

# INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR (A) DE LA CIUDADANÍA PRIMER SEMESTRE DEL 2023

## CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

### BOGOTÁ, JULIO 2023

**INTRODUCCIÓN**.....5

**FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR** .....6

**Función 1: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía**.....6

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 .....6

2. Velar porque la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía. ....8

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. ....9

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. ...10

5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.....10

6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. ....13

**Función 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**.....16

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 .....16

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....16

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.....16

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. ....18

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.....18

**Función 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la presentación de trámites y servicios, con base en el informe que el particular elabore**



**la Oficina de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas de deban ser resueltas por la entidad .....18**

1. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes. ....18
  - a. Subtemas frecuentes.....19
  - b. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.....19
  - c. Análisis de Calidad y Calidez.....19

**Función 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 disponible, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general .....21**

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. ....21
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.....22
3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía. ....22
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.....22

**Función 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.....23**

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. ....23
2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad. ....23
3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales. ....25
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.....26

**Función 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 .....26**

**Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas** .....26

1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio .....26

## INTRODUCCIÓN

El presente informe 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, Cristina Sánchez Herrera, en su calidad de Defensora de la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular – CVP- 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

Las funciones del defensor(a) de la ciudadanía son establecidas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, frente a las cuales, se desarrollan los siguientes lineamientos.

### Función 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 Caja de la Vivienda Popular 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
Se verificaron las campañas de divulgación sobre la implementación de la estrategia de gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP.	<p>Se llevó a cabo una reunión con la Oficina Asesora de Comunicaciones el día 24 de febrero del 2023, con la finalidad de establecer y ejecutar la estrategia de comunicaciones para el proceso de Servicio al Ciudadano, la cual, tiene un componente que trata sobre la gratuidad de los servicios. Allí, se definió la estrategia y las piezas que a nivel interno y externo se requieren para comunicar los distintos mensajes y anuncios informativos al respecto.</p> <p>Se divulgó por medio de pantallas digitales, portal web, correos institucionales el mensaje sobre la gratuidad de los trámites y servicios ofertados por la CVP.</p>
Se verificó el diseño e implementación de las capsulas informativas a nivel interno promoviendo el uso del lenguaje claro y comprensible.	<p>Se llevó a cabo una reunión con la Oficina Asesora de Comunicaciones el día 24 de febrero del 2023, con la finalidad de establecer y ejecutar la estrategia de comunicaciones sobre el proceso de Servicio al Ciudadano, el cual, tiene un componente que trata sobre la elaboración de capsulas informativas a nivel interno, promoviendo el uso del lenguaje claro y comprensible.</p> <p>Se presentaron las capsulas por medio de las pantallas digitales de la Entidad, promoviendo el uso del lenguaje claro.</p>

<p>Se verificó el seguimiento y el cumplimiento a las acciones establecidas en los Planes de Mejoramiento para el cierre oportuno de los hallazgos encontrados.</p>	<p>Durante el primer semestre del 2023, se realizó el seguimiento al Plan de Mejoramiento Interno con el fin de recopilar las evidencias y las acciones en la gestión de las acciones del proceso.</p>
<p>Se verificó la Sensibilización a los servidores públicos y a los contratistas de la Entidad en lenguaje 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>El día 26 de mayo se realizó la sensibilización sobre lenguaje de señas, en la cual, se trataron los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marco legal de atención accesible.</li> <li>2. Lengua de señas colombiana.</li> <li>3. Aprendamos vocabulario básico en LSC. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hola</li> <li>• Abecedario</li> <li>• Cédula</li> <li>• Dirección</li> <li>• Número Celular</li> <li>• Buenos días</li> <li>• Buenas tardes</li> <li>• Buenas noches</li> <li>• Nombre</li> <li>• Seña</li> <li>• Gracias</li> <li>• Por favor</li> <li>• Ayuda</li> <li>• Bienvenidos</li> <li>• Entidad</li> <li>• Chao</li> </ul> </li> </ol>
<p>Se verificó la medición del grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular.</p>	<p>Se socializó con las Direcciones de Reasentamientos, Dirección de Mejoramiento de Vivienda y la Dirección de Urbanizaciones y Titulación mediante memorando los resultados de las encuestas aplicadas en la vigencia 2022. A su vez, se solicitó información para incluir en la primera encuesta cuatrimestral de la actual vigencia.</p> <p>Adicionalmente, se estructuró y aplicó el instrumento de medición evaluando el grado de satisfacción de la ciudadanía de manera presencial a los ciudadanos que son beneficiarios de los procesos misionales de la Entidad, logrando un total de 152 encuestas de 210 previstas, distribuidas por dependencia de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Reasentamientos 70 encuestas</li> <li>• Dirección de Mejoramiento de Vivienda 70 encuestas</li> <li>• Dirección de Urbanizaciones y Titulación 70 encuestas</li> </ul> <p>También, se suscribió el primer informe cuatrimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales, y se socializaron los resultados, de donde algunos se convierten en acciones de mejora. Con ello, se requirió a los procesos misionales los aspectos específicos que desean evaluar para el informe del segundo cuatrimestre de la vigencia.</p> <p>Para el segundo informe cuatrimestral de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales. se evaluó el grado de satisfacción de 112 ciudadanos y ciudadanas.</p>

<p>Se verificó el seguimiento y control a las PQRSD que ingresan a la entidad.</p>	<p>Durante el primer semestre del 2023 se realizó seguimiento y control a las PQRSD que ingresan a la entidad, por medio de información consolidada a través del mecanismo denominado “Alarmas Tempranas”, basado en los requerimientos que tienen las dependencias de Caja de la Vivienda Popular, como método de prevención para el cierre de estos dentro del tiempo y términos legales. Este reporte fue socializado a nivel directo y a su vez al usuario funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS).</p> <p>Adicionalmente se promovieron, implementaron y realizaron acciones de mejora continua, entre estas, se destacan las mesas de seguimiento a las PQRSD, efectuando un control y seguimiento para dar cumplimiento a la entrega de las respuestas en 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 garantizó que la Entidad programara dentro de su presupuesto anual, los recursos necesarios para la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano, mediante los siguientes contratos que a continuación se relacionan en lo corrido del primer semestre del 2023.

<b>No. de Contrato</b>	<b>Objeto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Valor</b>
090	Prestar servicios profesionales en la planeación, gestión, seguimiento ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano	ROBERTO CARLOS NARVAEZ CORTES	\$66.042.000
091	Prestar servicios profesionales para la realización de acciones y análisis necesarios en el fortalecimiento de la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano de la CVP	ALVARO DAVILA REMOLINA	\$31.735.458
098	Prestación de servicios profesionales para la Dirección de Gestión Corporativa, en relación con las 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	JUAN LOZANO	\$33.196.797
130	Apoyar a la Dirección de Gestión Corporativa en la ejecución de las actividades técnicas requeridas para la gestión y trámite de las comunicaciones oficiales desde la Ventanilla única y a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SIGDEA.	LAURA VANESA MARTINEZ PEÑA	\$31.079.898



133	Prestar servicios profesionales para fortalecer el proceso de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa, relacionado con la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación y los servicios de interpretación para personas con discapacidad.	LAURA NATALIA CERQUERA DELGADO	\$33.196.797
545	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención al ciudadano.	SERGIO FERNANDO RAMIREZ LEAL	\$10.905.192
603	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención del proceso de Servicio al Ciudadano.	JOHN ALEXANDER ROJAS ORTIZ	\$ 9.622.260

**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 Caja de la Vivienda Popular, 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 (trivias).
- Se realizó seguimientos a las acciones establecidas en los Planes de Mejoramiento del Proceso de Servicio al Ciudadano.
- Se llevo a cabo la sensibilización para los servidores públicos y contratistas de la CVP en lengua de señas, con el fin de incluir dentro de la atención la gestión inclusiva con poblaciones con discapacidad y así contar con servicios integrales.
- Se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular de manera bimestral.
- Se verificó con el seguimiento y control a las peticiones PQRSD que ingresaron a la entidad la oportunidad en la atención.

**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 actualizó el normograma del proceso de servicio al ciudadano, durante el primer semestre del 2023.

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Transparencia/Normatividad/Normogramas>

**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 da continuidad al cumplimiento de las acciones incluidas en los Planes de Mejoramiento, así:

FUENTE	TEMA	Identificación del Hallazgo / No Conformidad - Recomendación / Oportunidad De Mejora	FORMULACIÓN DE ACCIONES	Descripción de cumplimiento de la acción
Auditoría Interna	15 - Auditoría Interna de Evaluación al cumplimiento Norma Técnica Colombiana - NTC 6047:2013 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administ	<p>1. Se verifica que la puerta de ingreso (entrada exterior carrera 13) no cuentan con los indicadores visuales instalados de manera interrumpida, de mínimo 7.5 cm de altura y con una diferencia en los valores de reflectancia de luz de mínimo 30 puntos en relación con el fondo, a una altura de entre 90 cm a 100 cm y 130 cm a 140 cm, sobre el nivel del suelo.</p> <p>2. El baño no cuenta con interruptores de luz fijos dentro del cubículo del baño y la luz no se enciende automáticamente cuando alguien entra al recinto como lo indica la</p>	Realizar solicitud a la Subdirección Administrativa requiriendo la instalación de los indicadores visuales en la puerta de ingreso del proceso de Servicio al Ciudadano	<p>Con el fin de dar cumplimiento de la normatividad NTC 6047 mediante correo electrónico se solicitó a la Subdirección Administrativa lo siguiente:</p> <p>1- Instalación de los indicadores visuales en la puerta de ingreso del proceso de Servicio al Ciudadano</p> <p>2- Asientos con apoyabrazos para la atención del proceso de servicio al ciudadano</p> <p>Adicionalmente, se realizó un estudio de mercado para adelantar un nuevo proceso</p>

	<p>ración Pública.</p>	<p>norma en el Numeral 24.13 OTROS ACCESORIOS.</p> <p>La manija de la apertura se encuentra desajustada lo que puede generar riesgos de acceso y/o salida.</p> <p>El sanitario no cuenta con barras de agarre y de apoyo a ambos lados, es importante tener las barras para que los usuarios con sillas de ruedas se les facilite el uso del sanitario.</p> <p>El dispensador de papel higiénico se debe alcanzar desde el asiento del sanitario, ya sea por debajo de la barra de agarre, o en la pared lateral y deben contar con una altura entre 60 cm y 70 cm desde el piso.</p> <p>3. Se deben proporcionar diferentes tipos de asientos que cumplan en este caso con apoyabrazos, para facilitar que las personas se sienten y se pongan de pie.</p>	<p>Realizar solicitud a la Subdirección Administrativa requiriendo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Instalación de una barra de agarre y/o apoyo en el baño del primer piso de la sede principal de la Entidad.</li> <li>* Arreglo de la manija de la puerta del baño del primer piso de la sede principal de la Entidad</li> <li>* Ajustar la altura del dispensador de papel higiénico del baño del primer piso de la sede principal de la Entidad</li> <li>* Instalación de un interruptor de luz fijo del baño del primer piso de la</li> </ul>	<p>contractual para señalética en Braille en el cual se incluyó en las solicitudes de las cotizaciones indicadores visuales en la puerta de ingreso del proceso de Servicio al Ciudadano, en la actualidad se encuentra en revisión por parte de la Dirección de Gestión Corporativa el estudio de mercado para determinar la forma en que se puede adelantar el proceso contractual.</p> <p>Se solicitó y realizó en conjunto con la Subdirección Administrativa el 09/02/23 la instalación de una barra de agarre y/o apoyo en el baño del primer piso de la sede principal de la Entidad, se arregló la manija de la puerta del baño del primer piso de la sede principal de la Entidad, se ajustó la altura del dispensador de papel higiénico del baño del primer piso de la sede principal de la Entidad y se instaló un interruptor de luz fijo del baño del primer piso de la sede principal de la Entidad.</p>
--	------------------------	---	---	---

			sede principal de la Entidad	
			<p>Realizar solicitud a la Subdirección Administrativa requiriendo la adquisición de asientos con apoyabrazos para la atención del proceso de servicio al ciudadano</p>	<p>Con el fin de dar cumplimiento de la normatividad NTC 6047 mediante correo electrónico se solicitó a la Subdirección Administrativa lo siguiente:</p> <p>1- Instalación de los indicadores visuales en la puerta de ingreso del proceso de Servicio al Ciudadano</p> <p>2- Asientos con apoyabrazos para la atención del proceso de servicio al ciudadano</p> <p>Adicionalmente, se realizó un estudio de mercado para adelantar un nuevo proceso contractual para señalética en Braille en el cual se incluyó en las solicitudes de las cotizaciones indicadores visuales en la puerta de ingreso del proceso de Servicio al Ciudadano, en la actualidad se encuentra en revisión por parte de la Dirección de Gestión Corporativa el estudio de mercado para determinar la forma en que se puede adelantar el proceso contractual.</p>

Auditoría externa	22 - Informe de monitoreo de abril de 2022	El punto de atención no cuenta con señalización en el piso de acuerdo con lo establecido en la norma NTC 5610 - Accesibilidad en medio físico - señalización táctil	Adelantar un nuevo proceso contractual para contar con señalización táctil / podo táctil de alerta y guías incorporando contraste de color, debido a que se había adquirido para la actual vigencia y hubo incumplimiento por parte del contratista.	Se realizó un estudio de mercado para adelantar un nuevo proceso contractual para señalética en Braille y elementos accesibles para la Entidad, en la actualidad se encuentra en revisión por parte de la Dirección de Gestión Corporativa, para que determine la forma en que se adelantara el proceso contractual.
-------------------	--	---	--	--

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

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, la Oficina Asesora de Planeación de la Caja de la Vivienda Popular realizó las siguientes acciones en cumplimiento de las acciones de la Política de Racionalización de Trámites:

### Paso 1. Preparación:

El ejercicio de preparación inició en el mes de enero con base en los resultados del seguimiento y evaluación de la Estrategia de Racionalización de Trámites de la entidad, del último cuatrimestre del año 2022, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Durante esta primera etapa, la Oficina Asesora de Planeación lideró la concertación del cronograma de trabajo y el ciclo de racionalización en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y, como resultado de este ejercicio, se formularon las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadanía –PAAC-, componente de Transparencia, subcomponente de Transparencia Activa, con el objetivo de fortalecer el proceso participativo de los equipos de trabajo de cada uno de los procesos al interior de la entidad.

Las acciones para la preparación de la estrategia de racionalización pueden ser consultadas en el PAAC en el siguiente enlace:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=matriz-de-riesgos-plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano#plan-anticorrupci-n-y-de-atenci-n-al-ciudadano-y-mapas-de-riesgos---vigencia-2022-versi-n-final->

### Paso 2. Recopilación de Información General:

La recopilación de información se realizó durante el mes de enero y febrero de 2023; para este ejercicio se consultaron las siguientes fuentes de información:

- Mapa de Procesos de la Entidad, caracterización de los procesos y procedimientos. La información está disponible para su consulta en:  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=mapa-de-procesos>
- Informe de seguimiento y evaluación al cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y mapa de riesgos de corrupción 2022 con corte a 31 de diciembre de 2022. El documento está disponible para su consulta en:  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Alcance%20al%20Informe%203%20S%20equimiento%20PAAC%20y%20Riesgos%20de%20corrupci%C3%B3n%202022.pdf>
- Informe consolidado resultados de la medición de la satisfacción ciudadana durante el segundo semestre de la vigencia 2022 y sus propuestas de acciones a la mejora:  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Informe%20de%20consolidado%20res%20ultados%20de%20la%20medici%C3%B3n%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20la%20ciudadan%C3%ADa%20durante%20el%20segundo%20semestre%20vigencia%202022.pdf>
- Reportes de PQRSD a SUIT: Número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por cada uno de los trámites que se registran en la plataforma SUIT.
- Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés disponible en:  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Transparencia/estructura-organica-y-talento-humano> > [Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés](#) > [Caracterización grupos de valor y partes interesadas de la Caja de la Vivienda Popular.](#)
- Informes de Asistencia por canales de atención: Contiene información sobre los canales de atención a la ciudadanía que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o realizaron algún trámite antes la entidad durante la vigencia 2022. El documento puede ser consultado en:  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informes-de-asistencia>
- Informes mensuales de gestión y oportunidad de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de la vigencia 2022. Los informes están disponibles en:  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs>
- Auditoría Interna- Evaluación del nivel de cumplimiento de los criterios establecidos en la Resolución MINTIC 1519DE 2020 en su Anexo 2: Estándares de publicación y divulgación de información. El informe de auditoría se encuentra disponible en:  
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Informe%20Final%20-%20Auditor%C3%ADa%20de%20Evaluaci%C3%B3n%20cumplimiento%20criterios%20Resoluci%C3%B3n%20MinTIC%201519%20del%202020%20Anexo.pdf>

### Paso 3. Análisis y Diagnóstico:

El análisis y diagnóstico se realizó en el mes de marzo, abril y mayo. Este ejercicio fue liderado por la Oficina Asesora de Planeación en colaboración con los equipos de trabajo de cada uno de los procesos que son responsables de trámites, OPAS y consultas de información pública y consistió principalmente en: Priorizar los trámites que fueron identificados a partir de la información que fue recopilada y que se detalló en el paso 2 (Recopilación de Información General).

### Paso 4. Formulación de acciones y rediseño del trámite:

La formulación de acciones y rediseño del trámite se realizó durante el mes de mayo y junio a través de las siguientes actividades:

- Se adelantó la mesa de trabajo con la Dirección de Mejoramiento de Vivienda para la revisión del Trámite "Reconocimiento de Edificaciones existentes y/o Expedición de Licencias de Construcción o Modificación Licencia de Construcción Vigente" el día 31 de mayo de 2023.
- Se solicitó al Departamento Administrativo de la Función Pública y a la Secretaría General la reunión para la revisión de la inscripción del trámite "Reconocimiento de Edificaciones existentes y/o Expedición de Licencias de Construcción o Modificación Licencia de Construcción Vigente".
- Se realizó una (1) mesa de trabajo con el proceso de gestión financiera para revisar, identificar y proponer acciones de optimización de las consultas de acceso a la información pública de "Expedición de recibos de pago y Expedición de Paz y Salvo y/o Certificación de Deuda".
- Se realizó una (1) mesa de trabajo con el proceso misional de Dirección de Urbanización y Titulación para identificar y proponer acciones de racionalización del trámite "Bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes".
- Se realizó una (1) mesa de trabajo con el proceso misional Reasentamientos para identificar y proponer acciones de racionalización del trámite "Inclusión (Ingreso) al proceso de reasentamientos"
- Se definió y cargó en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT- la Estrategia de Racionalización de Trámites para la vigencia 2023.

Dentro de la Estrategia de Racionalización de Trámites para la vigencia 2023 se definieron acciones de racionalización administrativa relacionada con la simplificación de procesos internos para disminuir costos y tiempos de ejecución al ciudadano asociados a los puntos de atención y requisitos del trámite. Las acciones se registraron para el trámite de "Postulación bienes fiscales titulables a sus ocupantes" y para las consultas de información "Expedición de paz y salvo y/o certificación de deuda" y "Expedición de recibos de pago".

Paso 5: Implementación y monitoreo:

La implementación de las acciones de racionalización se ejecutará a partir del segundo semestre del año 2023. El monitoreo se realiza cuatrimestralmente y podrá consultarse en el siguiente enlace:

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=matriz-de-riesgos-plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano#plan-anticorrupci-n-y-de-atenci-n-al-ciudadano-y-mapas-de-riesgos---vigencia-2022-versi-n-final>

## **Función 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**

Se recomendó disponer 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, se realizó un estudio de mercado para adelantar un nuevo proceso contractual para señalética en Braille y elementos accesibles para la Entidad. En la actualidad, se encuentra en revisión por parte de la Dirección de Gestión Corporativa, para que determine la forma en que se adelantará el proceso contractual.

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

Durante el primer semestre del 2023, se realizó la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, y se emitió 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 y fortalecer la confianza en la administración, se efectuaron las siguientes recomendaciones:



1. Respecto a todas las dependencias de la Caja de la Vivienda Popular se recomendó:

- a. Disponer de personal que atienda en el horario establecido, de las 7:00 a.m. hasta las 4:30 p.m., en jornada continua.
- b. Proporcionar al ciudadano(a) la información en un lenguaje claro por medio de los diferentes canales de atención, brindando una atención digna, eficaz y eficiente, de acuerdo con las diferentes necesidades que se presenten.
- c. Se sugirió que, en el momento en que los funcionarios y/o contratistas de la Entidad agenden citas a los ciudadanos(as), estos cumplan las citas, y que al momento de contactarse con la ciudadanía se identifiquen con nombre, dependencia a la que pertenece e indicar hora y fecha exacta, con el fin de que cuando se anuncien en el módulo uno de atención, se pueda establecer contacto con el responsable que va a atender al ciudadano(a).

2. Respecto a la Dirección de Reasentamientos, lo siguiente:

- a. Se recomendó que para la atención de la Dirección de Reasentamientos se cuente por lo menos con una persona de cada equipo interdisciplinario (social, técnico, jurídico y financiero) en el horario dispuesto para la atención al público y que se encuentre en la capacidad de brindar respuesta a la ciudadanía, lo anterior debido a que en ocasiones la persona responsable que cuenta con la información para la atención, no se encuentra en la Entidad, por lo tanto se le debe indicar al ciudadano(a) que debe esperar o volver asistir otro día.
- b. Se sugirió que se vuelva a implementar la entrega de ayudas de memoria a la ciudadanía al momento de la finalización de la atención, debido a que los(as) ciudadanos(as) manifiestan de manera verbal la necesidad de contar con un soporte que permita justificar la atención prestada o la asistencia a la Entidad, por motivos de tener un seguimiento con la información sobre el proceso.
- c. Se sugirió hacer una revisión con el objetivo de identificar los pagos de arriendo que se encuentran pendientes, debido a que la ciudadanía manifiesta inconformidades por la falta de oportunidad en la gestión de pagos.
- d. Conforme al cambio en la atención sin cita previa en la Dirección de Reasentamientos desde el pasado 06 de junio de 2023, se sugiere que dicha dependencia cuente con tres personas fijas en el punto de atención a la ciudadanía para poder atender de manera oportuna y eficaz la cantidad de visitantes que se acercan a la Entidad.
- e. Se recomendó que las personas designadas por la Dirección de Reasentamientos para brindar atención al ciudadano, de forma complementaria en la prestación del servicio, orienten y ayuden a la ciudadanía cuando requieran llenar algún documento, debido a que en su mayoría solicitan ayuda porque son adultos mayores o en ocasiones manifiestan

Página 17 de 27

que no saben escribir y que no saben cómo hacerlo, en varias oportunidades se ha identificado que la respuesta a la ciudadanía es que no están autorizados para hacerlo.

**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 día 29 de mayo del 2023, en Comité Directivo se presentó la gestión del primer cuatrimestre del proceso de Servicio al Ciudadano, en el cual se tomó la decisión de implementar la atención por medio de WhatsApp y que la atención a los beneficiarios de reasentamientos se realice sin cita previa.

**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.**

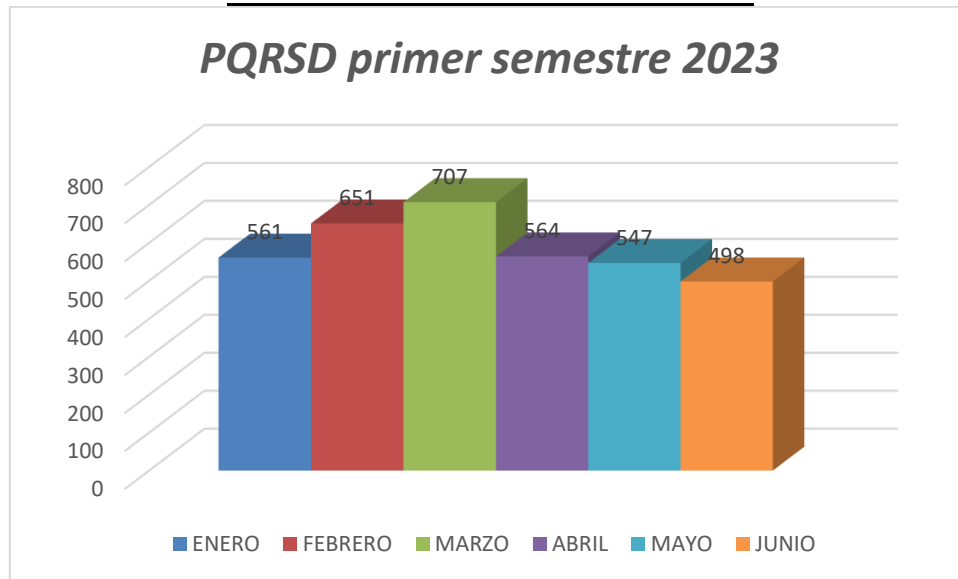
Con relación a los informes de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales. Se recomendó en fomentar un lenguaje claro de información e indicar por todos medios que todos los trámites y servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular son gratuitos y no requiere de intermediarios.

**Función 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la presentación de trámites y servicios, con base en el informe que el particular elabore la Oficina de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas de 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 PQRS. La cual se relaciona a continuación:

**1. 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 primer semestre del 2023, se recibieron 3.528 PQRS las cuales fueron registradas y recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS).



Elaboración propia con base en cifras extraídas del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS).

**a. Subtemas frecuentes.**

Los temas más reiterados fueron:

- Solicitud de información sobre el estado del proceso de reasentamiento
- Pagos/ información sobre el pago por concepto de relocalización transitoria
- Información y vinculación a plan terrazas
- Información tramite de acto de reconocimiento de predio
- Información general sobre titulación de predios

**b. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.**

Se identificó que el 98,67% de las PQRSD registradas y recibidas en Bogotá te escucha en la Caja de la Vivienda Popular durante el primer semestre del 2023 se contestaron de manera oportuna.

**c. Análisis de Calidad y Calidez.**

Se verificaron los criterios de las PQRSD recibidas en el período de este informe, donde se analizaron los criterios de coherencia, calidad, calidez, oportunidad y manejo de sistema, con los siguientes resultados:

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1	4524712022	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	Se registra la respuesta en el aplicativo de manera extemporánea, se debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida.
2	33612023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, como lo señala el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes y no realizar cierre definitivo, dado lo anterior, se debe utilizar la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación.
3	288202023	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
4	250062023	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
5	220232023	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
6	105472023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
7	251692023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	NO	NO	NO	NO	NO	No cumple con ningún criterio de calidad debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario
8	583992023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
9	960612023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, ya que registran la petición en el Sistema de manera extemporánea, la entidad debe subir al sistema la respuesta dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento según el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
10	1384492023	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
11	1288172023	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición
12	1543192023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SÍ	NO	SÍ	SÍ	SÍ	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Claridad puesto que la respuesta no es de fondo, de manera clara y específica en razón a que no se emite respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
13	1373662023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SÍ	NO	SÍ	SÍ	SÍ	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Claridad puesto que la respuesta no es de fondo, de manera clara y específica en razón a que no se emite respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
14	1453562023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidez, puesto que la respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario.
15	2031282023	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no se adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
16	2290292023	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, puesto que al no ser solicitud de origen ciudadana no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según lo establecido en el artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018.
17	1739462023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
18	1865712023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

## **Función 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 disponible, 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 2023, se dio continuidad con la divulgación de las infografías donde los ciudadanos pudieron 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 Entidad.

**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.

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

Durante el primer semestre de la vigencia 2023 se promovieron sensibilizaciones, cualificación y capacitación a los contratistas que hacen parte de la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de servicio al ciudadano, en los siguientes temas:

- El día 26 de mayo se realizó sensibilización sobre Lenguaje de Señas Colombiana, Manual de atención a la Ciudadanía y Accesibilidad
- El día 1 de junio se realizó capacitación en Lenguaje Claro e Incluyente

**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:

- Se actualizó el menú de accesibilidad en el portal web de la Entidad para las personas que tienen dificultades de visión
- Se dio continuidad a la publicación de gifs en lengua de señas en la página web de los procesos misionales y en el menú de atención y servicio a la ciudadanía, adicionalmente se grabaron los gifs para el menú denominado en el portal web participa

## **Función 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 da continuidad a la divulgación del 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 3176466282
  - Dependencia de Urbanizaciones y Titulación 3176466294
  - Dependencia de Mejoramiento de Vivienda 3175157729
  - 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
- Se implemento desde el 6 de junio el canal de atención por vía WhatsApp por medio de la línea 3186127251 con el fin de facilitar las interacciones con la ciudadanía

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

La Caja de la Vivienda Popular continuó promoviendo los planes de virtualización de tramites 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

A	B	C	D	E	F	G
	5	Realizar mesas de trabajo semestrales con los procesos de la entidad, con el fin de identificar e inscribir nuevos trámites, OPA y solicitudes de información con los que cuenta la CVP, además de la revisión y actualización de los existentes, en la plataforma SUIIT y la página web de la entidad cuando aplique.	Actas de reunión de las mesas de trabajo semestrales con los procesos que aplique, donde se realiza 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 SUIIT, 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	1/02/2022
	6	Realizar una reunión para analizar los Trámites, OPA y solicitudes de información inscritos en SUIIT, 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 SUIIT 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	1/02/2023
	7	Realizar una reunión con la Dirección de Gestión Corporativa - CID - Proceso Servicio al Ciudadano que permitan fortalecer el acceso a los trámites y servicios por parte de la ciudadanía	Acta de reunión de la mesa de trabajo	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Estratégica	Dirección de Gestión Corporativa - Proceso Servicio al Ciudadano Subdirección Administrativa - Proceso Gestión Documental Dirección Jurídica - Proceso Prevención del Daño Antijudicial y Representación Judicial Oficina Asesora de Comunicaciones - Proceso Gestión de Comunicaciones Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC - Proceso Gestión de Tecnología de la Información y Comunicaciones Todos los procesos de la entidad involucrados	1/02/2023

Resultados obtenidos a través de la gestión realizada:




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





Tipo	Número	Nombre del Registro	Acciones
T	22988	Postulación bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes	 
T	23475	Inclusión (Ingreso) al Proceso de Reasentamientos	 
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 o dependencia	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

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

Se realizó seguimiento a la página Web de la entidad en la pestaña de la Defensora de la Ciudadanía, donde se promueve información para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuesto por la Caja de la Vivienda Popular.

- Los medios y/o canales de servicio de atención a la ciudadanía donde se puede encontrar en el enlace: <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 enlace: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-la-ciudadania>.
- Los informes de gestión realizados por la Defensora de la Ciudadanía los cuales se pueden evidenciar en el siguiente enlace: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/defensora-de-la-ciudadania>

**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 - Proceso de Servicio al Ciudadano.

Así mismo mediante los usuarios funcionales de la entidad, el equipo de servicio al ciudadano promueve las mesas de seguimiento a las peticiones registradas y la debida gestión en el uso del Sistema de Bogotá Te Escucha, adicionalmente durante el primer semestre de la actual vigencia los usuarios funcionales de la Entidad han participado en las capacitaciones funcionales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor

**Función 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 PRIMER SEMESTRE DEL 2023” debidamente diligenciado y enviado a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

**Función 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 continuó con la contratación de una persona con conocimiento de lengua de señas para la atención presencial de personas con discapacidad auditiva y con el fin de sensibilizar sobre Lengua de Señas Colombiana de manera permanente a los servidores públicos y contratistas de la Entidad.
- Se realiza seguimiento y control a las PQRSD que ingresan a la Entidad por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reportan todos los requerimientos que tienen las dependencias de la CVP, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía a cada una

de las dependencias de la Entidad, con el fin de que se efectuó su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.

- Se habilitó desde el 6 de junio de la actual vigencia la atención por medio de WhatsApp por medio de la línea 3186127251 con el fin de facilitar las interacciones con la ciudadanía.
- Se implementó el diseño y la creación de capsulas informativas a nivel interno promoviendo el uso del lenguaje claro y comprensible con el fin de tener una comunicación con la ciudadanía de forma útil, eficiente y transparente.



INFORME GESTIÓN DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA PRIMER SEMESTRE 2023

**CRISTINA SANCHEZ HERRERA**

**Directora de Gestión Corporativa – Defensora de la Ciudadanía**

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista DGC