

**INFORME SEMESTRAL DE
GESTIÓN DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA
PERIODO ENERO A JUNIO DE 2022**

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

Elaborado por: Haidy Katherine Guarín Castro
Aprobado por: María Mercedes Medina Orozco

BOGOTÁ, 29 DE JULIO 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos por la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá en el Manual Operativo del Defensor(a) de la Ciudadanía en el Distrito Capital, cuyo objetivo es presentar un resumen de la labor realizada por la Directora de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario, María Mercedes Medina Orozco, en su calidad de Defensora de la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha función.

El alcance del informe está enmarcado en el análisis de las funciones, la ejecución de las actividades relacionadas en las mismas y propuestas a desarrollar en mi calidad de Defensora de la Ciudadanía, determinadas en la Resolución 1270 del 10 de marzo de 2021 “ Por la cual se modifica la Resolución 4142 del 26 de diciembre de 2015 y el Reglamento del Defensor del Ciudadano, y se dictan otras disposiciones”, expedida por el Director General de la CVP, donde se vigila el ejercicio de las funciones administrativas de la CVP y se protegen los derechos de los ciudadanos (as) frente a la institución, buscando que el principio de igualdad se respete y que la administración pública se oriente de conformidad con la ley y la buena práctica administrativa.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Según los compromisos institucionales determinados para la mejora del proceso de atención a la ciudadanía, en el Plan de Acción de Gestión de la CVP y las metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, se dio cumplimiento a las siguientes actividades:

ACCIÓN / ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESULTADOS
Implementar una campaña de divulgación sobre la implementación de la estrategia de gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP.	<p>Se verificó que durante el mes de febrero de 2022, la Dirección de Gestión Corporativa y CID – Proceso de Servicio al Ciudadano, en conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones definieron la estrategia y las piezas comunicacionales que a nivel interno y externo se requieren para comunicar los distintos mensajes y anuncios informativos.</p> <p>De manera mensual se ha divulgado por medio de pantallas digitales, portal web, correos institucionales el mensaje sobre la gratuidad de los trámites y servicios ofertados por la Caja de la Vivienda Popular. Adicionalmente se fijaron avisos con dicho mensaje en los módulos de atención dispuestos para la atención a la ciudadanía.</p>
Realizar seguimiento y dar cumplimiento a las acciones establecidas en los Planes de Mejoramiento del proceso de servicio al ciudadano.	Se verificó que se están realizando seguimientos al Plan de Mejoramiento Interno del Proceso de Servicio al Ciudadano, de manera trimestral, con el fin de realizar el cierre oportuno de las acciones del proceso enmarcadas en los planes de mejoramiento.
Garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a la ciudadanía.	<p>Se verificó que se efectuaron las actividades para garantizar que en la Dirección de Gestión Corporativa y CID - Proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular, se produjera y entregara la información para que la atención ofrecida a la ciudadanía fuera de manera clara, útil, accesible, oportuna y coherente, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Las piezas comunicacionales (infografías), sobre que es una PQRSD y sobre los Derechos y deberes de los ciudadanos.✓ El redireccionamiento a las áreas de la Caja, en el módulo 1 de atención.✓ Información de los canales de atención que dispone la entidad, a través de la página web y de manera impresa.✓ Información actualizada de la Caja, en la página Web de la Entidad.

<p>Verificar que se sensibilizara a los servidores públicos y a los contratistas de la entidad en lengua de señas, con el fin de prestar un servicio más eficiente teniendo en cuenta la inclusión social de la población con discapacidad auditiva.</p>	<p>Se verificó que durante el primer semestre del 2022, se realizaron las siguientes actividades:</p> <p>El día 31 de enero se realizó sensibilización sobre lenguaje de señas en la cual se trataron los siguientes temas: Marco Legal y regulación para accesibilidad. Aprendamos sobre discapacidad. Ajustes Razonables (Mediación entre la normalidad y la accesibilidad) Diagnostico Señas básicas de atención al ciudadano sordo.</p> <p>El día 24 de mayo se realizó sensibilización sobre lenguaje de señas en la cual se trataron los siguientes temas: Marco Legal y regulación para accesibilidad. Aprendamos sobre discapacidad. Cambio en la cultura organizacional. Acciones de la CVP. Ajustes Razonables (Mediación entre la normalidad y la accesibilidad). Atención accesible. Señas básicas de atención al ciudadano sordo.</p>
<p>Se verificó que se evaluara el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular.</p>	<p>Durante el primer semestre del 2022, se verificó que se realizaron 4 informes sobre encuestas de satisfacción a la ciudadanía, 3 de manera bimestral y un consolidado del primer semestre del año 2022, realizadas sobre los procesos misionales, donde se procesaron los datos, con los resultados de la evaluación de satisfacción. Adicionalmente se divulgaron los informes a nivel interno y externo por medio de los canales dispuestos por la entidad, se aplicaron un total de 360 encuestas las cuales se distribuyeron por dependencia de la siguiente manera: Dirección de Reasentamientos 120 encuestas. Dirección de Mejoramiento de Vivienda 120 encuestas. Dirección de Urbanizaciones y Titulación 120 encuestas.</p>
<p>Verificar que se realizara seguimiento y control a las PQRSD que ingresan la entidad.</p>	<p>Se verificó que durante el primer semestre del 2022, se realizaron los seguimientos y controles a las PQRSD que ingresan a la entidad por medio de información consolidada a través del Mecanismo denominado Alarmas Tempranas, con los requerimientos que tienen las dependencias de la Caja de la Vivienda Popular, como método de prevención para el cierre de los requerimientos dentro del tiempo y términos legales.</p> <p>Este reporte se envía al responsable de la dependencia y a la vez al usuario funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS), los días 14 de enero, 28 de enero, 11 de febrero, 25 de febrero, 11 de marzo, 25 de marzo, 08 de abril, 22 de abril, 06 de mayo, 20 de mayo, 03 de junio y 17 de junio del 2022.</p> <p>Adicionalmente se realizó seguimiento a la promoción, implementación y realización de acciones de mejora continua, entre estas se destacan las mesas de seguimiento a las PQRSD, las cuales se realizaron los días 5 de enero, 19 de enero, 2 de febrero, 16 de febrero, 2 de marzo, 16 de marzo, 30 de marzo, 13 de abril, 27 de abril, 11 de mayo, 25 de mayo, 8 de junio y 22 de junio del 2022, efectuando un control y seguimiento para dar cumplimiento a la entrega de las respuestas en términos de oportunidad.</p>

2. Velar porque la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Se veló porque la Entidad programara dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para la Dirección de Gestión Corporativa y CID – Proceso de Servicio al Ciudadano, incluido el presupuesto de la Directora y los contratistas que a continuación se relacionan para el periodo de enero a junio del 2022.

OBJETO	VALOR
Prestación de servicios profesionales a la dirección de gestión corporativa y CID, para la implementación de las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información.	\$ 28,225,296
Apoyar a la dirección de gestión corporativa y CID en la ejecución de las actividades técnicas requeridas para la gestión y trámite de las comunicaciones oficiales desde la ventanilla única y a través del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo SIGDEA.	\$ 23,200,000
Prestar servicios de apoyo en las actividades de servicio al ciudadano y en las relacionadas con el registro de información en el sistema de gestión documental Orfeo, en asistencia de las gestiones que realiza la dirección de gestión corporativa y CID para la mejora de la atención al ciudadano.	\$ 22,400,000
Prestar servicios de apoyo a la gestión para realizar las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información y herramientas de gestión aplicables al proceso.	\$ 27,626,576
Prestar servicios profesionales para la implementación de las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información, socialización y sensibilización de la normatividad vigente, protocolo de servicio al ciudadano y posicionamiento de piezas comunicativas de la entidad.	\$ 29,508,264
Prestar servicios profesionales para apoyar la gestión y seguimiento asociada al proceso de servicio al ciudadano de la caja de la vivienda popular, que permitan su continua prestación, la atención de los diferentes canales habilitados para tramite de PQR, el apoyo en la identificación, registro, orientación, información y planeación estratégica de la satisfacción del ciudadano e identificación de oportunidades e implantación de mejoras continuas al proceso.	\$ 55,595,280
Prestación de servicios profesionales para la dirección de gestión corporativa y CID, en relación con el adelantamiento de gestiones tendientes al cumplimiento de los lineamientos que reglan la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, a cargo de la Caja de la Vivienda Popular.	\$ 28,225,296

3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

En el Plan de Acción de la CVP, se evidenció que las metas de gestión del Proceso de Servicio a la Ciudadanía, están relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en el que se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ Se implementó la estrategia de gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la Caja de la Vivienda Popular.
- ✓ Se desarrollaron capsulas informativas a nivel interno promoviendo el uso del lenguaje claro y comprensible.
- ✓ Se realizó seguimientos a las acciones establecidas en los Planes de Mejoramiento del Proceso de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Se llevaron a cabo sensibilizaciones para los servidores públicos y contratistas de la entidad en lengua de señas, con el fin de prestar un servicio más eficiente teniendo en cuenta la inclusión social de la población con discapacidad auditiva.
- ✓ Se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular.
- ✓ Se verificó el seguimiento y control a las peticiones PQRSD que ingresaron a la entidad.

4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Se verificó que se actualizó el Normograma del Proceso de Servicio al Ciudadano, durante el período de enero a junio del 2022:

NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO					
NORMA	TÍTULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
Ley 2207 de 2022	Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020, proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19.	X			Artículo 2, Artículo 3 y Artículo 4

5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Se efectuó el seguimiento al cumplimiento de las acciones incluidas en los Planes de Mejoramiento:

FUENTE	TEMA	Identificación del Hallazgo / No Conformidad - Recomendación / Oportunidad De Mejora	FORMULACIÓN DE ACCIONES	Descripción de cumplimiento de la acción
Auditoría Externa ICONTEC	13 - Auditoría Externa	<p>1. No se encontraba el seguimiento y control a las PQRSD, en el objetivo de la caracterización.</p> <p>2. El proceso no cuenta con un indicador que mida el seguimiento y control de las PQRSD</p> <p>3. No se tiene documentada la actividad de seguimiento y control de PQRSD en las herramientas de gestión del proceso, no obstante, son desarrolladas al interior del proceso.</p> <p>4. Los tickets de servicio junto con su respectiva atención se encuentran asignados a responsables que no hacen parte del proceso “14. Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones” de acuerdo a la necesidad presentada por el usuario solicitante.</p>	<p>Actualizar el objetivo de la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano incluyendo el seguimiento y control al estado de las PQRSD de la Caja de la Vivienda Popular.</p>	<p>31/05/2022: Se actualizó el objetivo de la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano incluyendo el seguimiento y control al estado de las PQRSD de la Caja de la Vivienda Popular.</p>
			<p>Incluir en los Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio al Ciudadano, vigencia 2022 una actividad relacionada con el seguimiento y control al estado de las PQRSD.</p>	<p>31/05/2022: Se incluyó en los Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio al Ciudadano, vigencia 2022 una actividad relacionada con el seguimiento y control al estado de las PQRSD.</p>

6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Se verificaron los trámites efectuados por la Oficina Asesora de Planeación de la CVP, frente a la racionalización de trámites publicada en el SUIT, de la siguiente manera:

- ✓ En el mes de enero:
 1. Se adelantó una mesa de trabajo con los procesos a cargo de trámites OPA y solicitudes de información para revisar y actualizar la identificación de riesgo de corrupción asociados a estos, la valoración y los controles para minimizarlos.
 2. Se validó la solicitud de actualización de información del OPA de Mejoramiento de Vivienda para apoyo técnico en la página web de la entidad.

- ✓ En el mes de febrero:

Se adelantó una mesa de trabajo, con los procesos a cargo de trámites OPA y solicitudes de información para revisar y proponer estrategias de racionalización para la vigencia 2022

- ✓ En el mes de marzo:
 1. Se realizó reunión con la Dirección de Reasentamientos, obteniendo el diseño de la estrategia de racionalización, la cual fue presentada oficialmente por el área y cargada en la plataforma SUIT y en el componente 2 del PAAC para la vigencia 2022.
 2. Se realizaron reuniones con la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y se recibió información actualizada y MIR para la creación del trámite de Curaduría Pública Social, la cual se cargó en la plataforma SUIT y se envió previsualización para validación y complemento, previo al envío al DAFP para aprobación; se actualiza y aclaran dudas y se envía nuevamente.
 3. Se realizó seguimiento al proceso de aprobación y publicación de los trámites de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación radicados en 2021.
 4. Se envió solicitud de seguimiento y oficialización de la propuesta de racionalización de las consultar de información pública para la vigencia 2022, para ser creadas una vez sean reclasificada las mismas por parte del DAFP.
 5. Se realizó reunión con la Dirección de Mejoramiento de Vivienda en relación con el OPA existente, se presentan alternativas y propuestas de racionalización, se envía previsualización de estado actual y formato para presentación de estrategia de racionalización a desarrollar durante 2022, enfocada a la actualización administrativa del OPA a partir de los procedimientos y legislación finalmente aprobados y en desarrollo.

- ✓ En el mes de abril:
 1. Se realizaron mesas de trabajo con la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, con las cuales se logró radicar en la plataforma SUIT el nuevo TRÁMITE correspondiente a la Expedición de los Actos de Reconocimiento.
 2. Se creó y radicó la estrategia de racionalización del OPA a cargo de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda.
 3. Se trabajó con la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, con base en lo cual se logró la actualización de la información del trámite a su cargo en la plataforma SUIT.
 4. Se enviaron comunicaciones de seguimiento al DAFP del estado de las solicitudes pendientes radicadas en 2021, correspondientes a los nuevos trámites a cargo de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación y la reclasificación a consultas de información a cargo de la Subdirección financiera.

- ✓ En el mes de mayo:
 1. Se realizó autodiagnóstico y estableció plan de acción basado en el seguimiento e implementación de las acciones de racionalización y divulgación programadas para 2022.
 2. Se recibió solicitud de actualización del trámite de Reasentamientos como parte de la estrategia de racionalización de 2022, se inicia el proceso, se realiza retroalimentación al proceso y se realizó reunión para aclarar y solicitar los ajustes al requerimiento de acuerdo con las características del trámite y de la plataforma SUIT.
 3. Se continúa solicitando al DAFP apoyo para solucionar las fallas en el sistema SUIT para terminar la actualización del OPA de Mejoramiento de Vivienda, y respuesta frente a los trámites de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación radicado desde el mes de junio de 2021 que no han sido aprobados y la reclasificación de las consultas de información presentadas en noviembre de 2021 y que están en proceso de activación.
 4. Se verificó y dio respuesta a los informes y fichas enviadas por la Secretaría General en relación con los riesgos de corrupción asociados a trámites de la entidad.

- ✓ En el mes de junio:
 1. Se realizó mesa de trabajo con la dirección de gestión corporativa y CID y los profesionales de enlace de Servicio al Ciudadano, para presentar el estado de los tramites OPA y consultas en cuanto a actualizaciones, creaciones y gestiones ante el DAFP, las estrategias de racionalización y el avance durante el primer semestre y así vez se recibió información de nuevos proyectos con GAB para la mejora de estos trámites a nivel distrital.
 2. Se culminó la actualización de la información del OPA a cargo de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y se logró culminar la reclasificación de las OPA de financiera por lo cual se puede gestionar con la subdirección la estrategia de racionalización para 2022.
 3. Se realizó reunión bimestral con los enlaces de las áreas misionales, oficina TIC y Oficina Asesora de Comunicaciones para presentar estado de todo a cierre del semestre.

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

En razón a que se declaró el incumplimiento del contrato No. CVP-IPMC-033-2021, cuyo objeto es "Contratar la adquisición de la señalización en lenguaje braille, para el punto dispuesto para la atención a la ciudadanía, con la finalidad de dar cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano en el tema de accesibilidad", y con el cual se cumple con la

actividad del Plan de Acción de la Política - Indicadores de Gestión – donde se mide la eficacia de las actividades programadas durante la vigencia, y en relación con la actividad “Atención accesible”, se recomendó disponer nuevamente de los recursos necesarios para efectuar nuevamente el proceso de contratación de elementos para la implementación de señalética inclusiva en Braille y pisos podo táctiles, que permitan garantizar la atención a las personas con discapacidad visual.

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Durante el primer semestre del 2022, se realizó para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, la recomendación de continuar efectuando la revisión a las PQRSD que ingresan a la entidad, por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reportan todos los requerimientos pendientes por gestionar que tienen las dependencias de la CVP, para determinar los temas más frecuentes de las solicitudes, y la respuesta en el término oportuno determinado por la Ley.

3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Con el fin de facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía para contribuir a fortalecer la confianza en la administración, se efectuaron las siguientes recomendaciones:

- ✓ Necesidad de que todas las dependencias de la Caja de la Vivienda Popular, dispongan de todo el personal para que atienda en el horario establecido, de las 7:00 a.m. hasta las 4:30 p.m., con el fin de atender de una manera ágil y eficaz a la ciudadanía.
- ✓ Respecto a la Dirección de Reasentamientos, se recomendó, lo siguiente:
 - A. Atención por todo el equipo interdisciplinario (social, técnico, jurídico y financiero), a los(as) ciudadanos(as) que llegan a la Entidad sin cita previa, pero con una condición prioritaria (Personas con algunas discapacidad permanente o temporal, adultos mayores, mujeres embarazadas y mujeres o hombres con niños de brazos) con el fin de dar toda la información de manera oportuna sobre el proceso, y así mitigar la asistencia reiterada de los mismos a la Caja.
 - B. Que todos los profesionales de la dirección de reasentamientos (sociales, jurídicos, técnicos y financieros), tengan conocimiento sobre las citas programados de los(as) ciudadanos(as), las cuales son registradas en el aplicativo <http://192.168.0.7/agenda1/index.php/backend>, para que se les pueda dar la información completa el día de la cita, y que no tengan que regresar nuevamente a la Caja por falta de información.
 - C. Se sugiere que se disponga de un protocolo para que el equipo de servicio al ciudadano y quienes atienden las líneas telefónicas de la Dirección de Reasentamientos, para que la ciudadanía pueda agendar citas directas con los profesionales encargados de su proceso (sociales, jurídicos, técnicos y financieros), ya que en diferentes oportunidades solicitan ser atendidos sólo por uno de los profesionales y como dicho profesional no se encuentran en la Caja o no tiene conocimiento de la cita, es fallida la cita programada.

- D. Se sugiere que se continúe llevando un soporte de la atención a los(as) ciudadanos(as). Lo anterior, en razón a que ellos manifiestan la necesidad de contar con un insumo físico que permita la trazabilidad de la información de sus procesos que se les entrega por parte de la entidad, o como soporte para presentar a quien ellos lo consideren.

4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

El 11 de febrero del 2022, se realizó reunión con los Directores misionales de la Caja de la Vivienda Popular, donde se recomendó y se pusieron a disposición las personas de la Dirección de Gestión Corporativa y CID – Proceso de Servicio al Ciudadano, con el fin de participar en los trabajos que realizan las áreas misionales con la comunidad. Se han realizado acompañamientos a la Dirección de Reasentamientos y la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, en la entrega de los Apartamentos de Santa Teresita, donde se interactuó en lengua de señas.

5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Se recomendó la estrategia de revisión de las respuestas que fueron dadas a los ciudadanos (as) con el fin de que se dieran de manera oportuna y con el cumplimiento de todos los criterios

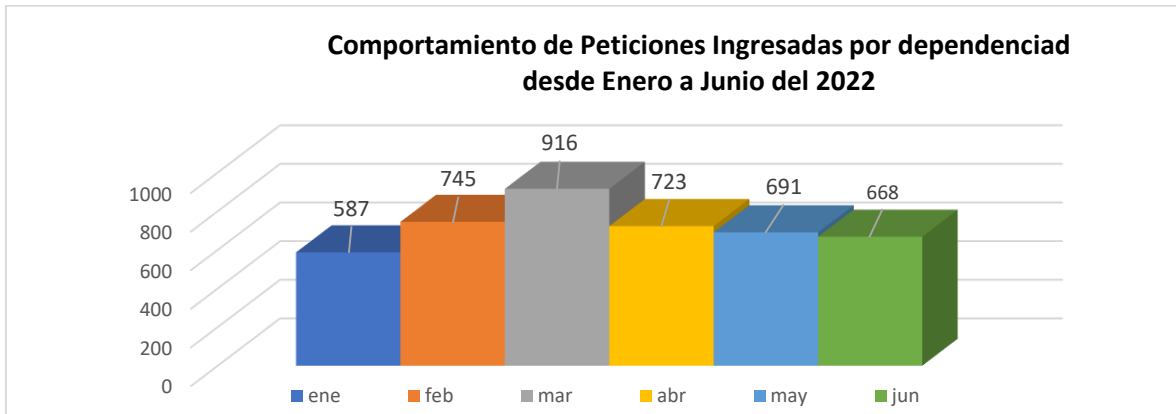
Producto del “Informe de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales periodo 2022”, se recomendó: Seguir fomentando el diálogo y participación de los ciudadanos(as) sobre los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular e indicar que cada uno de los servicios que presta son completamente gratuitos y que no requieren de intermediario. Se debe identificar desde cada proceso de la entidad que atienda o emita una respuesta al ciudadano(a) que sea de manera clara y precisa ya que se debe garantizar y establecer un lenguaje claro de información; promover y resaltar los derechos y deberes que tiene el ciudadano (a) y de la misma manera identificar la corresponsabilidad que tiene la entidad, e implementar estrategias para que la ciudadanía acceda a procesos virtuales ya que la acogida por estos canales se incrementa en cada informe.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

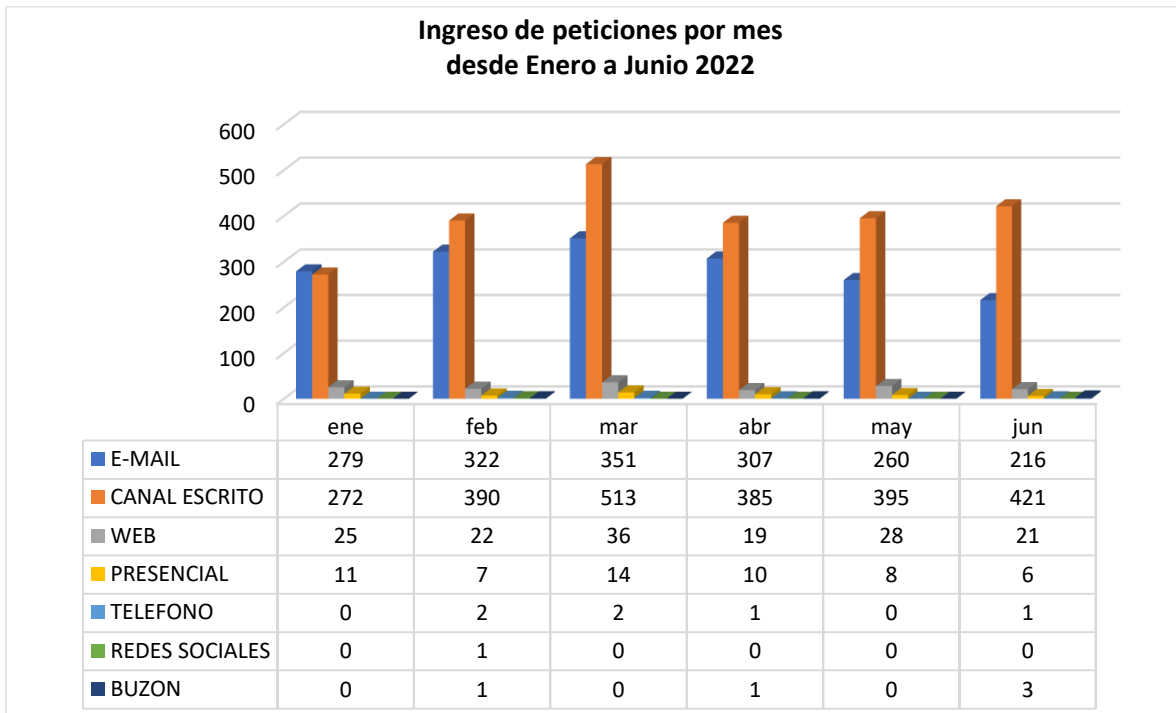
Se analizó el consolidado de las peticiones que presentó la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en los informes mensuales de “Gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD. El consolidado refleja lo siguiente:

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Cumpliendo con el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital” y con respecto al comportamiento mensual del periodo a evaluar enero a junio del 2022, se recibieron 4.330 PQRSD las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS).



La siguiente gráfica determina que el canal más usado en el ingreso de las PQRSD del periodo a evaluar fue el canal escrito.



b. Subtemas frecuentes.

Los subtemas más reiterados fueron: Información Proceso De Reasentamientos con 929 peticiones, Pagos y/o Información Relocalización Transitoria con 592 peticiones y Solicitud De Información Plan Terrazas con 423 peticiones.

SUBTEMA	TOTAL
Información Proceso De Reasentamientos	929
Pagos y/o Información Relocalización Transitoria	592
Solicitud De Información Plan Terrazas	423
Información General Proceso De Mejoramiento De Vivienda	305
Información General De Titulación De Predio Y/O Urbanizaciones	240
Solicitud De Levantamiento De Hipoteca Y/O De Condición Resolutoria	231
Información Ingreso Al Programa De Reasentamientos	214
Información De Entrega De Apartamento	179
Información De Condición Resolutoria	159
Solicitud De Certificación Contractual	150
Información Sobre Excedente Financiero	126
Trámites Financieros	121
Información Procesos, Servicios O Trámites De La Entidad CVP	105
Trámites Administrativos	99
Trámite Vivienda Usada	96
Información General Mejoramiento De Barrios	91
Información Titulación De Predio	79
Solicitud De Escritura	69
Solicitud De Información De Licencia De Construcción	43
Información Reconocimiento De Construcción	31
Programa De Reasentamientos	18
Intervención Defensora De La Ciudadanía	16
Información Curaduría Pública	10
Información De Predio Propio De La CVP	4
Total, general	4330

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

En la siguiente tabla se identifica que en el período de enero a junio del 2022, de las 4330 PQRSD recibidas, fueron contestadas de manera oportuna 4293, equivalente al 99,15% de las PQRSD.

DEPENDENCIA	TOTAL, PQRSD CERRADAS OPORTUNAMENTE POR DEPENDENCIA
Dirección De Reasentamientos	2137
Dirección De Mejoramiento De Vivienda	804
Dirección De Urbanizaciones Y Titulación	788
Dirección De Gestión Corporativa Y CID	177
Subdirección Financiera	115
Dirección De Mejoramiento De Barrios	90
Servicio Al Ciudadano	87
Subdirección Administrativa	48
Dirección Jurídica	25
Dirección General	14
Oficina TIC	4
Oficina Asesora De Comunicaciones	3
Oficina Asesora De Planeación	1
Total	4293

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Se tomó una muestra de 120 PQRSD allegadas en el período de este informe donde se analizaron los criterios de calidad y calidez, concluyendo que todas cumplieron con estos criterios y/o atributos, así:

MES	No. PETICIÓN	DEPENDENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
ENERO	9592022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	9162022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
	8712022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
	2802022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
	21042022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
	21692022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	26512022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	61482022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	94412022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	103352022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
	245782022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
	3812022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	3516702022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI

	46892022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	114612022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	21432022	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
	34472022	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
	5062022	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
	20982022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
	207142022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
FEBRERO	558652022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
	750802022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
	357282022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
	395302022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
	648132022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
	505882022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
	589042022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
	728532022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
		DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	356932022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	375352022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	439852022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	675142022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	388672022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	647082022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	579992022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	728082022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
	392342022	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
	611672022	OFICINA TIC	SI	SI
	634412022	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	SI	SI
	1049462022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
	1257872022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
	982272022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
	1303692022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
	967192022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
	1191882022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
	883522022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
	1282032022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI

MARZO	804712022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	969482022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	1281012022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	1295602022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	829262022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
	982272022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
	939492022	OFICINA TIC	SI	SI
	1040202022	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
	1238912022	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
	778212022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	802332022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
817542022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI	
ABRIL	1538832022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
	1476192022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	1651682022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	1677362022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	1666552022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	1569902022	DIRECCIÓN GENERAL	SI	SI
	1617052022	DIRECCIÓN GENERAL	SI	SI
	1571622022	DIRECCIÓN GENERAL	SI	SI
	1612192022	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
	1346152022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	1338662022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	1642482022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	1675822022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	1358122022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	1504332022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	1681092022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	1340032022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
	1408722022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
1581382022	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	SI	SI	
1617052022	DIRECCIÓN GENERAL	SI	SI	
MAYO	2065112022	OFICINA TIC	SI	SI
	1821052022	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	SI	SI
	2096422022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
	2096152022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI

	2002972022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
	1992132022	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
	1910282022	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
	1871372022	DIRECCIÓN GENERAL	SI	SI
	1746052022	DIRECCIÓN GENERAL	SI	SI
	2055362022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
	2048092022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
	2120022022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	2119832022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	2119662022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	2112822022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	2118682022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	1744772022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	2096662022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	2109842022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	1715962022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
JUNIO	2134882022	OFICINA TIC	SI	SI
	2163592022	DIRECCIÓN GENERAL	SI	SI
	2273022022	DIRECCIÓN GENERAL	SI	SI
	2182742022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
	2196212022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
	2299992022	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
	2394702022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
	2416442022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
	2143802022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
	2135192022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
	2178812022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
	2212302022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
	2135472022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	2177552022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
	2177822022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	2177822022	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
	2146392022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	2340532022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	2156332022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
	2290782022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI

e. Conclusiones y recomendaciones.

Se concluyó que durante el periodo a evaluar en este informe se recibieron 4330 peticiones se dejaron de contestar oportunamente 37 y de la muestra de 120 PQRSD, todas cumplieron con todos los atributos y/o criterios de claridad y calidez.

Así mismo, realizando el análisis comparativo del periodo de este informe Enero a Junio del 2022, con respecto a los informes semestrales de los periodos de Enero a Junio del 2021 y el periodo de Julio a Diciembre de 2021, se concluyó lo siguiente:

- ✓ Respecto al ingreso de PQRSD de enero a junio del año 2021, se incrementaron 1.319 peticiones, lo que corresponde a un 17.96%.
- ✓ Respecto al ingreso de PQRSD de julio a diciembre del 2021, hubo una disminución de 703 peticiones, lo que corresponde a un 9.57%.
- ✓ Respecto al mes que más ingresaron PQRSD en el segundo semestre del 2021, fue agosto y con respecto a los primeros semestres tanto del 2021 como 2022 el mes de más ingresos fue marzo.
- ✓ El canal más utilizado en el primer y segundo semestre del 2021 fue el canal E-MAIL, y en el primer semestre del 2022 fue el canal escrito.

Igualmente se identificó de las solicitudes más frecuentes por subtemas, lo siguiente:

- ✓ Disminución del uso de los canales virtuales en el ingreso de PQRSD, por lo que se debe implementar una estrategia para aumentar el acceso de la ciudadanía frente a estos canales.
- ✓ Las solicitudes de los(as) ciudadanos(as) se efectúan con el fin de obtener información de manera más precisa y completa acerca del proceso de Reasentamientos, por lo que se realizarán recomendaciones en relación con que la atención que se brinde a la ciudadanía sea con todo el equipo interdisciplinario (social, técnico, jurídico y financiero), para así mitigar tanto las peticiones como la asistencia reiterada de la ciudadanía a la Entidad.
- ✓ Las solicitudes de los(as) ciudadanos(as) se efectúan con el fin de obtener información sobre los atrasos en los pagos de ayudas de relocalización transitoria, por lo que se realizarán recomendaciones en el sentido de que se efectúe revisión para determinar cuáles son las situaciones que producen la demora en los pagos.
- ✓ Las solicitudes de los(as) ciudadanos(as) se efectúan con el fin de obtener información sobre los subsidios del Plan Terrazas, observando que la mayoría no tiene derecho a este, por lo que se realizará recomendación en el sentido de que se revise si la información sobre este tema, se está proporcionando de manera clara hacia los ciudadanos (as) en cuanto a los requisitos que se deben cumplir para tener derechos a dichos subsidios, sobre cuales predios y que sectores están priorizados para la ejecución de estos subsidios.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general

1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

En el primer semestre del 2022, se creó con la Oficina de Comunicaciones, las infografías llamativas donde los ciudadanos puedan conocer sus derechos y deberes con la Entidad, qué son las PQRSD y la información sobre la función de la Defensora de la Ciudadanía, las cuales se publicaron de manera interna mediante e-mail y externas en las pantallas tanto del sitio de atención a la ciudadanía como en los demás pisos del edificio de la CVP.

2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Se continuó promoviendo con la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano, la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y sus Indicadores de Gestión, la estrategia de divulgación de información sobre la gratuidad de trámites y servicios, y todos los documentos referentes al proceso de servicio al ciudadano que se encuentran en la carpeta de calidad y la página web de la entidad.

De igual manera se actualizó el formato 208-SC-Ft-03 RADICACIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, reorganizando la información de contacto y correspondencia.

3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Durante el periodo objeto del presente informe se promovieron sensibilizaciones, cualificación, entrenamiento y capacitación a los contratistas que hacen parte de la Dirección de Gestión Corporativa y CID - Proceso de servicio al ciudadano, en los siguientes temas:

- ✓ El 31 de enero del 2022 se promovió la realización de una capacitación de la normativa LSC “Lengua de Señas Colombiana”, el Marco Legal, la regulación para accesibilidad y diagnóstico e información sobre discapacidad.
- ✓ El 08 de abril del 2022 se promovió la realización de una Capacitación sobre el Manual de atención al ciudadano y accesibilidad, realizada a las personas de la Dirección de Gestión Corporativa y CID – Proceso de servicio al ciudadano.

- ✓ El 22 de abril del 2022 se promovió la realización de una capacitación de normatividad y lengua de señas, realizada a los funcionarios y/o contratistas de la Caja de la Vivienda Popular.
- ✓ El 24 de mayo del 2022 se promovió la realización de una Sensibilización en lenguaje claro, realizada a los funcionarios y/o contratistas de la Caja de la Vivienda Popular.

4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

Con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva y visual al portafolio de trámites y servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular, en la página Web se promovió la implementación de lo siguiente:

- ✓ Un menú de accesibilidad para las personas que tienen dificultades de visión, de oído o ambas.
- ✓ Se realizaron gif en lengua de señas, de los procesos misionales y del menú de atención y servicio a la ciudadanía.
- ✓ Se colocaron audios en los videos existentes sobre los procesos misionales de la Entidad, en lengua de señas.

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Se continúa promoviendo en la entidad el acceso a la información de una manera más ágil, abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales, los medios de comunicación, lo cual permite encontrar novedosas formas de atención al ciudadano, a fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos(as) / usuarios(as) que acceden a la a la misma desarrollando las siguientes estrategias:

- ✓ En el caso que el ciudadano(a) no tenga acceso a internet, se continúan habilitando las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm), las cuales los números son los siguientes:
 - Dependencia de Reasentamientos 317 646 6282.
 - Dependencia de Urbanizaciones y Titulación 317 646 6294.
 - Dependencia de Mejoramiento de Vivienda 317 515 7729.
 - Servicio al Ciudadano 3186127251.
- ✓ En la página web de la entidad se dispuso de un formulario del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, para la creación, radicación y consulta de PQRSD por parte de la ciudadanía.

DETALLE EJECUCION CAMPAÑA												
1. RESULTADOS INVERSION POR MEDIO Y VEHICULO												
ORDEN	MEDIO	PROVEEDOR	VEHICULO	VALOR BRUTO	% DCTO	VALOR DESCUENTO	VALOR NETO	IVA	TOTAL ORDENADO	COMISION ETB	IVA COMISION	GRAN TOTAL
39494	Prensa	CASA EDITORIAL EL TIEMPO S.	ADN	26.688.000	56 %	14.945.280	11.742.720	2.231.117	13.973.837	1.467.840	278.890	15.720.566
TOTALES				26.688.000	56 %	14.945.280	11.742.720	2.231.117	13.973.837	1.467.840	278.890	15.720.566
39496	Radio	CARACOL PRIMERA CADENA R	Caracol Rad FM	14.731.923	91 %	13.407.029	1.324.894	251.730	1.576.624	165.612	31.466	1.773.702
39497	Radio	ORGANIZACION RADIAL OLIMPI	Olimpica	12.878.000	74 %	9.524.397	3.353.603	637.184	3.990.787	419.200	79.648	4.489.635
39545	Radio	CARLOS JULIO HERNANDEZ TIR	Radio Autentica	2.420.000	55 %	1.320.000	1.100.000	0	1.100.000	137.500	26.125	1.263.625
39546	Radio	E3 COMUNICACIONES ESTRAT	Minuto de Dios	5.407.500	80 %	4.326.000	1.081.500	205.485	1.286.985	135.188	25.686	1.447.858
39547	Radio	JHON DIDIER RODRIGUEZ MAR	PUNTO CINCO 1490 AM - AL	7.200.000	85 %	6.120.000	1.080.000	0	1.080.000	135.000	25.650	1.240.650
39548	Radio	LA CORRALEJA PUBLICIDAD SA	LA VOZ DE BOGOTÁ 930 AM	5.406.000	81 %	4.378.860	1.027.140	195.157	1.222.297	128.393	24.395	1.375.084
TOTALES				48.043.423	81 %	39.076.286	8.967.136	1.289.556	10.256.692	1.120.892	212.969	11.590.554
39495	Television	CASA EDITORIAL EL TIEMPO S.	CITY TV	7.031.000	64 %	4.499.840	2.531.160	480.920	3.012.080	316.395	60.115	3.388.590
TOTALES				7.031.000	64 %	4.499.840	2.531.160	480.920	3.012.080	316.395	60.115	3.388.590
TOTALES				81.762.423		58.521.406	23.241.016	4.001.593	27.242.610	2.905.127	551.974	30.699.711

MEDIO	INVERSION TOTAL POR TIPO DE MEDIO ANTES DE IVA	SHARE	DESCUENTO OBTENIDO POR TIPO DE MEDIO	OPTIMIZACION DEL PRESUPUESTO TOTAL CAMPAÑA
Prensa	11.742.720	51 %	14.945.280	72 %
Radio	8.967.136	39 %	39.076.286	
Television	2.531.160	11 %	4.499.840	
TOTAL	23.241.016	100 %	58.521.406	

- ✓ Se realizó difusión de cuñas radiales por medio de emisoras según el grupo objetivo de usuarios de la Entidad, con el fin de dar a conocer los servicios, trámites, mecanismos de atención a la ciudadanía y políticas de transparencia.

2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Se verificó que la CVP promovió planes de virtualización de trámites así:

- ✓ En la herramienta Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el componente número 5 de Transparencia, subcomponente de Lineamientos de transparencia Activa, como se muestra a continuación:

SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	CORRESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	5	Realizar mesas de trabajo cuatrimestrales con los procesos de la entidad, con el fin de identificar e inscribir nuevos trámites, OPA y/o solicitudes de información con los que cuenta la CVP, además de la revisión y actualización de los existentes, en la plataforma SUIT y la pagina web de la entidad cuando aplique.	Actas de reunión de las mesas de trabajo cuatrimestrales con los procesos que aplique, donde se realice la verificación del inventario, la necesidad de inscripción de nuevos trámites, OPA y solicitudes de información cuando aplique o actualización de la información en la plataforma SUIT; la publicación en la página web de la entidad de la información correspondiente.	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Estratégica	Todos los procesos de la entidad involucrados	30/11/2022
	6	Realizar reuniones bimestrales para analizar los Trámites, OPA y solicitudes de información inscritos en SUIT; y con base en ellas, priorizar y establecer la Estrategia de racionalización aplicable.	Análisis de priorización y establecimiento de estrategia de racionalización aplicable para los trámites, OPA y solicitudes de información vigentes en la entidad. (Acta) Estrategia de racionalización inscrita en el SUIT e incorporada en el componente 2 de racionalización de trámites del PAAC de la vigencia para implementación, seguimiento y control	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Estratégica	Todos los procesos de la entidad involucrados	30/06/2022

Resultados obtenidos a través de la gestión realizada:

- ✓ Trámites, OPAS y Consultas de Información inscritas en la plataforma SUI:



Tipo	Número	Nombre del Registro
T	22988	Postulación bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes
T	23475	Vinculación al Programa de Reasentamientos Humanos
O	59377	Apoyo técnico para la estructuración de proyectos
C	83329	Expedición de recibos de pago
C	83330	Expedición de Paz y Salvo y /o certificación de deuda

- ✓ Trámites Radicados en proceso de aprobación por parte del DAFP:

Registros de trámites postulados						
Origen	Nombre	Institución dependiente	Fecha postulación	Usuario	Acción	
NT	Reconocimiento de Edificaciones existentes y/o Expedición de Licencias de Construcción o Modifi...	CAJA ...	12/04/...	Cnagy024		
NT	LEVANTAMIENTO DE HIPOTECA, CONDICIONES RESOLUTORIAS Y PACTO COMISORIO	CAJA ...	28/06/...	Cnagy024		
NT	CANCELACION DE CONDICION RESOLUTORIA Y PROHIBICION DE ENAJENAR	CAJA ...	28/06/...	Cnagy024		
				Total registros: 3		

Descripción de la acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Producto y/o beneficio	Evidencia
Optimización de las cinco (5) etapas del trámites de Inclusión programa de Reasentamientos ubicados en zonas de alto riesgo no mitigable	Dirección de Reasentamientos	01/03/2022	30/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> * Expedición de la resolución de armonización del trámite. * Actualización de los flujos del proceso de Reasentamientos. * Actualización de los procedimientos y documentación del proceso de Reasentamientos. * Desarrollo de la APP móviles para recolección de información y documentos en sitio. * Actualización de etapas y requisitos del trámite en la plataforma SUIT. * Divulgación y socialización a las partes interesadas de la actualización del trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> * Resolución emitida y divulgada. * Flujos actualizados, publicados y divulgados. * Procedimientos actualizados y socializados. * APP desarrollada. * Trámite actualizado en SUIT. * Tramites divulgado y socializado.

✓ Estrategias de Racionalización de Trámites Inscritas en la Plataforma SUIT:

Descripción de la acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Producto y/o beneficio	Evidencia
Actualización y articulación de la arquitectura tecnológica establecida en la pagina web de la entidad para el apoyo técnico, que permita al ciudadano radicar y hacer seguimiento del servicio de apoyo técnico solicitado, así como actualizar procedimientos internos, e información en la plataforma SUIT.	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	01/04/2022	30/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Radicación virtual que disminuye tiempos y costos de desplazamiento. - Claridad de los requisitos e información a radicar por parte del ciudadano, a través de los diferentes medios. - Aumentar y mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Actualización procedimientos y formatos. * Actualización de la arquitectura tecnológica de la página WEB. * Divulgación interna y en campo a través de la divulgación de la virtualización del tramite.

También está la Estrategia de Racionalización de la Subdirección Financiera la cual no ha sido posible cargar por un error en la plataforma SUIT, aparecen los trámites eliminados en el componente de racionalización, como se muestra a continuación:

acto para la ciudadanía y la gestión de su entidad. De clic en el botón "Calcular" y solamente seleccione los que va a incluir
onalización

Confirmitar acción

Ha seleccionado trámites que no están inscritos. Recuerde que el trámite debe estar inscrito antes de finalizar el proceso de racionalización del mismo.

Aceptar Cancelar

Datos del trámite				Priorización	
po	Número	Nombre	Estado	Resultado priorización	Trámites a racionalizar
	22988	Postulación bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes	Inscrito	22	<input type="checkbox"/>
	23475	Vinculación al Programa de Reasentamientos Humanos	Inscrito	19	<input checked="" type="checkbox"/>
	59377	Apoyo técnico para la estructuración de proyectos	Inscrito	12	<input checked="" type="checkbox"/>
	59379	Expedición de Paz y Salvo y /o certificación de deuda	Eliminado	12	<input checked="" type="checkbox"/>
	59381	Expedición de recibos de pago	Eliminado	12	<input checked="" type="checkbox"/>

3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Se verificó que se continúa promoviendo información para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuesto por la Caja de la Vivienda Popular, mediante la página Web de la entidad en la pestaña de la Defensora de la ciudadanía.

- Los medios y/o canales de servicio de atención a la ciudadanía donde se puede encontrar en el link: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/defensora-de-la-ciudadania>.
- Los mecanismos para la atención a la ciudadanía y el proceso SDQS para registrar las denuncias, la cual se puede encontrar en el link: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-la-ciudadadania>.

4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

Para promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, se inició el desarrollo en conjunto con la Dirección de Gestión Corporativa y CID - Proceso de Servicio al Ciudadano y la Oficina TIC de la Entidad, la implementación de la articulación de la radicación conjunta de PQRSD, entre el sistema Orfeo (Sistema de radicación interna de la CVP) y Bogotá Te Escucha.

Así mismo mediante los usuarios funcionales de la Entidad, el equipo de servicio al ciudadano promueve la debida gestión en el uso del Sistema de Bogotá Te Escucha.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elaboró el segundo "INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA PERIODO JULIO A DICIEMBRE DEL 2022" debidamente diligenciado y enviado a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

Se continúa realizando informe de las intervenciones por parte de la Defensora a la Ciudadanía relacionada con efectuar reuniones entre los ciudadanos (as) que solicitan intervención, con el responsable del área que tramita el caso del ciudadano (a), con el fin de poder efectuar una solución más eficaz. Así mismo, se efectúa informe de seguimiento a los compromisos acordados en dichas reuniones.

Se continuó con la contratación de una persona con conocimiento de lengua de señas para la atención presencial de personas con capacidad auditiva y la sensibilización a los servidores públicos y contratistas de la CVP.

Se efectuó la producción y publicación junto con la Oficina de Comunicaciones, de videos, Gif e imágenes las cuales fueron publicadas en la página web de la entidad.

2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Durante el periodo objeto del presente informe la Caja de la Vivienda Popular participó en la primera sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía I-2022 que se llevó a cabo el día viernes 17 de junio del 2022 a las 7:30 en el auditorio del Archivo de Bogotá ubicado en la Calle 6b # 5-75, en el cual se plantearon observaciones para implementar en la Propuesta Metodológica Evaluación de la Política, Reglamento Política y Manual de Atención, allegados a la dependencia por parte de la líder de la Comisión.