)	Variación Porcentual
Derecho de Petición De Interés Particular	2980	2387	-593	-19,90%
Derecho de Petición De Interés General	144	131	-13	-9,03%
Solicitud de Copia	106	33	-73	-68,87%
Reclamo	41	15	-26	-63,41%
Consulta	13	17	4	30,77%
Queja	11	17	6	54,55%
Solicitud de Acceso a la Información	9	16	7	77,78%
Denuncia por Actos de Corrupción	6	4	-2	-33,33%
Felicitación	2	5	3	150,00%
TOTAL	3312	2625	-687	-20.74%

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 16 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Fuente: Elaboración Propia en base al informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024 e informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2025.

El comparativo revela un cambio en la composición de la demanda que incide en el riesgo de gestión, a pesar de la disminución total de la carga en -20.74% (-687 PQRSD).

- **Riesgo por Calidad y Transparencia (Observación de Riesgo)**

El crecimiento de las tipologías relacionadas con la insatisfacción y la exigencia de transparencia es crítico:

- **Quejas (Q):** Aumentaron en +54.55% (+6 casos).
- **Solicitud de Acceso a la Información (SAI):** Crecieron en +77.78% (+7 casos).


Este aumento focalizado en tipologías sensibles, con un volumen total de PQRSD considerablemente menor, exige que la Dirección de Gestión Corporativa demuestre una oportunidad de respuesta del 100% para estos casos en el I Semestre de 2025, sin que exista justificación por exceso de carga.

- **Disminución de la Carga Operativa Crítica:** El volumen de Reclamos (R) y Solicitudes de Copia cayó significativamente (-63.41% y -68.87%, respectivamente). Esta liberación de presión operativa debe haber contribuido a sostener el alto indicador de oportunidad del proceso.

- **Observación a Denuncias (DAPC):** La tipología Denuncia por Actos de Corrupción (DAPC) se redujo en -33.33% (-2 casos). A pesar de esta disminución, el equipo de seguimiento mantiene la vigilancia activa en esta tipología, verificando el cumplimiento de los protocolos del PAAC (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) y la correcta remisión de los casos existentes (4) a las instancias de control.

- Por otra parte, realizadas los análisis pertinentes en desarrollo del presente seguimiento, para efectos del informe preliminar se realiza la estructuración de la una observación relacionada con el Riesgo Operativo por Cambio en la Composición de la Demanda Ciudadana. Realizado el análisis comparativo del comportamiento de la demanda ciudadana entre el I Semestre de 2024 y el I Semestre de 2025, el Equipo de Seguimiento identifica una oportunidad de fortalecimiento en la gestión preventiva frente al cambio del patrón de riesgo. Si bien se evidencia una disminución general de la carga operativa del -20.74%, se detectó un incremento crítico en tipologías sensibles que exigen términos de respuesta perentorios.

Teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto a la vigilancia de la eficiencia en la atención, y la Ley 1755 de 2015, que regula los términos especiales para las Solicitudes de Información (10 días), se determina que el aumento del 54,55% en las Quejas y del 77,78% en las Solicitudes de Acceso a la Información configura un nuevo escenario de exigencia operativa.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 17 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Esta condición sugiere un repunte en la insatisfacción frente al servicio y una mayor presión por la transparencia de datos. El no gestionar este cambio de tendencia con protocolos de priorización podría materializar riesgos de Silencio Administrativo Positivo (en peticiones de información) o sanciones disciplinarias por incumplimiento de los términos legales reducidos, afectando el indicador de oportunidad institucional.

Sobre el particular, en el informe preliminar del proceso se propone mitigar el riesgo asociado a este cambio de comportamiento en la demanda y garantizar el cumplimiento de los términos de ley, se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa:

- **Priorización de Solicitudes de Información:** Implementar controles de alerta temprana en el sistema de asignación para las Solicitudes de Acceso a la Información, garantizando su trámite prioritario dado que su término legal (10 días) es inferior al ordinario, mitigando así el riesgo de extemporaneidad ante el incremento del 77,78% en esta tipología.
- **Análisis de Causa Raíz (Quejas):** Realizar mesas de trabajo con las dependencias misionales para identificar las causas estructurales que originaron el aumento del 54,55% en las Quejas, determinando si existen fallas recurrentes en la prestación del servicio o en la atención al usuario que deban ser corregidas desde la operación.
- **Verificación de Calidad y Fondo:** Implementar controles documentales cruzados que permitan verificar que las respuestas emitidas para estas tipologías sean completas y de fondo, evitando respuestas evasivas que obliguen al ciudadano a presentar tutelas o nuevas peticiones por insatisfacción.


De acuerdo con lo expuesto, el comportamiento de la demanda ciudadana evidencia un cambio estructural en el perfil de riesgo de la entidad. Si bien la disminución general de la carga operativa en un - 20.74% podría sugerir un alivio administrativo, este efecto se ve contrarrestado por el incremento crítico en tipologías sensibles como las Quejas (+54.55%) y las Solicitudes de Acceso a la Información (+77.78%).

Este comportamiento desplaza el riesgo operativo desde el volumen hacia la calidad y oportunidad de la respuesta, dado que estas tipologías exigen términos perentorios (10 días) y un análisis de fondo más riguroso. Por lo tanto, la gestión del Segundo Semestre no debe enfocarse en la "*cantidad de radicados*", sino en la prevención del riesgo legal y la satisfacción del ciudadano.

No obstante, una vez comunicado lo observado al auditado se realiza el siguiente análisis:

Respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa: Mediante el Memorando No. 202517000349103, la Dirección de Gestión Corporativa manifestó lo siguiente:

"La Dirección de Gestión Corporativa presenta la siguiente respuesta, en la cual se precisan los elementos estadísticos que permiten desvirtuar la existencia de un riesgo operativo derivado de la variación en las tipologías de quejas y solicitudes de acceso a la información durante el I Semestre

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 18 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

de 2025: **Sobre la interpretación de variaciones porcentuales:**

La observación de la auditoría enfatiza incrementos porcentuales en dos tipologías de PQRSD (Quejas y Solicitudes de Acceso a la Información – SAI). No obstante, es necesario considerar que:

- Las variaciones porcentuales se calculan sobre bases muy reducidas.
- Los incrementos absolutos son mínimos y estadísticamente no significativos.

"Tabla 4. Variaciones en el Informe de Seguimiento"


Tipología	I Semestre 2024	I Semestre 2025	Variación Absoluta (2025 - 2024)	Variación Porcentual	NOTA: Interpretación DGC
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2980	2387	-593	-19,90%	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	144	131	-13	-9,03%	
SOLICITUD DE COPIA	106	33	-73	-68,87%	
RECLAMO	41	15	-26	-63,41%	
CONSULTA	13	17	4	30,77%	
QUEJA	11	17	6	54,55%	Variación baja, sin impacto operativo
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	9	16	7	77,78%	Variación baja, sin impacto operativo
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	4	-2	-33,33%	
FELICITACIÓN	2	5	3	150,00%	
TOTAL	3312	2625	-687	-20,74%	Disminución general de carga

Fuente OCI – Nota: Interpretación DGC

Conclusión técnica: Cuando la base es pequeña: Los aumentos de 6 y 7 “Variación Absoluta (2025 -2024)” de quejas y solicitud de acceso a la información, respectivamente, no constituyen un riesgo, ni desde el volumen, ni desde los tiempos de respuesta, lo cual no se ha materializado riesgo operativo ni normativo, hecho que no ha configurado Silencio Administrativo Positivo. Asimismo, la reducción de la carga total (-20,74%) es decir, la disminución de las PQRSD de 3312 (2024) a 2625 (2025) evidencia una capacidad operativa suficiente. Este aspecto es especialmente relevante, pues la disminución significativa de las PQRSD refleja una mejora concreta en la satisfacción de la ciudadanía. Sin embargo, el informe de auditoría no incorpora este elemento esencial como un indicador de mejora, teniendo en cuenta que la reducción de las PQRSD constituye un punto realmente importante para evaluar la calidad del servicio y la percepción ciudadana.”

Una vez analizada la información aportada por la Dirección de Gestión Corporativa, se revisaron los argumentos técnicos relacionados con la capacidad operativa de la dependencia. El análisis estadístico presentado permite establecer que, pese al aumento porcentual en determinadas tipologías, el volumen absoluto de casos se mantiene dentro de los niveles que pueden ser atendidos con los recursos disponibles, sin que se evidencie afectación en la oportunidad de las respuestas. Asimismo, esta Oficina destaca la disminución del 20.74% en la carga total de PQRSD como un indicador de mejora en la gestión del proceso. Se observa que los controles actuales, como el monitoreo de alertas y las mesas de trabajo, han sido efectivos para prevenir incumplimientos normativos, lo que demuestra una estabilidad operativa que permite atender la demanda ciudadana de manera eficiente.

De acuerdo con las validaciones efectuadas el equipo auditor emite un Concepto de Seguimiento, sobre el cual se desvirtúa lo inicialmente observado. Con base en las

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 19 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

precisiones técnicas y la evidencia de suficiencia operativa presentada, esta Oficina procede al cierre de la observación. Se reconoce el compromiso de la Dirección con la mejora continua y se le invita a mantener las acciones de monitoreo que aseguren que estos niveles de eficiencia se mantengan constantes, garantizando siempre el cumplimiento de los términos legales en favor de la ciudadanía.

8.3.2. Análisis del comportamiento de las PQRSD por canal.

Sobre el particular se evalúan los canales de recepción utilizados por la ciudadanía para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el primer semestre de 2025, estableciendo un análisis comparativo frente al comportamiento del primer semestre de 2024. El objetivo de este análisis es determinar la evolución de los medios de interacción ciudadana y evaluar la efectividad de los controles de trazabilidad, especialmente en aquellos canales no automatizados o de gestión manual que presentan variaciones significativas en este periodo.

- Base Histórica: Análisis por canal de PQRSD (I Semestre 2024)**

Para la verificación del I Semestre de 2025, el equipo de seguimiento llevó a cabo el análisis de la información reportada correspondiente al I Semestre de 2024, en conformidad al informe de seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de dicha vigencia.


No obstante, al revisar el informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024, se constató que la información reportada sobre el consolidado por canales no coincide entre las diferentes versiones de los reportes internos.

La siguiente imagen muestra el porcentaje por canal, respecto a las 3.312 PQRSD recibidas en la vigencia 2024:

Imagen 4. Análisis por canal de PQRSD (I Semestre 2024)

CONSOLIDADO POR CANALES - I SEMESTRE 2024						
						
Email	Escrito	Web	Presencial	Telefónico	Buzón	Redes Sociales
1122	2057	113	9	4	7	0
33,9%	62,1%	3,4%	0,3%	0,1%	0,2%	0,0%

Fuente: Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2024.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 20 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Durante el I semestre de 2024, el canal escrito concentró el 62,1% de la demanda total, lo que refleja una dependencia significativa de este medio para la atención de las solicitudes. Esta concentración implicó que la mayor parte de la carga operativa de la entidad se orientara a procesos asociados con la gestión documental física, tales como la radicación, clasificación, distribución y archivo de la información, generando una mayor exigencia sobre los recursos operativos y administrativos destinados a este tipo de trámites.

• **Análisis por canal de PQRSD Recibidas (I Semestre 2025)**

La evaluación de la demanda de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el primer semestre de 2025, revela una fuerte concentración en los canales tradicionales y formales. El canal Escrito (físico) se mantiene como la vía principal con 1.457 casos, representando el 55,5% del total de la demanda. Le sigue el canal Email, con 1.030 casos que constituyen el 39,2% de la participación. De forma combinada, estos dos canales tradicionales gestionaron cerca del 94,7% de todas las PQRSD recibidas en el periodo. Por otro lado, los canales con menor grado de formalización o automatización mostraron una participación marginal, siendo los casos de la Web (3,7%), el Buzón (0,6%), el canal Presencial (0,5%), el Telefónico (0,3%) y las Redes Sociales (0,1%), las cuales agrupan una porción mínima de la demanda total.

Imagen 5. Análisis por canal de PQRSD (I Semestre 2025)


CONSOLIDADO POR CANALES - I SEMESTRE 2025						
						
Email	Escrito	Web	Presencial	Telefónico	Buzón	Redes Sociales
1030	1457	98	14	7	16	3
39,2%	55,5%	3,7%	0,5%	0,3%	0,6%	0,1%

Fuente: Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2025.

El análisis de la demanda del I semestre de 2025 establece que la carga operativa principal se sostiene en los canales tradicionales y formales, con el Escrito (55,5%) y el Email (39,2%) gestionando cerca del 94,7% del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Esta fuerte concentración en canales con procesos de radicación bien establecidos simplifica la gestión documental de alto volumen. La participación secundaria de los demás canales (Web, Presencial, Buzón, Telefónico y Redes Sociales) establece la línea base de la demanda para este periodo, que será el punto de contraste en el análisis de variación para identificar cambios en los patrones de riesgo de trazabilidad.

• **Análisis Comparativo de PQRSD por Canal (I Semestre 2024 vs. I Semestre 2025)**

El equipo de seguimiento realizó el análisis de la variación en los canales de recepción entre el I Semestre de 2024 y el I Semestre de 2025 para identificar si la disminución general de la demanda (- 20.74%) se vio acompañada por una mejora en el uso de canales formalizados

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 21 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

y controlados.

Tabla 5. Análisis Comparativo de PQRSD por Canal (I Semestre 2024 vs. I Semestre 2025)


Canal	I Semestre 2024	I Semestre 2025	Variación Absoluta (2025 - 2024)	Variación Porcentual
Buzón	7	16	9	128,57%
E-Mail	1122	1030	-92	-8,20%
Escrito	2057	1457	-600	-29,17%
Presencial	9	14	5	55,56%
Redes sociales	0	3	3	"Aparición"
Teléfono	4	7	3	75,00%
Web	113	98	-15	-13,27%
TOTAL	3312	2625	-687	-20,74%

Fuente: Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2024 y Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2025.

El comparativo revela que, si bien el total de la demanda disminuyó, se generaron nuevos riesgos de control operativo debido al aumento en la utilización de canales menos formales:

- **Reducción en Canales Formales:** La caída en el volumen total se explica principalmente por la reducción del canal Escrito (-29.17%). Esto libera carga operativa que debe ser capitalizada para el control de otros canales.
- **Riesgo por Trazabilidad (Observación de Riesgo):** Se constata un incremento significativo y concurrente en medios que exigen un mayor control interno y procedimientos manuales de radicación:
 - **Buzón:** Creció en +128,57% (de 7 a 16 casos).
 - **Presencial:** Aumentó en +55,56% (de 9 a 14 casos).
 - **Telefónico:** Creció en +75,00% (de 4 a 7 casos). El aumento en estos canales eleva el riesgo de incumplimiento en la oportunidad y compromete la trazabilidad del dato inicial debido a la dependencia de la gestión documental manual.
 - **Nuevo Canal de Riesgo:** La aparición de 3 PQRSD a través de Redes Sociales implica la creación de un nuevo punto de entrada de información que, si no se formaliza y protocoliza su radicación inmediata, podría generar omisiones y riesgos disciplinarios por falta de atención.

Así las cosas, la disminución del -20.74% en la demanda total se traduce en una liberación de presión operativa sobre el canal principal, el Escrito (-29.17%), lo cual debería asegurar el cumplimiento de los indicadores de oportunidad. Sin embargo, la migración de una parte de la demanda hacia canales menos formales, como el Buzón (+128,57%), el Presencial (+55,56%) y la aparición de Redes Sociales, representa un aumento en el riesgo de trazabilidad. Este cambio cualitativo en el patrón de recepción obliga a la Dirección de

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 22 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Gestión Corporativa a establecer un control documental reforzado y protocolos de radicación inmediata para estos canales, ya que cualquier omisión o retraso generaría riesgos de posibles responsabilidades disciplinarias.


Por otra parte, para efectos del informe preliminar se estructura Observación relacionada con el Fortalecimiento en el control de canales presenciales y digitales no formalizados, la cual surge de la validación del análisis comparativo de la recepción de PQRSD por canal, el Equipo de Seguimiento identifica una oportunidad de fortalecimiento en los protocolos de captura y radicación de canales manuales y verbales. Si bien se evidencia una reducción en la demanda total, se detectó una migración del riesgo operativo hacia canales que requieren intervención manual directa. Específicamente, se registra un incremento del +128,57% en el Buzón, +75,00% en el Canal Telefónico y +55,56% en el Canal Presencial, sumado a la aparición de solicitudes vía Redes Sociales.

Teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, que regula la obligación de dejar constancia y radicado de las peticiones verbales, y el Artículo 15 del CPACA (Ley 1437 de 2011), que exige la constancia de recepción inmediata, se determina que el aumento en estos canales "no automatizados" eleva el riesgo de error humano en la trazabilidad. A diferencia del canal web (que genera el radicado automático), estos canales dependen de la diligencia del funcionario para su digitalización y registro. La falta de un protocolo robusto para esta carga manual creciente, especialmente en redes sociales, puede materializar riesgos de pérdida de información, extemporaneidad en la radicación oficial y vulneración del derecho al debido proceso del peticionario por falta de constancia de recibido.

De acuerdo con lo expuesto se proponen algunas recomendaciones con la intención de mitigar el riesgo de trazabilidad en los canales manuales y dar cumplimiento estricto al Decreto 1166 de 2016, se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa:

- **Fortalecimiento de Protocolos Manuales:** Reforzar los controles de supervisión diaria sobre los puntos de atención presencial y la revisión de buzones físicos, garantizando que la radicación en el sistema SDQS se realice el mismo día de la recepción o, a más tardar, el día hábil siguiente, para salvaguardar la exactitud en el cómputo de términos legales.
- **Formalización de Redes Sociales:** Desarrollar e implementar un lineamiento específico para la captura y direccionamiento de PQRSD recibidas por Redes Sociales. Dado que este canal carece de formalidad automática, se debe designar un responsable para su monitoreo continuo que asegure el traslado inmediato al canal oficial de radicación.
- **Trazabilidad del Canal Telefónico:** Verificar la adherencia al protocolo de peticiones verbales (Decreto 1166 de 2016) ante el incremento del 75% en este canal, asegurando que cada llamada que constituya una petición genere un número de radicado que sea informado al ciudadano de manera inmediata y quede grabado en el sistema.

Sobre el particular, el análisis comparativo de canales confirma que la reducción de la demanda total de PQRSD se tradujo en una menor presión sobre los canales formales (Escrito -29,17%). Sin embargo, esta ganancia se ve anulada por un incremento en el riesgo

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 23 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

operativo por trazabilidad. Adicionalmente, se determina que la migración de la demanda hacia canales menos formalizados y dependientes de procesos manuales de radicación (Buzón +128,57%, Presencial +55,56%, Telefónico +75,00%, y la Aparición de Redes Sociales) eleva el riesgo de incumplimiento en la oportunidad de respuesta y compromete la integridad del dato inicial. Por lo tanto, se hace indispensable que la Dirección de Gestión Corporativa fortalezca inmediatamente los protocolos de radicación manual y formalice la gestión de los canales digitales de riesgo, tal como se detalla en la Recomendación anterior, para evitar omisiones y posibles sanciones disciplinarias.

Una vez comunicado lo inicialmente observado por el equipo de seguimiento la Dirección de Gestión Corporativa, responde mediante el Memorando No. 202517000349103, en el cual argumenta:


“La Dirección de Gestión Corporativa plantea la inquietud sobre por qué la Oficina de Control Interno indica que el cambio en la preferencia de los canales para la radicación de PQRSD se considera una observación, teniendo en cuenta que esta variación corresponde únicamente al comportamiento y preferencia de la ciudadanía, y no constituye un incumplimiento normativo. Ahora bien, el análisis presentado por la Oficina de Control Interno (OCI) parte de incrementos porcentuales en canales (Buzón, Presencial, Telefónico). Sin embargo, debido a la baja base estadística, los aumentos porcentuales generan una apariencia de riesgo que no se materializa en términos operativos, como se analiza en la siguiente tabla en la columna: “Interpretación Técnica”

Tabla: Análisis real de variaciones absolutas

Canal	2024	2025	Variación Absoluta	Variación %	Interpretación Técnica
Buzón	7	16	+9	+128,57%	Variación baja: 9 casos en 6 meses
Presencial	9	14	+5	+55,56%	Minima incidencia en carga operativa
Telefónico	4	7	+3	+75%	Variación baja:3 casos en 6 meses
Redes Sociales	0	3	+3	Nuevo canal, volumen marginal	Variación baja:3 casos en 6 meses

Fuente: Oficina de Control Interno y elaboración Dirección de Gestión Corporativa

“Por lo anterior, respetuosamente solicitamos reconsiderar y levantar la Observación No. 3, como quiera que, el total de casos que incrementaron estos canales (20 PQRSD en conjunto) representa sólo el 0,75% del total de PQRSD del semestre, lo cual demuestra que no existe un riesgo operativo significativo, sumado a que en la página 3 del “PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN “ Versión: 8, la Caja de la Vivienda Popular cuenta con lineamientos internos para el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas a través de sus canales oficiales en redes sociales, para la adecuada gestión conforme a los principios de oportunidad, eficiencia y trazabilidad, y en concordancia con el Sistema de Gestión Institucional, situación formalizada en dicho documento y en la Circular No.11 del 3 de diciembre de 2019 de la Caja de la Vivienda Popular, los cuales se anexan como evidencia, así como en la versión actualizada No. 9 de dicho procedimiento, el cual se encuentra dispuesto en la carpeta de calidad de CVP.”

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 24 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Al respecto el Equipo de Seguimiento, tras realizar el análisis técnico de la respuesta y de los soportes remitidos, esta Oficina destaca la solidez del marco normativo interno con el que cuenta la Dirección de Gestión Corporativa. Se reconoce que la vigencia de la Circular 11 de 2019, la cual dicta lineamientos claros para el manejo de redes sociales, junto con la actualización del Procedimiento 208-SC-Pr-07 (v.8), proporciona las herramientas necesarias para asegurar la trazabilidad de las peticiones en canales manuales y digitales.

Se valora que la oficina disponga de estos protocolos, lo que permite gestionar de manera organizada el incremento en el uso de canales como el buzón y el teléfono. Al verificar que las recomendaciones de este equipo de seguimiento ya se encuentran integradas y normalizadas en la reglamentación interna, se concluye que la oficina tiene bajo control los mecanismos para garantizar que no se pierda información y se respeten los términos legales.

Finalmente se emite Concepto de Seguimiento, en el cual se desvirtúa lo observado. Con base en la evidencia de los lineamientos específicos y procedimientos actualizados para la totalidad de los canales de atención, esta Oficina procede al cierre de la observación. Se felicita a la dependencia por mantener la trazabilidad normativa del proceso y se le invita a continuar con la supervisión de estos canales para asegurar que los estándares de servicio al ciudadano se mantengan constantes.

8.3.3. Análisis del comportamiento de las PQRSD por dependencia


En lo concerniente al análisis del comportamiento por dependencia, el equipo de seguimiento evalúa la distribución de la carga operativa derivada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) entre las diferentes dependencias de la entidad durante el Primer Semestre de la vigencia 2025. Este análisis se fundamenta en la revisión de los informes mensuales de gestión y los reportes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), realizando un ejercicio comparativo frente al mismo periodo de la vigencia 2024. Su finalidad es identificar los patrones de concentración de la demanda ciudadana en las áreas misionales y de apoyo, determinar variaciones significativas en el volumen de asignación y detectar riesgos asociados a la integridad de la información histórica reportada.

A continuación, se presenta el desarrollo de la verificación histórica y el comportamiento actual por dependencia:

- **Base Histórica: Análisis por canal de PQRSD (I Semestre 2024)**

Como punto de referencia para el seguimiento, se analizó la distribución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por dependencia durante el I Semestre de 2024. Durante la validación de la base histórica, el equipo de seguimiento identificó disparidades entre la información reportada en los consolidados internos y los datos publicados en el sitio web oficial de transparencia.

La siguiente tabla, presenta las diferencias detectadas por la Oficina de Control Interno (OCI), evidenciando que los consolidados internos no coinciden con las cifras de los reportes

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 25 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

mensuales. Esta inconsistencia compromete la fiabilidad de la base de comparación y afecta la robustez del punto de partida del análisis.


Tabla 6. Base Histórica: Análisis comparativo por dependencia.

DEPENDENCIA/ÁREA	TOTAL, PQRSD I SEMESTRE 2024	% Participación	TOTAL, PQRSD I SEMESTRE 2024	% Participación
Dirección de Reasentamientos	1372	44,84%	1372	41,43%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	691	22,58%	691	20,86%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	574	18,76%	574	17,33%
Subdirección Financiera	105	3,43%	105	3,17%
Servicio a la Ciudadanía	35	1,14%	35	1,06%
Dirección de Gestión Corporativa	332	10,85%	332	10,02%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	89	2,91%	89	2,69%
Subdirección Administrativa	58	1,90%	58	1,75%
Oficina de Control Disciplinario Interno	10	0,33%	10	0,30%
Dirección Jurídica	32	1,05%	32	0,97%
Dirección General	8	0,26%	8	0,24%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0,03%	1	0,03%
Oficina Asesora de Planeación	4	0,13%	4	0,12%
Oficina TIC	1	0,03%	1	0,03%
Asesoría de Control Interno	10	0,33%	0	0,00%
No competencia	0	0,00%	0	0,00%
En blanco	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	3060	100%	3312	100%
VALOR REAL	3322			

Fuente: Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2024 y Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2025.

A partir de estas verificaciones, se adoptó la cifra de 3.312 PQRSD (Fuente Interna) como base oficial para el seguimiento. No obstante, la falta de coherencia en los datos históricos constituye un Riesgo de Transparencia, el cual se incluirá en las Observaciones.


- **Análisis Comparativo de PQRSD por Dependencia (I Semestre 2024 vs. I Semestre 2025)**

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 26 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

En la siguiente tabla se consolida el volumen y distribución de las PQRSD gestionadas por cada dependencia durante el I Semestre de 2024, mostrando la concentración de la carga operativa por área.

Tabla 7. Base Histórica: Análisis por dependencia de PQRSD (I Semestre 2024).

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - I SEMESTRE VIGENCIA 2024								
ÁREA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL, PQRSD I SEMESTRE 2024	% Participación
Dirección de Reasentamientos	297	250	157	206	250	212	1372	41,43%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	121	119	83	134	136	98	691	20,86%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	91	94	85	122	113	69	574	17,33%
Subdirección Financiera	20	19	13	17	15	21	105	3,17%
Servicio a la Ciudadanía	7	7	3	2	7	9	35	1,06%
Dirección de Gestión Corporativa	66	115	53	57	26	15	332	10,02%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	9	15	14	18	21	12	89	2,69%
Subdirección Administrativa	10	8	13	14	6	7	58	1,75%
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	5	1	0	1	0	10	0,30%
Dirección Jurídica	6	8	5	5	2	6	32	0,97%
Dirección General	0	4	0	2	1	1	8	0,24%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	1	0	0	0	0	1	0,03%
Oficina Asesora de Planeación	2	0	1	0	0	1	4	0,12%
Oficina TIC	0	0	0	0	0	1	1	0,03%
Asesoría de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
No competencia	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
En blanco	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	632	645	428	577	578	452	3312	100,00%

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 27 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Fuente: Elaboración del Equipo de Seguimiento con base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2024.

Durante este periodo, se observó una alta concentración de la demanda en las áreas misionales, especialmente en la Dirección de Reasentamientos, que gestionó el 41,43 % del total, de PQRSD, consolidándose como la dependencia con mayor carga operativa. Le siguen la Dirección de Urbanizaciones y Titulación (20,86 %) y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (17,33 %), evidenciando que cerca del 80 % de las solicitudes se concentran en las dependencias encargadas de la ejecución misional y atención directa al ciudadano.


Este patrón histórico demuestra que la carga operativa de la entidad está fuertemente focalizada en los procesos misionales, lo que orienta la gestión hacia la optimización de recursos en dichas áreas.

- Análisis por canal de PQRSD Recibidas (I Semestre 2025)**

A continuación, se consolida la información de las PQRSD recibidas por dependencia durante el I Semestre de 2025, con base en los informes mensuales de gestión y los reportes del estado de radicados PQRSD.

Tabla 8. Análisis por dependencia de PQRSD Recibidas (I Semestre 2025)

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - I SEMESTRE VIGENCIA 2025								
DEPENDENCIA/ÁREA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL, PQRSD I SEMESTRE 2025	% Participación
Dirección de Reasentamientos	142	208	189	194	156	157	1046	39,86%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	112	132	142	131	116	108	741	28,24%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	98	86	94	64	88	66	496	18,90%
Subdirección Financiera	13	8	2	7	10	8	48	1,83%
Servicio a la Ciudadanía	4	0	9	1	3	1	18	0,69%
Dirección de Gestión Corporativa	39	24	10	7	10	7	97	3,70%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	8	6	9	3	6	14	46	1,75%
Subdirección Administrativa	7	11	6	9	10	10	53	2,02%
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	3	3	1	2	1	12	0,46%
Dirección Jurídica	11	2	5	2	6	4	30	1,14%
Dirección General	0	4	3	1	3	1	12	0,46%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	1	0	1	0	4	0,15%
Oficina Asesora de Planeación	2	1	1	0	0	0	4	0,15%

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 28 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS - I SEMESTRE VIGENCIA 2025								
DEPENDENCIA/ÁREA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL, PQRSD I SEMESTRE 2025	% Participación
Oficina TIC	3	0	0	1	0	0	4	0,15%
Asesoría de Control Interno	0	0	0	0	0	1	1	0,04%
No competencia	0	2	0	2	1	2	7	0,27%
En blanco	0	2	2	0	1	0	5	0,19%
TOTAL	442	490	476	423	413	380	2624	100,00%

Fuente: Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2025 y los Informes del estado de radicados PQRSD 2025.


En este periodo se registró un total de 2.624 PQRSD, lo que representa una reducción del 21,3 % frente al mismo semestre del año anterior. A pesar de esta disminución, la Dirección de Reasentamientos se mantiene como la dependencia con mayor carga operativa, concentrando el 39,86 % del total, aunque con una reducción del 23,76 % en su volumen de casos. En contraste, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación incrementó su participación al 28,24 %, reflejando un traslado parcial de la demanda ciudadana hacia esta dependencia.

• Análisis Comparativo de PQRSD por Canal (I Semestre 2024 vs. I Semestre 2025)

La siguiente tabla muestra las variaciones absolutas y porcentuales entre los dos periodos analizados, destacando la reducción generalizada en la mayoría de dependencias.

Tabla 9. Análisis Comparativo de PQRSD por dependencia (I Semestre 2024 vs. I Semestre 2025).

DEPENDENCIA/ÁREA	I Semestre 2024	I Semestre 2025	Variación Absoluta (2025 - 2024)	Variación Porcentual
Dirección de Reasentamientos	1372	1046	-326	-23,76%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	691	741	50	7,24%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	574	496	-78	-13,59%
Subdirección Financiera	105	48	-57	-54,29%
Servicio a la Ciudadanía	35	18	-17	-48,57%
Dirección de Gestión Corporativa	332	97	-235	-70,78%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	89	46	-43	-48,31%
Subdirección Administrativa	58	53	-5	-8,62%
Oficina de Control Disciplinario Interno	10	12	2	20,00%
Dirección Jurídica	32	30	-2	-6,25%
Dirección General	8	12	4	50,00%

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 29 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

DEPENDENCIA/ÁREA	I Semestre 2024	I Semestre 2025	Variación Absoluta (2025 - 2024)	Variación Porcentual
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	4	3	300,00%
Oficina Asesora de Planeación	4	4	0	0,00%
Oficina TIC	1	4	3	300,00%
Asesoría de Control Interno	0	1	1	Nuevo canal
No competencia	0	7	7	Nuevo canal
En blanco	0	5	5	Nuevo canal
Totales	3312	2624	-706	-21,32%


Fuente: Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2025 y los Informes del estado de radicados, PQRSD 2025. Informe del estado de radicados PQRSD. Disponible en: <https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informe-del-estado-de-radicados-pqrsd>. Consulta: octubre de 2025.

El volumen total de PQRSD presentó una disminución de 706 casos, equivalente al 21,3 % respecto al año anterior. Las dependencias con mayor reducción relativa fueron la Dirección de Gestión Corporativa, con una variación del -70,78 %, y la Subdirección Financiera, con una reducción del -54,29 %. En contraste, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación incrementó su carga operativa en un 7,24 %, mientras que la Dirección de Reasentamientos redujo su participación, aunque continúa siendo el núcleo principal de la gestión. En términos generales, la concentración operativa se mantiene en las dependencias misionales — Reasentamientos, Urbanizaciones y Titulación, y Mejoramiento de Vivienda— que en conjunto representan aproximadamente el 80 % del total de PQRSD.

- Realizado el análisis de la distribución de la carga operativa por dependencia, para efectos del informe preliminar se realiza observación fundamentada en el Fortalecimiento en la integridad del dato histórico y la eficiencia en la asignación el Equipo de Seguimiento identifica una oportunidad de fortalecimiento enfocada en la fiabilidad de la información reportada. Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 87 de 1993, que establece como objetivo del Control Interno asegurar la confiabilidad de los registros, y el Principio de Calidad de la Información (Ley 1712 de 2014), se determina que existe una inconsistencia en la línea base histórica del I Semestre de 2024.

Se constató que las cifras registradas en los consolidados internos de gestión de la vigencia anterior presentan discrepancias frente a los datos publicados en el sitio web oficial de transparencia para el mismo periodo. Esta falta de coherencia entre las fuentes de información institucional compromete la exactitud del análisis comparativo y afecta la trazabilidad histórica de la gestión, impidiendo determinar con certeza la variación de la carga laboral por áreas.

Con la finalidad de subsanar la inconsistencia de datos y garantizar la fiabilidad futura de los reportes, se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa lo siguiente:

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 30 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

- **Unificación de Fuentes de Información:** Ejecutar una validación técnica de los registros históricos (2024) y vigentes (2025) para establecer una fuente única. El objetivo es eliminar cualquier discrepancia entre los registros de gestión interna y los reportes de publicados.
- **Soporte a Áreas Misionales:** Dado que la Dirección de Reasentamientos y la Dirección de Urbanizaciones concentran históricamente la mayor carga operativa debido a la naturaleza de sus funciones, se recomienda mantener un monitoreo prioritario sobre sus tiempos de respuesta para asegurar que cuenten con la capacidad operativa necesaria para atender la alta demanda ciudadana.


En síntesis, el comportamiento de las PQRSD por dependencia refleja la centralidad de la atención al ciudadano dentro de la función misional de la entidad. Las Direcciones de Reasentamientos y Urbanizaciones y de Titulación concentran la mayor proporción de las solicitudes, configurándose como dependencias clave para el cumplimiento de los indicadores de oportunidad.

No obstante, la fiabilidad del diagnóstico comparativo se ve matizada por la falta de integridad en los datos históricos de 2024, lo cual impide determinar con exactitud la variación porcentual real de la carga de trabajo. Es prioritario unificar los criterios de registro para que los futuros ejercicios de seguimiento partan de una base de datos depurada y consistente.

Una vez comunicado lo observado, la Dirección de Gestión Corporativa, responde mediante el Memorando No. 202517000349103, en el cual indica:

“Frente a la presente observación esta Dirección se permite precisar que la información contenida en la “Tabla 7. Base Histórica: Análisis comparativo por dependencia” del “Informe Preliminar Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular 2025” a página 23, presenta inconsistencias en los datos registrados del 2024 versus 2025, teniendo en cuenta que la información registrada para las dos vigencias es igual, a excepción de la dependencia “Asesoría de Control Interno”, presentándose confusión para emitir pronunciamiento sobre el particular. No obstante, esta Dirección una vez analizado los datos presentados observa que la “disparidad” de información del 2024, corresponde entre al informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024 presentado de la Oficina de Control Interno y el actual informe.”

Sobre el particular el Equipo de Seguimiento considera que, una vez detallados los argumentos de la Dirección, se realizarían los ajustes indicados, en aras de efectuar una identificación exacta de la información presentada. Cabe señalar que el seguimiento realizado no tenía como objetivo identificar fallas en los reportes de la Dirección, sino actualizar de manera técnica la línea base histórica mediante la descarga directa de matrices, consolidando un total de 3.312 registros para 2024. La diferencia en las cifras se explica por este proceso de depuración y por ajustes en la metodología de consolidación de vigencias anteriores, y no por deficiencias en la gestión de la dependencia. Por lo tanto, se considera que el punto ha sido debidamente atendido.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 31 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

De acuerdo con lo expuesto el equipo de seguimiento considera pertinente, desvirtuar lo observado inicialmente, con fundamento en las aclaraciones brindadas y tras validar que la información ha quedado unificada y corregida en el presente documento, esta Oficina procede al cierre de la observación. Se reconoce la diligencia de la Dirección de Gestión Corporativa en la revisión de los datos y se le invita a continuar utilizando esta base de información actualizada para asegurar que la planeación y el soporte a las áreas misionales sigan siendo efectivos.

8.3.4. Análisis del comportamiento de las PQRSD recibidas por tema.

Sobre el particular el Equipo de Seguimiento identificó la reincidencia de los motivos de consulta de la ciudadanía, evaluando la clasificación temática que permite a la entidad identificar las causas raíz de la demanda y, con ello, las áreas con mayor riesgo operativo recurrente. Este análisis se fundamenta en la obligación de la administración pública de garantizar la calidad, trazabilidad y fiabilidad de la información, tal como lo exige el Principio de Calidad de la Información (Art. 5 de la Ley 1712 de 2014) y la confiabilidad de los registros establecida en la Ley 87 de 1993.


- **Análisis de la Verificación y Limitación del Comparativo Histórico.**

El Equipo de Seguimiento verificó una disparidad recurrente en los criterios de clasificación temática entre las diferentes fuentes de información de la entidad, lo cual imposibilita la realización de un análisis comparativo y de seguimiento confiable. Se identificaron tres (3) categorizaciones distintas en la gestión de las PQRSD por tema:


- **Vigencia 2024 – I semestre (Informe anterior de seguimiento):** El análisis temático se basó en una clasificación generada por el equipo de seguimiento anterior, que concentraba la gestión en las dos direcciones con mayor afluencia (Reasentamientos y Titulaciones).
- **Vigencia 2024 – I semestre (Informes Mensuales de Gestión y Oportunidad):** La clasificación utilizada corresponde al “Tipo de Trámite o Servicio por PQRSD”, cuyas categorías difieren de las empleadas en el informe de seguimiento del primer semestre de 2024.
- **Vigencia 2025 – I semestre (Informes Mensuales de Gestión y Oportunidad):** La clasificación oficial actual, utilizada para medir la reincidencia, corresponde al “Número de PQRSD reiteradas por tema o tipo de servicio”, que emplea una nomenclatura completamente distinta y no homologable con ninguna de las dos clasificaciones previas.

Lo anterior, se evidencia en la siguiente tabla comparativa:

Tabla 10. Análisis del comportamiento de las PQRSD recibidas por Tema de primer semestre 2024 y primer semestre 2025.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 32 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

N°	2024 I SEMESTRE	2025 I SEMESTRE
	TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO POR PQRSD	NÚMERO DE PQRSD REITERADAS POR TEMA O TIPO DE SERVICIO
1	Proceso de reasentamientos	Estado del proceso de reubicación
2	Proceso estratégico	Estado del proceso de la titulación
3	Asistencia técnica jurídica y social a los hogares vía inscripciones al programa de mejoramiento de vivienda	Estado del proceso de mejoras de vivienda
4	Programa de titulación predial a través del mecanismo de cesión a título gratuito en Bogotá	(en blanco)
5	En blanco	Solicitud Certificación Contractual
6	Titulación predial por el mecanismo de enajenación directa a	Plan terrazas
7	través de la mediación en Bogotá	SERVICIO DE ESCRITURACION (BIENES INMUEBLES PREDIOS ETC.)
8	Servicio de escrituración	PROCESO ESTRATEGICO
9	Supervisión interventoría de obras físicas de escala barrial en	Ingreso al programa de reasentamientos
10	áreas de intervención en Bogotá	Relocalización transitoria pago de arriendo
11	Trámite para el levantamiento y verificación de la condición	Obras intervenidas a escala barrial - vías
12	resolutoria	PROCESO MISIONAL
13	Relocalización transitoria de familias evacuadas por el	Atención de Solicitudes Ciudadanas
14	IDIGER	Acto de reconocimiento en sitio propio
15	Proceso Misional	Solicitud de levantamiento de hipoteca
16	Expedición de paz y salvos y estados de cuenta de predios	Entrega del predio en alto riesgo
17	adjudicados	Expedición de paz y salvo
18	Atención a solicitudes ciudadanas	verificación estado de cuenta
19	Proyectos y servicios de la SDIS	Solicitud certificado CETIL
20	Cancelación de hipoteca	Curaduría publica y social
21	Proceso de apoyo a la misión	Ingreso de un Reclamo Queja o Sugerencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
22		Solicitud paz y salvo del proceso de Reasentamientos
23		Solicitud de cita con el director(a) de Reasentamientos
24		Solicita avalúo
25		PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
26		Solicitud ajuste VUR
27		estructuración de proyectos
28		Requerimiento de certificado de ingresos y retenciones
29		Seguimiento y control a la gestión
30		Solicitud de visita técnica
31		Control preventivo en servicio al ciudadano
32		Solicita copia acto administrativo
33		Solicitud de excedente financiero
34		Solicitud de título
35		Solicitud de certificación ex funcionarios
36		Solicitud de cita con el Director(a) de Mejoramiento de Vivienda
37		Desembolsos Valor único de Reconocimiento
38		SERVICIO A LA CIUDADANIA
39		Entrega definitiva de vivienda usada o nueva

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 33 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

N°	2024 I SEMESTRE	2025 I SEMESTRE
	TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO POR PQRSD	NÚMERO DE PQRSD REITERADAS POR TEMA O TIPO DE SERVICIO
40		Solicitud copia expediente del proceso
41		Renuncia al proceso de reasentamientos
42		Solicitud de cita con el Director(a) de General
43		Solicitud de mejoramiento de barrios
44		Mejoras de salones comunales

Fuente: Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2025 y los Informes del estado de radicados PQRSD 2025. Fuente: Caja de la Vivienda Popular (CVP). Informe del estado de radicados PQRSD. Disponible en: <https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informe-del-estado-de-radicados-pqrds>. Consulta: octubre de 2025.


La verificación evidencia un incremento y dispersión significativa en las temáticas no homologadas:

- Para el Primer Semestre de 2024 la clasificación por Tipo de Trámite o Servicio incluía 21 categorías.
- Para el Primer Semestre de 2025 se registran 44 categorías distintas.


Aunque algunas categorías coinciden entre ambos periodos, la variación del 109% en la nomenclatura y las diferencias sustanciales en las categorías impiden mantener un seguimiento específico y trazar la evolución de la reincidencia o disminución de los requerimientos ciudadanos. No obstante, el análisis cualitativo de la reincidencia para 2025 (Tabla No. 13) muestra que la insatisfacción continúa concentrándose en temas neurálgicos de los programas misionales: Estado del proceso de reubicación y Estado del proceso de la titulación, entre otros.

Tabla 11. Análisis del comportamiento de las PQRSD recibidas por Tema de I SEMESTRE 2025

TEMA O TIPO DE SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Estado del proceso de reubicación	90	166	157	148	121	122
Estado del proceso de la titulación	82	102	109	115	101	88
Estado del proceso de mejoras de vivienda	61	66	51	47	62	45
(En blanco)	46	33	38	8	8	0
Solicitud certificación contractual	39	20	9	6	8	7
Plan terrazas	21	5	13	8	11	10
Servicio de escrituración (bienes inmuebles predios etc.)	20	13	14	8	12	10
Proceso estratégico	16	12	6	10	21	20

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 34 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

TEMA O TIPO DE SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Ingreso al programa de reasentamientos	9	5	4	8	11	2
Relocalización transitoria pago de arriendo	8	4	0	2	4	2
Obras intervenidas a escala barrial - vías	7	7	9	5	6	9
Proceso misional	6	2	6	3	1	0
Atención de solicitudes ciudadanas	5	9	15	6	8	1
Acto de reconocimiento en sitio propio	5	6	12	7	7	4
Solicitud de levantamiento de hipoteca	4	4	6	6	8	3
Entrega del predio en alto riesgo	4	8	6	19	12	18
Expedición de paz y salvo	3	3	2	3	3	1
Verificación estado de cuenta	3	0	0	0	1	1
Solicitud certificado cetil	2	3	1	0	2	1
Curaduría publica y social	2	0	0	0	2	2
Ingreso de un reclamo queja o sugerencia en el sistema distrital de quejas y soluciones	1	2	4	0	0	0
Solicitud paz y salvo del proceso de reasentamientos	1	2	0	2	0	0
Solicitud de cita con el director(a) de reasentamientos	1	1	1	0	0	0
Solicita avaluó	1	4	4	3	0	0
Proceso de seguimiento y control	1	2	0	0	0	0
Solicitud ajuste vur	1	1	2	1	4	4
Estructuración de proyectos	1	0	0	1	0	0
Requerimiento de certificado de ingresos y retenciones	1	2	0	0	3	3
Seguimiento y control a la gestión	1	0	0	0	0	0
Solicitud de visita técnica	0	3	3	0	2	0
Control preventivo en servicio al ciudadano	0	1	0	0	0	0

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 35 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	


TEMA O TIPO DE SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Solicita copia acto administrativo	0	1	0	0	0	1
Solicitud de excedente financiero	0	1	1	1	0	0
Solicitud de título	0	1	0	0	0	1
Solicitud de certificación ex funcionarios	0	1	0	0	0	1
Solicitud de cita con el director(a) de mejoramiento de vivienda	0	0	2	0	0	0
Desembolsos valor único de reconocimiento	0	0	2	1	0	1
Servicio a la ciudadanía	0	0	1	0	0	0
Entrega definitiva de vivienda usada o nueva	0	0	0	2	0	0
Solicitud copia expediente del proceso	0	0	0	1	1	0
Renuncia al proceso de reasentamientos	0	0	0	1	0	0
Solicitud de cita con el director(a) de general	0	0	0	1	0	1
Solicitud de mejoramiento de barrios	0	0	0	0	1	2
Mejoras de salones comunales	0	0	0	0	0	2

Fuente: Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2025 y los Informes del estado de radicados PQRSD 2025. Fuente: Caja de la Vivienda Popular (CVP). Informe del estado de radicados PQRSD. Disponible en: <https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informe-del-estado-de-radicados-pqrds>. Consulta: octubre de 2025.

La falta de unificación en los criterios y categorías temáticas entre el informe de seguimiento del Primer Semestre de 2024, los informes mensuales de 2024 y los informes mensuales de 2025 impide mantener un seguimiento específico y trazar la evolución histórica de los requerimientos. Por lo tanto, el análisis se limita a la identificación cualitativa de tendencias de reincidencia para 2025.

a) Observación No. 2. Fortalecimiento en la calidad del dato de origen (estandarización temática)

Realizada la verificación sobre la trazabilidad del dato temático, se identifica una debilidad estructural en la documentación y control del dato. De conformidad con la Ley 87 de 1993, que exige asegurar la confiabilidad de los registros, y el Principio de Calidad de la Información (Ley 1712 de 2014), la discrepancia en la nomenclatura y el criterio de clasificación del dato de origen de PQRSD compromete directamente el Principio de Calidad de la Información y la

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 36 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

confiabilidad de los registros, afectando la precisión y la trazabilidad histórica de la gestión. Esta condición limita la capacidad de la Dirección de Gestión Corporativa (DGC) para realizar un seguimiento efectivo de las fallas sistémicas a lo largo del tiempo.

b) Recomendación No. 2.

Con el fin de atender las debilidades detectadas en la trazabilidad de la información y fortalecer la capacidad de análisis gerencial, se sugiere a la Dirección de Gestión Corporativa:

- **Control Interno del Dato:** Mientras se realiza la implementación sistémica, se debe asegurar que el Procedimiento de Gestión del Servicio al Ciudadano incluya un control de supervisión activa que obligue la homogeneización del "Asunto" por parte de los funcionarios al momento del registro, mitigando la inconsistencia en el origen.
- **Elaboración del Catálogo:** Liderar la creación del Catálogo Temático Único en colaboración con las Direcciones misionales (Reasentamientos, Urbanizaciones, etc.) para que este sirva como base del futuro ajuste sistémico.


En concordancia con lo expuesto, aunque es posible identificar las temáticas con mayor reincidencia durante el primer semestre de 2025 —entre ellas el estado del proceso de reubicación, el estado del proceso de la titulación y el estado del proceso de mejoras de vivienda—, la ausencia de estandarización en la clasificación temática del dato entre las diferentes fuentes institucionales (informes 2024, informes mensuales 2024 y 2025, e informe de seguimiento 2024) impide realizar un análisis comparativo histórico confiable.

La coexistencia de tres sistemas de clasificación diferentes compromete la calidad, coherencia y trazabilidad del dato, limitando la capacidad de la entidad para identificar patrones de reincidencia, evaluar tendencias en la demanda ciudadana y orientar acciones preventivas basadas en evidencia. Sin un catálogo temático único y obligatorio, la entidad seguirá careciendo de una base de datos consistente que permita fortalecer la inteligencia institucional y mejorar la gestión del servicio al ciudadano.

c) Respuesta a observación 2 y análisis de la respuesta.

De acuerdo con lo inicialmente observado, mediante Memorando No. 202517000349103 la Dirección de Gestión Corporativa, argumenta que:

“Teniendo en cuenta la información contenida en el Informe del asunto, a página 32 indica: “Realizada la verificación sobre la trazabilidad del dato temático, se identifica una debilidad estructural en la documentación y control del dato. De conformidad con la Ley 87 de 1993, que exige asegurar la confiabilidad de los registros, y el Principio de Calidad de la Información (Ley 1712 de 2014), la discrepancia en la nomenclatura y el criterio de clasificación del dato de origen de PQRSD compromete directamente el Principio de Calidad de la Información y la confiabilidad de los registros, afectando la precisión y la trazabilidad histórica de la gestión. Esta condición limita la capacidad de la

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 37 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Dirección de Gestión Corporativa (DGC) para realizar un seguimiento efectivo de las fallas sistémicas a lo largo del tiempo”.

Al respecto del tema anterior, la Dirección de Gestión Corporativa evidencia que la actualización o ajuste de los criterios de clasificación temática entre vigencias no incumple con lo establecido en las Leyes: 87 de 1993 y 1712 de 2014. Ninguna norma prohíbe que la entidad revise, depure o mejore sus categorías internas de análisis; por el contrario, el control interno exige procesos dinámicos que permitan fortalecer la gestión y la calidad del dato.

La Dirección de Gestión Corporativa siempre ha estado comprometida en la confiabilidad de los registros, lo cual incluye la posibilidad de ajustar metodologías o esquemas de clasificación cuando ello contribuya a mejorar la precisión del análisis. Las variaciones informadas en los criterios de clasificación no afectan la integridad del registro, pues la trazabilidad continúa documentada en los informes emitidos en cada período.

Por lo anterior, el cambio de criterios entre 2024 y 2025 no configura debilidad del control interno sino una evolución metodológica válida y jurídicamente permitida, orientada a optimizar la lectura de la información y la toma de decisiones, de lo cual se resalta que la parametrización de las PQRSD obedece a lo establecido en el aplicativo de Bogotá Te Escucha, el cual en su mayoría se encuentra homogenizado con el sistema de correspondencia Orfeo.


En consecuencia, no se evidencia incumplimiento normativo que justifique la formulación de una observación por lo cual respetuosamente esta Dirección solicita reconsiderar y levantar la Observación No. 5, al no existir, con base en lo expuesto, condiciones que configuren un riesgo.”

- **Análisis del Equipo de Seguimiento:** Una vez analizados los argumentos emitidos por la Dirección Corporativa, se observa que la plataforma tecnológica depende de lineamientos distritales; sin embargo, el valor agregado de la gestión interna radica en la manera en que la Entidad organiza su propia información para que resulte útil, incluyendo la unificación de los asuntos con las áreas misionales.

En este sentido, y atendiendo al Principio de Calidad de la Información de la Ley 1712 de 2014, la información debe ser veraz, íntegra y, sobre todo, comparable. Actualmente, se observa que la cantidad de temas reportados varía significativamente entre vigencias, lo que dificulta realizar una comparación directa y verídica del servicio a lo largo del tiempo. Sin un estándar temático estable, se limita el cumplimiento de la Ley 87 de 1993, la cual exige asegurar registros confiables que permitan una evaluación objetiva de la gestión.

Consideramos que el Catálogo Temático Único es la herramienta clave que permitirá que los informes mensuales y anuales hablen "el mismo idioma". Por ello, aunque se reconocen los avances, es necesario que este estándar se formalice para garantizar que los futuros seguimientos reflejen con exactitud la evolución y los logros de la gestión del servicio al ciudadano.

- **Concepto de Seguimiento:** La observación se mantiene con un enfoque de acompañamiento en la formalización de este estándar. Esta Oficina continuará atenta a la implementación del Catálogo Temático Único, con el fin de verificar que su uso garantice una base de datos consistente, facilitando que los futuros seguimientos reflejen con exactitud la evolución y los logros de la gestión del servicio al ciudadano facilitando que la toma de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 38 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

decisiones institucional se base en información histórica coherente y debidamente estandarizada.

8.4. Análisis del comportamiento de las PQRSD respondidas de manera inoportuna.

Se realiza una evaluación a la eficiencia de la entidad en el cumplimiento de los términos de respuesta. La verificación se fundamenta en lo establecido por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, norma estatutaria que define los plazos máximos legales (10, 15 y 30 días) para resolver de fondo las solicitudes ciudadanas. El análisis se realizó contrastando los indicadores reportados en los Informes Mensuales de Gestión y Oportunidad suministrados por la Dirección de Gestión Corporativa (Anexo "Punto 2" del Memorando 202517000235453).

Para efectos de trazabilidad, se verificó la fuente oficial señalada en dicha respuesta, la cual indica que los documentos denominados "Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas de las PQRSD" se encuentran publicados en el sitio web de la entidad en el siguiente enlace:

Ruta de Verificación:

<https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/cantidad-de-radicados-por-aplicativo-distrital-de-pqrs>


• Análisis del comportamiento de las PQRSD respondidas de manera inoportuna. (I Semestre 2024- I Semestre 2025)

El indicador bajo seguimiento es la Cantidad de PQRSD Respondidas de Manera Inoportuna (Extemporáneas). Para efectos de trazabilidad y definición de la línea base, se identificó una diferencia numérica entre dos fuentes internas, lo que exigió establecer un dato oficial y trazable. La información consolidada se presenta a continuación:

Tabla 12. Análisis del comportamiento de las PQRSD respondidas de manera inoportuna. (I Semestre 2024)

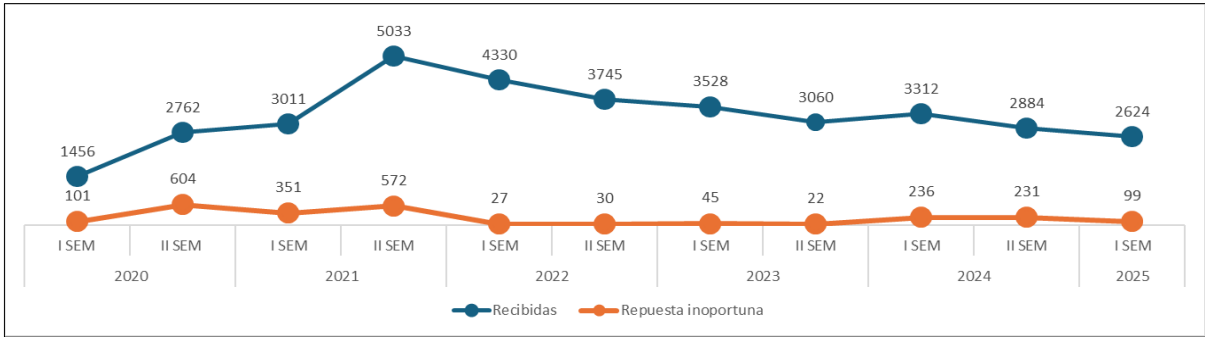
Fuente de Información	Cifra Reportada (PQRSD Inoportunas)	Periodo	Observación
Informe de seguimiento / Equipo de seguimiento	231	I Semestre 2024	Cifra registrada en el anterior seguimiento
Informe Mensual de Gestión y Oportunidad (Julio 2024, Tabla 6)	236	I Semestre 2024	Dato que reposa en la documentación oficial institucional (Web / Repositorio).

Fuente: Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2025 y los Informes del estado de radicados PQRSD 2025. Fuente: Caja de la Vivienda Popular (CVP). Informe del estado de radicados PQRSD. Disponible en: <https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informe-del-estado-de-radicados-pqrsd>. Consulta: octubre de 2025.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 39 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Si bien el informe de seguimiento anterior reportaba 231 casos, el dato oficial consolidado del informe mensual de gestión y oportunidad de julio de 2024 fue de 236 extemporaneidades. Este valor de 236 se asumió como la referencia base para el análisis comparativo con la vigencia 2025. A continuación, se presenta la relación consolidada del comportamiento de las PQRSD Recibidas y las PQRSD con Respuesta Inoportuna durante los diferentes semestres, hasta el I Semestre de 2025.

Gráfico 1. Análisis del comportamiento de las PQRSD respondidas de manera inoportuna. (I Semestre 2024)




Fuente: Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2025 y los Informes del estado de radicados PQRSD 2025. Fuente: Caja de la Vivienda Popular (CVP). Informe del estado de radicados PQRSD. Disponible en: <https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informe-del-estado-de-radicados-pqrsd>. Consulta: octubre de 2025.

El desempeño institucional durante el I Semestre de 2025 se considera positivo, ya que demuestra la capacidad de la entidad para mitigar el riesgo operativo asociado a la extemporaneidad y revertir la tendencia desfavorable observada en 2024. Los hallazgos clave ratifican la efectividad de las medidas correctivas:

- Recuperación Cuantificada:** La reducción de la Respuesta Inoportuna de 236 a 99 casos constituye una disminución absoluta de 137 casos y una mejoría relativa del 47.12% en la tasa de inoportunidad (dato técnico ajustado).
- Contexto Operativo:** La mejora fue facilitada por una disminución del 20.77% en el volumen total de PQRSD recibidas 3.312 a 2.624.
- Desafío Pendiente:** No obstante, en el marco del mejoramiento continuo, es importante tener en cuenta que el nivel actual de 99 casos inoportunos aún está lejos del desempeño óptimo alcanzado al cierre de 2023 (22 casos), lo que indica que la eficiencia operativa no ha sido completamente restaurada.
- Análisis por Dependencia del Índice de Inoportunidad (I Semestre 2024 vs. I Semestre 2025)**


El análisis evalúa el comportamiento del Índice de Oportunidad por dependencia, comparando los resultados obtenidos en el primer semestre de 2024 con los del primer

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 40 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

semestre de 2025. Esta revisión permite identificar avances o retrocesos en el cumplimiento de los términos de ley establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Con el fin de desagregar el comportamiento del Índice de Oportunidad por dependencia, se presenta la tabla comparativa:

Tabla 13. Análisis del comportamiento de las PQRSD respondidas de manera inoportuna.
(I Semestre 2024)

Dependencia/ Área	I SEMESTRE 2024			I SEMESTRE 2025			VARIACIÓN RESPUESTAS INOPORTUNAS	
	Recibida s	Inoportun as	% Part	Recibida s	Inoportun as	% Part	Cantida d	% Variación
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	574	167	72%	496	81	82%	-86	-51%
Dirección de Reasentamientos	1372	39	17%	1046	2	2%	-37	-95%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	89	12	5%	46	3	3%	-9	-75%
Subdirección Financiera	105	10	4%	48	0	0%	-10	-100%
Dirección de Gestión Corporativa	332	2	1%	97	2	2%	0	0%
Dirección Jurídica	32	1	0%	30	2	2%	1	100%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	691	0	0%	741	3	3%	3	#¡DIV/0!
Subdirección Administrativa	58	0	0%	53	0	0%	0	#¡DIV/0!
Servicio al Ciudadano	35	0	0%	18	1	1%	1	#¡DIV/0!
Control Disciplinario Interno	10	0	0%	12	0	0%	0	#¡DIV/0!
Dirección General	8	0	0%	12	1	1%	1	#¡DIV/0!
Oficina Asesora de Planeación	4	0	0%	4	0	0%	0	#¡DIV/0!
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0	0%	4	0	0%	0	#¡DIV/0!
Oficina TIC	1	0	0%	4	0	0%	0	#¡DIV/0!
Asesoría de Control Interno	0	0	0%	1	0	0%	0	#¡DIV/0!
No competencia	0	0	0%	7	0	0%	0	#¡DIV/0!
En blanco	0	0	0%	6	4	4%	4	#¡DIV/0!
Total General	3312	231	7%	2625	99	4%	-132	-57%

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 41 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Fuente: Elaboración Propia en base a los informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD - Dirección de Gestión Corporativa y CID - Informes de SDQS-2025 y los Informes del estado de radicados PQRSD 2025. Fuente: Caja de la Vivienda Popular (CVP). Informe del estado de radicados PQRSD. Disponible en: <https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informe-del-estado-de-radicados-pqrsd>. Consulta: octubre de 2025.

De acuerdo con lo manifestado, la entidad registró una disminución en el volumen total de solicitudes, pasando de 3.312 PQRSD recibidas en el primer semestre de 2024 a 2.625 en el mismo periodo de 2025, lo cual representa una reducción del 20.77%. En paralelo, las respuestas inoportunas descendieron de 231 a 99 casos, lo que corresponde a una mejora del 57% en la oportunidad institucional. Estos resultados reflejan una recuperación significativa frente al deterioro del indicador observado durante 2024.


Al analizar el comportamiento por dependencias, se evidencia que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda continúa siendo el área con mayor volumen de solicitudes recibidas y, en consecuencia, la mayor participación en las respuestas extemporáneas. No obstante, presenta una reducción importante al pasar de 167 casos inoportunos en 2024 a 81 en 2025, lo que equivale a una mejora del 51%. Aunque sigue representando la proporción más alta dentro de las extemporaneidades institucionales, su reducción demuestra un esfuerzo sostenido de mejora en los tiempos de respuesta. Por otro lado, la Dirección de Reasentamientos es la dependencia con el desempeño más sobresaliente. Redujo sus respuestas inoportunas de 39 a solo 2 casos, logrando una disminución del 95%, pese a seguir gestionando un volumen considerable de solicitudes (1.046 radicados en 2025). Este comportamiento destaca como una recuperación ejemplar en términos de oportunidad.

La Dirección de Mejoramiento de Barrios también muestra un avance significativo al reducir sus casos extemporáneos de 12 a 3, lo cual representa una mejora del 75%. De igual manera, la Subdirección Financiera alcanzó un desempeño óptimo al pasar de 4 casos inoportunos en 2024 a cero casos en 2025, reflejando un cumplimiento absoluto de los términos de respuesta. Varias dependencias mantienen un comportamiento estable sin registrar respuestas inoportunas en ninguno de los dos semestres comparados, lo cual indica una adecuada gestión interna del trámite.

Por otro lado, se identifican incrementos puntuales en algunas áreas de apoyo. La Dirección Jurídica pasó de un caso inoportuno a dos 100% de variación, lo que, aunque numéricamente bajo, requiere vigilancia dado el tipo de trámites que maneja esta dependencia. Asimismo, Control Interno registró un caso extemporáneo en 2025, pese a no haber reportado incumplimientos en 2024. Estas variaciones, aunque pequeñas, adquieren relevancia debido al impacto administrativo y reputacional que puede generar la extemporaneidad en dependencias con funciones estratégicas.

a) Observación No. 3. Desempeño y persistencia de riesgo en áreas estratégicas.

Tras el análisis efectuado, el equipo de seguimiento determina que, si bien se observa una mejora general en el nivel de oportunidad institucional, las dependencias de soporte estratégico —Dirección Jurídica y Oficina de Control Disciplinario Interno— registran un aumento en las respuestas fuera de término. Esta situación se atribuye a deficiencias en los mecanismos de monitoreo y control interno de los plazos perentorios, lo que contraviene lo

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 42 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

establecido en los Artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015 (relativos a los términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones) y compromete el deber de garantizar eficiencia en la gestión pública, conforme al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, impactando la percepción de legalidad que deben proyectar estas instancias de control.

Lo expuesto es causado por debilidades en la apropiación y aplicación rigurosa de los controles preventivos (alarmas tempranas) y en el seguimiento procedimental interno de los términos de ley en estas áreas específicas. Cuyo efecto es Incumplimiento del principio de Celeridad y vulneración del Artículo 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015, lo que genera un riesgo administrativo y reputacional elevado al provenir de instancias garantes de la legalidad y el control.

b) Recomendación No. 3.

En aras de subsanar las debilidades identificadas en la trazabilidad del dato y fortalecer la capacidad de análisis gerencial, se indica a la Dirección de Gestión Corporativa:

En cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que obliga a vigilar la atención conforme a la norma y a emitir recomendaciones para el mejoramiento continuo, se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa reforzar el control interno de las Direcciones de soporte estratégico (Dirección Jurídica y Oficina de Control Disciplinario Interno). Las acciones deben enfocarse en:


- **Ajuste Procedimental Interno:** Revisar y reforzar los procedimientos específicos de las áreas para garantizar la trazabilidad y la aplicación rigurosa de los términos de la Ley 1755 de 2015.
- **Seguimiento:** Asegurar que el monitoreo semanal de Alarmas Tempranas sea tratado con carácter de mandato preventivo, con el fin de eliminar totalmente el registro de extemporaneidad en dependencias con funciones de vigilancia y control.

d) Respuesta a observación 3 y análisis.

A continuación, se indica lo manifestado por la Dirección de Gestión Corporativa, mediante Memorando No. 202517000349103:

“Al respecto nos permitimos pronunciarnos frente a lo señalado en la página 34 del “Informe preliminar de Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular 2025”, en el cual se indica que “se identificó una diferencia numérica entre dos fuentes internas para el indicador “Cantidad de PQRSD Respondidas de Manera Inoportuna (Extemporáneas)”:

La Dirección de Gestión Corporativa aclara a la Oficina de Control Interno que las diferencias numéricas no obedecen a los datos emitidos por esta Dirección, como quiera que la información contenida en el informe mensual de Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD junio 2024 de la Dirección de Gestión Corporativa, publicado en la página web de la entidad, coincide con la información del “Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024 “ presentado con radicado 202411200084823 por la Oficina de Control Interno, se

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 43 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

anexa evidencia, por lo se sugiere a la OCI tomar como base dicha información y no a julio de 2024.

En lo referente a lo señalado por Control Interno y que hace referencia a “Por otro lado, se identifican incrementos puntuales en algunas áreas de apoyo. La Dirección Jurídica pasó de un caso inoportuno a dos 100% de variación, lo que, aunque numéricamente bajo, requiere vigilancia dado el tipo de trámites que maneja esta dependencia. Asimismo, Control Disciplinario Interno registró un caso extemporáneo en 2025, pese a no haber reportado incumplimientos en 2024. Estas variaciones, aunque pequeñas, adquieren relevancia debido al impacto administrativo y reputacional que puede generar la extemporaneidad en dependencias con funciones estratégicas., se indica que:

Al analizar los datos esta Dirección precisa, que si bien se observa que la Dirección Jurídica gestionó 32 PQRSD en el 2024 con sólo una respuesta fuera de término y 30 PQRSD en 2025 con 2 respuestas fuera de término, mientras que la Oficina de Control Disciplinario Interno gestionó 10 PQRSD en 2024 y 12 en 2025 sin registrar ninguna respuesta extemporánea en las vigencias, (se hace subrayado teniendo en cuenta que según los datos de la tabla de la página 36 del informe preliminar, la Oficina de Control Interno Disciplinario no presenta ninguna respuesta extemporánea por lo tanto se corrige la premisa del informe) los datos resaltan que se presenta un leve incremento en la Dirección Jurídica, por lo tanto los números son mínimos y muestran un nivel de cumplimiento elevado, reflejando la gestión constante y efectiva de ambas áreas.


En conjunto, los resultados evidencian el compromiso y trabajo sostenido de la Dirección de Gestión Corporativa en garantizar la oportunidad de las respuestas y el cumplimiento de los términos legales, cumpliendo con la Ley 1755 de 2015.”

- **Análisis del Equipo de Seguimiento:** Una vez analizados los argumentos expuestos, se observa que la Dirección identifica de manera técnica las causas de la inoportunidad. Se señala que la gestión de peticiones puede verse afectada por factores externos o tecnológicos, y que se han realizado mesas de trabajo para coordinar soluciones conjuntas con las áreas misionales.

No obstante, atendiendo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, sobre el derecho de petición, se considera fundamental que la Entidad continúe fortaleciendo sus mecanismos internos para asegurar que el ciudadano reciba su respuesta siempre dentro de los tiempos esperados. Si bien los informes mensuales han comenzado a reportar estas situaciones, el objetivo es lograr que la prevención sea el eje central, minimizando la necesidad de ajustes posteriores. Se reconoce el compromiso de la oficina con la mejora continua y se considera que los esfuerzos actuales van en la dirección correcta para elevar los estándares de oportunidad institucionales.

Concepto de Seguimiento: La observación se mantiene con un enfoque de acompañamiento institucional, con el fin de dar seguimiento a cómo las mesas de trabajo y la depuración del sistema impactan en los indicadores del próximo periodo. Esta Oficina continuará atenta a la evolución de estas acciones, con el objetivo de que la consolidación de las alertas tempranas contribuya a que la Entidad mantenga la eficiencia en la atención y garantice la seguridad jurídica en la protección de los derechos de la ciudadanía.

8.5. Análisis sobre la Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan ante la Caja de la Vivienda

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 44 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

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 y Análisis de la Disponibilidad del Sistema SDQS.

La dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQRSD) se encuentra formalmente designada y enmarcada en la normativa institucional y distrital, cumpliendo con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

- **Designación de Responsabilidad:** De conformidad con el Acuerdo No 04 del 13 de julio de 2016 (que modificó parcialmente la estructura organizacional de la CVP) y la asignación de funciones por dependencias, la Dirección de Gestión Corporativa es la encargada de coordinar la implementación de la Política Integral de Servicio al Ciudadano.
- **Marco Distrital:** Esta función se ejerce en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital No 847 del 2019, que unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía.
- **Proceso Interno:** Mediante la Resolución 4978 del 29 de diciembre de 2017, que modificó la Resolución 764 de 2017, el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra enmarcado en los procesos misionales de la CVP. El objetivo estratégico de este proceso 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, la Dirección de gestión corporativa informa mediante el radicado N°202517000235453, punto 4. lo siguiente:

“Respuesta: Se solicitó respuesta a la Oficina de Comunicaciones y su respuesta fue la siguiente: Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones damos respuesta a su solicitud según radicado No. **202511200217933** respecto a si se llegó a presentar indisponibilidad alguna en el sitio web donde reposan los botones y accesos direccionados al portal Bogotá Te Escucha, que se encuentra disponible para que la ciudadanía interponga peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias. Durante el Primer Semestre de la vigencia 2025 (01 de enero al 30 de junio) los enlaces y accesos al Sistema Bogotá Te Escucha que se encuentran inmersos en la página web (página de inicio o Home) de la Caja de la Vivienda Popular NO presentaron indisponibilidad para acceder.”

Teniendo en cuenta lo anterior se realiza una revisión de la disponibilidad de los canales de comunicación de PQRSD que se encuentran disponibles en web en los siguientes enlaces de consulta: <https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/mecanismos-para-la-atencion-a-la-ciudadania>

Este enlace permite a los ciudadanos crear, consultar y hacer seguimiento a sus peticiones, incluyendo quejas, reclamos y sugerencias.


	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 45 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Imagen 4. Disponibilidad del Sistema SDQS.



Fuente: Pagina web de la Caja de la Vivienda Popular.

En la imagen anterior se observan los botones de acceso en "*Bogotá te escucha*" relacionados con Formulario para la radicación, creación de la petición y consulta de peticiones.


8.6 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.

La gestión de la entidad cumple con el requerimiento normativo del numeral 1 de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá ("Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS"), sustentándose en la vigencia del Procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN (CÓDIGO 208-SC-PR-07 – Versión 8), el cual ha estado vigente desde el 04 de junio de 2024.

Este procedimiento establece los controles internos para el manejo de denuncias, priorizando la oportunidad y la reserva. Al identificar PQRS relacionadas con Denuncia por Actos de Corrupción o Contratación Pública, estas deben ser procesadas de manera inmediata y puestas en conocimiento de la Dirección de Gestión Corporativa y la Oficina de Control Interno Disciplinario, siendo esta última la responsable de informar a los organismos de control.

8.7 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.

Este punto verifica la implementación del Numeral 2 de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor, que exige a las entidades distritales desarrollar estrategias de atención y capacitación

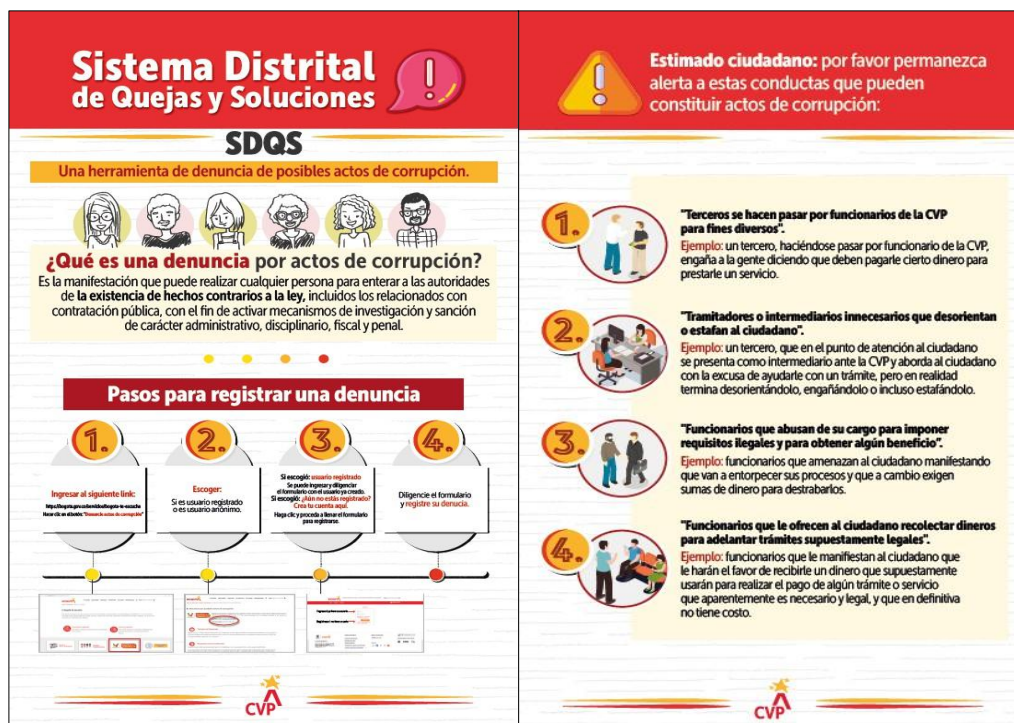
	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 46 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

a los ciudadanos respecto al registro de denuncias y quejas por presuntos actos de corrupción en el SDQS – Bogotá Te Escucha, por lo cual la dirección de gestión corporativa responde mediante el memorando No 202517000235453, lo siguiente:

“Respuesta: En la página web de la se encuentra hay una guía que capacita a la ciudadanía en el manejo de Bogotá te Escucha para interponer denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción., Se adjunta el archivo “Punto No. 7” que evidencia este punto.”

Teniendo en cuenta lo anterior se revisa el instructivo mencionado anteriormente que contiene información sintética sobre el proceso de radicación de denuncias. La cual se puede ver a continuación:


Imagen 5. Guía que capacitación a la ciudadanía en el manejo de Bogotá te Escucha para interponer denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción.



Fuente: Elaboración Propia, Anexo 7. Respuesta memoranda 202517000235453.

Sin embargo, al hacer la verificación en la trazabilidad pública y la facilidad de acceso del material de capacitación en el portal web oficial de la Caja de la Vivienda Popular este no es verificable ni de fácil acceso en la plataforma web de la CVP.

Lo que implica un impedimento al ciudadano debido al fácil acceso de un enlace directo y visible o una ruta de navegación intuitiva para acceder a la guía de capacitación menoscaba el objetivo de la Directiva 15 de 2015, que es empoderar al ciudadano y facilitar el ejercicio del derecho de denuncia. El material, al no ser visible, carece de utilidad pública efectiva.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 47 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

a) Observación No.4. Estrategia de despliegue y accesibilidad de la capacitación ciudadana.

Se observa que la CVP, a pesar de contar con el material gráfico de sensibilización (Punto 7), presenta una debilidad en el despliegue material y la accesibilidad pública de la guía de capacitación sobre denuncias. Esto constituye un incumplimiento del espíritu del Numeral 2 de la Directiva 15 de 2015, el cual requiere que la estrategia de capacitación sea efectiva y esté al alcance del ciudadano.

Esta situación es causada por carencias en la implementación de mecanismos de difusión efectivos, como un enlace permanente, visible y de navegación intuitiva en la sección de Transparencia o Atención al Ciudadano.

Lo anterior tiene como efecto ineficacia material de la estrategia de capacitación, incumpliendo el objetivo de la Directiva 15 de 2015 de empoderar al ciudadano y limitando el ejercicio efectivo del control social y el derecho a la denuncia.

b) Recomendación No. 4.


Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa adoptar las siguientes medidas inmediatas para subsanar la observación:

- **Trazabilidad Web:** Publicar la guía de capacitación en un enlace permanente y de fácil ubicación dentro de la sección de "Atención al Ciudadano" o "Transparencia" del portal web institucional.
- **Difusión Efectiva:** Asegurar que el material de capacitación sea integrado a las estrategias de comunicación digital y no se limite a ser un archivo estático, garantizando que el ciudadano pueda acceder a la información sin la necesidad de realizar una búsqueda compleja.

c) Respuesta a observación 4 y análisis.

De acuerdo a lo observado la Dirección de Gestión Corporativa, otorga respuesta mediante Memorando No. 202517000349103, donde informa lo siguiente:

“En relación con lo señalado por el área de Control Interno, y a partir de la verificación realizada por esta Dirección, se precisa que la guía de capacitación sobre denuncias sí se encuentra publicada y disponible para la ciudadanía, ubicada en el título de “Atención y Servicios a la Ciudadanía” submenú 11 “Defensor del Ciudadano” que es el espacio definido para alojar herramientas y orientaciones dirigidas al usuario como se muestra a continuación:

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 48 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	



Adicionalmente, el material también está disponible en la sección de Transparencia, garantizando dos rutas de acceso visibles, permanentes y coherentes con los lineamientos de divulgación en el siguiente link:

<https://cvp.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

En ese sentido, no se configura incumplimiento, como se nos indica, dado que el material está efectivamente desplegado y accesible en los puntos donde la normativa y las buenas prácticas de atención al ciudadano recomiendan su ubicación. Con base en lo anterior, y teniendo en cuenta la evidencia de la presencia simultánea de la guía en los botones de Atención al Ciudadano y Transparencia y acceso a la información de la página web se demuestra el compromiso institucional de asegurar accesibilidad amplia y disponibilidad permanente de información a la ciudadanía. Por lo anterior, respetuosamente solicitamos reconsiderar y levantar la Observación No. 7, al no configurarse un incumplimiento, con base en la evidencia presentada.”


• **Análisis del Equipo de Seguimiento:**

Tras analizar la respuesta, esta Oficina valora que la Dirección haya normalizado el acceso a la guía de capacitación en el portal web institucional. No obstante, es preciso recordar que el alcance técnico de este seguimiento se circunscribe al Primer Semestre de 2025 (01 de enero al 30 de junio).

Al realizar la trazabilidad de la publicación, se confirma que el documento fue puesto a disposición del público en el mes de julio de 2025, fecha posterior al cierre del periodo evaluado. En este sentido, durante la vigencia del primer semestre, el ciudadano no contó con el acceso oportuno que exige la Ley 1712 de 2014 y la Directiva 15 de 2015.

Tras analizar la respuesta, esta Oficina valora que la Dirección haya normalizado el acceso a la guía de capacitación en el portal web institucional. No obstante, es preciso recordar que el alcance técnico de este seguimiento se circunscribe al Primer Semestre de 2025 (01 de enero al 30 de junio).

Al realizar la trazabilidad de la publicación, se observa una diferencia en los soportes de oportunidad y accesibilidad. Si bien la dependencia manifiesta que la información se encuentra disponible, al verificar el enlace suministrado en la respuesta (Sección 1.10 - Mecanismos) con fecha del 16 de julio del 2025, se constata que este redirecciona a la

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 49 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

página general de "Mecanismos para la atención a la ciudadanía", donde no se visualiza de manera efectiva el folleto o guía mencionada como se ve a continuación:

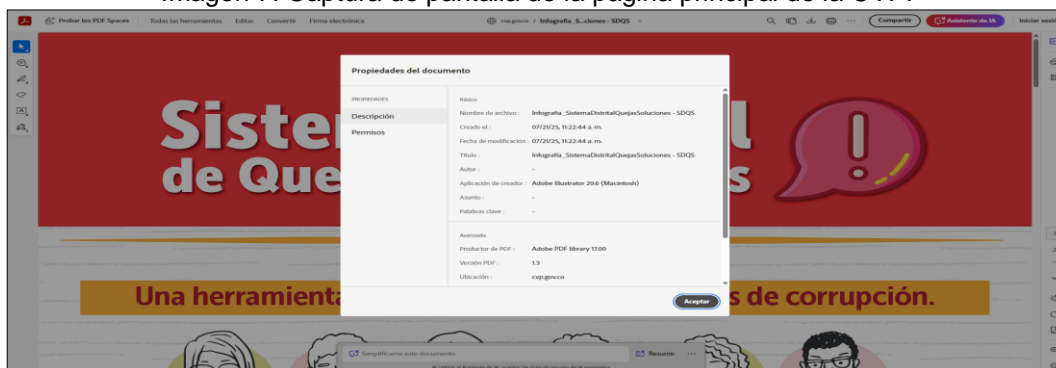
Imagen 6. Captura de pantalla de la pagina principal de la CVP.



Fuente: Pagina principal de la CVP.


Adicionalmente, al verificar las propiedades técnicas del archivo en otros apartados del portal "Atención y Servicios a la Ciudadanía" submenú 11 "Defensor del Ciudadano" que es el espacio definido para alojar herramientas y orientaciones dirigidas al usuario, se confirma que el documento fue cargado en el mes de julio de 2025, registrando una fecha de creación del 21 de julio como se ve a continuación:

Imagen 7. Captura de pantalla de la página principal de la CVP.



Fuente: pagina Caja de la Vivienda Popular.

En ese sentido, durante la vigencia del primer semestre, la ciudadanía no contó con un acceso oportuno y directo, incumpliendo lo exigido por la Ley 1712 de 2014 y la Directiva 15 de 2015. Si bien se reconoce la intención de subsanar la situación, la falta de una ruta de

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 50 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

navegación intuitiva y la publicación posterior al cierre del periodo evaluado confirman que la debilidad en el despliegue material persistió durante el semestre de seguimiento.

Concepto de Seguimiento: La observación se mantiene considerando que la publicidad del material fue extemporánea al periodo objeto de seguimiento. Se continuará observando la estabilidad de este proceso en las siguientes vigencias para validar que la estrategia de capacitación sea proactiva y que las herramientas de control social estén disponibles para el ciudadano desde el inicio de cada semestre, asegurando la continuidad y oportunidad de la información pública.

8.8 Denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024 - cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

De acuerdo con la respuesta emitida mediante memorando No.202517000235453 del 22/09/2025, en el marco de la Solicitud de información para el Informe de Seguimiento y Evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025, en el numeral 5 de la solicitud se estableció:

“Indicar el número de quejas y denuncias de los actos de corrupción recibidas durante el periodo objeto de análisis, fecha de recepción, trámite dado a cada una, fecha de respuesta al ciudadano y adicionalmente relacionar el radicado de Orfeo de traslado al operador disciplinario o el medio empleado para dar traslado al operador disciplinario”.


Frente a dicha solicitud se obtiene la siguiente respuesta: *“En documento adjunto se encuentra el archivo “Punto 5” con las quejas y denuncias por posibles actos de corrupción recibidas y gestionadas durante el I semestre de 2025.”*

Para el análisis del contenido del citado anexo, es necesario tener en cuenta lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción y la Ley 190 de 1995, se considera actos de corrupción cuando el servidor público:


- Usa su cargo para obtener beneficio económico o ventaja indebida.
- Manipula procesos contractuales o administrativos para favorecer a alguien
- Comete peculado, cohecho, concusión, tráfico de influencias.

A continuación, se realiza la verificación de las denuncias por presuntos actos de corrupción:


Tabla 14. Denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024 - Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 51 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	


No.	Fecha de Ingreso	Número petición SDQS	Radicado de entrada	Fecha radicada de respuesta	Número radicado salida	Número de días de gestión	Dependencia	Canal	Tipo de petición
201	16/01/2025	197852025	202517000017342	4/02/2025	202511500014001	13	Oficina de control disciplinario interno	Web	Queja
322	24/01/2025	333102025	202517000010832	30/01/2025	202511500013781	4	Oficina de control disciplinario interno	E-mail	Queja
523	5/02/2025	543772025	202517000017012	19/02/2025	202511500014291	10	Oficina de control disciplinario interno	Escrito	Queja

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 52 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	


No.	Fecha de Ingreso	Número petición SDQS	Radicado de entrada	Fecha radicada de respuesta	Número radicado salida	Número de días de gestión	Dependencia	Canal	Tipo de petición
551	6/02/2025	553562025	202517000017342	21/02/2025	202511500014331	12	Oficina de control disciplinario interno	E-mail	Derecho de petición de interés particular
773	19/02/2025	792012025	202517000024732	25/02/2025	202412000000000	4	Oficina de control disciplinario interno	Escrito	Derecho de petición de interés particular
1183	14/03/2025	1246872025	202517000041292	21/03/2025	202517000041292	5	Oficina de control disciplinario interno	E-mail	Solicitud de acceso a la información

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 53 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

No.	Fecha de Ingreso	Número petición SDQS	Radicado de entrada	Fecha radicada de respuesta	Número radicado salida	Número de días de gestión	Dependencia	Canal	Tipo de petición
1647	15/04/2025	1851172025	202517000060612	2/05/2025	202511500015751	10	Oficina de control disciplinario interno	E-mail	Denuncia por actos de corrupción
1297	7/03/2025	1108482025	202517000036792	11/03/2025	202511500014581	2	Oficina de control disciplinario interno	E-mail	Derecho de petición de interés particular
1184	14/03/2025	1245882025	202517000041272	21/03/2025	202517000041272	5	Oficina de control disciplinario interno	E-mail	Solicitud de acceso a la información

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 54 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

No.	Fecha de Ingreso	Número petición SDQS	Radicado de entrada	Fecha radicada de respuesta	Número radicado salida	Número de días de gestión	Dependencia	Canal	Tipo de petición
2207	28/05/2025	2616472025	202517000086692	18/06/2025	202511500016211	14	Oficina de control disciplinario interno	E-mail	Denuncia por actos de corrupción
1833	15/04/2025	1851172025	202517000060612	2/05/2025	202511500015751	10	Oficina de control disciplinario interno	E-mail	Denuncia por actos de corrupción


	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 55 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

No.	Fecha de Ingreso	Número petición SDQS	Radicado de entrada	Fecha radicada de respuesta	Número radicado salida	Número de días de gestión	Dependencia	Canal	Tipo de petición
2246	29/05/2025	2616472025	202517000086692	18/06/2025	202511500016211	14	Oficina de control disciplinario interno	E-mail	Denuncia por actos de corrupción

Fuente: Elaboración Propia, Anexo 5. Respuesta memoranda 202517000235453.

De acuerdo con lo manifestado, se identificaron las quejas, denuncias y derechos de petición recibidos y tramitados durante el I semestre de 2025, con el siguiente resultado:

- **Queja No. 197852025:** Los hechos descritos no configuran una denuncia por actos de corrupción, porque no se describen hechos relacionados con el uso indebido de recursos públicos, sobornos, ni intereses económicos, por lo tanto, no se configura corrupción; aplica para un acoso laboral o comportamiento contrario al buen trato, regulado por la Ley 1010 de 2006.
- **Queja No. 333102025:** Los hechos descrito no configuran una denuncia por actos de corrupción, no se mencionan elementos que indiquen la existencia de un beneficio económico, político o contractual indebido, porque no se evidencia el uso del cargo público con fines d enriquecimiento o beneficio indebido, pero sí podría dar lugar a una investigación disciplinaria por abuso de autoridad o extralimitación de funciones.
- **Queja No. 543772025:** Al revisar la queja, sobre la atención a un ciudadano, no constituye un acto de corrupción, porque no se evidencia el uso indebido del cargo para obtener provecho o beneficio personal o de un tercer, pero si puede constituirse como una falta disciplinaria, por el trato indebido al ciudadano o el incumplimiento del deber de respeto.
- **Derecho de Petición No. 553562025:** Al revisar el contenido del derecho de petición, no configura un acto de corrupción, ya que no hubo un provecho económico, tráfico de influencias ni beneficio indebido. Lo que puede es dar lugar a una investigación disciplinaria por presunta extralimitación de funciones y violación al principio de

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 56 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	


transparencia.

- **Derecho de Petición No.792012025:** Al revisar el documento, no se logró identificar que solicitaba el ciudadano con el derecho de petición, sin embargo, al revisar la trazabilidad, la Oficina de Control Disciplinario, le está dando el debido trámite. Con forme a lo expuesto no se puede identificar si se trata de un acto de corrupción.
- **Solicitud de Información No. 1246872025:** Esta solicitud de información no constituye un acto de corrupción, ni contiene hechos que puedan configurarlo. Su finalidad es acceder a una información dentro de un proceso disciplinario.
- **Derecho de Petición No. 1245882025:** Esta solicitud de información no constituye un acto de corrupción, ni contiene hechos que puedan configurarlo. Su finalidad es acceder a una información dentro de un proceso disciplinario.
- **Derecho de Petición No. 1108482025:** Esta solicitud de información no constituye un acto de corrupción, ni contiene hechos que puedan configurarlo. Su finalidad es acceder a una información dentro de un proceso disciplinario.
- **Denuncia No. 1851172025:** La denuncia presentada no prueba directamente un acto de corrupción, pero si contiene indicios de posibles actos de corrupción en la ejecución contractual relacionado con el presunto desvío de recursos destinados a salarios, falta de transparencia en la publicación de la información contractual y omisiones en la supervisión del contrato. Por lo tanto, si amerita un trámite de presunta corrupción.
- **Denuncia No. 2616472025:** Revisando el documento no configura un hecho de corrupción, ya que no se evidencia un beneficio económico, interés indebido o tráfico de influencias, pero si se plantea una posible irregularidad administrativa o disciplinaria por la incorrecta aplicación de los criterios de evaluación

De acuerdo con el análisis efectuado, se observa que una de las denuncias revisadas codificada con No.181172025, contiene indicios de posibles actos de corrupción, la demás quejas, derechos de petición y solicitudes analizadas no configuran actos de corrupción, al no evidenciarse el uso indebido del cargo para obtener provecho económico, político o personal pero si se pueden derivar en una investigación disciplinaria, por posible faltas al deber funcional, trato inadecuado o desconocimiento de principios de transparencia.

Tabla 15. Análisis efectuado.

Tipo de Petición (Muestra)	Caracterización de los Hechos	Hallazgo Jurídico-Técnico
Quejas y D. Petición (9 casos)	Casos relacionados con acoso laboral, trato indebido al ciudadano, abuso de autoridad, extralimitación de funciones, y acceso a información disciplinaria.	No Configuran Actos de Corrupción. Los hechos se derivan en posibles Faltas Disciplinarias por violación al deber funcional, trato inadecuado, o desconocimiento de principios de transparencia (Ley 1010 de 2006 / Código Único Disciplinario).
Denuncias por Corrupción (1 casos)	Casos relacionados con irregularidades contractuales, presunto desvío de recursos destinados a salarios, y omisiones en la supervisión de contratos.	Configuran Indicios de Actos de Corrupción (1 caso, No. 1851172025). El caso amerita el trámite riguroso para la investigación de presunto desvío de recursos y falta de transparencia. El otro caso (No. 2616472025) se clasifica como una posible irregularidad administrativa.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 57 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Tipo de Petición (Muestra)	Caracterización de los Hechos	Hallazgo Jurídico-Técnico
Volumen Total Gestionado	10 casos analizados por la Oficina de Control Disciplinario Interno.	Solo 1 caso (10%) presentó indicios de un Acto de Corrupción en sentido estricto.

Fuente: Elaboración Propia, Anexo 5. Respuesta memoranda 202517000235453.

Dicho lo anterior, se evidencia que la Oficina de Control Disciplinario Interno está asumiendo la gestión y dándole el debido trámite a todas las peticiones que, aunque no configuran corrupción, tienen un componente disciplinario o de falta funcional. Esto garantiza que las denuncias de la ciudadanía no queden sin respuesta ni trámite.

El bajo porcentaje de casos que configuran estrictamente Actos de Corrupción indica un riesgo de clasificación errónea en la etapa de recepción de las PQRSD o en la designación inicial del trámite. La mayoría de las peticiones son por fallas en el servicio o la conducta del servidor que no implican beneficio económico indebido.

a) Observación No.5. Clasificación errónea de denuncias.

Se identifica un riesgo en la tipificación de los PQRSD, evidenciado por la clasificación errónea de quejas disciplinarias y reclamos administrativos como "Denuncias por Actos de Corrupción". Esta situación genera un conflicto en la aplicación del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) al mezclar tipologías penales con faltas al deber funcional propias del Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019). Esto satura ineficientemente la capacidad operativa de la Oficina de Control Disciplinario Interno y diluye el enfoque estratégico de la lucha contra la corrupción exigido por la política de transparencia.


Lo anterior es causado por Carencia de criterios técnicos claros de diferenciación y filtros de clasificación rigurosos durante la etapa inicial de recepción y radicación de las solicitudes en los canales de atención.

Cuyo efecto es la distorsión de las estadísticas institucionales de lucha contra la corrupción, saturación operativa de la Oficina de Control Disciplinario con asuntos ajenos a su foco y dilución de la efectividad en la investigación de verdaderos casos de corrupción.

b) Recomendación No. 5.

Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa y a la Oficina de Control Disciplinario Interno implementar un plan de mejoramiento para fortalecer el control en el proceso de clasificación de las PQRSD. Dicho plan debe incluir:

- **Ajuste Procedimental:** Revisar el Procedimiento 208-SC-Pr-07 para incorporar criterios de diferenciación claros y documentados entre: Denuncia por Acto de Corrupción, Queja Disciplinaria de Conducta Funcional y Solicitud de Información dentro de un proceso disciplinario.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 58 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

• **Capacitación Específica:** Dictar capacitación obligatoria al personal encargado de la recepción y preclasificación de las PQRSD sobre la aplicación rigurosa de los criterios de la Ley 1474 de 2011 y el Código Único Disciplinario, con el fin de asegurar que solo los casos con indicios reales de corrupción sean clasificados bajo esa tipología.

c) Respuesta a observación 5 y análisis.

De acuerdo a la respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa: Mediante el Memorando No. 202517000349103, esta informa que:

“Con base en el informe donde señala que: “Se identifica un riesgo en la tipificación de los PQRSD, evidenciado por la clasificación errónea de quejas disciplinarias y reclamos administrativos como “Denuncias por Actos de Corrupción.

Esta situación genera un conflicto en la aplicación del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) al mezclar tipologías penales con faltas al deber funcional propias del Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019). Esto satura ineficientemente la capacidad operativa de la Oficina de Control Disciplinario Interno y diluye el enfoque estratégico de la lucha contra la corrupción exigido por la política de transparencia.

Lo anterior es causado por Carencia de criterios técnicos claros de diferenciación y filtros de clasificación rigurosos durante la etapa inicial de recepción y radicación de las solicitudes en los canales de atención.


Cuyo efecto es la distorsión de las estadísticas institucionales de lucha contra la corrupción, saturación operativa de la Oficina de Control Disciplinario con asuntos ajenos a su foco y dilución de la efectividad en la investigación de verdaderos casos de corrupción”, al respecto informamos:

La Dirección de Gestión Corporativa desvirtúa dicha situación, pues en el punto 5 del memorando No. 202517000235453 del 22 de septiembre de 2025, se dio respuesta a la Oficina de Control Interno conforme a lo solicitado, que incluía, no solo la tipificación de Denuncias sino también solicitaba quejas (que no corresponde a una denuncia) así como los Orfeos de traslado al operador disciplinario que para el caso es la Oficina de Control Interno Disciplinario.

En la relación entregada claramente en la columna de tipo de petición, se relaciona como se realizó la tipificación de dichas solicitudes con criterio técnico y claro de diferenciación porque el asunto obedece a: - Tipificación clara de la solicitud y - Temas concernientes a la Oficina de Control Interno Disciplinario, pues no solo corresponde radicarles las denuncias si no también temas de su competencia.

Las solicitudes relacionadas en el Punto 5 fueron trasladadas por competencia a la dependencia teniendo en cuenta criterios técnicos claros de diferenciación y filtros correctos de clasificación para la radicación de estas solicitudes, sin llegar a distorsionar las estadísticas institucionales de lucha contra la corrupción, ni la saturación operativa de la Oficina de Control Disciplinario con asuntos ajenos a su foco y dilución de la efectividad en la investigación de verdaderos casos de corrupción, porque los asuntos de esta oficina no se limitan exclusivamente a denuncias.

Es importante, para llegar a un justo análisis consultar la trazabilidad de cada petición dependiendo su asunto y evidenciar que dichos casos son de competencia de la dependencia.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 59 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Por lo anterior se solicita levantar la observación No. 8, teniendo en cuenta los argumentos expuestos.”

- **Análisis del Equipo de Seguimiento:** Tras analizar los argumentos de la Dirección, esta Oficina valora la aclaración sobre los flujos de trabajo y traslados por competencia hacia la Oficina de Control Disciplinario Interno. Se reconoce que dicha dependencia debe atender diversos asuntos de su resorte funcional.

No obstante, la observación de Control Interno no se centra en la pertinencia del traslado de los expedientes, sino en la exactitud de la tipificación inicial en el sistema. Es fundamental diferenciar técnicamente entre una "Queja Disciplinaria" (falta al deber funcional) y una "Denuncia por Acto de Corrupción" (Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011).

El uso de la etiqueta "*Corrupción*" para asuntos que corresponden a trámites administrativos o quejas funcionales genera una percepción errada en los tableros de control y en el reporte de indicadores de transparencia de la Entidad. Por ello, se invita a fortalecer los filtros de clasificación para asegurar que las estadísticas institucionales reflejen con precisión la naturaleza de cada radicado. Dado que este es un proceso de mejora continua en la calidad del dato, es necesario verificar la evolución de esta precisión en los próximos reportes.

- **Concepto de Seguimiento:** La observación se mantiene con el fin de realizar un seguimiento al fortalecimiento de la tipificación estadística. Esta Oficina continuará observando que la clasificación en el origen coincida estrictamente con la naturaleza del asunto, asegurando así que los informes de lucha contra la corrupción sean veraces y se ajusten a los criterios del Estatuto Anticorrupción y el Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019), en beneficio de la integridad de la información institucional.


8.9 Sugerencias realizadas por los ciudadanos sobre modificaciones a la prestación del servicio público en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2025

Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Sustentado en la respuesta emitida mediante el Memorando No. 202517000235453, y en atención al numeral 8 de la solicitud de información, se evidencian los siguientes hallazgos para el Primer Semestre de la Vigencia 2025:

“Respuesta: *Durante el I semestre, los ciudadanos no reportaron, ni radicaron ninguna sugerencia...* **Respuesta:** *Durante el primer semestre no se adelantaron modificaciones a los lineamientos, procedimientos del proceso de Servicio al ciudadano.*”

Teniendo en cuenta que la entidad no registró recepción de sugerencias por parte de la ciudadanía, y que no se adelantaron modificaciones a los lineamientos o procedimientos del Proceso de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de 2025, no se formula ninguna observación respecto a este punto.


	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 60 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

8.10 Relación de las personas (funcionarios y/o contratistas) que desempeñaron funciones en el proceso de Servicio al Ciudadano.


El talento humano asignado para el cumplimiento de las actividades del Proceso de Servicio al Ciudadano durante el Primer Semestre de la Vigencia 2024 estuvo conformado por la Directora de Gestión Corporativa, designada como líder del proceso, y un equipo operativo de apoyo a la gestión compuesto por quince (15) contratistas vinculados mediante contratos de prestación de servicios.

Tabla 16. Talento humano I Semestre 2024.

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.	Feb2024	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	16/02/2023	16/03/2024

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 61 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Cargo	Rol Desempeñado	Funciones / Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación
		discapacidad.		
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	16/03/2024
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	28/02/2024
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	03/05/2024
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
66	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.	05/03/2024	31/07/2024
219	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	22/03/2024	31/07/2024
195	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención al ciudadano	20/03/2024	31/07/2024
416	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	08/05/2024	25/07/2024
92	Contratista	Prestar servicios profesionales en la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano	06/03/2024	31/07/2024
608	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	05/08/2024	17/01/2025

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 62 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Cargo	Rol Desempeñado	Funciones / Objeto del Contrato	Fechas de inicio	Fecha de terminación
689	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	12/08/2024	17/01/2025
726	Contratista	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención al ciudadano	13/08/2024	17/01/2025
625	Contratista	Prestar servicios profesionales en la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano	05/08/2024	17/01/2025


Fuente: Elaboración Propia en base en el Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024.

Tras la verificación de la información suministrada para el primer semestre de 2025, se identifica un incumplimiento en el suministro completo de la información requerida, afectando la trazabilidad del proceso.

La dirección corporativa solo relacionó siete (7) personas vinculadas, sin suministrar los datos críticos solicitados, tales como el Número de Contrato, las Fechas de Inicio y Terminación del mismo, y las modificaciones, es así como la falta de estos datos esenciales (No. de contrato y fechas) implica que la información suministrada no es verificable, impidiendo al equipo asesor verificar que el equipo operativo estuvo contratado durante el periodo objeto de análisis (I Semestre 2025) y garantizar la continuidad del servicio.

Tabla 17. Talento humano I Semestre 2025.

OBJETO CONTRATO	MODIFICACIONES CONTRATO	ROL DESEMPEÑADO
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	N/A	ATENCION VENTANILLA
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.	N/A	ATENCION VENTANILLA
Prestar servicios de apoyo a la gestión para fortalecer el proceso de Servicio al Ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación y los servicios de interpretación para personas con discapacidad auditiva.	N/A	ATENCION VENTANILLA
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	N/A	ATENCION VENTANILLA

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 63 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

OBJETO CONTRATO	MODIFICACIONES CONTRATO	ROL DESEMPEÑADO
Prestar servicios profesionales para apoyar la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano.	N/A	LIDER ATENCION VENTANILLA
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.	N/A	ATENCION VENTANILLA
Prestar servicios profesionales para apoyar la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano.	N/A	LIDER ATENCION VENTANILLA
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	N/A	ATENCION VENTANILLA
Prestar servicios profesionales para apoyar la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano.	N/A	LIDER ATENCION VENTANILLA
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.	N/A	ATENCION VENTANILLA
Prestar servicios profesionales para apoyar la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano.	N/A	LIDER ATENCION VENTANILLA


Fuente: Elaboración Propia, Anexo 10. Respuesta memoranda 202517000235453.

De acuerdo a lo expuesto, se reitera el riesgo observado en vigencias anteriores, que se agrava ante la falta de transparencia del reporte 2025:

- **Alta Dependencia de Contratistas:** Para el Primer Semestre de 2024, el equipo operativo de apoyo a la gestión estuvo conformado por la Directora de Gestión Corporativa (Planta) y quince (15) contratistas, lo cual constituye una alta dependencia de personal con vinculación temporal.
- **Riesgo de Continuidad:** Esta configuración expone a la entidad a un riesgo latente de afectación a la continuidad y calidad del servicio al ciudadano debido a la alta rotación y las interrupciones entre contratos.

- En consolidación del informe preliminar, el equipo de seguimiento determinó un incumplimiento y e imprecisión en la información de talento humano. Sobre lo cual se evidenció inicialmente un incumplimiento formal en el suministro completo de la información del Talento Humano para el Primer Semestre de 2025. La carencia de datos esenciales como el número y las fechas de los contratos genera una falta de trazabilidad en la prestación del servicio y dificulta la verificación del riesgo de continuidad del proceso.

Lo anterior es causado por deficiencias en la gestión de la información y el reporte por parte de la Dirección de Gestión Corporativa, sumado a un modelo organizacional que soporta la operación misional en la vinculación temporal. La situación presentada imposibilita la verificación de la trazabilidad contractual y la continuidad del servicio durante el periodo de seguimiento, exponiendo al proceso de Servicio al Ciudadano a riesgos de interrupción

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 64 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

operativa y pérdida de memoria institucional por alta rotación.

Sobre lo planteado se recomendó a la Dirección de Gestión Corporativa y a la Subdirección Administrativa gestionar las acciones necesarias para propender por la asignación de recurso humano en la modalidad de planta fija en los cargos esenciales del Proceso de Servicio al Ciudadano. Esto es indispensable para garantizar la estabilidad, calidad y continuidad de la atención al público, mitigando el riesgo asociado a la alta dependencia de la contratación por prestación de servicios.

Comunicado lo observado, la Oficina Asesora de Control Interno, recibe respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa, mediante el Memorando No. 202517000349103, donde informa lo siguiente:

“Con relación a la observación presentada, la Dirección de Gestión Corporativa realiza las siguientes precisiones, con el fin de aclarar el alcance del requerimiento y demostrar que no existe incumplimiento ni riesgo operativo asociado a la gestión del talento humano del proceso de Servicio al Ciudadano.


Respecto a lo señalado por la Oficina de Control Interno: “La dirección corporativa solo relacionó siete (7) personas vinculadas, sin suministrar los datos críticos solicitados, tales como el Número de Contrato, las Fechas de Inicio y Terminación del mismo, y las modificaciones, es así como la falta de estos datos esenciales (No. de contrato y fechas) implica que la información suministrada no es verificable, impidiendo al equipo asesor verificar que el equipo operativo estuvo contratado durante el periodo objeto de análisis (I Semestre 2025) y garantizar la continuidad del servicio.”, es necesario aclarar que la afirmación sobre el presunto incumplimiento en el suministro de la información no corresponde a la realidad del proceso adelantado por la Dirección de Gestión Corporativa.

En efecto, en cumplimiento del requerimiento formulado por la OCI mediante memorando No. 202511200217933 del 10 de septiembre de 2025, la Dirección de Gestión Corporativa remitió la información verificable y dentro del plazo establecido, mediante el memorando No. 202517000235453 del 20 de septiembre de 2025, donde se indicó que se adjuntaba el archivo ‘Punto 10’, la información solicitada.

El archivo Excel anexado —denominado “Punto 10”— incluyó los campos solicitados por la OCI del personal contratado en la Dirección de Gestión Corporativa que apoya el proceso de Servicio al Ciudadano primer semestre 2025.

Por tanto, la información requerida sí fue suministrada, incluyendo los datos críticos que, según el informe preliminar, supuestamente no fueron entregados, lo cual puede verificarse directamente en el Sistema de Correspondencia ORFEO, donde reposan tanto el memorando de respuesta indicado como el archivo soporte con la información completa.

En consecuencia, se solicita a la Oficina de Control Interno revisar nuevamente la evidencia aportada, toda vez que el requerimiento fue atendido y la trazabilidad del talento humano quedó plenamente garantizada para el periodo evaluado. Adicionalmente, con respecto a lo señalado sobre “El talento humano asignado para el cumplimiento de las actividades del Proceso de Servicio al Ciudadano durante el Primer Semestre de la Vigencia 2024 estuvo conformado por la Directora de Gestión Corporativa, designada como líder del proceso, y un equipo operativo de apoyo a la gestión compuesta por quince (15) contratistas vinculados mediante contratos de prestación de servicios”, es de aclarar que dicha información no es cierta toda vez que no se tuvo en cuenta que la misma persona

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 65 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

tuvo varios contratos durante el período. Aunado a lo anterior, no se revisaron fechas de inicio y terminación por lo cual se incluyeron dentro del seguimiento los contratos 608, 689, 726 y 625 cuya fecha de inicio están fuera del período de análisis por lo que no se debieron tener en cuenta, hasta aquí serían 11 contratos.

Ahora bien, para el periodo de seguimiento 1 semestre 2024 se encontró lo siguiente: el contrato 91 con fecha de terminación del 29 de febrero de 2024 y 66 con fecha de inicio de 5 de marzo de 2024, corresponden a un mismo objeto contractual lo que indica que este objeto contractual fue tomado por otro contratista, es decir se tomaría como un solo contratista, hasta este punto van 10 contratistas.

Realizado el análisis completo de la forma anterior, los contratistas de la Dirección de Gestión Corporativa que apoyaron el proceso de servicio al ciudadano no fueron 15 sino 7.

De lo anterior respetuosamente, se solicita levantar la observación 9 teniendo en cuenta lo indicado.

Aclaración adicional sobre la estructura del talento humano

Si bien la mayor parte del personal que apoya el proceso corresponde a contratistas, esta situación no constituye una deficiencia, ni afecta la continuidad operativa ni la calidad del servicio, dado que:

- *El proceso cuenta con trazabilidad completa y verificable en SECOP II.*
- *No se ha presentado interrupción del servicio ni riesgo materializado de pérdida de continuidad en la atención.*
- *Los procedimientos y manuales del proceso se encuentran documentados en el Sistema Integrado de Calidad, disponibles para consulta en la carpeta del Calidad de la CVP*


Por lo anterior, se concluye:

- *No existe incumplimiento en la entrega de información.*
- *La trazabilidad contractual está garantizada.*
- *No se evidencia riesgo operativo.*
- *El servicio al ciudadano ha mantenido continuidad y calidad.”*

Sobre lo informado el Equipo de Seguimiento analiza la respuesta de la Dirección sobre la cual se incluyen precisiones técnicas y se adjunta soporte documental relacionado con la reubicación de personal de carrera administrativa (Memorando de febrero de 2025), el cual constituye evidencia de las acciones ejecutadas por la dependencia para mitigar los riesgos de interrupción operativa y pérdida de memoria institucional.

Si bien el informe preliminar identificó la necesidad de fortalecer la trazabilidad de los datos, la integración de este soporte —que no fue objeto de verificación en la fase inicial del seguimiento— permite concluir que la estructura del talento humano cuenta con el respaldo institucional necesario para asegurar la continuidad del servicio. Al quedar acreditada la asignación de personal fijo para liderar y supervisar las actividades del proceso, se considera que la inquietud técnica ha sido resuelta satisfactoriamente.

Lo anteriormente expuesto permite al Equipo desvirtuar lo observado, y se procede al cierre de la observación con soporte en la verificación del soporte de reubicación de personal de planta de la vigencia 2025. Se determina la gestión realizada para dotar al proceso de personal estable y se recomienda mantener la rigurosidad en la consolidación de los reportes

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 66 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

de talento humano, asegurando que toda la información contractual y administrativa sea presentada de manera integral en los futuros ejercicios de evaluación.


8.11 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”.

El presente capítulo evalúa la gestión de la simplificación y racionalización de trámites, en cumplimiento del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, el cual exige la verificación de los procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Racionalización para preservar los principios de transparencia, eficiencia y eficacia en el Distrito Capital.

La verificación de la estrategia de racionalización arrojó observaciones y recomendaciones específicas que requieren acciones puntuales y planes de mejora; las recomendaciones y observaciones fueron las siguientes:

Tabla 18. Observaciones y Recomendaciones estrategia de racionalización.

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.
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 la ubicación de las

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 67 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	


Tipo de observación	Descripción
	actividades ejecutadas en el marco de la Estrategia de Desconcentración Territorial.
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 el <i>ChatBot</i>, 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 (<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, Informe final Seguimiento al monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites dentro de la plataforma SUIT - Caja de la Vivienda Popular de Bogotá, 2025.

8.12 Políticas, lineamientos, procedimientos y otros documentos que evidencien que para el primer semestre de la vigencia 2025, los servicios prestados en la Caja de la Vivienda Popular fueron ejecutados en condiciones de equidad, transparencia y respeto.

Se evaluó la existencia y vigencia de la documentación formal que soporta la prestación de los servicios de la CVP en condiciones de equidad, transparencia y respeto, tal como lo exige el marco normativo de servicio al ciudadano.

Adicionalmente, se verificó que el Proceso de Servicio al Ciudadano, mantuvo la aplicación de su marco documental operativo durante el Primer Semestre de 2025. La estabilidad de estos instrumentos garantiza que el servicio se preste bajo parámetros controlados y conocidos, favoreciendo los principios de transparencia y respeto. El proceso se encuentra formalizado y soportado por los siguientes documentos, cuya versión y vigencia se

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 68 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

mantuvieron estables en el periodo evaluado:

Tabla 19. Proceso de Servicio al Ciudadano.

Nombre del Proceso	Fecha de Publicación
208-SC-Cr-08 Caracterización Proceso de Servicio al Ciudadano V.6	12-08-2025
208-SC-Pr-06 Gestión del Servicio al Ciudadano V.15	27-09-2024
208-SC-Pr-07 Procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción V.8	12-06-2024

Fuente: Elaboración del equipo de seguimiento, a partir de datos de: <https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/mecanismos-para-la-atencion-a-la-ciudadania?highlight=WYJwcXJzZCJd>

8.13 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.


Durante el primer semestre del 2025 la dirección de gestión operativa realizó diferentes capacitaciones y lo informo en el Memorando N° 202517000235453 con la siguiente solicitud:

“Punto 11. Evidencias de las capacitaciones, talleres, charlas, seminarios, socializaciones, etc., que fueron dadas a los funcionarios y/o contratistas en temas relacionados con la atención a los ciudadanos; indicando las fechas de realización, nombre del capacitador, número de Contrato, número de horas de capacitación, cantidad de asistentes. Remitir copia de los listados de asistencia, evidencia fotográfica (si la hay), presentación o documentación entregada y copia o resultados de las evaluaciones sobre los temas tratados...

Respuesta: Se adjunta el archivo **“Punto 11”** en la cual se anexan las capacitaciones, talleres, charlas, seminarios, socializaciones realizadas durante el semestre I de 2025.”

La Dirección de Gestión Corporativa implementó un plan de capacitación cuyas temáticas son altamente pertinentes y están alineadas con los principios de Servicio al Ciudadano:

- **Calidez y Amabilidad:** Formaciones sobre comunicación asertiva e incluyente y explorando emociones en el servicio que abordan el componente de trato digno y el manejo emocional del servidor público frente al ciudadano.
- **Equidad y Respeto:** Las actividades sobre protocolos de atención a grupos poblacionales y sensibilización de lenguaje de señas aseguran el cumplimiento del enfoque diferencial y la accesibilidad para personas con discapacidad.
- **Eficacia y Oportunidad:** La capacitación en el uso funcional del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha (BTE) impacta directamente en la correcta radicación, tipificación y trazabilidad de las PQRSD, que son pilares de la oportunidad en la respuesta.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 69 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

- **Conocimiento Técnico:** La Socialización de Trámites y Servicios (DMB, DUT, REAS) garantiza que el personal posea la idoneidad y el conocimiento técnico de la misionalidad para dar respuestas de fondo.

Tabla 20.Capacitaciones primer semestre de 2025.

Objetivo	Fecha	Personas
Identificar estrategias y habilidades que fortalezcan una comunicación asertiva e incluyente en la intervención de los servidores en servicio a la ciudadanía, de acuerdo con su tipología.	08 de abril 2025	3
Identificar los grupos poblacionales que se atienden en el Distrito, así como los protocolos para brindar atención acertada a cada uno de ellos.	13 de mayo 2025	26
Sensibilización de lenguaje de señas	28 de mayo 2025	27
Dar a conocer el uso y manejo funcional del Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha.	8 de mayo 2025	8
Objetivo: Facilitar un espacio práctico para la introspección y la exploración emocional, con el fin de identificar y fortalecer habilidades en los servidores públicos que mejoren el servicio a la ciudadanía.	03 de junio del 2025	24
Socialización de trámites y servicios -DMB	24 de abril del 2025	8
Socialización de trámites y servicios -DUT	08 de abril del 2025	8
Socialización de trámites y servicios -REAS	08 de abril del 2025	6
Objetivo: Identificar los grupos poblacionales que se atienden en el Distrito, así como los protocolos para brindar atención acertada a cada uno de ellos.	24 de abril del 2025	3


Fuente: Elaboración Propia, Anexo 11. Respuesta memoranda 202517000235453

Se observa que la temática de las capacitaciones es pertinente y está directamente alineada con los principios de calidad en el servicio al ciudadano (calidez, equidad y oportunidad).

No obstante, se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa evaluar la cobertura efectiva de estas capacitaciones, para asegurar que el porcentaje de asistencia (el número de personas capacitadas, en relación con el total de servidores y contratistas) garantice un impacto institucional generalizado en la mejora del servicio.

8.14 Verificación de la existencia al interior de la entidad del Defensor Ciudadano.

El presente capítulo verifica la formalización, el marco normativo y la gestión del Defensor del Ciudadano, figura clave para el control preventivo y la verificación de la calidad del servicio. La figura del Defensor(a) de la Ciudadanía en la CVP se encuentra formalizada por los siguientes actos administrativos, delegando su responsabilidad en el/la director(a) de Gestión Corporativa:

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 70 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

- Resolución 4142 del 21 de diciembre de 2015: Implementó la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía.
- Resolución 1270 del 10 de marzo de 2021: Modificó la Resolución 4142 de 2015 y actualizó el reglamento del Defensor del Ciudadano.
- Resolución No. 1291 del 23 de diciembre de 2024: Delega la función del Defensor(a) de la Ciudadanía en el/la subdirector(a) Administrativo y deroga expresamente la Resolución 4142 de 2015.

Se concluye que la Caja de la Vivienda Popular dio cumplimiento total y verificado al requerimiento del Numeral 12 de la solicitud realizada mediante el memorando con radicado 202511200217933.

- **Formalización:** Se evidencia la designación del Defensor(a) de la Ciudadanía mediante acto administrativo vigente (Resolución No. 1291/2024) para el inicio de la vigencia 2025.
- **Reporte de Gestión:** Se aportó el Informe de Gestión (Reporte Año 2025 Semestre 1), lo cual demuestra el acatamiento institucional al deber de informar sobre la vigilancia de la gestión del servicio al ciudadano y consolida la trazabilidad documental del periodo auditado.


8.15 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.

El objetivo de este análisis es verificar la efectividad de la interacción entre la Dirección de Gestión Corporativa, el Defensor del Ciudadano y las dependencias, enfocándose en el cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 y el uso de mecanismos de control preventivo.

La verificación se centró en la gestión preventiva, que se mide a través del indicador de Alarmas Tempranas generadas por el Defensor del Ciudadano (mecanismo de control preventivo). Esta se realizó una confrontación de los Reportes de Alarmas Tempranas generadas para el Primer Semestre de la Vigencia 2024 frente al Primer Semestre de la Vigencia 2025.

Tabla 21. Alarmas PQRSD I Semestre 2024-I Semestre 2025.

Canal	I Semestre 2024	I Semestre 2025	Variación Absoluta (2025 - 2024)	Variación Porcentual
Enero	10	7	-3	-30,00%
Febrero	27	5	-22	-81,48%
Marzo	18	38	20	111,11%
Abril	37	62	25	67,57%
Mayo	38	111	73	192,11%
Junio	36	40	4	11,11%
TOTAL	166	263	0	-0,09%

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 71 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Fuente: Elaboración Propia, Anexo 13. Respuesta memoranda 202517000235453 y el Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024.

Tras el análisis comparativo, se evidenció una variación absoluta de -0.9 en el indicador de alertas generadas. Este resultado se interpreta como una mejora sustancial en la calidad de la gestión primaria del proceso PQRSD. Al disminuir la necesidad de emitir alertas de vencimiento, se fortalece la cultura de cumplimiento en las dependencias y se impacta directamente en la disminución de PQRSD reportadas de manera inoportuna en el informe final. El control preventivo está funcionando.

El uso sistemático del informe de Alarmas Tempranas como mecanismo de control preventivo, sumado a la disminución verificada de -0.9 en el indicador de alertas, es un hallazgo de Cumplimiento y Efectividad. La interacción entre el Defensor del Ciudadano y las dependencias es funcional, se orienta exitosamente a prevenir el incumplimiento normativo y fortalece el Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, conforme al Decreto Distrital 847 de 2019.

8.16 Encuestas de Medición del Grado de Satisfacción a la Ciudadanía Primer semestre de 2024 y Primer Semestre de 2025.

El objetivo de este capítulo es evaluar el desempeño de la entidad en la prestación del servicio mediante el análisis comparativo de la satisfacción entre el Primer Semestre de 2024 y el Primer Semestre de 2025, con especial énfasis en el comportamiento de los procesos misionales.


El análisis del desempeño misional revela una tendencia regresiva generalizada en la satisfacción, que trasciende la leve variación del promedio general.

Tabla 22. Análisis Comparativo del Promedio General.

Proceso	I Semestre 2024	I Semestre 2025	Variación Absoluta (2025 - 2024)	Variación Porcentual
DR	4,08	3,86	-0,22	-5,39%
DMV	4,23	4,28	0,05	1,18%
DUT	4,19	4,1	-0,09	-2,15%
DMB	4,96	0	0	0,00%
Promedio Entidad	4,36	4,08	-0,28	-6,42%

Fuente: Elaboración Propia a partir de la información del Anexo 15. Respuesta memoranda 202517000235453 (informe de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales primer semestre 2025) y el Informe de seguimiento a la Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024.

El análisis de la medición del grado de satisfacción del ciudadano para el Primer Semestre de 2025 revela una tendencia regresiva en la calidad del servicio que compromete la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 72 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

misionalidad de la entidad, justificando la emisión de un Requerimiento Final de carácter urgente.

- **Regresión en la Calidad del Servicio:** La calificación promedio general de la entidad presenta una disminución respecto a la vigencia anterior (4.26 en 2024 a 4.21 en 2025). Esta tendencia se manifiesta de forma generalizada en las direcciones misionales, con excepción del proceso de Mejoramiento de Vivienda.
- **Riesgo Crítico y Misional:** La Dirección de Reasentamientos (REAS) obtuvo una calificación de 3.86, y la categoría de Canales de Atención se ubicó en 3.98. Ambos indicadores están por debajo del umbral de calidad (4.0), lo cual señala una deficiencia operacional que impacta directamente en la calidad del servicio en los procesos más sensibles.
- **Incumplimiento Formal:** Se identifica la omisión total del registro de satisfacción por parte de la Dirección de Mejoramiento de Barrios (DMB) (0.00), lo cual constituye un incumplimiento grave del deber de medición del servicio y obstruye la labor de control interno para ese proceso misional.

En consecuencia, el deterioro de la satisfacción y el incumplimiento en la medición exigen una intervención integral e inmediata para garantizar que la calidad del servicio se alinee con los principios de eficacia, equidad y respeto.

a) Observación No.6. Medición y riesgo crítico en la calidad misional.


Se observa un deterioro generalizado en la satisfacción, con la mayoría de las áreas misionales reportando una baja en sus indicadores respecto al I Semestre de 2024. Esta tendencia se agrava por el incumplimiento grave de la Dirección de Mejoramiento de Barrios (DMB) al no registrar evaluación de satisfacción (0.00) y la calificación de riesgo operacional (3.86) de la Dirección de Reasentamientos (REAS). Esto indica una falencia sistemática en la calidad del servicio que requiere intervención estructural.

Lo anterior se presenta por deficiencias operacionales en la prestación del servicio en procesos sensibles (REAS) e incumplimiento de los deberes formales de medición y reporte por parte de los responsables del proceso (DMB).

Lo expuesto genera afectación directa a la percepción de calidad y confianza ciudadana, materialización de riesgos reputacionales y obstrucción al ejercicio de control interno al no contar con datos para evaluar la gestión de la Dirección de Mejoramiento de Barrios (DMB).

b) Recomendación No.6.

Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa, en coordinación con las Direcciones Misionales (REAS y DMB), adelantar las gestiones administrativas y técnicas necesarias para el fortalecimiento de la calidad del servicio, orientadas a normalizar la medición de satisfacción en la Dirección de Mejoramiento de Barrios conforme a los procedimientos internos vigentes, definir acciones de mejora que permitan elevar el desempeño del indicador

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 73 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

de Reasentamientos —actualmente en 3.86— hacia los estándares institucionales, y optimizar la operatividad de los canales de atención virtuales con el fin de garantizar la estabilidad y funcionalidad del servicio al ciudadano.

c) Respuesta a observación 6 y análisis.

Respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa: Mediante el Memorando No. 202517000349103, la Dirección de Gestión informa lo siguiente:

“En atención a la observación formulada, la Dirección de Gestión Corporativa se permite realizar siguientes precisiones, con el fin de aclarar el alcance de la medición, la correcta interpretación de los datos y la inexistencia de los riesgos señalados en el informe preliminar.

1. Sobre la supuesta “...tendencia regresiva generalizada en la satisfacción...”

El análisis estadístico presentado por la OCI parte de una comparación de indicadores entre dos periodos, sin considerar:

- *Diferencias operativas de cada proceso,*
- *y variaciones en la prestación del servicio según su naturaleza misional.*

La variación registrada entre 2024 y 2025 no configura un deterioro generalizado, por cuanto:

- *La entidad mantuvo un promedio general superior a 4.0, calificación considerada satisfactoria y acorde con el estándar institucional.*
- *El proceso DMV presentó una variación positiva (4.23 a 4.28).*
- *Las variaciones negativas observadas en DUT (-0.09) y DR (-0.22) se encuentran dentro del rango de fluctuación esperada en mediciones semestrales, sin impacto operativo real.*

No existe evidencia de afectación a la calidad misional ni de regresión estructural del servicio.

2. Sobre el indicador de Reasentamientos – REAS (3.86)

El valor reportado para REAS obedece a:


- *La naturaleza del proceso.*
- *La sensibilidad de la población atendida,*
- *y la complejidad técnica y social propia de las actuaciones misionales de reasentamiento.*

Estas características generan percepciones diferenciadas respecto a otros procesos y no pueden ser valoradas bajo criterios homogéneos o comparativos simples.

A pesar de lo anterior, el indicador se mantiene dentro de un nivel aceptable y no ha implicado afectación en la continuidad, oportunidad o calidad de la atención. REAS ha operado sin incidentes ni interrupciones.

3. Sobre la Dirección de Mejoramiento de Barrios (DMB)

La afirmación sobre un presunto “...incumplimiento grave del deber de medición...” no corresponde a la realidad documentada.

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 74 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

La Dirección de Mejoramiento de Barrios informó vía email el 25 de junio de 2025, dentro del plazo solicitado, que:

“Durante el primer semestre del año no se aplicaron encuestas de satisfacción, conforme a lo establecido en nuestro procedimiento. Dichas encuestas se realizan a la ciudadanía en el marco de los acuerdos de sostenibilidad, una vez concluidas las obras. Según la planeación de la Dirección y el cronograma de ejecución, no se contempló la entrega de obra durante este periodo”.

Dado que, de acuerdo con su programación técnico-operativa, no se contemplaron entregas de obra en el primer semestre de 2025, no existía condición para la aplicación del instrumento, por lo cual:

- No era procedente ni exigible realizar mediciones en ese periodo.
- No existe incumplimiento formal.
- Se garantizó la labor de control mediante la entrega completa y sustentada de la información. Por lo que, la asignación de un valor “0.00” no corresponde metodológicamente a una omisión, y debe ser ajustada en el informe. Al


4. Sobre el supuesto “...afectación directa a la percepción de calidad y confianza ciudadana, materialización de riesgos reputacionales...”

- Durante el semestre evaluado:
- No se registraron interrupciones de servicio,
- No se identificaron incidentes operativos atribuibles a fallas en la calidad.
- No se evidenciaron impactos reputacionales ni quejas asociadas a deterioro en los procesos misionales. La operación institucional se desarrolló con normalidad y en cumplimiento de sus obligaciones legales.”

- **Análisis del Equipo de Seguimiento:** Una vez analizados los soportes y las aclaraciones, se evidencia la coordinación con las áreas misionales para la definición de planes de mejora, como el correspondiente a REAS, así como la existencia de comunicación entre dependencias orientada a abordar las tendencias identificadas.

No obstante, desde la perspectiva de control y calidad institucional, la observación se sustenta en que la ausencia de datos de percepción durante un semestre completo en procesos de alto impacto (como DMB) genera un problema en las estadísticas globales de la Entidad. Si bien se acepta la justificación técnica de la falta de entregas de obra, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el SIG requieren mediciones que permitan evaluar la calidad del servicio en todas sus etapas, no solo al cierre. La calificación de “0.00” no es un juicio de valor sobre la gestión de obra, sino el registro técnico de un vacío de información que impide la toma de decisiones basada en evidencias durante el periodo evaluado.

- **Concepto de Seguimiento:** La observación se mantiene, teniendo en cuenta que la ausencia de medición semestral afectó la integridad de las estadísticas institucionales de calidad. Se realizará seguimiento a la efectividad de los planes de mejora propuestos por Reasentamientos y a la implementación de mecanismos de escucha ciudadana por parte de

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 75 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Mejoramiento de Barrios que no dependan exclusivamente del hito de entrega de obra, con el fin de que, en el próximo periodo, la Entidad cuente con una medición integral y oportuna de su gestión misional.

8.17 Seguimiento a recomendaciones y planes de mejoramiento

Se evaluó el cumplimiento de la CVP en acoger las recomendaciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, verificando la suscripción de Planes de Mejoramiento (PM) para el Primer Semestre de 2025. Se verifica que la CVP, ante los hallazgos de monitoreo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, suscribió dos (2) Planes de Mejoramiento (Anexo 14b y 14d Respuesta memorando 202517000235453), lo cual ratifica el acogimiento institucional a las observaciones externas.


Tabla 23. Seguimiento a Recomendaciones y Planes de Mejoramiento.

Observación Externa (DDCS)	Requerimiento (Oficio)	Plan de Mejoramiento Suscrito según respuesta del memorando 202517000235453	Naturaleza del Hallazgo	Evidencia de Cumplimiento Prometida
Calidad y Oportunidad de Respuestas	Oficio Nro. 2 2025-22650 (26/08/2025)	Plan de Mejoramiento "Punto 14b"	Incumplimiento en criterios de Calidad y número de Peticiones Vencidas (Oportunidad).	Correos enviados (Alarmas 0 a 5 días antes del vencimiento)
Monitoreo de Canales de Atención	Oficio Nro. 2- 2025-22909 (28/08/2025)	Plan de Mejoramiento "Punto 14d"	Fallas en la Accesibilidad e Inclusión	Registro fotográfico, Memorandos emitidos y Acta de reunión de socialización

Fuente: Elaboración Propia.

El análisis de la de este punto revela una falla crítica en el ciclo de control y la trazabilidad documental.

- **Acatamiento Institucional:** La CVP demuestra acatamiento a las observaciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (DDCS) al suscribir los Planes de Mejoramiento **PM 14b** y **PM 14d**.
- **Falla en la Verificación:** Pese a la suscripción, no se suministró la evidencia de avance cierre y cumplimiento de las acciones comprometidas.
- **PM 14d (Accesibilidad/Locativos):** No se anexaron los registros fotográficos de las correcciones de accesibilidad (ej. interruptor de luz), ni las actas de reunión de socialización de presentación personal, impidiendo verificar la subsanación de los hallazgos de

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 76 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

accesibilidad e inclusión.

- **PM 14b (Oportunidad):** No se suministró una muestra de los correos electrónicos o un reporte del sistema que evidencie el envío sistemático de las Alarmas Tempranas a las dependencias, lo cual es la prueba de la ejecución de la acción correctiva.

a) Observación No. 7. Cumplimiento en el suministro de evidencia de subsanación.

Se observa que la entidad omitió adjuntar la evidencia de cumplimiento (progreso o cierre) de las acciones comprometidas en los Planes de Mejoramiento 14b y 14d. La falta de estos soportes vulnera la trazabilidad del control interno y anula la verificabilidad de la subsanación.

- **Riesgo en PM 14d (Locativos):** No se remitieron los registros fotográficos de las correcciones locativas (ej., reubicación del interruptor en el baño accesible, instalación de señalización). Tampoco se anexó el Acta de reunión que socializó las recomendaciones de presentación personal (uso de carnet).
- **Riesgo en PM 14b (Oportunidad):** Se remitió una muestra de los correos de Alarmas Tempranas a las dependencias, pero no con las características evidenciales que se solicitan, impidiendo verificar la efectividad del control preventivo y si las alertas se están enviando sistemáticamente en el rango de 0 a 5 días antes del vencimiento.

La situación expuesta es causada por falta de rigor administrativo en la recopilación, organización y remisión de las evidencias de cumplimiento al equipo de seguimiento.

Lo cual tiene efecto en la ruptura de la trazabilidad del control interno, lo que impide validar técnicamente el cierre de los hallazgos y mantiene la incertidumbre sobre la efectividad de las acciones correctivas en accesibilidad y oportunidad.


b) Recomendación No. 7.

Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa subsanar de forma inmediata el incumplimiento documental, remitiendo la totalidad de las evidencias de cumplimiento de las acciones comprometidas en los Planes de Mejoramiento 14b y 14d, incluyendo específicamente:

- Registro fotográfico de las correcciones locativas de accesibilidad (PM 14d).
- Acta de reunión y/o listado de asistencia que soporte la socialización de las recomendaciones de presentación personal (PM 14d).
- Evidencia de los correos electrónicos o un reporte del sistema que demuestre el envío sistemático de las alarmas tempranas (0 a 5 días antes del vencimiento) (PM 14b).

c) Respuesta a observación 7 y análisis.

En su respuesta a lo observado por equipo de seguimiento, la Dirección de Gestión Corporativa, mediante el Memorando No. 202517000349103, indica:

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 77 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

“La Dirección ha adelantado las acciones de mejora comprometidas en los planes de mejoramiento, y as evidencias existen y están disponibles, se aclara que, no se remitieron dentro del corte debido a que en la Solicitud de información para el Informe de Seguimiento y Evaluación a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025 numeral 14. señalaba: Indicar cuáles de las recomendaciones dadas por la Red

De acuerdo con lo anterior, se demuestra que las evidencias no fueron solicitadas y adicionalmente desde la Dirección de Gestión Corporativa hubo un exceso de información al entregar un plan de mejoramiento suscrito para el segundo semestre de 2025, siendo lo correcto presentar el plan suscrito para el primer semestre, es decir, el plan de mejoramiento denominado Punto 14b., por lo tanto, sólo se tendrá en cuenta este plan para el reporte de evidencias.


Por lo anterior se solicita muy respetuosamente, levantar la observación No 11 por cuanto las evidencias solicitadas no están incumplidas, están dentro de los términos establecidos y solicitados, su desarrollo (plan de mejoramiento denominado Punto 14d) está para dar inicio en el mes de septiembre 2025 y su culminación el 31 de diciembre de 2025 es decir durante el segundo semestre de 2025.”

- **Análisis del Equipo de Seguimiento:** el análisis al Memorando No. 202517000349103, se establece que la Dirección de Gestión Corporativa ha dado cumplimiento al componente de planeación mediante la suscripción de los Planes de Mejoramiento 14b y 14d. Se acepta el argumento técnico respecto a que la vigencia de ejecución de las acciones (especialmente las locativas) corresponde al segundo semestre de 2025 y que la solicitud de información previa fue limitada en su alcance. No obstante, se evidencia la necesidad de fortalecer la calidad de los soportes aportados extemporáneamente, toda vez que documentos como actas y registros de asistencia deben cumplir con la totalidad de los requisitos de formalidad para ser considerados evidencias válidas de cierre.

- **Concepto de seguimiento:** La observación se considera atendida en su fase de gestión y planeación. Teniendo en cuenta que las acciones correctivas se encuentran en ejecución, se procederá a verificar el cumplimiento de los compromisos en el siguiente ciclo de seguimiento. Se recomienda a la dependencia asegurar que la consolidación de los soportes finales se realice de forma correcta, garantizando que cada evidencia cumpla con los estándares de integridad y formalidad técnica necesarios para validar el cierre definitivo de los hallazgos.

9. Plan de mejoramiento

Como resultado de la evaluación practicada y el análisis del presente Informe de Seguimiento a PQRSD, la Dirección de Gestión Corporativa deberá formular y liderar la ejecución de un Plan de Mejoramiento Integral que consolide las acciones necesarias para subsanar y prevenir las observaciones y requerimientos identificados en la gestión de la entidad. Este plan, que será objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno,

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 78 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

debe asegurar el cumplimiento oportuno de los requerimientos emitidos, orientándose específicamente a revertir la tendencia regresiva en los indicadores de satisfacción, corregir las desviaciones sistémicas en los procesos de medición y optimizar la accesibilidad y funcionalidad de los canales de atención al ciudadano.

10. Limitaciones

El alcance del presente Informe de Seguimiento, se vio materialmente limitado por la imposibilidad de verificar la integridad del dato y la obstrucción parcial del acceso a la información por parte de las dependencias, lo cual debe ser formalmente consignado para el próximo ciclo de seguimiento.

Tabla 24. Limitaciones


No.	Área Afectada	Tipo de Limitación	Impacto en el Seguimiento
1	Integridad y Consistencia de Datos	Contraste en la Información Histórica y Pública: Se identificaron disparidades en la información PQRSD (clasificación y volúmenes) reportada en las bases de datos internas frente a los informes públicos de vigencias anteriores (2024) y la información en línea.	Impidió realizar un comparativo robusto y sistemático para medir la mejora continua e introduce un riesgo de integridad y homogeneidad en el reporte de información histórica.

Fuente: Elaboración Propia


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

Tabla 25. Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación No. 1.	Control documental e integridad de la información oficial.
Recomendación No. 1	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un Punto de Control de Coherencia: Crear un punto de control obligatorio de validación y verificación cruzada de la información entre el informe final y la versión que se va a publicar en la página web. Este control debe ser realizado por un rol de revisión y aprobación (diferente al elaborador) para garantizar que los indicadores y las conclusiones sean idénticos en ambas rutas antes de su divulgación o archivo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la Trazabilidad Documental: Formalizar, mediante comunicación interna, la obligación de archivar la versión final, única y aprobada de todos los informes mensuales (Gestión y Asistencia) en la Carpeta de Calidad, inmediatamente después de su emisión. Implementar un control de supervisión periódica por parte del dueño del proceso para monitorear el cumplimiento de este archivo interno y la subsanación de los documentos faltantes.
Observación No. 2.	Fortalecimiento en la calidad del dato de origen (estandarización temática)
Recomendación No. 2.	<ul style="list-style-type: none"> • Control Interno del Dato: Mientras se realiza la implementación sistémica, se debe asegurar que el Procedimiento de Gestión del Servicio al Ciudadano incluya un control de supervisión activa que obligue la homogeneización del "Asunto" por parte de los

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 79 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	


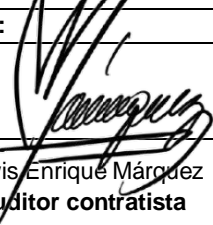

Tipo de observación	Descripción
	funcionarios al momento del registro, mitigando la inconsistencia en el origen.
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Catálogo: Liderar la creación del Catálogo Temático Único en colaboración con las Direcciones misionales (Reasentamientos, Urbanizaciones, etc.) para que este sirva como base del futuro ajuste sistémico.
Observación No. 3.	Desempeño y persistencia de riesgo en áreas estratégicas
Recomendación No. 3.	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste Procedimental Interno: Revisar y reforzar los procedimientos específicos de las áreas para garantizar la trazabilidad y la aplicación rigurosa de los términos de la Ley 1755 de 2015. • Seguimiento: Asegurar que el monitoreo semanal de Alarmas Tempranas sea tratado con carácter de mandato preventivo, con el fin de eliminar totalmente el registro de extemporaneidad en dependencias con funciones de vigilancia y control.
Observación No.4.	Estrategia de despliegue y accesibilidad de la capacitación ciudadana.
Recomendación No. 4.	<ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad Web: Publicar la guía de capacitación en un enlace permanente y de fácil ubicación dentro de la sección de "Atención al Ciudadano" o "Transparencia" del portal web institucional. • Difusión Efectiva: Asegurar que el material de capacitación sea integrado a las estrategias de comunicación digital y no se limite a ser un archivo estático, garantizando que el ciudadano pueda acceder a la información sin la necesidad de realizar una búsqueda compleja.
Observación No.5.	Clasificación errónea de denuncias.
Recomendación No. 5.	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste Procedimental: Revisar el Procedimiento 208-SC-Pr-07 para incorporar criterios de diferenciación claros y documentados entre: Denuncia por Acto de Corrupción, Queja Disciplinaria de Conducta Funcional y Solicitud de Información dentro de un proceso disciplinario.
Observación No.6.	Medición y riesgo crítico en la calidad misional.
Recomendación No.6.	Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa, en coordinación con las Direcciones Misionales (REAS y DMB), adelantar las gestiones administrativas y técnicas necesarias para el fortalecimiento de la calidad del servicio, orientadas a normalizar la medición de satisfacción en la Dirección de Mejoramiento de Barrios conforme a los procedimientos internos vigentes, definir acciones de mejora que permitan elevar el desempeño del indicador de Reasentamientos —actualmente en 3.86— hacia los estándares institucionales, y optimizar la operatividad de los canales de atención virtuales con el fin de garantizar la estabilidad y funcionalidad del servicio al ciudadano.
Recomendación No.7.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Fotográfico de las correcciones locativas de accesibilidad (PM 14d).

	Informe Final		Código: 208-CI-Ft-01	
	Seguimiento al Proceso de PQRDS de la Caja de la Vivienda Popular- I semestre 2025		Páginas: 80 de 80	Versión: 6
			Vigente desde: 01-04-2022	

Tipo de observación	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> Acta de Reunión y/o listado de asistencia que soporte la socialización de las recomendaciones de presentación personal (PM 14d). Evidencia de los correos electrónicos o un reporte del sistema que demuestre el envío sistemático de las Alarmas Tempranas (0 a 5 días antes del vencimiento) (PM 14b).

Fuente: Elaboración Propia

10. Firmas

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
 Equipo de seguimiento Nathalia Camargo Casallas Auditora contratista	 Lewis Enrique Márquez Auditor contratista	 Luz Andrea Peña Sánchez Asesora de Control Interno
Fecha: 29-12-2025	Fecha: 29-12-2025	Fecha: 29-12-2025