

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

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

BOGOTÁ, ENERO 2024

INTRODUCCIÓN.

El presente informe se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos por la Secretaría General de la 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, la señora Cristina Sánchez Herrera, en calidad de Defensora de la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular. Este informe será fuente de información para el seguimiento a la implementación de acciones, y los resultados obtenidos de dicha función.

El alcance del informe está enmarcado en el análisis de las funciones, la ejecución de las actividades relacionadas y las 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 de la Defensoría de los ciudadanos (as) se establecen 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

Los compromisos institucionales determinados para la mejora del proceso de atención a la ciudadanía definidos en el Plan de Acción de Gestión de la Caja de la Vivienda Popular; y las metas e indicadores establecidas en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, fueron cumplidos según las siguientes actividades:

ACCIONES O ACTIVIDADES DESARROLLADAS	RESULTADOS
Se verificaron las campañas de divulgación sobre la implementación de la estrategia de gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP.	Se ejecutó en un 100% la divulgación de los mensajes de la estrategia de gratuidad de los trámites y la oferta de servicios por medio de pantallas digitales, portal web, correos institucionales y fondos de pantalla en los equipos de los funcionarios y contratistas.
Se verificó el diseño e implementación de las capsulas informativas a nivel interno promoviendo el uso del lenguaje claro y comprensible.	Durante el segundo semestre de 2023 por medio de las pantallas digitales ubicadas en todos los pisos de la Entidad, fueron divulgadas las capsulas informativas sobre la promoción del uso del lenguaje claro y comprensible.
Se verificó el seguimiento y el cumplimiento a las acciones establecidas en los Planes de Mejoramiento para el cierre oportuno de los hallazgos encontrados.	Durante el segundo semestre del 2023, se realizó el seguimiento al Plan de Mejoramiento Interno con el fin de gestionar las acciones del proceso de atención al ciudadano presentados.

<p>Se verificó la implementación de los procesos de sensibilización a los servidores públicos y a los contratistas de la Entidad en lenguaje de señas, con el fin de fortalecer las capacidades de atención y así, prestar un servicio eficiente teniendo en cuenta la inclusión social de la población con discapacidad auditiva.</p>	<p>El día 6 de octubre de 2023, se realizó el proceso de sensibilización sobre lenguaje de señas con público interno objetivo, en la cual, se trataron los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marco legal de atención accesible. 2. Lengua de señas colombiana. 3. Aprendamos vocabulario básico en LSC. <ul style="list-style-type: none"> • Hola • Abecedario • Cédula • Dirección • Número Celular • Buenos días • Buenas tardes • Buenas noches • Nombre • Seña • Gracias • Por favor • Ayuda • Bienvenidos • Entidad • Chao
<p>Se verificó la medición del grado de satisfacción de las y los usuarios sobre los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular.</p>	<p>En septiembre del 2023, se suscribió el segundo "Informe Cuatrimestral Sobre la Medición de Satisfacción de la Ciudadanía" respecto a los procesos misionales. También se realizó la solicitud de acciones de mejora con base en los resultados de la encuesta realizada y aspectos específicos a evaluar en el tercer informe cuatrimestral.</p> <p>Se evaluó el grado de satisfacción, a un total de 210 ciudadanos(as) para el tercer informe cuatrimestral de satisfacción. Los participantes fueron beneficiarios(as) de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, beneficiarios(as) de la Dirección de Reasentamientos y beneficiarios(as) de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación.</p> <p>Adicionalmente, se procesaron los datos y se encuentra en elaboración el tercer informe con los resultados de la medición de la satisfacción a los beneficiarios de los programas de la Caja de la Vivienda Popular.</p>
<p>Se verificó el seguimiento y control a las PQRSD que ingresaron a la entidad.</p>	<p>Se realizó el seguimiento y control a las PQRSD que ingresó a la entidad, y con ello, se consolidó la información del mecanismo denominado "Alarmas Tempranas", con los requerimientos que tienen las dependencias de Caja de la Vivienda Popular, como método de prevención para el cierre de los requerimientos dentro del tiempo y términos legales. Este reporte, es enviado dependencia por dependencia, tanto al funcionario responsable, como el usuario funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS), los días 7, 14 y 28 de julio; 4 y 18 de agosto; 15 y 29 de septiembre; 13 y 27 de octubre; 10 y 24 de noviembre, y 22 y 29 de diciembre del 2023.</p>

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

Se logró que la entidad programará dentro de su presupuesto anual, los recursos necesarios para la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano, con lo qué, se logró la contratación de profesionales y personal de apoyo requerido durante el primer semestre de 2023, así:

No. de Contrato	Objeto	Nombre	Valor
638	Contratar la adquisición de señalización en braille y elementos accesibles, para el punto dispuesto para la atención a la ciudadanía en la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a la Norma Técnica 6047 de 2013.	JOHN ALEJANDRO FRANCO OTERO	\$16.827.790
090	Adición y prórroga al contrato No. 090-2023, cuyo objeto es: "Prestar servicios profesionales en la planeación, gestión, seguimiento, ejecución y evaluación e informes del proceso de Servicio al Ciudadano."	ROBERTO CARLOS NARVAEZ CORTES	\$25.927.600
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	\$12.459.106
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	\$11.971.516
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	\$ 12.786.914
545	Prestar los servicios de apoyo a la gestión para realizar y atender las actividades administrativas, operativas y de atención al ciudadano.	VALENTINA QUICENO BELTRAN	\$3.392.726
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	\$2.993.592

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 y ejecutó 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 prestar un servicio que garantice la inclusión y equidad para prestar un servicio integral.
- Se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular de manera cuatrimestral.
- Se verificó el seguimiento y control a las peticiones PQRSD que ingresaron a la entidad en términos de oportunidad.

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.

Con la verificación del cumplimiento de la acción, se evidenció que el normograma del proceso de servicio al ciudadano fue actualizado durante el segundo 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:

Fuente	Identificación del Hallazgo / No Conformidad - Recomendación / Oportunidad De Mejora	Acción	Descripción de cumplimiento de la acción
Auditoría	El punto de atención no cuenta con señalización en el piso de acuerdo con lo establecido en la norma NTC 5610 -	Adelantar un nuevo proceso contractual para contar con	El día 04 de octubre de 2023, la Caja de la Vivienda Popular manifestó la aceptación de la

	<p>Accesibilidad en medio físico - señalización táctil.</p>	<p>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.</p>	<p>oferta presentada por John Alejandro Franco Otero, dentro del proceso de selección de mínima cuantía CVP-IPMC-011-2023, cuyo objeto consiste en: "Contratar la adquisición de señalización en braille y elementos accesibles, para el punto dispuesto para la atención a la ciudadanía en la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a la Norma Técnica 6047 de 2013".</p>
--	---	---	---

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

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se verificó que la Oficina Asesora de Planeación realizó las siguientes acciones en cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites:

1. Se cargó en la plataforma SUIT los datos de operación de cada uno de los trámites OPAs y consultas de información de la entidad reportados mensualmente por el proceso de Atención al Servicio al Ciudadano, dicha información será usada como insumo para la determinar la priorización y racionalización de los trámites en la vigencia 2024.
2. En el segundo cuatrimestre de la vigencia 2023 se cargó en la herramienta PAAC, en el Componente de Racionalización de Trámites la estrategia de la entidad descargada directamente de la plataforma SUIT.
3. En el mes de agosto de 2023 se llevó a cabo una reunión con la Función Pública para validar el estado de los trámites y resolver dudas frente a la gestión de racionalización de trámites en la entidad.
4. En el mes de septiembre de 2023 se efectuó una mesa de trabajo con la Secretaría General, con el fin de revisar y avanzar en la inscripción del trámite de "Reconocimiento de Edificaciones existentes y/o Expedición de Licencias de Construcción o Modificación Licencia de Construcción Vigente" de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, el cual se encuentra en el módulo de "Autorización de Nuevos Trámites" del SUIT desde abril del 2021.
5. Mediante el memorando 202311300107863 la Oficina Asesora de Planeación solicitó a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda la información requerida por la Función Pública

para continuar con el proceso de inscripción del trámite "Reconocimiento de Edificaciones existentes y/o Expedición de Licencias de Construcción o Modificación Licencia de Construcción Vigente", dicha información fue remitida por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y está en proceso de evaluación para finalizar la inscripción de Trámites.

6. En el mes de octubre se realizó el Autodiagnóstico MIPG correspondiente a la racionalización de Trámites de la entidad.
7. En el mes de diciembre se reportó en la herramienta PAAC la evidencia de ejecución de la estrategia de racionalización de trámites 2023.
8. Se realizó una reunión entre la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Gestión Corporativa en la que se trató el fortalecimiento acceso a los trámites y servicios de la Caja de la Vivienda Popular, evaluando los diferentes elementos que puedan articularse entre la racionalización de trámites y la gestión del proceso de Servicio al Ciudadano en aras de mejorar la calidad de la prestación de cara al ciudadano.

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 nuevamente de los recursos necesarios para efectuar nuevamente el proceso de contratación de elementos para la implementación de señalética inclusiva en Braille y pisos podotáctiles, que permitan garantizar la atención a las personas con discapacidad visual. Se adelantó el proceso contractual en su totalidad y se suscribió acta de inicio contrato 638 de 2023 que tiene como objeto "Contratar la adquisición de señalización en braille y elementos accesibles", para el punto dispuesto para la atención a la ciudadanía en la entidad, con el fin de dar cumplimiento a la Norma Técnica 6047 de 2013.

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

Durante el segundo semestre del 2023, se realizó la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, la recomendación de continuar efectuando la revisión a las PQRSD que ingresan a la entidad, por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reportan todos los requerimientos pendientes por gestionar que tienen las dependencias de la CVP, para determinar los temas más frecuentes de las solicitudes, y la respuesta en el término oportuno determinado por la Ley.

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

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

- a. Es necesario que se disponga de personal que atienda en el horario establecido, de las 7:00 a.m. hasta las 4:30 p.m., en jornada continua.
- b. Se recomienda que para la atención de los procesos misionales, se cuente por lo menos con dos personas 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.
- c. Se sugiere 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 a su vez se identifiquen al momento de contactarse con la ciudadanía proporcionando la siguiente información: nombre, dependencia a la que pertenece, 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).
- d. Se recomienda que las personas designadas en los procesos misionales que brindan la 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 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.
- e. Se sugiere que cada área misional tenga actualizada las bases de datos, para que el ciudadano(as) al momento de realizar la consulta de su proceso, no le genere demoras al recibir la información requerida.
- f. 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.
- g. Se sugiere que se vuelva a implementar la entrega de ayuda memoria a la

ciudadanía al momento de la finalización de la atención, debido a que los(as) ciudadanos(as) manifestaron de manera verbal, la necesidad de contar con un soporte que permita justificar la atención prestada o la asistencia a la Entidad, y así, generar un seguimiento con la información sobre el proceso.

- h. Se recomienda un manejo adecuado del canal telefónico, que sea eficaz, oportuno y que continúe incentivando el uso ya que ahorra tiempo y recursos a los ciudadanos(as), evitando desplazamientos innecesarios.

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.

De acuerdo con la recomendación realizada a las dependencias de la Entidad, el servicio ha innovado en la atención a la ciudadanía, incorporando el nuevo canal de atención WhatsApp 318 612 7251 por el que, se han atendido 490 ciudadanos (as) en lo corrido del segundo semestre del 2023.

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.

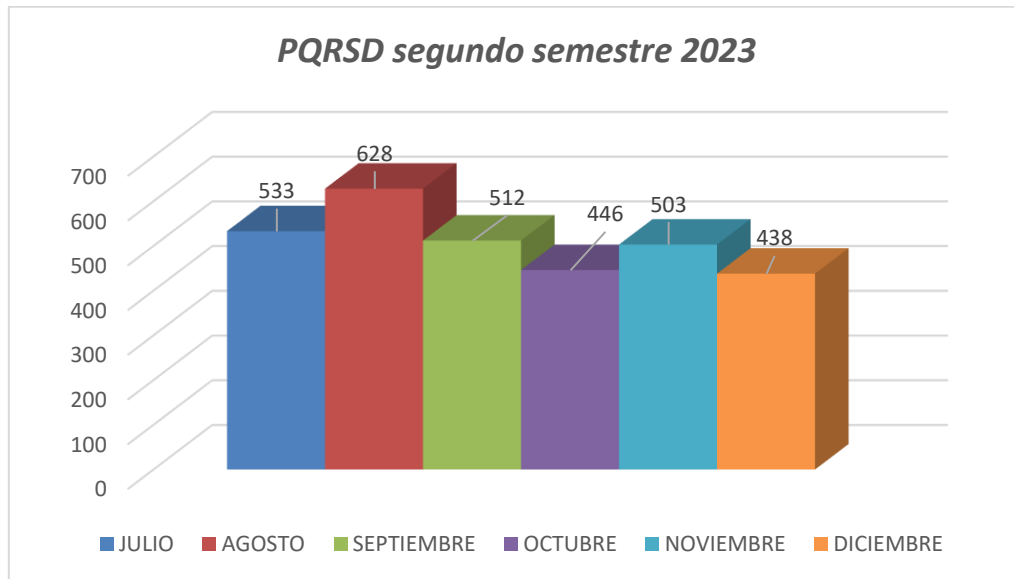
Con relación a los informes de medición del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales. Se recomendó en fomentar un lenguaje claro de información e indicar por todos los medios que todos los trámites y servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular son gratuitos y no 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 segundo semestre del 2023, se recibieron 3.060 PQRSD, las cuales, fueron registradas y recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS).



2. Subtemas frecuentes

Los temas más reiterados son:

- 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

3. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema

Se identificó que el 99,41% de las PQRSD registradas y recibidas en Bogotá te escucha en la Caja de la Vivienda Popular durante el segundo semestre del 2023 fueron contestadas de manera oportuna.

4. Análisis de Calidad y Calidez

Se hizo la verificación de los criterios de las PQRSD allegadas en el período de este informe, donde se analizaron los criterios de coherencia, calidad, calidez, oportunidad y manejo de sistema.

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1	3322872023	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	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.
2	3952092023	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales a la peticionaria sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la ciudadana no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
3	4399682023	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	No	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
								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.
4	4495742023	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.

5. Conclusiones y recomendaciones

Por último y no obstante la responsabilidad de cada una de las dependencias de la CVP, de dar respuesta oportuna a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, es importante tener en cuenta el seguimiento que realiza la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano, a las PQRSD por medio de la herramienta denominada 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.

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 segundo 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 segundo 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 6 de octubre se realizó sensibilización sobre Lenguaje de Señas Colombiana, Manual de atención a la Ciudadanía y Accesibilidad.
- El día 20 de septiembre se realizó capacitación sobre el Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- El día 26 de octubre se realizó capacitación sobre “LENGUAJE CLARO Y ATENCION PREFERENCIAL”.

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 los cuales se encuentran publicados.

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 implementó el canal de atención por vía WhatsApp por medio de la línea 3186127251 con el fin de facilitar las interacciones con la ciudadanía.
- Se realizó la interoperabilidad entre el sistema de correspondencia ORFEO y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha.

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
13	5	Realizar mesas de trabajo semestrales con los procesos de la entidad, con el fin de identificar e inscribir nuevos trámites, OPA y/o solicitudes de información con los que cuenta la OIP, además de la revisión y actualización de los existentes, en la plataforma SUIT 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 realice la verificación del inventario, la necesidad de inscripción de nuevos trámites, OPA y solicitudes de información cuando aplique o actualización de la información en la plataforma SUIT; la publicación en la página web de la entidad de la información correspondiente.	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Estratégica	Todos los procesos de la entidad involucrados	1/02/2022
14	6	Realizar una reunión para analizar los Trámites, OPA y solicitudes de información inscritos en SUIT, y con base en ellas, priorizar y establecer la Estrategia de racionalización aplicable.	Análisis de priorización y establecimiento de estrategia de racionalización aplicable para los trámites, OPA y solicitudes de información vigentes en la entidad (Acta) Estrategia de racionalización inscrita en el SUIT e incorporada en el componente 2 de racionalización de trámites del PAAC de la vigencia para implementación, seguimiento y control	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Estratégica	Todos los procesos de la entidad involucrados	1/02/2023
15	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 SUIT:



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 dependiente	Fecha postulación	Usuario	Acción
	Reconocimiento de Edificaciones existentes y/o Expedición de Licencias de Construcción o Modifi...	CAJA ...	12/04/...	Cnagy024	
	LEVANTAMIENTO DE HIPOTECA, CONDICIONES RESOLUTORIAS Y PACTO COMISORIO	CAJA ...	28/06/...	Cnagy024	
	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 realiza 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-ciudadadania>.
- 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. 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.

Adicionalmente, en el segundo semestre del 2023, salió a producción la interoperabilidad del sistema de correspondencia ORFEO y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha.

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 elaboraron los “INFORMES SEMESTRALES DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA” 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 realizó 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 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.
- Se realizó la interoperabilidad del sistema de correspondencia ORFEO y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha.
- El día 04 de octubre de 2023, la Caja de la Vivienda Popular manifestó la aceptación de la oferta presentada por John Alejandro Franco Otero, dentro del proceso de selección de mínima cuantía CVP-IPMC-011-2023, cuyo objeto consiste en: “Contratar la adquisición de señalización en braille y elementos accesibles, para el punto dispuesto para la atención a la ciudadanía en la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a la Norma Técnica 6047 de 2013”.

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN Y DEFENSOR (A) DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023

CRISTINA SANCHEZ HERRERA

Directora de Gestión Corporativa – Defensora de la Ciudadanía

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista DGC