

## UNIDAD DE APOYO A LA GESTIÓN

### 14.1 Dimensión 54: Cali, Gobierno Incluyente

#### 14.1.1 Línea estratégica: 5402 Gobierno Inteligente

##### 14.1.1.1 Programa: 5402001 Fortalecimiento Institucional

- Indicador 54020010032: Proceso servicio de vivienda social certificado bajo la ISO 9001:2015
- Meta: En el periodo 2021-2023 se certifican bajo la ISO 9001:2015 (dos) 2 líneas de servicio.

Cuadro 14.1  
Proceso servicio de vivienda social certificado bajo la ISO 9001:2015

Meta Cuatrienio	Meta 2021	Avance 2021
2	1	39.96

Proyecto de Inversión BP-26002853 “Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat en Santiago de Cali”

### Explicación del Resultado

Al 30 de junio de 2021, la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, identificó que las posibles líneas a Certificar en la Norma ISO 9001:2015 serían Subsidio Municipal de Vivienda, Legalización de Predios y Gestión de Suelo y Oferta de Vivienda, para lo cual se debe desarrollar dos (2) etapas.

Etapas que consisten en: La primera para realizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Organismo y la segunda en cumplimiento a los ocho (8) requisitos de la norma ISO 9001: 2015 de acuerdo a los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo Desarrollo e Innovación Institucional – DADDI.

Las etapas definidas se relacionan a continuación:

### **1. ETAPA - IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001 DE 2015 EN LA SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL Y HÁBITAT.**

En esta etapa se obtuvo un avance del 70% de las siete fases establecidas en la matriz, en la cual se diagnosticó y elaboró un inventario de la documentación existente del proceso y los subprocesos misionales de la Secretaría, evaluando su estado real.

## **2. ETAPA - CERTIFICACIÓN NORMA ISO 9001:2015**

En la segunda etapa se alcanzó un 39,96% de avance dando cumplimiento con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, quienes son los encargados de suministrar los insumos de los ocho (8) requisitos determinados en la Norma ISO 9001:2015 para el logro de la certificación.

Una vez certificadas las líneas de servicio, éstas impactarán en el proceso de Servicio de Vivienda Social, generando mejoras en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, proporcionando servicios sociales de manera oportuna y eficaz, mediante la eficiencia del personal competente y estableciendo los recursos necesarios para el desarrollo de la mejora continua de los procesos, el fortalecimiento de la infraestructura física, sistemas de información, comunicaciones y fomentar la participación ciudadana.

Por lo anterior, se obtendrán las siguientes mejoras:

- ✓ Satisfacción del cliente
- ✓ Oportunidad en la prestación de servicios
- ✓ Desempeño laboral del Talento Humano
- ✓ Desempeño de los procesos
- ✓ Infraestructura física de la Entidad
- ✓ Infraestructura tecnológica y las comunicaciones
- ✓ Participación ciudadana
- ✓ Recursos

### **Evaluación al Plan de Desarrollo**

Indicador 54020010032 Proceso servicio de vivienda social certificado bajo la ISO 9001:2015.

#### **Principales Acciones:**

La Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, ha ejecutado las distintas fases que le permiten avanzar en el cumplimiento de los requerimientos tal como se describe a continuación:

### **1. Primera Etapa**

En el marco de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, primera etapa para el logro de la certificación de la Norma ISO 9001:2015, la ejecución de las fases de Planificación, Diagnóstico, Elaboración de Procesos, Revisión, Aprobación y Sensibilización, Auditoria Interna generaron los siguientes productos los cuales corresponden a:

1.1 Flujograma de implementación del sistema de Gestión de Calidad y certificación de ISO 9001-2015. Anexo 1

1.2 Inventario de procesos y procedimientos. Anexo 2

1.3 Mapa de Procesos de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat. Anexo 3

1.4 Matriz de estado de Proceso y subprocesos de la secretaria. Anexo 4

1.5 Formatos de Caracterización. Anexo 5

ETAPA 1. IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001 DE 2015 EN LA SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT.					MESES												PRODUCTO /GESTION
FASES	ACTIVIDADES	% PONDERACION DE LA FASE	% DE LOGRO DE LA FASE	TAREAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
FASE 1	PLANIFICACION	10	100	Identificar las diferentes fases o etapas del proceso para la Implementación del Sistema de Calidad en la Secretaría, con el fin de obtener el certificado de calidad en dos líneas de servicios													Flujograma de implementación del sistema de Gestión de Calidad y certificación de ISO 9001-2015. Anexo 1
				Elaborar flujograma Ver. Anexo 1													
FASE 2	DIAGNOSTICO	10	100	Determinar según el Artículo 214 del Decreto 516 de 2016, las funciones de la Secretaría de Vivienda Social y hábitat													Inventario de procesos y procedimientos. Anexo 2  Avance mes de Junio: Acta No. 40 Mesa de Trabajo para revisar caracterización y cambios del Subproceso de Gestión del Suelo y Oferta de Vivienda Acta No. 42: Mesa de Trabajo para actualizar el Procedimiento Legalización de Predios.
				Revisar el Propósito de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat													
				Evaluar el estado del proceso Servicio de Vivienda Social en el Mapa de Operación por Procesos - MOP de la Secretaría de Vivienda Social y hábitat													
				Implementar Subproceso Gestión de Suelo y Oferta de Vivienda del Proceso Servicio de Vivienda Social													
				Revisión y actualización de los subprocesos de Legalización de Predios y Subsidio Municipal de Vivienda													
FASE 3	ELABORACION DEL MAPA DE PROCESOS	10	100	Crear un inventario de la documentación existente del proceso y los subprocesos. Ver Anexo 2													Mapa de Procesos de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat. Anexo 3
				Elaborar mapa de procesos de la Secretaría de Vivienda Social y hábitat. Ver anexo 3													
FASE 4	ELABORACION DOCUMENTACION	40	90	Elaborar Matriz de estado de Proceso y subprocesos de la secretaria													Matriz de estado de Proceso y subprocesos de la secretaria. Anexo 4
FASE 5	REVISION Y APROBACION DEL DADII	20	10	Enviar la Caracterización y Modelación del Subproceso Gestión de Suelo y Oferta de Vivienda del Proceso Servicio de Vivienda Social a la Subdirección de Gestión Organizacional para su respectiva Validación.													Formatos de Caracterización. Anexo 5.- F7
				Respuesta validación de la Subdirección de Gestión Organizacional													
FASE 6	SENSIBILIZACION Y FORMACION	5	20	Realizar mesas de trabajo con grupos de trabajo de los Subprocesos misionales de la Secretaría de Vivienda.													
				Realizar divulgación de las validaciones de los formatos													
FASE 7	ELABORACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10	0	Verificar que la caracterización del Proceso de Servicio de Vivienda Social, se encuentre actualizado en la plataforma Mapa de Operación por Proceso de la Alcaldía de Santiago de Cali													
META 2021	% IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION CALIDAD	100	70														

Con el fin de avanzar con la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, primera etapa para el logro de la certificación de la Norma ISO 9001:2015, es preciso indicar que el subproceso Gestión de Suelo y Oferta de Vivienda, se encuentra en revisión y validación por parte de la Subdirección de Gestión Organizacional y el Grupo de Calidad reviso y actualizo los subprocesos de Subsidio Municipal de Vivienda y Legalización de

Predios, posteriormente se realizará la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo así con el 100% de la primera etapa de la certificación en este subproceso.

## **2. Segunda Etapa.**

Para el desarrollo de la segunda etapa en el marco de la Certificación Norma ISO 9001:2015 de 2 líneas de servicio, se adelantaron las siguientes actividades:

2.1. Identificar las líneas a certificar del proceso de Servicio de Vivienda Social generando un impacto positivo en la población, y como producto se obtiene un acta de reunión del área de calidad.

2.2. Identificar los requisitos de la norma ISO 9001-2015 aplicables al proceso de Servicio de Vivienda Social, el enfoque que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). Como producto se obtiene un acta de reunión del área de calidad.

### **Requisitos Certificación Norma ISO 9001:2015**

- 4. Contexto de la organización
- 5. Liderazgo
- 6. Planificación
- 7. Soporte
- 8. Operación
- 9. Evaluación del desempeño
- 10. Mejora

Al realizar la aplicación de los requisitos de Norma ISO 9001:2015 se obtuvieron los siguientes avances:

#### **4.- Contexto de la organización**

**4.1** Se elaboró Matriz de FODA  
Se elaboró Matriz de Contexto Interno y Externo

**4.2** Se elaboró la Matriz Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

#### **5. Liderazgo**

**5.1** Proyecto de Inversión BP-26002853 “Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat en Santiago de Cali”.

#### **6.- Planificación**

**6.1.** Se elaboró Matriz de Oportunidades  
Se elaboró Mapa de Riesgos de Corrupción y Control a los Riesgos

**6.2.** Se elaboró e de Objetivos de Calidad

[illegible]





																	necesaria para cumplir con la norma.
F A S E 7	Quinto Requisito OPERACIÓN	10	0	8.1 Planificación operacional													
				Planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para el suministro de productos y servicios y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, al tiempo debe tener en cuenta los riesgos y oportunidades, los objetivos de calidad, los posibles cambios que se puedan presentar, los requisitos para la prestación del servicio y los requisitos tanto legales como normativos.													
				8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios													
				Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que asegure que sus productos y servicios cumplan los requisitos y que defina las características de los productos y servicios.													
				8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente													
				Controlar los procesos, productos y servicios que suministra un proveedor externo.													
				8.5 Producción y provisión del servicio													
				Establecer los controles para suministrar productos y prestar servicios que aseguren que se logren los resultados previstos, reduciendo el potencial de salidas no conformes.													
F A S E 8	Sexto Requisito EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	10	20	8.7 Control de las salidas no conformes													
				La entidad debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes se identifiquen y se controlan, dichas salidas se deben tratar a través de corrección, separación, contención o devolución de provisión de productos y servicios, información al cliente o autorización para ser aceptada bajo concesión.													
				9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación													
				Determinar qué necesita seguimiento y medición, los métodos de análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos, su periodicidad, evaluación del desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad y debe conservar la información documentada como evidencia.													
				9.2 Auditoría interna													Ficha Técnica de Gestión y Trámites y Servicios Indicadores de Legalización de Predios



F A S E 9			Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema la calidad es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de calidad, los requisitos de la norma y si esta se implementa y mantiene eficazmente.																
			<b>9.3 Revisión por la dirección</b>																
			Revisar el sistema de gestión de calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.																
			<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>																
F A S E 1 0	Séptimo Requisito MEJORA	10	0	Reaccionar ante la no conformidad, tomar acciones para controlarla y corregirla, evaluar las necesidades de acciones para eliminar las causas mediante revisión y análisis.															
				<b>10.3 Mejora continua</b>															
				Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad considerando los resultados en términos de análisis y evaluación, las salidas de revisión por la dirección para determinar si hay oportunidades y necesidades como parte de la mejora continua															
F A S E 1 0	Octavo Requisito Certificación AUDITORIA	15	0	Obtener la certificación ISO-9001-2015 de las 2 Líneas de Servicio															
M E T A L 2 0 2 3	% OBTENCION DE CERTIFICACION ISO 9001 DE 2 LINEAS DE SERVICIO VIGENCIA 2023	100	39,5																

Cuadro 2. Segunda Etapa Matriz de Seguimiento

## Contribución al Logro de las Metas del Plan de Desarrollo

El indicador presenta un avance del 39,96% frente a la meta establecida para la vigencia 2021, y un avance acumulado del 20% frente a la meta del cuatrienio contemplada en el Plan de Desarrollo.

## Gestión de Procesos Misionales

Apoyo a procesos transversales para el cumplimiento de los componentes de Riesgos de corrupción y Racionalización Trámites, descritos dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) establecido en la Ley 1474 de 2011, que fija las estrategias de carácter institucional para la lucha contra la corrupción en términos de prevención y

mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios y de atención al ciudadano del Organismo.

Vale resaltar que las actividades desarrolladas en cumplimiento del PAAC, hacen parte de los requisitos para el logro de la certificación en la Norma ISO 9001:2015 descritos en las fases de Evaluación del Desempeño y Planificación, permitiendo mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que ofrecemos a los ciudadanos y garantizar su satisfacción, identificar los riesgos de corrupción en relación con la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar y garantizar que los procesos se estén aplicando de forma adecuada.

Por lo anterior, se logró realizar las siguientes actividades que coadyuvan a fortalecer el avance a la certificación en la Norma ISO 9001:2015.

### **Primer componente - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

- Se logró realizar el Monitoreo y seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción del Proceso Servicio de Vivienda Social
- Se logró realizar el seguimiento a las Políticas de Operación del Proceso Servicio de Vivienda Social
- Se logró realizar el Plan de Control de los Subprocesos Legalización de Predios y Subsidio Municipal de Vivienda.
- Se realizó solicitud de información a los Indicadores al Mapa de Riesgos de Corrupción Primer Cuatrimestre del Proceso Servicio de Vivienda Social
- Se logró el cumplimiento del Primer Componente Riesgo de Corrupción, para la Auditoria No. 12 de Evaluación al primer Componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Gestión del Riesgo incluyendo el Mapa de Riesgos y Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 59 de la vigencia 2020 de Evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,
- Se logró el 100% de efectividad en la Auditoria No. 12

### **Segundo componente – RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

- Se logró la elaboración del plan de trabajo para la implementación de la estrategia anti trámites y se remitió a la Subdirección de Tramites, Servicios y Gestión Documental.
- Se logró la actualización normativa de los formatos hojas de vida de los trámites y servicios
- Se logró el registro de las hojas de vida de los trámites y servicios en el Sistema de Gestión de Tramites
- Se logró la elaboración y seguimiento de las acciones contenidas en el Plan de Racionalización
- Se realizó difusión para dar a conocer al interior y a la ciudadanía sobre la eliminación de los costos asociados a los trámites y servicio de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat
- Se revisó y solicito la validación del subproceso gestión del suelo y oferta de vivienda
- Se diligencio el seguimiento a los indicadores del primer trimestre de la eficiencia de los trámites y servicios.

- Se realizaron
- se logró realizar seguimiento a la implementación de la Estrategia Anti trámites.
- Se logró el 100% del cumplimiento del segundo componente Estrategia Anti trámites de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.
- Se logró el 100% de efectividad en la Auditoria No. 17 Estrategia Anti trámites.
- o Indicador 54020010039 Sistema de Gestión Documental de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat con expedientes sistematizados y organizados.
- o Meta: En el período 2020-2023, se sistematizan y organizan 11.400 expedientes del inventario de gestión documental de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat. Se realizó respuesta a la Proposición # 4 del Concejo de Santiago de Cali.
- Se realizó seguimiento a la implementación de la Estrategia Anti trámites
- Se realizó solicitud de validación a los Formatos Integrados de las hojas de vida de los trámites y servicios a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental en la plataforma SGT.
- Se realizó respuesta al caso No. 119001 sobre los costos internos correspondientes a la ejecución de los trámites y servicios que gestiona la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat
- Se realizó solicitud de información a los Indicadores de Trámites y Servicios Segundo Trimestre
- Se realizó la elaboración y seguimiento de las acciones contenidas en el Plan de Racionalización
- Se realizó la divulgación de la eliminación de los costos asociados a los trámites y servicios a nuestros clientes internos y externos de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat.
- Se realizó inducción y reinducción al personal del Organismo, para dar a conocer los trámites y servicios existentes.
- Se realizó seguimiento a los indicadores de gestión.
- Se realizó seguimiento y modificación al cuadro 2s de Trámites y Servicio

#### **Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

- Se realizó la elaboración del Plan de Trabajo de Datos Abiertos y se adoptó el Plan bajo los lineamientos de la Oficina Asesora de Transparencia para la vigencia 2021.
- Se realizó actualización del botón de transparencia en los Lineamientos de Transparencia Activa, mediante el numeral 5.1.1 y 5.1.2, correspondiente a Transparencia y Acceso a la información pública en la página web de la Alcaldía de Santiago de Cali
- Se realizó actualización del numeral 5.1.3 Datos Abiertos del Organismo
- Se realizó actualización del botón de transparencia, información de interés en el numeral 2.3 convocatorias y 2.7 calendario de actividades del Proceso Servicios de Vivienda Social
- Se logró el 100% del cumplimiento de quinto componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Se logró el 100% de efectividad en la Auditoria No. 12 de evaluación al Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano

## PLAN DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizó la construcción del Plan de Participación Ciudadana de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, con el acompañamiento de la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización y la Subsecretaría de Gestión del Suelo y Oferta de Vivienda bajo los lineamientos de la Subsecretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
  - Se realizó la Matriz 1 análisis de grupos de valor involucrados y canales relacionados de Participación Ciudadana dentro del Organismo.
  - Se realizó actualización del Primer Trimestre del Plan de Participación, por medio de la matriz PROPAR.
  - Se realizó actualización de las Instancias de Participación de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat
- 
- Indicador 54020010039 Sistema de Gestión Documental de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat con expedientes sistematizados y organizados.
  - Meta: En el período 2020-2023, se sistematizan y organizan 11.400 expedientes del inventario de gestión documental de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat.

Cuadro 14.1.1

Sistema de Gestión Documental de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat con expedientes sistematizados y organizados

Meta Cuatrienio	Meta 2021	Avance 2021
11.400	3.483	2.113

Proyecto de Inversión BP-26002851 “Apoyo en la Sistematización y Organización del Sistema de Gestión Documental de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat en Santiago de Cali”.

### Explicación de Resultado

Al 30 de junio de 2021, la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, organizó y sistematizó 2.113 expedientes, de conformidad con las normas de gestión documental y la Ley General de Archivo Ley 594 de 2000, correspondientes al programa de Legalización y Titulación de predios bajo la serie documental 4147.040.14.25 de los programas habitacionales Villa Blanca , Vista Hermosa y Petecuy II, registrados en el Formato Único de Inventario Documental –FUID, que reposa en el DRIVE con nombre SISTEMATIZACIÓN DE EXPEDIENTES, creado por el área de Archivo y custodiado por el área de Sistemas del Organismo por medio de backup en los servidores del cuarto piso del Edificio Fuente Versailles, y ubicados físicamente de la siguiente manera:

Vista Hermosa:

- Caja 1-2-3 fila 533 estante 86.
- Caja 4-5-6 fila 532 estante 86.

- Caja 7-8-9 fila 531 estante 86.
- Caja 10-11-12 fila 530, estante 86.
- Caja 13-14-15 fila 529, estante 86.
- Caja 16-17-18-19 arriba del estante 86.
- Caja 20-21-22-23 arriba estante 73.
- Caja 24-25-26-27 arriba estante 74.
- Caja 28-29-30-31 arriba estante 75.
- Caja 32-33-34 arriba estante 76.

Petecuy II:

- Cuerpo 19- estante 48-49 en el sótano.

De esta manera se beneficiará a 2.113 hogares para la legalización de sus predios y podrán acceder a los subsidios de mejoramiento de vivienda entre otros programas ofrecidos por el organismo y de la Administración Central, de esta manera contribuir a mejorar la calidad de vida de la población más vulnerable.

Vale resaltar el proceso de Digitalización como un valor agregado liderado por el organismo. Una vez realizada la depuración, organización y sistematización de los expedientes, se han digitalizado 497 de los cuales 241 son expedientes titulados y 256 se encuentran actualmente activos en virtud de la ejecución del contrato No. 4147.010.26.1.237-2021 con la firma IMPRETICS E.ICE lo cual se evidencia con las respectivas actas de transferencia de los expedientes para la digitalización que reposa en el DRIVE en BP-26002851, en el punto 1.1.5 en el mes de junio en el enlace <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1SesorZAf2bZUeAgR1X8915dAnsQ0AQ9X>

## **Evaluación al Plan de Desarrollo**

Indicador 54020010039: Sistema de Gestión Documental de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat con expedientes sistematizados y organizados.

## **Principales Acciones**

1. Revisión previa para verificar que las solapas cumplan con la normativa archivística en cuanto a su identificación con la subserie documental 4147.040.14.25, correspondiente al Programa de Legalización y Titulación de Predios de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat (SVSH).
2. Organización de las series y subseries documentales de la SVSH en las carpetas de cada expediente, lo cual implicó las siguientes tareas:
  - Cambio de carpetas
  - Cambio de ganchos
  - Hacer rótulo
  - Quitar grapas
  - Indexación
  - Depuración
  - Foliar

- Elaboración de FUID

3. Reorganización física del archivo: Clasificación de los 2.113 expedientes organizados y sistematizados, según los siguientes criterios:

Titulados	Activos	Incompletos	No Titulables	Colgante Vacío	No está en Caja	Revocatoria Adjudicación
600	1.374	115	4	16	2	2

4. Verificación del correcto diligenciamiento del Formato Único de Inventario Documental (FUID).
5. Actualización de la información de los expedientes en la plataforma tecnológica, denominada aplicativo verde, como mecanismo de control y seguimiento al préstamo y devolución de expedientes de la SVSH:

Relación de Expedientes Mes a Mes	Préstamo Expedientes	Devolución Expedientes	Total Sistematizados
<b>Marzo</b>	939	1193	<b>2132</b>
<b>Abril</b>	701	18	<b>719</b>
<b>Mayo</b>	924	102	<b>1026</b>
<b>Junio</b>	406	185	<b>595</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2970</b>	<b>1498</b>	<b>4472</b>

EXPEDIENTES CONSULTADOS EN SITIO: 5 expedientes fueron consultados en el sitio que corresponde el área de archivo.

6. Se digitalizaron 39 Contratos de las vigencias 2009 a 2015, 101 Resoluciones de las vigencias 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 11 Actas correspondientes a las jornadas de capacitación en inducción y reintroducción en gestión documental y archivo a prestadores de servicio como a servidores públicos adscritos a las Subsecretarías como unidad de apoyo a la gestión, con el objetivo de adoptar e implementar las normas archivísticas al interior del organismo.

Dependencia	Documento	Serie/Subserie	Cantidad	Vigencia
4147	Contrato - Compra	4147.010.26.1	1	2009
4147	Contrato - Prestación Servicios	4147.010.26.1	38	2015
4147	RESOLUCION	414.010.21	3	2013
4147	RESOLUCION	414.010.21	1	2014
4147	RESOLUCION	414.010.21	2	2015
4147	RESOLUCION	414.010.21	1	2016
4147	RESOLUCION	414.010.21	15	2017
4147	RESOLUCION	414.010.21	9	2018
4147	RESOLUCION	414.010.21	3	2019

4147	RESOLUCION	414.010.21	36	2020
4147	RESOLUCION	414.010.21	31	2021
4147	ACTAS	4147.010.14.12	11	2021

#### Ubicación física y magnética contratos:

Se encuentran ubicados en el Archivo del Fondo Especial de Vivienda en la estantería de madera nivel 1 y 2, en el equipo de la Contratista Yolanda Portilla en una carpeta que se llama Contratos Escaneados, en Backup que se entrega al Área de Sistemas y se custodia en el Servidor del Organismo.

Se Encuentra en el Drive en el siguiente enlace con el respectivo Nombre: Contratos

[https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jhigalM9sGwlBI9\\_BFe05GMfWZvbAgGW](https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jhigalM9sGwlBI9_BFe05GMfWZvbAgGW)

#### Ubicación física y magnética resoluciones:

Ubicadas en el Estante No. 2 Niveles: 50, 51, 52, 53, 54 y 55 en el Archivo del Fondo Especial de Vivienda, digitalizadas y se pueden ubicar en el computador a cargo de Yolanda Portilla, Contratista del Archivo en una carpeta que se llama Resoluciones Escaneadas SVS donde están por No. de Resolución y por año, también en el Back up que se entrega mensualmente al Área de Sistemas, se custodian en el Servidor del Organismo.

Se Encuentra en el Drive en el siguiente enlace con el respectivo Nombre: Resoluciones

[https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jhigalM9sGwlBI9\\_BFe05GMfWZvbAgGW](https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jhigalM9sGwlBI9_BFe05GMfWZvbAgGW)

#### Ubicación física y magnética actas:

Ubicadas en una carpeta marcada con la serie: 4147.010.14.12 que se llama Programa de Seguimiento a los Sistemas Integrados de Gestión, ubicada en la Caja No. 1 y hace parte del archivo de gestión de esta vigencia, en la oficina de la Contratista Yolanda Portilla, en el Archivo del Fondo Especial de Vivienda, estas actas están digitalizadas en el equipo a cargo de la misma contratista, en el disco G y la carpeta se llama ACTAS DIGITALIZADAS 2021 G.D.

Se Encontrará en el Drive en el siguiente enlace con el respectivo Nombre: Actas

[https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jhigalM9sGwlBI9\\_BFe05GMfWZvbAgGW](https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jhigalM9sGwlBI9_BFe05GMfWZvbAgGW) enlace con el respectivo Nombre: Actas,

[https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jhigalM9sGwlBI9\\_BFe05GMfWZvbAgGW](https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jhigalM9sGwlBI9_BFe05GMfWZvbAgGW)

## 7. Series y Subseries Documentales

Series Documentales: 18 SVSH	Subseries Documentos: 30 SVSH
Actas, Informes, Planes, Conceptos, Certificados, Procesos, Inventario, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de PQRS, Programas, Proyectos, Resoluciones, Circulares, Contravenciones, Contratos, Convenios, Invitaciones Públicas y Licitaciones Contractuales, Asuntos Administrativos y de Personal, Estudios y/o Investigaciones.	Acta de Comité Técnico, Acta de Comité Jurídico, Acta de Comité Asentamientos Humanos y Desarrollo Incompleto, Acta de Comité de Trámites y Servicios, Informe de Gestión, Informe de Caja Menor, Informe Financiero, Informe a Órganos Externos, Informe Estadístico, Plan de Acción, Plan Estratégico, Concepto Técnico, Certificado de Despacho, Procesos y/o Acciones Constitucionales, Inventario de Bienes Fiscales, Inventario de Bienes Ejidos, Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia de PQRS, Programa de Seguimiento a los Sistemas Integrados de Gestión, Programa de Saneamiento Contable, Proyecto de Inversión, Proyecto de Vivienda Social, Proyecto de Vivienda Prioritaria, Resoluciones, Circulares Informativas, Contravención del Área de Vivienda Intervenidas, Contrato, Convenio Interadministrativo, Invitaciones Públicas y Licitación Contractual, Asunto Administrativo y de Personal, Estudios y/o Investigaciones
SMIL Series Documentales: 12	SMIL Subseries Documentales: 20

Actas, Informes, Planes, Certificado, Procesos, Inventario, Historias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de PQRS, Programas, Proyectos, Circulares, Estudios y/o Investigaciones	Acta de Comité de Direccionamiento mi Hábitat, Informe de Gestión, Informe a Órganos Externos, Plan de Acción, Certificado de Adjudicación, Procesos y/o Acciones Constitucionales, Inventario de Bienes Fiscales, Inventario de Bienes Ejidos, Historias Bienes Inmuebles de Uso Público y Fiscal, Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia de PQRS, Programa de Asentamientos Humanos y Desarrollo Incompleto, Programa de Seguimiento a los Sistemas Integrados de Gestión, Programa de Mejoramiento Integral del Hábitat, Programa de Mejoramiento de Vivienda, Programa de Legalización y Titulación de Predios, Programa de Saneamiento Contable, Proyecto de Inversión, Proyecto de Mitigación de Riesgo, Circular Informativa, Estudio y/o Investigaciones.
---	--

SGOV Series Documentales: 9	SGOV subseries Documentales: 22
Informes, Planes, Permisos, Procesos, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de PQRS, Programas, Proyectos, Circulares, Estudios y/o Investigaciones	Informe de Gestión, Informe del Fondo Especial de Intervenidas, Informe a Órganos Externos, Plan de Acción, Plan Estratégico, Plan Maestro de Vivienda, Plan de Gestión de Suelos, Registro de Personas Dedicadas a la Construcción y/o Enajenación de Inmuebles Destinados a Vivienda, Radicación de Documentos para Enajenar Vivienda Nueva, Procesos y/o acciones Constitucionales, Proceso de Subsidio de Arrendamiento Temporal, Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia de PQRS, Programa de Seguimiento a los Sistemas Integrados de Gestión, Programa de Vivienda de Interés Social y Prioritario, Programa de Nuevas Tecnologías de Construcción, Programa de Vivienda Asociativos, Programa de de Subsidio de Vivienda, Programa de Saneamiento Contable, Proyecto de Inversión, Proyecto de Vivienda Urbana, Circulares Informativas, Estudios y/o Investigaciones

## 8. Sistema de Gestión Documental MIRAVE

A través del del sistema de gestión documental MIRAVE, los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o acceder a tramites y servicios ofrecidos por la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat.

Como mecanismo de control y seguimiento implementado por la Secretaría se encuentra la generación y notificación de reportes de PQRS, ante los prestadores de servicio como servidores públicos.

### 1. A continuación, se relaciona los reportes generados:

- 6 reportes en enero, el primero de los cuales no mostraba información específica ni los responsables de las PQRS, sin tender y por ello se dificultaba su análisis y un segundo con información de los PQRS pendientes de SMIL, SGOV y el despacho de la SVSH.



- 3 reportes en febrero SMIL, SGOV y el despacho de la SVSH.
  - 3 reportes en marzo SMIL, SGOV y el despacho de la SVSH.
  - 6 reportes en abril SMIL, SGOV y el despacho de la SVSH.
  - 6 reportes en mayo SMIL, SGOV y el despacho de la SVSH.
  - 3 reportes en junio los cuales corresponden al mes de enero debido a la necesidad de hacer una verificación retroactiva ya que se detectó fallas en la veracidad del reporte.
  - Así mismo se realizó por parte del CTO, la generación y remisión del reporte de comunicaciones internas del primer semestre la cual se remitió vía correo electrónico a los despachos de la SVSH, SMIL Y SGOV, para la verificación del trámite interno de las mismas.
2. Otro mecanismo de control y seguimiento, son las 6 reuniones celebradas con las secretarías y equipo de apoyo de cada Subsecretaría, con el objeto de analizar los reportes y tomar acciones para mejorar el proceso de respuesta en cumplimiento a la Ley establecida frente a los PQRSD. En las cuales se enfatiza situaciones las cuales dificultan el normal desarrollo de la trazabilidad en los tiempos de respuesta:
- Incorrecta tipificación de las comunicaciones en el sistema MIRAVE, lo cual aumenta el volumen de tareas de manera injustificada.
  - Falla en el trámite de notificación en el sistema, lo cual genera la dilación injustificada de los términos legales y finalización del proceso de manera adecuada dentro de la plataforma.
  - Reproceso en la notificación, por cuanto debe hacerse por fuera del sistema, para cumplir con los términos frente a los usuarios y las autoridades administrativas y judiciales.
  - Generación de reportes imprecisos, retroactivos y con poca veracidad.
3. Por otra parte, se han remitido gestiones de seguimiento por parte del equipo de SGOV, consistentes en:
- 5 reportes de PQRSD pendientes de atender, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo, con el respectivo análisis y oficios remisorios dirigidos al Subsecretario de SGOV, para los fines pertinentes.

### **Contribución al Logro de las Metas del Plan de Desarrollo:**

Al 30 de mayo de 2021 se organizó y sistematizó 2.113 expedientes que corresponde al 55% de avance de la meta establecida para la vigencia 2021.

Frente al cumplimiento de la meta establecida en el Plan de Desarrollo 2020-2023, se evidencia un avance del 56%.

## Gestión de Procesos Misionales

El Fondo Especial de Vivienda, es una entidad adscrita a la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, un establecimiento público, lo que implica que debe adoptar e implementar las normas de gestión documental y la Ley General de Archivo Ley 594 de 2000.

1. Organización de las series y subseries documentales del FEV en las carpetas de cada expediente, lo cual implicó las siguientes tareas:

- Cambio de carpetas
- Cambio de ganchos
- Hacer rótulo
- Quitar grapas
- Indexación
- Depuración
- Foliar
- Elaboración de FUID

2. Series Documentales Contratos y Resoluciones

Se digitalizaron 280 Contratos; 3 Licitaciones Públicas 8 Resoluciones de Suministros; 1 Selección Mínima Cuantía y 2 Convenios y 112 Resoluciones de la Subserie: 4244.0.9.10 de la Vigencia 2007, 2010, 2011, 2013, 2014, 2015, 2016, 2019, 2020 y 2021:

DEPENDENCIA	DOCUMENTO	MODALIDAD	SERIE/SUBSERIE	CANTIDAD	VIGENCIA
4244	Contrato	Obra	4244.0.12.1	32	2002 al 2014
4244	Contrato	de Servicios	4244.0.12.1	65	2010 a 2015
4244	Contrato	Orden de Servicio	4244.0.12.1	72	2002 a 2007
4244	Contrato	Encargo Fiduciario	4244.0.12.1	1	2003
4244	Contrato	Prestación de Servicios	4244.0.12.1	11	2004 a 2006
4244	Contrato	Consultoría	4244.0.12.1	27	2004 a 2010
4244	Contrato	Interventoría	4244.0.12.1	8	2004 a 2010
4244	Contrato	Compraventa	4244.0.12.1	1	2004
4244	Contrato	Suministros	4244.0.12.1	45	2006 a 2010
4244	Contrato	Compra	4244.0.12.1	11	2009
4244	Contrato	Arrendamiento	4244.0.12.1	7	2010
4244	Licitación Pub.	Licitación Pub.	4244.0.12.1	3	2010
4244	Resol. Suminis.	Resol. Suminis.	4244.0.12.1	8	2009
4244	Selec. MC	Selec. MC	4244.0.12.1	1	2010
4244	Convenio	Convenio	4244.0.13	2	2012
4244	Resoluciones	Resoluciones	4244.0.9.10	1	2007
4244	Resoluciones	Resoluciones	4244.0.9.10	1	2010
4244	Resoluciones	Resoluciones	4244.0.9.10	1	2011

4244	Resoluciones	Resoluciones	4244.0.9.10	1	2013
4244	Resoluciones	Resoluciones	4244.0.9.10	6	2014
4244	Resoluciones	Resoluciones	4244.0.9.10	1	2015
4244	Resoluciones	Resoluciones	4244.0.9.10	1	2016
4244	Resoluciones	Resoluciones	4244.0.9.10	3	2019
4244	Resoluciones	Resoluciones	4244.0.9.10	56	2020
4244	Resoluciones	Resoluciones	4244.0.9.10	41	2021

#### **Ubicación física y magnética de los contratos:**

Estante No. 1 Niveles: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 en el Archivo del Fondo Especial de Vivienda, igualmente se encuentran digitalizados y están en el computador de Yolanda Portilla, Contratista del Archivo de Gestión en el disco G en una carpeta que se llama CONTRATOS FEV DIGITALIZADOS y en Backup que se entrega al área de Sistemas y custodiados en el Servidor del Organismo a cargo del área de Sistemas. Se encuentra el Drive en el siguiente enlace

[https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jhigalM9sGwlBI9\\_BFe05GMfWZvbAgGW](https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jhigalM9sGwlBI9_BFe05GMfWZvbAgGW)

#### **Ubicación física y magnética de las resoluciones:**

Estante No. 2 Niveles: 50, 51, 52, 53, 54 y 55 en el Archivo del Fondo Especial de Vivienda, igualmente se encuentran digitalizadas y se pueden ubicar en el computador a cargo de Yolanda Portilla, Contratista del Archivo en una carpeta que se llama RESOLUCIONES ESCANEADAS FEV donde están por No. de Resolución y por año, también en el Backup que se entrega mensualmente al Área de Sistemas y donde finalmente se custodia en el Servidor del Organismo a cargo del Área de Sistemas.

Se Encontrará en el Drive en el siguiente enlace con el respectivo Nombre: Resoluciones

[https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jhigalM9sGwlBI9\\_BFe05GMfWZvbAgGW](https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1jhigalM9sGwlBI9_BFe05GMfWZvbAgGW)

### **3. Series y Subseries**

Series Documentales: 13	Subseries Documentales: 16
Actas, Informes, Derechos de Petición, Programas, Planes, Procesos, Instrumentos de Control, Inventarios, Proyectos, Resoluciones, Circulares, Contratos y Convenios	Actas de Consejo, Informe de Gestión, Informe de Caja Menor, Informe Financiero, Gestión Presupuesto, Gestión Cartera, Gestión Contabilidad, Inventario de Lotes/Unidades Básicas, programa de Seguimiento a los Sistemas Integrados de Gestión, programa de Vivienda de Interés Social y Prioritaria, Programa de Vivienda Asociativos, Programa de Subsidio de Vivienda, Proyecto de Inversión, Circulares Normativas, Contrato y Convenios Institucionales.

4. Se ha inventariado y elaborado los rótulos de 30 cajas con 150 carpetas de Comprobantes de Egreso, que corresponde a la Subserie Documental 4244.0.2.3.4 Gestión Tesorería. Los cuales se encuentran ubicados en el Estante No. 2 entre el Nivel No. 56 al Nivel No. 63. Discriminado así:

- 2 comprobantes de egreso ubicados en la caja 4
- 5 comprobantes de egreso ubicados en la caja 5
- 4 comprobantes de egreso ubicados en la caja 6
- 5 comprobantes de egreso ubicados en la caja 7
- 5 comprobantes de egreso ubicados en la caja 8
- 4 comprobantes de egreso ubicados en la caja 9

- 6 comprobantes de egreso ubicados en la caja 10

#### 5. Clasificación de Expedientes y archivo de gestión del Fondo Especial de Vivienda (FEV).

Los procesos de organización, sistematización y digitalización del archivo de gestión documental, permitirán a la usuarios internos como externos, consultas oportunas de los tramites, servicios y procesos misionales que ofrece el organismos, impactará en la reducción de riesgos de iniciación de investigaciones disciplinarias o de acciones judiciales o contencioso administrativas como acciones de tutelas o de cumplimiento y también contribuirá en la gestión de recaudo de cartera originada en el proceso de la adjudicación de predios.

#### 6. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vale señalar que el organismo a través de la Unidad de Apoyo a la Gestión, lidera el proceso transversal denominado Atención al Ciudadano, el cual brinda orientación en el área de ventanilla del 1<sup>er</sup> piso, ubicada en el Edificio Fuente de Versalles, a los ciudadanos frente a como acceder y/o inquietudes de trámites y servicios a cargo de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat.

A junio de 2021, se han atendido 1.092 usuarios, se han diligenciado 1.088 encuestas de satisfacción enmarcadas en los siguientes ejes temáticos:

TRAMITE O SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TITULACIÓN		122	101	113	16	68	420
LEGALIZACIÓN		88	71	73	12	68	312
CERTIFICADO DE ADJUDICACIÓN	1	12	8	4	2	8	35
INFORMACIÓN GENERAL	3	161	90	89	22	102	467
TRASPASO		14	11	14	3	10	53
LEVANTAMIENTO HIPOTECA		50	54	26	19	40	189
CONDICIÓN RESOLUTORIA		2				1	3
SEGUIMIENTO TRAMITE ADJUDICACIÓN		14	9	6		11	40
<b>TOTAL</b>							1.092

Ubicación Información: Lo anterior se puede evidenciar en el link: [https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1gO\\_1AysLVmYKg\\_r4sI1TwxQuB-3hvvF](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1gO_1AysLVmYKg_r4sI1TwxQuB-3hvvF), correspondiente a la carpeta denominada atención al ciudadano.

#### 14.2.1 Línea estratégica: 5402 Gobierno Inteligente

##### 14.2.1.1 Programa: 5402004 Gestión Financiera Eficiente

Indicador: 54020040011 Cartera por crédito de vivienda VIP – VIS, recuperado

Meta: En el periodo 2020- 2023, se recupera cartera por \$3.298 millones de pesos, por créditos de vivienda VIP – VIS

Cuadro 14.2  
Cartera por crédito de vivienda VIP – VIS, recuperado

Meta Cuatrienio	Meta 2021	Avance 2021
3.298	1.007	202,7

Cifras en millones

Proyecto de Inversión BP-26002849 “Fortalecimiento de la Gestión para el Recaudo de la Cartera VIP y VIS en Santiago de Cali.

#### Explicación del Resultado

Al mes de junio del 2021, se alcanzó la recuperación de cartera con un recaudo que amortizó con ingresos de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat por un valor total de \$ 202.784.513. Recaudo que se logró por la implementación de estrategias como la socialización de los estados de cuenta del crédito de vivienda por medio de llamadas telefónicas, envió de mensajes de texto, entrega de recibos de pago puerta a puerta y al envío de oficios con una invitación amigable para normalizar el crédito de vivienda; adicionalmente el envío del boletín de deudores morosos del estado, logrando de esta manera impactar al 10% de los deudores de crédito de vivienda, los cuales cancelaron la cuota de su crédito, beneficiando de esta manera a una población de 487 habitantes en promedio mensual, pertenecientes a los hogares constituidos gracias al crédito de vivienda otorgado por la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, quienes visualizan cada vez más cerca el sueño de ser propietarios y tener su título de vivienda, convirtiéndose de esta forma en contribuyentes del distrito de Cali.

Durante el periodo de enero a junio del 2021, 29 deudores de crédito de vivienda cancelaron el total de la deuda, permitiendo de esta manera continuar con el proceso de titulación.

El recaudo de ingresos no tributarios de la cartera de crédito de vivienda genera recursos económicos para reinvertir en proyectos nuevos o de mejoramientos de vivienda, de esta manera se contribuye a la disminución del déficit cuantitativo y cualitativo de vivienda en Santiago de Cali.

#### Evaluación al Plan de Desarrollo

Indicador 54020040011 cartera por crédito de vivienda VIP – VIS, recuperado.

## Principales Acciones

Con el fin de cumplir con objetivo del proyecto de inversión, en área de cartera desarrolló las siguientes actividades durante el periodo de enero a junio 2021.

Acciones realizadas en el área de cartera durante el periodo de enero a junio del 2021

---

Durante el periodo de enero a junio del 2021, se consolidó la información de recaudos generados con los archivos de movimientos Bancarios de Banco de Occidente y Banco AVVilas, se realizó análisis de la información técnica de recaudo y se registraron los movimientos diarios por concepto de recaudo de la cartera de crédito de vivienda, emitiendo 117 boletines de recaudo diario, los cuales se reportaron a la Subdirección de Tesorería del Distrito de Cali.

Durante el periodo de enero a junio del 2021 se realizaron comunicaciones directas, socializando los estados de cuenta del crédito de vivienda e incentivando que el deudor continúe con la cultura de pago, por medio de la siguiente gestión:

- Llamadas telefónicas a los números fijos y celulares a 1046 deudores.
- Atención personalizada al usuario en ventanilla, donde se socializó el estado de cuenta del crédito de vivienda y la importancia de tener cultura de pago a 487 deudores de SVSH
- Atención personalizada en el Cali 21 donde se socializó el estado de cuenta del crédito de vivienda y la importancia de tener cultura de pago a 34 deudores de SVSH
- Envío mensajes de texto mostrando apoyo por la situación actual, incentivando la cultura de pago, y el estar al día con el crédito de vivienda, a 2636 deudores
- Se imprimieron 3495 recibos de pago con el estado de cuenta del crédito de vivienda y se entregaron puerta a puerta 3155 recibos a los deudores de la SVSH;
- Se imprimieron y entregaron 173 recibos de pago para cancelar la cuota inicial pendiente por cancelar.
- Se proyectaron, imprimieron oficios de invitación amigable para normalizar el crédito de vivienda para 741 deudores de los cuales el grupo persuasivo, entregó 93 puerta a puerta.
- Se realizó registro comunicaciones directas para proceso Jurídico de 123 deudores que presentan mora.
- Se entregó respuesta a 9 derechos de petición.

La gestión realizada sirvió como aporte e incentivo para alcanzar la meta de recaudo. Adicionalmente, se generó el informe de la gestión de cobro mensual con el fin de realizar seguimiento y emitir indicadores que permitan la toma de decisiones.

Adicionalmente, de conformidad con lo estipulado en las disposiciones generales de Habeas Data contenidas en la Ley Estatutaria 1266 de diciembre 31 de 2008 y la Resolución No. 037del 5 de febrero de 2018, expedida por la Contaduría General de la Nación, las Entidades Estatales están obligadas semestralmente a elaborar el reporte de Boletín de Deudores Morosos del Estado. En virtud de lo anterior, se les comunicó a 478 deudores, que, una vez revisado el Sistema de Información del Área de Cartera que soporta la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, respecto de los créditos de vivienda otorgados por concepto de adjudicación de inmuebles, se encuentran con una obligación que figura a su nombre, pendiente de pago a favor de la Entidad, cuya cuantía supera los cinco (5) SMMLV y una mora superior a seis (6) meses. Gestión que se realizó por medio publicación en el portal de vivienda en el link de avisos notificaciones y citaciones, de la página web de la alcaldía de Cali.

La SVSH se encuentra realizando estudio jurídico, con el fin de que se otorgue la facultad para realizar Acuerdos de Pago y/o Facilidades de Pago con los deudores de crédito de vivienda y así poder continuar con la proyección de los procedimientos y formatos necesarios para su ejecución. Igualmente, con el área de calidad se establecieron pautas para desarrollar dichos procedimientos, se elaboró el Formato de Procedimiento F15 dentro del proceso de Legalización de asentamientos, conforme al Decreto 4112010.20.0799 del 2018 "Reglamento Interno de Cobro de Cartera"; sin embargo, está pendiente la asignación de las competencias para realizar las actividades correspondientes.

Durante el periodo de enero a junio del 2021, se realizaron los siguientes informes financieros: Informe de revelación de notas al estado financiero, informe de reversión del deterioro, informe trimestral de la cartera hipotecaria y nuevas adjudicaciones para el Dane, Informe de gestión del área de cartera mensuales, teniendo en cuenta el análisis financiero individual y consolidado de la cartera, la distribución de la cartera por edades y cartera por edades de créditos terminados, la cartera morosa y al día, los créditos garantizados con escritura y los que tienen resolución de adjudicación, la reclasificación de los deudores según su estado de ocupación y el comportamiento de pago, informe de seguimiento al acuerdo de pago 0367 del 2014, adicionalmente se realizó el análisis financiero de consolidado del recaudo, comportamiento histórico del recaudo, comportamiento del plan de la familia que paga a diario, comportamiento del recaudo por proyectos y programas de vivienda, generando estadísticas, cuadros comparativos e indicadores que permiten evaluar la gestión y la toma de decisiones con el fin de cumplir con las metas planteadas en el plan de desarrollo.

Se concilió mensualmente con Contabilidad General del Municipio, teniendo en cuenta el recaudo por amortización de cartera, las notas créditos, la casación de deudores con y sin escritura, los excedentes o saldos a favor del titular del crédito y el estado actualizado de la cartera de la SVSH. Adicionalmente, se realizó el informe de baja del Boletín de Deudores Morosos del Estado.

Durante el periodo de enero a junio del 2021, se generaron 32 constancias de pago de crédito de vivienda para titulares de crédito de vivienda de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, de las cuales se finalizó el proceso de revisión de soportes y se firmaron 14 constancias de pago; para lo cual, se realizó el análisis del expediente de cada deudor que canceló en meses anteriores, de las bases con archivo histórico y el sistema de información de cartera Oracle, con el fin de determinar la información financiera del crédito, estableciendo el valor total de la solución y los abonos realizados al crédito de vivienda. Con el fin de emitir el paz y salvo de la obligación y posteriormente, trasladar a la Subdirección de Mejoramiento Integral y Legalización para continuar el trámite de titulación o levantamiento de hipoteca.

Durante el periodo de enero a junio del 2021, se realizó la revisión de los expedientes y el análisis jurídico de los 358 deudores que se encuentran en mora de los cuales se trasladaron 34 expedientes a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Persuasivo de la Subdirección de Tesorería Municipal del Distrito de Cali y 163 expedientes fueron trasladados a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización por incumplimiento de la obligación, con el fin de continuar con el trámite pertinente, adicionalmente se emitió informe mensual de la gestión de cobro del grupo jurídico.

Durante el periodo de enero a junio del 2021, se identificaron a los deudores de crédito de vivienda cuyo estado de ocupación e información en el sistema de Información de Cartera Oracle, presenta inconsistencias con el propósito de realizar la depuración contable de la cartera, de los cuales fueron reportados 111 casos a la Subdirección de Mejoramiento Integral y Legalización con el propósito que elaboren actos administrativos pertinentes, que permitan realizar el cobro a los ocupantes reales del inmueble, permitiendo de esta manera con una cartera de crédito de vivienda depurada desarrollar un programa para ofrecerle al deudor real, visibilizar su historial del crédito de vivienda.

Adicionalmente, Se realizó depuración contable mediante la Resolución No. 4147.010.21.058 del 27 de abril del 202 de dos créditos de vivienda a los cuales se les aplicó pérdida de fuerza ejecutoria del acto administrativo de adjudicación generando Notas Crédito en el sistema de información de cartera, por valor total de TREINTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA MIL SEISCIENTOS VEINTISÉIS PESOS M/CTE (\$ 36.890.626); casos que fueron remitidos a la Subdirección de Mejoramiento Integral y Legalización para continuar con el proceso pertinente.

Durante el periodo de enero a junio del 2021, se analizó la condición de ocupación de 286 créditos con corte de la cartera mayo 31 del 2021, que son mayores a 60 meses después de terminado el plazo para realizar el cobro, con el fin de definir el proceso a seguir con la Oficina Técnica de Cobro persuasivo de la Subdirección de Tesorería Municipal, en el cual se debe determinar si se realiza la depuración contable de estos créditos.

La limitación principal para cumplir con la meta proyectada de recaudo se presenta por la dificultad del deudor para conseguir ingresos como consecuencia de la segunda y tercera ola de la Pandemia del COVID 19, según cifras estadísticas del Boletín de la Gran Encuesta Integrada de Hogares del (GEIH) DANE realizada en febrero 2021 la tasa de desempleo en Cali es el 19,3% la cual durante este periodo alcanzó un incremento del 48% con relación al 2020; adicionalmente, la pobreza monetaria en las cabeceras

municipales durante el 2020 fue del 42.4%), la población caleña ocupada es un total a enero del 2021 de 1.167.000 personas la cual, disminuyó en un 40%, con relación a cifras del mes de enero del 2020 y la población desocupada incrementó en un 60% durante este mismo periodo; del porcentaje de la población ocupada que corresponde al 51.5% de la población del Distrito de Cali, el 49.6% realizan como actividad económica trabajos informales. Todo lo anterior, con el fin de explicar, cómo las medidas de restricciones de movilidad, toques de queda por los decretos distritales No. 4112.010.20.0206 del 15 de abril de 2021 “Por el cual se adoptan medidas regulatorias por la vida para disminuir el riesgo de nuevos contagios por covid-19” y el 4112.010.20.0199 del 20 de abril de 2021 “Por el cual se adoptan medidas regulatorias adicionales por la vida en el Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Cali”, han afectado el recaudo de esta cartera; adicionalmente, la reactivación económica no ha alcanzado el impacto que se esperaba en la economía y el paro nacional convocado desde el 28 de abril del 2021 junto con los bloqueos de las vías, generaron la suspensión del proceso de recaudo, debido a que las entidades bancarias y los corresponsables cerraron durante estos días y en muchos lugares fueron destruidos, incrementando a la dificultad para cancelar acentuado por la incertidumbre que la economía vivió durante este periodo.

El saldo de la cartera de créditos de vivienda de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat al 30 de junio del 2021 fue por un valor de \$ \$ 9.944.651.751, el cual presenta una cartera cobrada atrasada (morosa) de \$ 8.393.462.149 y una cartera pendiente por cobrar (causaciones futuras) por el valor de \$1.551.189.602.

La Cartera de Secretaría de Vivienda Social y Hábitat cuenta en la actualidad con proyectos de vivienda clasificados como Ejidos y Baldíos, Legalización de Asentamientos y Planes Ejecutados, en los que existen 70 programas de vivienda, con un total 1082 deudores.

A continuación, acumulado de recaudo al mes de junio del 2021.

Informe de recaudo SVSH al 30 de junio del 2021

Año 2021	Pagos realizados	Recaudo Amortización De Cartera Ingresos No Tributarios 2021	Saldos a Favor titular del crédito (Excedentes)	Recaudo Sistema de Información de Cartera Oracle	Otros Ingresos (Papelería)	Ingresos No Operacionales (Rendimientos Financieros)	Saldo Final En Bancos
Enero	68	24,325,806	15,293	24,341,099	1,400	733	24,343,232
Febrero	112	35,970,877	4,057	35,974,934	9,800	1,990	35,986,724
Marzo	167	46,771,210	28	46,771,238	11,200	1,836	46,784,274
Abril	106	27,308,306	117,124	27,425,430	2,400	1,261	27,429,091
Mayo	53	9,646,811	-	9,646,811	-	368	9,647,179
Junio	122	58,761,503	-	58,761,503	999,551	3,001	59,764,055
Acumulado año 2021	628	202,784,513	136,502	202,921,015	1,024,351	9,190	203,954,556

Nota: Datos consolidados la relación de pagos aplicados en el sistema de información de cartera y los movimientos bancarios al 30 de junio del 2021.



## Contribución al Logro de las Metas del Plan de Desarrollo

A junio del 2021, la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat ha alcanzado la recuperación de cartera con un recaudo de ingresos no tributarios por valor de \$ 202.784.513. El recaudo alcanzado durante este periodo equivale al 20% del avance de la meta establecida para el 2021 (\$1.007 millones).

El recaudo acumulado durante el periodo 2020-2021 es de \$ 597.887.626, alcanzado un cumplimiento del 18% con relación a la meta del recaudo del plan de desarrollo 2020-2023 proyectada en 3.298 millones de pesos.

## Gestión de Procesos Misionales

Adicionalmente, se relacionan las actividades realizadas en apoyo a la gestión en el área de cartera.

### 1. Informe de actividades de apoyo a la gestión de cobro de cartera de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat:

#### a. Informe de actividades misionales de apoyo a la gestión de cobro de cartera de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat acumulado de enero a junio 2021

Con.	Actividad realizada gestión documental	Acumulado de enero a junio 2021	
		Cantidad Expedientes	No. folios alistados (promedio)
1	Se recibieron expedientes, se relacionaron Formatos Control de Préstamo de Documentos y fueron entregados al grupo de contratistas del Área de Cartera SVSH análisis del grupo jurídico, elaboración de constancias de pago, contestar derechos de petición entre otros.	725	21.750
2	Ingreso de boletines de deudores morosos a los expedientes debidamente notificados	0	693
3	Recepción y radicación de correspondencia recibida en el área de cartera.	0	150
4	Alistamiento carpetas del archivo de gestión de cartera de vigencias anteriores 2006 al 2019, para atender auditoria.	66	7176
5	Alistamiento carpetas del archivo de gestión de cartera de vigencia actual 2020-2021.	76	2345
6	Solicitud de expedientes al área de archivo para continuar con la gestión del área de cartera	546	0
6.1	Expedientes remitidos por el área de archivo para realizar análisis por parte del grupo jurídico.	605	0
6.2	Expedientes digitalizados y remitidos con el Formato Único de Inventario Documental (FUID) a la Oficina Técnica de Cobro Persuasivo de la Subdirección de Tesorería Municipal.	34	

#### b. Informe gestión grupo jurídico – Acumulado año 2021

Gestión realizada por el Grupo Jurídico de la SVSH	Cantidad
1. Se proyectaron oficios de invitación a normalizar créditos de vivienda para llevar a cabo la gestión persuasiva ante los deudores morosos en coadyuvancia con la Subdirección de Tesorería – Oficina Técnica Operativa de Cobro Persuasivo del Departamento Administrativo de Hacienda Distrital. (Nota 1)	741
2. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE con tabla de amortización terminada para llevar a cabo el alistamiento de expedientes susceptibles de traslado al Departamento Administrativo de Hacienda Distrital de Santiago de Cali o para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización para lo de su competencia. (Deudores de 49 a 60 meses con tabla de amortización terminada).	47
2.1. Expedientes analizados jurídicamente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo que ya están listos para expedir acto administrativo de Constitución de la mora acompañado de la Escritura Pública en primera copia que presta mérito ejecutivo. (Nota 2).	14
2.2. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el título origen de la obligación que preste mérito ejecutivo dentro del expediente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo. Se realizará solicitud al Tesorero de la SVSH con el fin que allegue a esta dependencia las escrituras públicas en primera copia que presten mérito ejecutivo para continuar con el trámite respectivo.	0
2.3. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE para llevar a cabo el alistamiento de expedientes con tabla de amortización terminada susceptibles de traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización por competencia; lo anterior, en atención al acto administrativo que dio origen a la obligación crediticia para que dicha dependencia proceda con la expedición de los correspondientes actos administrativos. Se realizará el oficio de traslado respectivo a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización, con el fin que procedan a realizar el análisis jurídico de las resoluciones de adjudicación para expedir acto administrativo de pérdida de fuerza ejecutoria, revocatoria de adjudicación u otro acto administrativo de acuerdo a sus competencias dentro del proceso de saneamiento y depuración de la cartera de la SVSH.	0
2.4. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el origen de la obligación o que el mismo se encuentre incompleto dentro del expediente del crédito de vivienda (Resoluciones de adjudicación del inmueble) para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización. Se solicitarán los actos administrativos de adjudicación de inmuebles al funcionario del Área de Cartera de la SVSH para posterior traslado a SMIL.	0
2.5. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen escritura pública, resolución de adjudicación y que no cuentan con información en aplicativo ORACLE para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo o a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización según el origen de la obligación. Se realizará mesa de trabajo a fin de evaluar la ruta jurídica a seguir para la recuperación del documento origen de la obligación.	17
3. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE con tabla de amortización terminada para llevar a cabo el alistamiento de expedientes susceptibles de traslado al Departamento Administrativo de Hacienda Distrital de Santiago de Cali o para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización para lo de su competencia (Deudores de 37 a 48 meses con tabla de amortización terminada).	34
3.1. Expedientes analizados jurídicamente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo que ya está listos para expedir acto administrativo de Constitución de la mora acompañado de la Escritura Pública en primera copia que presta	7

mérito ejecutivo. (Nota 2).

- |  |    |
|--|----|
| 3.2. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el título origen de la obligación que preste mérito ejecutivo dentro del expediente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo. Se realizará solicitud al Tesorero de la SVSH con el fin que allegue a esta dependencia las escrituras públicas en primera copia que presten mérito ejecutivo para continuar con el trámite respectivo.   | 4  |
| 3.3. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE para llevar a cabo el alistamiento de expedientes con tabla de amortización terminada susceptibles de traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización por competencia; lo anterior, en atención al acto administrativo que dio origen a la obligación crediticia para que dicha dependencia proceda con la expedición de los correspondientes actos administrativos. Se realizará el oficio de traslado respectivo a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización, con el fin que procedan a realizar el análisis jurídico de las resoluciones de adjudicación para expedir acto administrativo de pérdida de fuerza ejecutoria, revocatoria de adjudicación u otro acto administrativo de acuerdo a sus competencias dentro del proceso de saneamiento y depuración de la cartera de la SVSH. | 5  |
| 3.4. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el origen de la obligación o que el mismo se encuentre incompleto dentro del expediente del crédito de vivienda (Resoluciones de adjudicación del inmueble) para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización. Se solicitarán los actos administrativos de adjudicación de inmuebles a SMIL.   | 0  |
| 3.5. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen escritura pública, resolución de adjudicación y que no cuentan con información en aplicativo ORACLE para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo o a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización según el origen de la obligación. Se realizará mesa de trabajo a fin de evaluar la ruta jurídica a seguir para la recuperación del documento origen de la obligación.   | 14 |
| 4. Expedientes analizados jurídicamente a los cuales se les agotó el procedimiento de gestión persuasiva contemplado en el decreto 0799 de 2018 reglamento interno de recaudo de Cartera.  | 21 |
| 4.1. Expedientes analizados jurídicamente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo que ya están listos para expedir acto administrativo de Constitución de la mora acompañado de la Escritura Pública en primera copia que presta mérito ejecutivo. (Nota 2).   | 1  |
| 4.2. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el título origen de la obligación que preste mérito ejecutivo dentro del expediente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo. Se realizará solicitud al Tesorero de la SVSH con el fin que allegue a esta dependencia las escrituras públicas en primera copia que presten mérito ejecutivo para continuar con el trámite respectivo.   | 1  |
| 4.3. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE para llevar a cabo el alistamiento de expedientes con tabla de amortización terminada susceptibles de traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización por competencia; lo anterior, en atención al acto administrativo que dio origen a la obligación crediticia para que dicha dependencia proceda con la expedición de los correspondientes actos administrativos. Se realizará el oficio de traslado respectivo a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización, con el fin que procedan a realizar el análisis jurídico de las resoluciones de adjudicación para expedir acto administrativo de pérdida de fuerza ejecutoria, revocatoria de adjudicación u otro acto administrativo de acuerdo a sus competencias dentro del proceso de saneamiento y                                      | 8  |

depuración de la cartera de la SVSH.

4.4	Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el origen de la obligación o que el mismo se encuentre incompleto dentro del expediente del crédito de vivienda (Resoluciones de adjudicación del inmueble) para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización. Se solicitarán los actos administrativos de adjudicación de inmuebles a SMIL.	0
4.5	Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el origen de la obligación o que el mismo se encuentre incompleto dentro del expediente del crédito de vivienda (Resoluciones de adjudicación del inmueble) para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización. Se solicitarán los actos administrativos de adjudicación de inmuebles a SMIL.	0
5.	Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE con tabla de amortización terminada para llevar a cabo el alistamiento de expedientes susceptibles de traslado al Departamento Administrativo de Hacienda Distrital de Santiago de Cali o para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización para lo de su competencia. (Deudores de 13 a 24 meses con tabla de amortización terminada).	92
5.1.	Expedientes analizados jurídicamente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo que ya están listos para expedir acto administrativo de Constitución de la mora acompañado de la Escritura Pública en primera copia que presta mérito ejecutivo. (Nota 2).	6
5.2.	Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el título origen de la obligación que preste mérito ejecutivo dentro del expediente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo. Se realizará solicitud al Tesorero de la SVSH con el fin que allegue a esta dependencia las escrituras públicas en primera copia que presten mérito ejecutivo para continuar con el trámite respectivo.	11
5.3.	Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE para llevar a cabo el alistamiento de expedientes con tabla de amortización terminada susceptibles de traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización por competencia; lo anterior, en atención al acto administrativo que dio origen a la obligación crediticia para que dicha dependencia proceda con la expedición de los correspondientes actos administrativos. Se realizará el oficio de traslado respectivo a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización, con el fin que procedan a realizar el análisis jurídico de las resoluciones de adjudicación para expedir acto administrativo de pérdida de fuerza ejecutoria, revocatoria de adjudicación u otro acto administrativo de acuerdo a sus competencias dentro del proceso de saneamiento y depuración de la cartera de la SVSH.	49
5.4.	Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el origen de la obligación o que el mismo se encuentre incompleto dentro del expediente del crédito de vivienda (Resoluciones de adjudicación del inmueble) para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización. Se solicitarán los actos administrativos de adjudicación de inmuebles a SMIL.	2

5.5. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen escritura pública, resolución de adjudicación y que no cuentan con información en aplicativo ORACLE para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo o a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización según el origen de la obligación. Se realizará mesa de trabajo a fin de evaluar la ruta jurídica a seguir para la recuperación del documento origen de la obligación.	18
6. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE con tabla de amortización terminada para llevar a cabo el alistamiento de expedientes susceptibles de traslado al Departamento Administrativo de Hacienda Distrital de Santiago de Cali o para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización para lo de su competencia. (Deudores de 25 a 36 meses con tabla de amortización terminada).	34
6.1. Expedientes analizados jurídicamente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo que ya están listos para expedir acto administrativo de Constitución de la mora acompañado de la Escritura Pública en primera copia que presta mérito ejecutivo. (Nota 2).	3
6.2. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el título origen de la obligación que preste mérito ejecutivo dentro del expediente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo. Se realizará solicitud al Tesorero de la SVSH con el fin que allegue a esta dependencia las escrituras públicas en primera copia que presten mérito ejecutivo para continuar con el trámite respectivo.	2
6.3. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE para llevar a cabo el alistamiento de expedientes con tabla de amortización terminada susceptibles de traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización por competencia; lo anterior, en atención al acto administrativo que dio origen a la obligación crediticia para que dicha dependencia proceda con la expedición de los correspondientes actos administrativos. Se realizará el oficio de traslado respectivo a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización, con el fin que procedan a realizar el análisis jurídico de las resoluciones de adjudicación para expedir acto administrativo de pérdida de fuerza ejecutoria, revocatoria de adjudicación u otro acto administrativo de acuerdo a sus competencias dentro del proceso de saneamiento y depuración de la cartera de la SVSH.	25
6.4. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el origen de la obligación o que el mismo se encuentre incompleto dentro del expediente del crédito de vivienda (Resoluciones de adjudicación del inmueble) para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización. Se solicitarán los actos administrativos de adjudicación de inmuebles a SMIL.	0
6.5. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen escritura pública, resolución de adjudicación y que no cuentan con información en aplicativo ORACLE para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo o a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización según el origen de la obligación. Se realizará mesa de trabajo a fin de evaluar la ruta jurídica a seguir para la recuperación del documento origen de la obligación.	13

7. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE con tabla de amortización terminada para llevar a cabo el alistamiento de expedientes susceptibles de traslado al Departamento Administrativo de Hacienda Distrital de Santiago de Cali o para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización para lo de su competencia. (Deudores con más de 60 meses con tabla de amortización terminada).	54
7.1. Expedientes analizados jurídicamente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo que ya están listos para expedir acto administrativo de Constitución de la mora acompañado de la Escritura Pública en primera copia que presta mérito ejecutivo. (Nota 2).	6
7.2. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el título origen de la obligación que preste mérito ejecutivo dentro del expediente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo. Se realizará solicitud al Tesorero de la SVSH con el fin que allegue a esta dependencia las escrituras públicas en primera copia que presten mérito ejecutivo para continuar con el trámite respectivo.	3
7.3. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE para llevar a cabo el alistamiento de expedientes con tabla de amortización terminada susceptibles de traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización por competencia; lo anterior, en atención al acto administrativo que dio origen a la obligación crediticia para que dicha dependencia proceda con la expedición de los correspondientes actos administrativos. Se realizará el oficio de traslado respectivo a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización, con el fin que procedan a realizar el análisis jurídico de las resoluciones de adjudicación para expedir acto administrativo de pérdida de fuerza ejecutoria, revocatoria de adjudicación u otro acto administrativo de acuerdo a sus competencias dentro del proceso de saneamiento y depuración de la cartera de la SVSH.	17
7.4. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el origen de la obligación o que el mismo se encuentre incompleto dentro del expediente del crédito de vivienda (Resoluciones de adjudicación del inmueble) para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización. Se solicitarán los actos administrativos de adjudicación de inmuebles a SMIL.	9
7.5. Expedientes analizados jurídicamente que no tienen escritura pública, resolución de adjudicación y que no cuentan con información en el sistema de información ORACLE para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo o a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización según el origen de la obligación. Se realizará mesa de trabajo a fin de evaluar la ruta jurídica a seguir para la recuperación del documento origen de la obligación.	1
7.6. Expedientes analizados jurídicamente, los cuales se encuentran pendientes por definirles el origen de la obligación, toda vez que, dentro del mismo no obra el título a través del cual se estableció la obligación del crédito de vivienda.	14

8.	Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE con tabla de amortización terminada para llevar a cabo el alistamiento de expedientes susceptibles de traslado al Departamento Administrativo de Hacienda Distrital de Santiago de Cali o para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización para lo de su competencia. (Deudores de 1 a 12 meses con tabla de amortización terminada).	76
8.1.	Expedientes analizados jurídicamente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo que ya están listos para expedir acto administrativo de Constitución de la mora acompañado de la Escritura Pública en primera copia que presta mérito ejecutivo. (Nota 2).	0
8.2.	Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el título origen de la obligación que preste mérito ejecutivo dentro del expediente para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo. Se realizará solicitud al Tesorero de la SVSH con el fin que allegue a esta dependencia las escrituras públicas en primera copia que presten mérito ejecutivo para continuar con el trámite respectivo.	3
8.3.	Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE para llevar a cabo el alistamiento de expedientes con tabla de amortización terminada susceptibles de traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización por competencia; lo anterior, en atención al acto administrativo que dio origen a la obligación crediticia para que dicha dependencia proceda con la expedición de los correspondientes actos administrativos. Se realizará el oficio de traslado respectivo a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización, con el fin que procedan a realizar el análisis jurídico de las resoluciones de adjudicación para expedir acto administrativo de pérdida de fuerza ejecutoria, revocatoria de adjudicación u otro acto administrativo de acuerdo a sus competencias dentro del proceso de saneamiento y depuración de la cartera de la SVSH.	26
8.4.	Expedientes analizados jurídicamente que no tienen el origen de la obligación o que el mismo se encuentre incompleto dentro del expediente del crédito de vivienda (Resoluciones de adjudicación del inmueble) para realizar traslado a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización. Se solicitarán los actos administrativos de adjudicación de inmuebles a SMIL.	0
8.5.	Expedientes analizados jurídicamente que no tienen escritura pública, resolución de adjudicación y que no cuentan con información en el sistema de información ORACLE para realizar traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo o a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización según el origen de la obligación. Se realizará mesa de trabajo a fin de evaluar la ruta jurídica a seguir para la recuperación del documento origen de la obligación.	3

Se realizará mesa de trabajo a fin de evaluar la ruta jurídica a seguir para la recuperación del documento origen de la obligación

**NOTA:**

1. Se hace claridad que actualmente la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat no tiene la competencia por Decreto Distrital para realizar el proceso de cobro persuasivo de los créditos de vivienda, dicha competencia está en cabeza de la Dirección Operativa de Cobro Persuasivo de la Subdirección de Tesorería del Departamento Administrativo de Hacienda Distrital, por tal motivo durante el mes de febrero se solicitó a dicha dependencia la autorización para coadyuvar con dicho proceso por parte de la SVSH. Actualmente nos encontramos en espera de la respuesta correspondiente.
2. Actualmente la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat no cuenta con la competencia por Decreto Distrital para expedir actos administrativos de constitución en mora, suscripción acuerdos de pago y declaratoria de incumplimiento de acuerdo de pago respecto de la Cartera de los créditos de vivienda de la SVSH, documentos necesarios para realizar el respectivo traslado a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo. Nos encontramos en proceso con el Distrito Especial de Santiago de Cali para que se otorgue las facultades necesarias para expedición de los actos administrativos.
3. Balance de traslados de expedientes a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Persuasivo:

Balance de traslados de expedientes a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Persuasivo al 30 de junio del 2021			
Consecutivo	Oficio del caso No.	Fecha de envío	Número de expedientes enviados
1	165713	27 de mayo del 2021	34
Total, expedientes trasladados a la Oficina Técnica Operativa de Cobro Persuasivo			34

4. Balance de traslados de expedientes a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización:

Balance de traslados de expedientes a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización al 30 de junio del 2021			
Consecutivo	Oficio del caso No.	Fecha de envío	Número de expedientes enviados
1	91465	26 de marzo del 2021	13
2	108231	08 de abril del 2021	6
3	121919	22 de abril del 2021	18
4	148005	11 de mayo del 2021	28
5	149477	11 de mayo del 2021	23
6	149827	11 de mayo del 2021	24
7	160188	28 de mayo del 2021	16
	178133	9 de junio del 2021	17
8	178108	9 de junio del 2021	18
Total, expedientes trasladados a la Subsecretaría de Mejoramiento Integral y Legalización			163

2. Informe de actividades de apoyo a la gestión de cobro de cartera de créditos vivienda del Fondo Especial de Vivienda durante el periodo de enero a junio del 2021.



a. Acciones Realizadas en el área de cartera para el cobro de la cartera de crédito de vivienda del FEV  
Durante el periodo de enero a junio del 2021

Durante el periodo de enero a junio del 2021, se logró una recuperación de cartera con un recaudo amortización de cartera por ingresos por un valor total de \$ 663.012.987, alcanzando un cumplimiento del 166% del presupuesto del recaudo para este periodo, el cual se estimaba por un valor de \$ 400.612.035.

El Fondo Especial de Vivienda, realizó análisis de la información técnica de recaudo, para lo cual se registran los movimientos bancarios diarios del Banco de Occidente y Banco AV Villas, por concepto de recaudo de la cartera de crédito de vivienda en 217 boletines diarios de recaudo, se generaron 194 Boletines detallados informados a presupuesto y contabilidad del FEV. Adicionalmente, se consolidan 217 soportes de los movimientos bancarios diarios realizados.

Durante el periodo de enero a junio del 2021 se realizaron comunicaciones directas, socializando los estados de cuenta del crédito de vivienda e incentivando que el deudor continúe con la cultura de pago, por medio de la siguiente gestión:

- Llamadas telefónicas a los números fijos y celulares a 2.934 deudores.
- Atención personalizada al usuario en ventanilla, donde se socializó el estado de cuenta del crédito de vivienda y la importancia de tener cultura de pago a 724 deudores del FEV.
- Atención personalizada en el Cali 21 donde se socializó el estado de cuenta del crédito de vivienda y la importancia de tener cultura de pago a 95 deudores del FEV
- Envío mensajes de texto mostrando apoyo por la situación actual, incentivando la cultura de pago, y el estar al día con el crédito de vivienda, a 11.903 deudores.
- Se imprimieron 19.533 recibos de pago con el estado de cuenta del crédito de vivienda y se entregaron puerta a puerta 19.496 recibos a los deudores del FEV
- Se imprimieron y entregaron 298 recibos de pago para cancelar la cuota inicial pendiente por cancelar.
- Se proyectaron, imprimieron oficios de invitación amigable para normalizar el crédito de vivienda a 3753 deudores de los cuales se entregaron 1622 puerta a puerta.
- Se realizó registro comunicaciones directas para proceso Jurídico de 98 deudores que presentan mora.
- Se entregó respuesta a 15 derechos de petición.

La gestión realizada sirvió como aporte e incentivo para alcanzar la meta de recaudo. Adicionalmente, se generó el informe de la gestión de cobro mensual con el fin de realizar seguimiento y emitir indicadores que permitan la toma de decisiones.

Adicionalmente, de conformidad con lo estipulado en las disposiciones generales de Habeas Data contenidas en la Ley Estatutaria 1266 de diciembre 31 de 2008 y la Resolución No. 037 del 5 de febrero de 2018, expedida por la Contaduría General de la Nación, las Entidades Estatales están obligadas semestralmente a elaborar el reporte de Boletín de Deudores Morosos del Estado. En virtud de lo anterior, se les comunicó a 2040 deudores, que una vez revisado el Sistema de Información de Cartera que soporta el Fondo Especial de Vivienda, respecto de los créditos de vivienda otorgados por concepto de adjudicación de inmuebles, se encuentran una obligación que figura a su nombre, pendiente de pago a favor de la Entidad, cuya cuantía supera los cinco (5) SMMLV y una mora superior a seis (6) meses. Gestión realizada por medio de publicación en el portal de vivienda en el link notificación por aviso FEV, de la página web de la alcaldía de Cali.

Durante el periodo de enero a mayo del 2021, se realizaron los siguientes informes financieros: Informe de revelación de notas al estado financiero, informe de reversión del deterioro, informe trimestral de la cartera hipotecaria y nuevas adjudicaciones para el Dane, Informe de gestión del área de cartera mensuales, teniendo en cuenta el análisis financiero individual y consolidado de la cartera, la distribución de la cartera por edades y cartera por edades de créditos terminados, la cartera morosa y al día, los créditos garantizados con escritura y los que tienen resolución de adjudicación, la reclasificación de los deudores según su estado de ocupación y el comportamiento de pago, informe de seguimiento al acuerdo de pago 0367 del 2014, adicionalmente se realizó el análisis financiero de consolidado del recaudo, comportamiento histórico del recaudo, comportamiento del plan de la familia que paga a diario, comportamiento del recaudo por proyectos y programas de vivienda, generando estadísticas, cuadros comparativos e indicadores que permiten evaluar la gestión y la toma de decisiones con el fin de cumplir con las metas planteadas.

Durante el periodo de enero a mayo del 2021, se generaron 65 constancias de pago de crédito de vivienda para titulares

de crédito de vivienda de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, de las cuales se finalizó el proceso de revisión de soportes y se firmaron 19 constancias de pago; para lo cual, se realizó el análisis del expediente de cada deudor que canceló en meses anteriores, de las bases con archivo histórico y el sistema de información de cartera Oracle, con el fin de determinar la información financiera del crédito, estableciendo el valor total de la solución y los abonos realizados al crédito de vivienda. Con el fin de emitir paz y salvo de la obligación y posteriormente, trasladar a la Subdirección de Mejoramiento Integral y Legalización para continuar el trámite de titulación o levantamiento de hipoteca.

Igualmente se realizaron 74 liquidaciones financieras del crédito de vivienda para los deudores que se encuentran en proceso de cobro con el grupo jurídico por presentar mora, con el fin de evaluar cuales casos prestan mérito ejecutivo e iniciar la elaboración de demandas y posterior radicación ante los juzgados.

Adicionalmente, se concilió mensualmente con contabilidad y tesorería del FEV los recaudos y el estado de la cartera, informando la cartera individualizada en mora y al día, adicionalmente, se informó los deudores que se encuentran en difícil cobro y presentan una mora mayor a 6 meses y menor a 6 meses con y sin escritura.

Durante el periodo de enero a junio del 2021, se realizó la revisión de los expedientes y el análisis jurídico de 342 deudores que se encuentran en mora y la tabla de amortización terminada, con el propósito de realizar el cobro jurídico, por medio del alistamiento de las futuras demandas para la ejecución de la obligación ante la jurisdicción ordinaria. Se enviaron oficios de cobro persuasivo y se realizó el debido proceso de notificación.

#### b. Análisis comportamiento del recaudo del FEV durante el 2021

Durante el periodo de enero a junio del 2021, se logró una recuperación de cartera de créditos de vivienda otorgados por el Fondo Especial de Vivienda, con un recaudo amortización de cartera por ingresos no tributarios por un valor total de \$ 663.012.987, alcanzando un cumplimiento del 166% del presupuesto del recaudo para este mismo periodo, el cual se estimaba por un valor de \$ 400.612.035; Recaudo que se logró por la implementación de estrategias como la socialización de los estados de cuenta del crédito de vivienda por medio de llamadas telefónicas, envió de mensajes de texto, entrega de recibos de pago puerta a puerta y al envío de oficios con una invitación amigable para normalizar el crédito de vivienda; adicionalmente el envío del boletín de deudores morosos del estado, logrando de esta manera impactar al 12% de los deudores de crédito de vivienda, los cuales cancelaron la cuota de su crédito, beneficiando de esta manera a una población de 2048 habitantes en promedio mensual, pertenecientes a los hogares constituidos gracias al crédito de vivienda otorgado por la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, quienes visualizan cada vez más cerca el sueño de ser propietarios y tener su título de vivienda, convirtiéndose de esta forma en contribuyentes del distrito de Cali.

El recaudo por amortización de la cartera del Fondo Especial de Vivienda de enero a junio del 2021, alcanzó un cumplimiento del 83% de presupuesto de ingresos para el 2021, el cual se estimó por el valor de 801 millones.

Igualmente, durante el periodo de enero a junio se generó un saldo favor del titular del crédito por el valor de \$ 285.854 y reportando un recaudo aplicado en el sistema de información Oracle por el valor de \$ 663.298.841 adicionalmente se generaron ingresos por certificados por el valor de \$ 1.400, para un total en bancos por recaudo de \$ 663.300.241.

El saldo de la cartera de crédito de vivienda por proyectos de planes ejecutados por el Fondo Especial de Vivienda al cierre 30 de junio del 2021, fue por un valor de \$ 35.144.327.280 con una cartera cobrada atrasada (morosa) de \$ 22.537.589.548 y una cartera por cobrar (causaciones futuras) por el valor de \$12.606.737.732, con un total 23 programas de vivienda con 4207 deudores; pendiente cierre de cartera del mes de junio por problemas en conexión de internet.

Durante el periodo de enero a junio del 2021, 136 titulares de crédito de vivienda han quedado a paz y salvo.

c. Informe acumulado de recaudo del Fondo Especial de Vivienda al 30 de junio del 2021

Año 2021	Pagos realizados	Recaudo Amortización De Cartera Ingresos No Tributarios 2021	Saldos a Favor titular del crédito (Excedentes)	Recaudo Sistema de Información de Cartera Oracle	Otros Ingresos (Papelería)	Saldo Final En Bancos
Enero	238	\$ 63,562,749	\$ 6,540	\$ 63,569,289	\$ -	\$ 63,569,289
Febrero	427	\$ 137,808,747	\$ 11,525	\$ 137,820,272	\$ -	\$ 137,820,272
Marzo	785	\$ 162,967,231		\$ 162,967,231	\$ -	\$ 162,967,231
Abril	542	\$ 86,172,845	\$ 723	\$ 86,173,568	\$ 1,400	\$ 86,174,968
mayo	418	\$ 63,504,492	\$ 784	\$ 63,505,276	\$ -	\$ 63,505,276
Junio	605	\$ 148,996,923	\$ 266,282	\$ 149,263,205	\$ -	\$ 149,263,205
Acumulado 2021	3015	\$ 663,012,987	\$ 285,854	\$ 663,298,841	\$ 1,400	\$ 663,300,241

Nota: Datos consolidados con el sistema de información de cartera y la relación de pagos aplicados al 30 de junio del 2021.

El informe por puntos de recaudo evidencia que la mayor participación la tuvo el Banco de Occidente con un 59% de pagos realizados y los canales de ATH con una participación de 39% de los pagos realizados, el Banco Avillas durante este periodo solo alcanzo una participación del 2% del total recaudado.

Informe recaudo puntos de pago Fondo Especial de Vivienda enero a junio 2021

Puntos de Pago	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Recaudo total	Participación %
Recaudo Banco de Occidente	43,295,772	95,144,751	92,820,215	40,231,547	25,471,062	92,204,055	389,167,402	59%
Recaudo Banco AV Villas	-	3,074,851	3,139,377	4,812,549	85,612	3,027,387	14,139,776	2%
Corresponsal ATH	20,273,517	39,600,670	67,007,639	41,130,872	37,948,602	54,031,763	259,993,063	39%
TOTAL	63,569,289	137,820,272	162,967,231	86,174,968	63,505,276	149,263,205	663,300,241	100%

d. Informe gestión grupo jurídico de enero a junio del 2021

Gestión realizada por el Grupo Jurídico de la FEV	Cantidad
9. Se proyectaron oficios citatorios de los créditos de vivienda, para llevar a cabo el cobro persuasivo ante los deudores morosos de conformidad con el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera de la entidad.	3753
10. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE con tabla de amortización terminada para llevar a cabo el alistamiento de las futuras demandas para la ejecución de la obligación ante la jurisdicción ordinaria. (Deudores de 1 a 12 meses con tabla de amortización terminada). (Nota 1)	155
11. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE con tabla de amortización terminada para llevar a cabo el alistamiento de las futuras demandas para la ejecución de la obligación ante la jurisdicción ordinaria. (Deudores de 13 a 24 meses con tabla de amortización terminada). (Nota 1)	108

12. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE con tabla de amortización terminada para llevar a cabo el alistamiento de las futuras demandas para la ejecución de la obligación ante la jurisdicción ordinaria. (Deudores de 25 a 48 meses con tabla de amortización terminada).	43
13. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE con tabla de amortización terminada para llevar a cabo el alistamiento de las futuras demandas para la ejecución de la obligación ante la jurisdicción ordinaria. (Deudores de 37 a 48 meses con tabla de amortización terminada).	40
14. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE con tabla de amortización terminada para llevar a cabo el alistamiento de las futuras demandas para la ejecución de la obligación ante la jurisdicción ordinaria. (Deudores de 49 a 60 meses con tabla de amortización terminada).	29
15. Se realizó análisis jurídico a la lista de deudores morosos reportados en el aplicativo ORACLE con tabla de amortización terminada para llevar a cabo el alistamiento de las futuras demandas para la ejecución de la obligación ante la jurisdicción ordinaria. (Deudores con rango mayor a 60 meses con tabla de amortización terminada). (Nota 1)	29
16. Se realizó solicitud al Tesorero del Fondo Especial de Vivienda la consecución y entrega al Área de Cartera de la Primera Copia de las Escrituras Públicas que Presten Mérito Ejecutivo para continuar con el trámite de alistamiento de demandas, toda vez que, los expedientes analizados no tienen el origen de la obligación o que el mismo se encuentre incompleto dentro del expediente del crédito de vivienda.	52
17. Se realizó solicitud al Área de Archivo de la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat del Distrito Especial de Santiago de Cali, la consecución y entrega al Área de Cartera de las Resoluciones de Adjudicación que reposan en su Oficina para análisis jurídico y posterior ejecución de la obligación crediticia.	6
18. Llevar la representación legal y extrajudicial del Fondo Especial de Vivienda para la recuperación de la cartera morosa de los créditos de vivienda otorgados, de conformidad con la lista de deudores reportados por el grupo financiero del Área de Cartera, a quienes se les agotó la gestión persuasiva sin haberse logrado la normalización de la deuda o a quienes se les terminó la tabla de amortización del crédito, a fin de evitar la prescripción de la acción. (Nota 1)	70
19. Realizar seguimiento permanente a los procesos judiciales, con el fin de ejercer una defensa eficiente y oportuna a los intereses del Fondo Especial de Vivienda de Santiago de Cali. (Nota 1)	70
20. Analizar solicitud de Facilidad de Pago radicada por el deudor moroso ante la Entidad, verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos para su viabilidad y proyectar el acto administrativo que lo apruebe.	0

21. Proyectar respuesta de fondo y dentro del término legal a los Derechos de Petición radicados por la ciudadanía, relacionados con el crédito de vivienda o expedición de paz y salvos.

44

**NOTA:**

1. Los procesos ejecutivos con garantía real que actualmente han sido interpuesto son 70, de los cuales diez (10) han sido admitidos, diecinueve (19) han sido inadmitidos y/o rechazados cuarenta y uno (41) que está pendiente de admisión/inadmisión por parte del Justicia Ordinaria.