

**INFORME SEMESTRAL DE
GESTIÓN DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA
PERIODO JULIO A DICIEMBRE
DE 2021**

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

BOGOTÁ, 28 DE ENERO 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR	5
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.	5
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	5
2. Velar porque la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.	6
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.	9
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.	10
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.....	12
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	12
2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales	12
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	12
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.	12
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.....	13
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.	13

a.	Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.	13
b.	Subtemas frecuentes.....	15
c.	Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.....	15
d.	Análisis de Calidad y Calidez.....	16
e.	Conclusiones y recomendaciones.	19
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	20
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.	20
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.....	20
3.	Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	20
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.	21
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.	21
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.	21
2.	Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	22
3.	Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	22
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.....	22
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	22
7.	Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....	23
1.	Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.....	23
2.	Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	23

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, en su calidad de Defensora de la Ciudadanía, María Mercedes Medina Orozco, en 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.	Se verificó que, durante el segundo semestre del 2021, en el mes de septiembre y diciembre se divulgó por medio de un banner en la página web, avisos fijos en los módulos para atención a la ciudadanía, pantallas digitales de la entidad y a través de mailing a servidores y contratistas el mensaje que trata sobre la gratuidad de los servicios que ofrece la Caja de la Vivienda Popular.
Realizar seguimiento y dar cumplimiento a las acciones establecidas en los Planes de Mejoramiento del proceso de servicio al ciudadano.	Se verificó que, con respecto al seguimiento al plan de mejoramiento interno del proceso de servicio al ciudadano, se reportó en la última actividad del informe de Auditoría de Renovación de Certificado efectuada bajo la Norma ISO 9001:2015 - ICONTEC.
Sensibilizar 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.	Se verificó que, durante el segundo semestre del 2021, se realizaron las siguientes actividades: El día 9 de julio se realizó la segunda sensibilización sobre lengua de señas. 1. Se realizó un repaso con la información más relevante de la primera capacitación, 2. Se describe: La lengua de señas es un derecho de las personas sordas en Colombia (Ley 324 de 1996). No se dice Sordomudo. No es necesario subir el tono de la voz o articular de manera exagerada. Asegurarse de entender lo que se está diciendo. Mantener el contacto visual. 3. Se expusieron las palabras que son peyorativas o que discriminan a las personas con discapacidad y se mostró la normativa que indica los términos adecuados. El cual se dio a conocer el siguiente vocabulario en Lengua de Señas a partir del aprendizaje del himno nacional, teniendo en cuenta aspectos descriptivos de la Lengua de Señas, además de la

	<p>importancia de las expresiones y la música en la comunidad sorda para comprender aspectos culturales de la misma: Himno - Nacional - Colombia - Gloria - Inmarcesible – Jubilo - Alegría – Inmortal - muerte - Surco - Dolores - Bien - Germinar - Ahora – Cesar - Terminar - Horrible - Libertad - Derramar - Aurora - Invencible - Luz - Humano - Entera - Cadenas - Gritar - Entender - Palabras – Cruz</p> <p>En la sensibilización mencionada participaron los 14 servidores(as) y contratistas de la Entidad."</p> <p>El día 25 de noviembre se realizó la tercera sensibilización sobre lenguaje de señas. Se socializaron tips explicados en capacitaciones anteriores respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La lengua de señas en un derecho de las personas sordas en Colombia (Ley324 de 1996). ➤ No se dice Sordomudo. ➤ No es necesario subir el tono de la voz o articular de manera exagerada. ➤ Asegurarse de entender lo que se está diciendo. ➤ Mantener el contacto visual. <p>Adicionalmente se dio a conocer el siguiente vocabulario en Lengua de Señas teniendo en cuenta aspectos descriptivos de la Lengua de señas, además manifiesta la importancia de las expresiones en la comunidad sorda para una buena comunicación.</p> <p>✓ ¿Cómo? - ✓ ¿Cuándo? - ✓ ¿Por qué? - ✓ ¿A qué hora? - ✓ ¿Cuántos?</p> <p>✓ ¿Cuál? - ✓ ¿Quién? - ✓ ¿Qué? - ✓ ¿Dónde? - ✓ ¿Qué paso? - ✓ Depende</p> <p>✓ A veces - ✓ No se - ✓ Preguntar"</p>
<p>Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular.</p>	<p>Se verificó que, se realizó la aplicación de las encuestas de satisfacción, donde se procesaron los datos, se elaboró y suscribió el informe final con los resultados de la evaluación de satisfacción a la ciudadanía, adicionalmente se divulgó el informe a nivel interno y externo por medio de los canales dispuestos por la entidad, se aplicaron un total de 228 encuestas las cuales se distribuyeron por dependencia de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Reasentamientos 59 encuestas - Dirección de Mejoramiento de Vivienda 94 encuestas - Dirección de Urbanizaciones y Titulación 80 encuestas "

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 el área de servicio a la ciudadanía. A continuación, se relacionará el presupuesto de la contratación de personal de apoyo en el servicio a la ciudadanía en el periodo de julio a diciembre del 2021.

OBJETO	VALOR CDP
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.	\$ 213,828.00
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	\$ 115,110.73
Prestar servicios de apoyo a la gestión, en la atención al servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y Lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	\$ 1,266,218.07
Prestar servicios profesionales para la implementación de las acciones necesarias en el fortalecimiento deservicio 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	\$ 1,764,081.00
Prestar servicios de apoyo a la gestión, para realizar el acompañamiento y fortalecimiento a la atención y Prestar el servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	\$ 1,956,882.47
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.	\$ 1,454,030.40
Prestar los servicios de apoyo a la Dirección de Gestión Corporativa y CID en las actividades de servicio al ciudadano y las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión Documental Orfeo de la Caja de la Vivienda Popular.	\$ 1,796,155.20
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 SGDEA. Cesión Cto 88 de 2021	\$ 4,533,153.60
Adición y prorrogas al contrato No. 008-2021, cuyo objeto es: "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",,	\$ 16,037,100.00
Adición y prorrogas al contrato No. 007-2021, cuyo objeto es: "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"	\$ 8,633,305.00
Adición y prorrogas al contrato No. 082-2021, cuyo objeto es: "Prestar servicios de apoyo a la gestión, en la atención al servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y Lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular"	\$ 8,633,305.00
Adición y prorrogas al contrato No. 085- 2021, cuyo objeto es: "Prestar servicios profesionales para la implementación de las acciones necesarias en el fortalecimiento deservicio 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"	\$ 8,820,405.00

Adición y prórroga al contrato No. 087- 2021, cuyo objeto es: “Prestar servicios de apoyo a la gestión, para realizar el acompañamiento y fortalecimiento a la atención y Prestar el servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular”	\$ 8,633,305.00
Adición y prórroga al contrato No.143 -2021, cuyo objeto es: “Prestar los servicios de apoyo a la Dirección de Gestión Corporativa y CID en las actividades de servicio al ciudadano y las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión Documental Orfeo de la Caja de la Vivienda Popular”	\$ 6,414,840.00
Adición y prórroga al contrato No. 088- 2021, cuyo objeto es: “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 SGDEA”	\$ 6,414,840.00
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.	\$ 11,961,329.84
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.	\$ 24,068,936.10
Prestar servicios de apoyo a la gestión, en la atención al servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular	\$ 10,693,005.48
Prestar servicios profesionales para la implementación de las acciones necesarias en el fortalecimiento deservicio 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.	\$ 11,065,599.00
Prestar servicios de apoyo a la gestión, para realizar el acompañamiento y fortalecimiento a la atención y prestar el servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	\$ 11,280,852.00
Prestar los servicios de apoyo a la Dirección de Gestión Corporativa y CID en las actividades de servicio al ciudadano y las actividades relacionadas con el sistema de gestión documental ORFEO de la Caja de la Vivienda Popular.	\$ 9,086,667.00
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.	\$ 4,013,334.00
Adición y prórroga al contrato No. 746-2021, cuyo objeto es: “Prestar servicios de apoyo a la gestión, para realizar el acompañamiento y fortalecimiento a la atención y prestar el servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular”	\$ 1,151,108.00
Adición y prórroga al contrato No. 770-2021, cuyo objeto es: “Prestar los servicios de apoyo a la Dirección de Gestión Corporativa y CID en las actividades de servicio al ciudadano y las actividades relacionadas con el sistema de gestión documental Orfeo de la Caja de la Vivienda Popular”	\$ 1,160,000.00
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.	\$ 491,804.40

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 están relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en el cual se obtuvieron los siguientes resultados:

- Promoción de la cultura de transparencia y probidad a través de una comunicación integral con las partes interesadas para construir relaciones de confianza.
- Desarrollo e implementación de un Sistema Integrado de Gestión institucional basado en mejora continua.
- Prestación de un servicio adecuado a los ciudadanos satisfaciendo sus necesidades conforme a la misionalidad de 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 julio a diciembre de 2021:

NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO					
NORMA	TÍTULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
Resolución No. 385 de 2020	Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.	X			Ministerio de Salud
Resolución No. 1315 de 2021	Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, prorrogada por las Resoluciones 844,1462,2230 de 2022 y 222 y 738 de 2021.	X			Ministerio de Salud

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 verificó el 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
Auditorías Externas	4 - 2021 - Auditoría de Renovación de Certificado efectuada bajo la Norma ISO 9001:2015 - ICONTEC	No han sido eficaces las acciones tomadas para dar respuesta dentro de términos a las PQRSD.	Realizar de manera trimestral mesa de trabajo con cada líder de proceso que presente respuesta fuera de término, estableciendo acciones de mejora.	<p>En el segundo periodo del 2021, se evidenció que se realizaron las siguientes actividades.</p> <p>15/06/2021: Se realizó el 4 de marzo y 24 de mayo del 2021 mesa de trabajo con el director de mejoramiento de vivienda el cual presento respuestas a las PQRSD fuera de término, en la cual se establecieron acciones de mejora y se adelantó una mesa de seguimiento con la Directora de Reasentamientos humanos el 22 de febrero del 2021.</p> <p>30/09/2021: Se realizó reunión de seguimiento y control a las PQRSD el día 29 de septiembre, evidenciando un número considerable de vencimientos por parte de la Dirección de Reasentamientos y por esta razón se programó mesa de trabajo con la directora Neifis Araujo para el día 7 de octubre del 2021 a las 8:30am.</p> <p>30/11/2021: Se realizó reunión de seguimiento y control a las PQRSD el día 07 de octubre, evidenciando un número considerable de vencimientos por parte de la Dirección de Reasentamientos.</p>

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

Se verificó la racionalización de trámites publicada en el SUIT, de la siguiente manera:

— Oficina Asesora de Planeación: Se realizaron mesas de trabajo con los procesos involucrados para establecer cronogramas para sacar a producción el formulario de radicación en línea y la estrategia para enlazarlo con ORFEO, realizó la divulgación de la entrada en vigencia del link a los enlaces de las áreas a cargo, realizó seguimiento y recopiló evidencias de los avances.

— Oficina Asesora de Comunicaciones: El día 31 de agosto de 2021 quedó publicado en la página WEB de la entidad el nuevo botón de radicación en línea realizó la divulgación de la entrada en vigencia del link por correo interno y en la página web.

— Oficina TIC: Posterior a la creación del formulario, las pruebas y entrada en funcionamiento del acceso de radicación en línea, realizó atención y seguimiento a los reportes de falla en el funcionamiento del enlace.

— Proceso gestión documental: Enlace y adecuación de usuario de ORFEO para proceso de servicio al ciudadano que le permita generar radicado y distribuir los documentos radicados en línea al área a cargo del trámite u OPA, incorporación de estrategias de notificación virtual y acompañamiento en ajuste de procedimientos de notificación de la dirección jurídica, divulgación de estas estrategias a los directivos de la entidad.

— Dirección de Reasentamientos: A partir de septiembre se inició la divulgación y los seguimientos tecnológicos correspondientes y las estrategias para que la ciudadanía haga uso de esta herramienta.

— Dirección de Urbanizaciones y Titulación: Realizó procesos de socialización de uso del link con los líderes de la comunidad y en territorio, haciendo pruebas de funcionamiento y diligenciamiento del formato y radicación haciendo uso del celular e hizo entrega de folletos instructivos.

— Dirección de Mejoramiento de Vivienda: Realizó divulgación en territorio de los mecanismos de comunicación y consulta dentro de los que se encuentra la información en la web de la entidad y la posibilidad de radicar en línea y el uso de correos electrónicos.

— Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en la resolución 455 de 2021, los procedimientos socializados y las instrucciones impartidas por el DAFP, los Procesos Administrativos - OPA a cargo de la subdirección financiera que se describen a continuación, se les realizó el proceso de eliminación y reclasificación como Consulta de Información por parte del DAFP, lo cual requirió establecer un proceso de racionalización previo asociado al cumplimiento legal; se realizó el seguimiento correspondiente y al finalizar la vigencia 2021 quedó dentro del inventario en la plataforma SUIT eliminado de los OPA y en proceso de creación por parte del DAFP como documento de consulta:

- Expedición de recibos de pago.
- Expedición de paz y salvo y/o certificación de deuda.

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

De conformidad con el formato 208-PLA-Ft-55 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN POR PROCESOS - INDICADORES DE GESTIÓN - Formato del proceso de Gestión Estratégica de la Oficina Asesora de Planeación que permite medir la eficacia de las actividades programadas durante la vigencia, y en relación con la actividad se recomendó la disposición de los recursos necesarios para el proceso de contratación de los elementos de implementación de señales inclusivas Braille y pisos podotáctiles, que permitan garantizar la atención a las personas con discapacidad visual. Proceso contractual No. CVP-IPMC-033-2021, cotizaciones de proveedores, y cotización de Services ingeniería SAS N. 5076.

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

Durante el segundo semestre del 2021 se realizó para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, la recomendación de continuar realizando supervisión a una muestra de 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 de las solicitudes, más frecuentes con cierre inoportuno del tiempo establecido por la Ley, para la adecuada gestión de las peticiones.

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

No se efectuaron recomendaciones en razón a que se consideró que no se habían vulnerado derechos a la ciudadanía con respecto a los procesos y procedimientos de la entidad.

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.

Conforme a la Ley 2052 del 20 de agosto de 2020, se realizó el 22 de julio del 2021, socialización con los directores de las áreas misionales y estratégicas de la Caja de la Vivienda Popular, donde se informaron los lineamientos y competencias que se desarrolla en el Proceso de Servicio al Ciudadano y la Defensora de la Ciudadanía, teniendo en cuenta

la misión y visión de la Entidad y la importancia de que las áreas misionales continúen prestando el servicio a los ciudadanos a través de las personas que disponen en el punto de atención a la ciudadanía.

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 verificó que, en el segundo Se recomendó efectuar revisión de las respuestas que fueron dadas a los ciudadanos (as) de manera inoportuna con el fin de que estas situaciones no se presenten.

Producto del “Informe de medición del grado de satisfacción de ciudadanos en los programas misionales”, se recomendó: Continuar con las acciones de mejora en especial las tendientes a hacer más eficiente el trámite para realizar la titulación; 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; Emplear un lenguaje claro y respetuoso con el ciudadano (a) para que comprendan los mensajes emitidos por la entidad y tener satisfacción por parte de ellos; Promover y resaltar los derechos y deberes que tiene el ciudadano (a) y de la misma manera identificar la corresponsabilidad que tiene la entidad y se recomienda a las direcciones misionales que si en el marco del plan de acción o de cualquier otra herramienta administrativa, el proceso misional ya ha trazado las acciones de mejora pertinentes, deben informar a la Dirección de Gestión Corporativa y CID el plan de trabajo respectivo o tareas a realizar, los mecanismos de seguimiento y la forma como se verificarán las evidencias de cumplimiento.

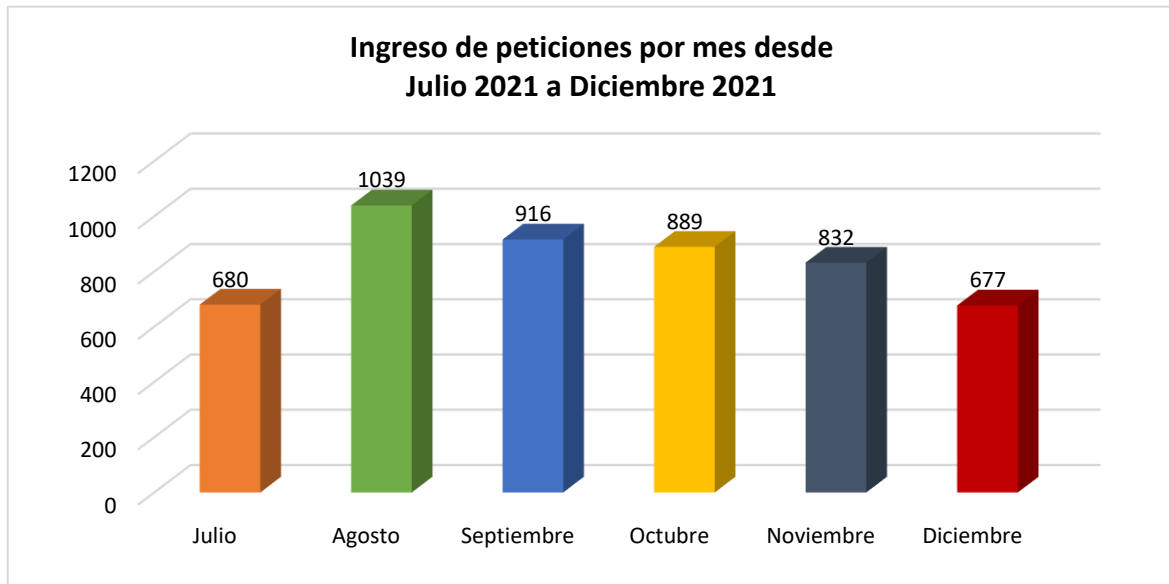
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

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. y se identificaron las problemáticas que deben ser resueltas por la entidad.

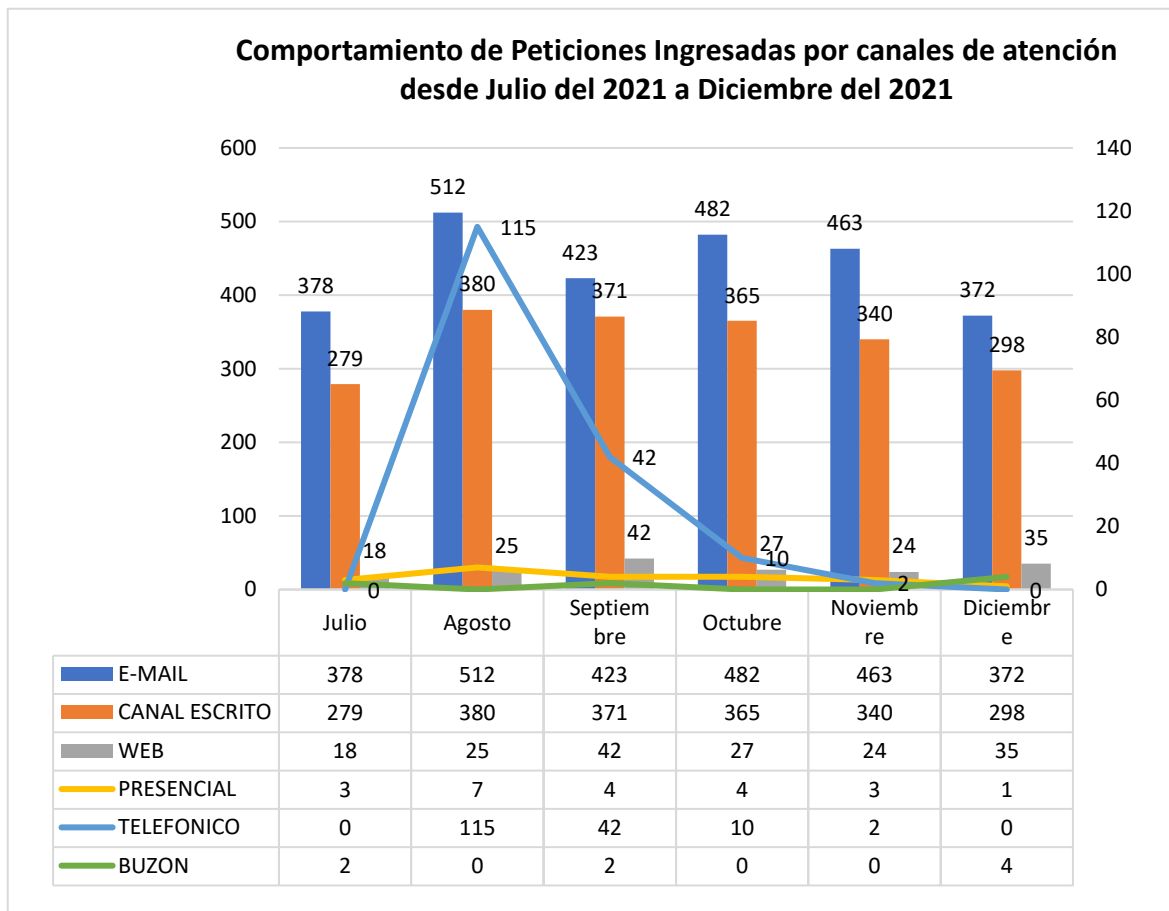
a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Con respecto al comportamiento mensual del periodo a evaluar en este informe, durante el periodo de julio a diciembre del 2021, se recibieron 5.033 PQRSD las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo 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”.



La siguiente gráfica determina que el canal más usado en el ingreso de las PQRSD es el e-mail.



b. Subtemas frecuentes.

Los subtemas más reiterados fueron: Pagos y/o información Relocalización transitoria con un 27,80% (1.399), Titulación Predial en estratos 1 y 2 con el 20,37% (1.025) y Solicitudes e inscripciones plan terrazas con un 17,78% (895).

SUBTEMA	TOTAL
Pagos y/o información Relocalización transitoria	1399
Titulación predial en estratos 1 y 2	1025
Solicitudes e inscripciones plan terrazas	895
Programa de reasentamientos humanos	509
Temas de contratación personal/certificaciones laborales	490
Asistencia técnica para licencia de construcción o acto de reconocimiento	205
Servicios o trámites de la entidad	152
Trámites financieros	61
Atención y servicio a la ciudadanía	59
Obras de intervención en mejoras de barrios	52
Trámites Administrativos	49
Solicitud de paz y salvos	42
Trámites administrativos	36
Trámites Jurídicos	30
Mejoramiento de barrios	29
Total, general	5033

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

En la siguiente tabla se identifica que el 87,20% de las PQRSD recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante julio y diciembre del 2021 se contestaron de manera oportuna por dependencia.

DEPENDENCIA	TOTAL, PQRSD CERRADAS OPORTUNAMENTE POR DEPENDENCIA
Dirección De Reasentamientos	1678
Dirección De Urbanizaciones Y Titulación	1011
Dirección De Mejoramiento De Vivienda	939
Dirección De Gestión Corporativa Y Cid	490
Subdirección Financiera	103
Servicio Al Ciudadano	59
Dirección De Mejoramiento De Barrios	35
Subdirección Administrativa	34
Dirección Jurídica	22

Dirección General	8
Oficina Tic	6
Oficina Asesora De Comunicaciones	4
Total	4389

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, así

No. PETICIÓN	DEPENDENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
2398412021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
2344842021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
2299562021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
2395002021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
2387542021	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
2346382021	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
2139462021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
2139122021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
2137712021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
2104902021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
2098432021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
2249352021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
2175322021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
2174682021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
2146402021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
2178862021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
2178602021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
2098952021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
2088562021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
2399592021	DIRECCIÓN GENERAL	SI	SI
2763582021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
2762862021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
2669952021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
2763332019	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI

2659902021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
2763332020	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
2756472021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
2763272021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
2660482021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
2660192021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
2758492021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
2757342021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
2757302021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
2757532021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
2594382021	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
2764302021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
2416972021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	NO	NO
2763132021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
2748272021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
2748142021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
3155552021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
3155522021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
3155502021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
3155472021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
3155382021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
3153612021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
3153412021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
3151172021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
3139032021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
3073102021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
3152322021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
3138612021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
3097622021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
3137962021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
3120962021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
3120942021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
3155352021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
2780562021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	NO	NO
3155072021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
3155422021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
3527552021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI

3527522021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
3527472021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
3527412021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
3527612021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
3474462021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
3473032021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
3472912021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
3413992021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
3449972021	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
3493122021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
3510762021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
3488882021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
3505352021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
3516702021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
3516572021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
3213702021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	NO	NO
3524272021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
3524202021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
3524182021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
2335092021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
2178652021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
2398852021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI
2114842021	DIRECCIÓN GENERAL	SI	SI
2277562021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
2221232021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
2225202021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
2243412021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
2192562021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
2367632020	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
2367632021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
2363672021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
2264292021	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI
2344842021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
2346382021	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
2078542021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI

2063432021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
3883422021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	NO	NO
3861042021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
3847442021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	SI	SI
4219352021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
4208192021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
4177922021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SI	SI
4208082021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
4178762021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
4178332021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
3905062021	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	SI	SI
4130222021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
4076392021	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI
3931512021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
3929672021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
4040972021	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
3990732021	OFICINA TIC	SI	SI
3895952021	OFICINA TIC	SI	SI
3910492021	DIRECCIÓN GENERAL	SI	SI
3904732021	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI
3893932021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
3893632021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
3893512021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI
3915822021	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI

e. Conclusiones y recomendaciones.

Del análisis del informe, se concluyó que de las 5033 peticiones se dejaron de contestar oportunamente 644 y de la muestra de 120 PQRSD, 4 no cumplieron con todos los atributos de claridad y calidez. Como consecuencia de lo anterior, se continuó con el trámite 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 de forma quincenal a cada una de las dependencias de la Entidad, con el fin de que se efectúe su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.

Con respecto al cumplimiento de los atributos, se realizó un memorando interno para los directores (as), subdirectores (as), jefes de oficina, personal de planta y contratistas, sobre los Criterios de seguimiento y control a las PQRSD gestionadas en la CVP, socializada el día 26 de octubre del 2021.

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 segundo semestre del 2021 la Oficina de Comunicaciones, creó las infografías llamativas donde los ciudadanos puedan conocer sus derechos y deberes con la Entidad y qué son las PQRSD y la información sobre la función central de la Defensora de la Ciudadanía, las cuales serán publicadas en el 2022.

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 continúa promoviendo dentro del proceso de servicio al ciudadano la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre 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 periodo objeto del presente informe se promovieron sensibilizaciones, cualificación, entrenamiento y capacitación a los contratistas que hacen parte del proceso de servicio al ciudadano, en los siguientes temas:

- El 09 de julio del 2021 se realizó una capacitación en lengua de señas.
- El 04 de noviembre del 2021 se realizó una Sensibilización del procedimiento de Gestión de Servicio al Ciudadano.
- El 11 de noviembre del 2021 se realizó una Capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha.
- El 25 de noviembre del 2021 se realizó una capacitación en lengua de señas.
- El 09 de diciembre del 2021 se realizó una capacitación en lengua de señas sensibilización al personal del proceso de Servicio al Ciudadano, para reforzar los

temas de Lenguaje Claro e Incluyente y Trámites & Servicios CVP y el Manual de Servicio a la Ciudadano, código: 208-SC-Mn-03.

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 al portafolio de trámites y servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular, se implementó lo siguiente:

- Se efectuaron en la página web, videos y gif en lengua de señas, de los nombres y conceptos de los procesos misionales de la Entidad.
- Se instalaron piezas gráficas de manera física en las entradas de la Entidad dando a conocer que se tiene personal con conocimientos 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 la implementación del uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía, la importancia de implementar la Política de Gobierno Digital, que permita fomentar el acceso a la información de una manera más ágil; abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales y aplicaciones para Smartphone, lo cual permitirá 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 habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm), las cuales los números telefónicos son los siguientes: Dependencia Número telefónico Reasentamientos Humanos 317 646 6282 Urbanizaciones y Titulación 317 646 6294 Mejoramiento de Vivienda 317 515 7729 Servicio al Ciudadano 317 646 6280.
- 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.

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

Para el segundo semestre del 2021, se ejecutó en la Oficina TIC, la aprobación de la Oficina de Comunicaciones y la Subdirección Administrativa, se radicó en el portal SUIT la estrategia de racionalización tecnológica para los trámites de Reasentamientos Humanos, Titulación de Predios y el OPA vigente de Mejoramiento de Vivienda, la cual corresponde a la estrategia de racionalización a desarrollar en la entidad para la vigencia 2021.

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.

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 primer "INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA PERIODO JULIO 2020 A JUNIO DE 2021" 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 elaboró el informe anual de la buena práctica implementada por la Defensora a la Ciudadanía, relacionada con efectuar reunión entre el ciudadano (a) que solicita intervención, con el responsable del área que tramita el caso del ciudadano (a), con el fin de poder efectuar una solución más eficaz y del seguimiento que se realiza 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 se ha participado en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, entre ellas, se realizaron observaciones a los documentos de Propuesta Metodológica Evaluación de la Política, Reglamento Política y Manual de Atención, allegados a la dependencia por parte de la líder de la Comisión.