

**INFORME SEMESTRAL DE
GESTIÓN DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA
PERIODO JULIO 2020 A JUNIO DE
2021**

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

Elaborado por: Haidy Katherine Guarín Castro
Revisado por: Roberto Carlos Narváez Cortes
Aprobado por: María Mercedes Medina Orozco

BOGOTÁ, 30 DE JULIO 2021

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 por que 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.....	10
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.....	12
5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.	14
6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	15
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.....	17
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	17
2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	18
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	18
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.	19
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.	19
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.	20
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:	26

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.....	26
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.....	27
3.	Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	27
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.....	28
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.....	28
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.....	28
2.	Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	28
3.	Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.....	28
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	29
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	29
7.	Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas .	29
1.	Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio	29
	Atención.....	30
	Infraestructura.....	30
	Trámites Y Servicios	32
2.	Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.....	37

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 determinados 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
Desarrollar una estrategia de divulgación sobre la gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP	Para el segundo semestre del 2020 se creó el instructivo sobre el desarrollo de la estrategia de divulgación de gratuidad a nivel interno y externo, el cual se encuentra publicado en la carpeta de calidad de la Entidad desde el 30 de junio de la actual vigencia, se inició la implementación del mismo realizando una reunión con la Oficina Asesora de Comunicaciones el 14 de septiembre donde se estableció la estrategia de comunicaciones para Servicio al Ciudadano, así mismo se emitió memorando 2020IE7754 donde se establecieron los productos necesarios para realizar la estrategia del proceso, sobre gratuidad de trámites y servicios y lenguaje claro, la cual se ejecutó durante el último cuatrimestre del 2020
Realizar seguimiento a las acciones establecidas en los Planes de Mejoramiento que se definan para la vigencia	Para el segundo semestre del 2020 se realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento del proceso de Servicio al Ciudadano: Se actualizó en el listado maestro de documentos y la carpeta de Calidad los procedimientos requeridos para el proceso de Servicio al Ciudadano: - 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS V5 - 208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO V14
Ejecutar una estrategia sobre Lenguaje Claro e Incluyente a los servidores públicos del proceso de Servicio al Ciudadano	Para el segundo semestre del 2020 se ejecutó la estrategia de Lenguaje Claro en la cual se realizaron cuatro (4) sensibilizaciones sobre lenguaje claro e incluyente, los días 5 de junio del 2020, 24 de julio del 2020, 30 de octubre del 2020, 22 de diciembre del 2020, se realizaron las evaluaciones, los informes respectivos de las sensibilizaciones, también se realizaron dos talleres prácticos sobre Lenguaje Claro y se desarrolló una campaña comunicacional a nivel interno para los funcionarios y contratistas sobre Lenguaje Claro.

ACCIÓN / ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESULTADOS
<p>Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular.</p>	<p>Entre Julio y Septiembre del 2020 se aplicó el instrumento de medición evaluando el grado de satisfacción de la ciudadanía de manera presencial y telefónica, de los ciudadanos que son beneficiarios de los procesos misionales de la Entidad, aplicando un total de 342 encuestas las cuales se distribuyeron por proceso de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dirección de Reasentamientos 118 encuestas -Dirección de Mejoramiento de Vivienda 115 encuestas -Dirección de Urbanizaciones y Titulación 109 encuestas. <p>Entre Octubre y Noviembre se efectuó el análisis de la información producto de las encuestas.</p>
<p>Diseñar una campaña de divulgación sobre la implementación de la estrategia de gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP</p>	<p>En el mes de Diciembre del 2020 se elaboró el informe final sobre los resultados de la medición de la satisfacción vigencia 2020 de los beneficiarios de los programas misionales de la entidad. Este informe final se socializó por correo electrónico a todos los colaboradores de la entidad y fue publicado en el portal web de la entidad.</p> <p>Se llevó a cabo reunión con la Oficina Asesora de Comunicaciones el día 4 de marzo del 2021, 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. En dicha reunión se definió la estrategia y las piezas que a nivel interno y externo se requieren para comunicar los distintos mensajes y anuncios informativos.</p> <p>Desde el mes de marzo del 2021 se diseñaron las actividades necesarias para la campaña de divulgación en la implementación de la estrategia sobre la gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP</p>

ACCIÓN / ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESULTADOS
<p>Implementar una campaña de divulgación sobre la implementación de la estrategia de gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP.</p>	<p>En el mes de Junio del 2021 se divulgó por medio de un banner en la página web 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.</p>
<p>Realizar seguimiento y dar cumplimiento a las acciones establecidas en los Planes de Mejoramiento del proceso de servicio al ciudadano</p>	<p>Durante el primer semestre del 2021 se realizó el seguimiento al Plan de Mejoramiento Interno por procesos con corte 15 de junio de 2021, en el cual se reportaron los soportes de dos actividades que se encuentran en desarrollo.</p>
<p>Sensibilizar 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 23 de abril del 2021 se realizó sensibilización sobre lenguaje de señas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Señas básicas para atención al ciudadano sordo. 2. Actividades prácticas para la memorización de las señas propuestas. 3. Teoría sobre la Lengua de Señas en Colombia. <p>En la sensibilización mencionada participaron los 8 contratistas que hacen parte del proceso de Servicio al Ciudadano.</p> <p>El día 30 de abril se realizó jornada de sensibilización sobre lenguaje de señas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aspectos teóricos y normativos sobre la Lengua de Señas en Colombia. 2. Tips para un contacto adecuado con la comunidad sorda. 3. Señas básicas para atención al ciudadano sordo. <p>En la sensibilización mencionada participaron 37 servidores y contratistas de la Entidad.</p>
<p>Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular.</p>	<p>En febrero del 2021 mediante memorandos enviados a la Dirección de Reasentamientos Humanos, Dirección de Urbanizaciones y Titulación y Dirección de Mejoramiento de Vivienda, se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción vigencia 2020, a su vez se realizaron recomendaciones sobre posibles oportunidades de mejora y se les solicitó la información que consideran debe ser evaluada en la presente vigencia.</p> <p>Adicionalmente se estructuraron los formularios con las preguntas, para medir la satisfacción a los ciudadanos de la Dirección de Reasentamientos, Dirección de Urbanizaciones y Titulación y Dirección de Mejoramiento de Vivienda.</p>

ACCIÓN / ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESULTADOS
	<p>Desde mayo hasta el 30 de junio de 2021 se está aplicando el instrumento de medición para evaluar el grado de satisfacción de la ciudadanía de manera presencial a los ciudadanos que son beneficiarios de los procesos misionales de la Entidad, aplicando un total de 84 encuestas las cuales se distribuyeron por dependencia de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dirección de Reasentamientos 41 encuestas -Dirección de Mejoramiento de Vivienda 17 encuestas -Dirección de Urbanizaciones y Titulación 26 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 del 2020 al julio del 2021.

VIGENCIA	OBJETO	VALOR TOTAL CONTRATO
2020	Prestación de 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	20.374.600
2020	Prestación de servicios de apoyo a la gestión, para realizar el acompañamiento y fortalecimiento a la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	7.597.308
2020	Prestación de 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.	20.374.600
2020	Prestación de 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 trámite 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.	40.413.492

2020	Prestación de 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.	5.559.528
2020	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	5.816.122
2020	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.	4.019.966
2020	Prestación de servicios profesionales para la implementación de las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información, socialización y sensibilización de la normatividad vigente, protocolo de servicio al ciudadano y posicionamiento de piezas comunicativas de la entidad	7.644.351
2021	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 trámite 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.	48.111.300
2021	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	25.899.915
2021	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.	25.899.915
2021	Prestar servicios profesionales para la implementación de las acciones necesarias en el fortalecimiento de servicio al ciudadano de la CVP, en temas relacionados con la operación de aplicativos y/o sistemas de información, socialización y sensibilización de la normatividad vigente, protocolo de servicio al ciudadano y posicionamiento de piezas comunicativas de la entidad.	26.461.215
2021	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.	12.829.680

2021	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.	25.899.915
2021	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.	19.244.520
2021	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.	17.961.552

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 evidencia que las metas y los indicadores 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:

Vigencia 2020:

- Se creó el instructivo sobre el desarrollo de la estrategia de divulgación de gratuidad a nivel interno y externo, el cual se encuentra publicado en la carpeta de calidad de la Entidad.
- Se realizó seguimiento al plan de mejoramiento del proceso de Servicio al Ciudadano:
Se actualizó en el listado maestro de documentos y la carpeta de Calidad los procedimientos requeridos para el proceso de Servicio al Ciudadano:
 - 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS V5
 - 208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO V14
- Se ejecutó estrategia de Lenguaje Claro en la cual se realizaron cuatro (4) sensibilizaciones sobre lenguaje claro e incluyente, los días 5 de junio del 2020, 24 de julio del 2020, 30 de octubre del 2020, 22 de diciembre del 2020, se realizaron las evaluaciones, los informes respectivos de las sensibilizaciones, también se realizaron dos talleres prácticos sobre Lenguaje Claro y se desarrolló una campaña comunicacional a nivel interno para los funcionarios y contratistas sobre Lenguaje Claro.
- Se aplicó el instrumento de medición evaluando el grado de satisfacción de la ciudadanía de manera presencial y telefónica, de los ciudadanos que son beneficiarios de los procesos misionales de la Entidad, aplicando un total de 342 encuestas las cuales se distribuyeron por proceso de la siguiente manera:
 - Dirección de Reasentamientos 118 encuestas.

-Dirección de Mejoramiento de Vivienda 115 encuestas
-Dirección de Urbanizaciones y Titulación 109 encuestas.

- Se elaboró el informe final sobre los resultados de la medición de la satisfacción vigencia 2020 de los beneficiarios de los programas misionales de la entidad. Este informe final se socializó por correo electrónico a todos los colaboradores de la entidad y fue publicado en el portal web de la entidad.
- Se llevó a cabo una reunión con la Oficina Asesora de Comunicaciones el día 4 de marzo del 2021, con la finalidad de establecer y ejecutar la estrategia de comunicaciones para el proceso de Servicio al Ciudadano, en la cual tiene un componente que trata sobre la gratuidad de los servicios. En dicha reunión se definió la estrategia y las piezas que a nivel interno y externo se requieren para comunicar los distintos mensajes y anuncios informativos.
- Se diseñaron las actividades necesarias para la campaña de divulgación en la implementación de la estrategia sobre la gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP.
- Se divulgó por medio de un banner en la página web 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.
- se realizó el seguimiento al Plan de Mejoramiento Interno por procesos con corte 15 de junio de 2021, en el cual se reportaron los soportes de dos actividades que se encuentran en desarrollo.

- El día 23 de abril del 2021 se realizó sensibilización sobre lenguaje de señas:

1. Señas básicas para atención al ciudadano sordo.
2. Actividades prácticas para la memorización de las señas propuestas.
3. Teoría sobre la Lengua de Señas en Colombia.

En la sensibilización mencionada participaron los 8 contratistas que hacen parte del proceso de Servicio al Ciudadano.

- El día 30 de abril se realizó jornada de sensibilización sobre lenguaje de señas:

1. Aspectos teóricos y normativos sobre la Lengua de Señas en Colombia.
2. Tips para un contacto adecuado con la comunidad sorda.
3. Señas básicas para atención al ciudadano sordo.

En la sensibilización mencionada participaron los 37 servidores y contratistas de la Entidad.

- Mediante memorandos enviados a la Dirección de Reasentamientos Humanos, Dirección de Urbanizaciones y Titulación y Dirección de Mejoramiento de Vivienda,

se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción vigencia 2020, a su vez se realizaron recomendaciones sobre posibles oportunidades de mejora y se les solicitó la información que consideran debe ser evaluada en la presente vigencia. Adicionalmente se estructuraron los formularios con las preguntas, para medir la satisfacción a los ciudadanos de la Dirección de Reasentamientos, Dirección de Urbanizaciones y Titulación y Dirección de Mejoramiento de Vivienda.

- Se 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, aplicando un total de 84 encuestas las cuales se distribuyeron por dependencia de la siguiente manera:

- Dirección de Reasentamientos 41 encuestas
- Dirección de Mejoramiento de Vivienda 17 encuestas
- Dirección de Urbanizaciones y Titulación 26 encuestas

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 y promovió la actualización de las regulaciones y lineamientos impartidos en la normatividad de servicio a la ciudadanía, actualizando el Normograma de servicio al ciudadano, a corte 31 de marzo del 2021, lo anterior para asegurar el servicio a la ciudadanía.

NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO					
NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones , transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones	X			Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011.

NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
Decreto Nacional 491 de 2020	“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”	X			Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.
Resolución No 4347 de 2020	Por la cual se reglamenta el precio de la expedición de copias que sean solicitadas en el ejercicio del Derecho de Petición en la Caja de la Vivienda Popular			X	Director general de la caja de la vivienda popular

Adicionalmente se generaron modificaciones en los procedimientos internos de servicio a la ciudadanía donde se evidencia en el control de cambios de los siguientes documentos:

DOCUMENTO	VS	FECHA APROBACIÓN	CAMBIOS NACIONAL DISTRITAL INTERNO	REVISÓ (Nombre y Cargo)
208-SC-Mn-03 MANUAL SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	30-11- 2020	Se actualizo el numeral 1.3. Marco Normativo, en el cual se incluyeron; el Decreto Distrital 847 de 2019, Decreto Nacional 491 de 2020 y la Resolución No 4347 de 2020	María Mercedes Medina Orozco Directora de Gestión Corporativa y CID

DOCUMENTO	VS	FECHA APROBACIÓN	CAMBIOS NACIONAL DISTRITAL INTERNO	REVISÓ (Nombre y Cargo)
208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO V14	14	06-11-2020	Se actualizo el numeral 4. Normatividad, en el cual se incluyeron; el Decreto Distrital 847 de 2019, Decreto Nacional 491 de 2020 y la Resolución No 4347 de 2020. Adicional, se agregó texto en el numeral 7. Condiciones generales incluyendo línea de celular. En el numeral 8. Descripción del procedimiento se agregó texto respecto a los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones, a la luz del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.	María Mercedes Medina Orozco Directora de Gestión Corporativa y CID
208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD V5	05	06-11-2020	Se actualizo el numeral 4. Normatividad, en el cual se incluyeron; el Decreto Distrital 847 de 2019, Decreto Nacional 491 de 2020 y la Resolución No 4347 de 2020. Adicional, se agregó texto en el numeral 7. Condiciones generales respecto a los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones, a la luz del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.	María Mercedes Medina Orozco Directora de Gestión

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

Conforme al cumplimiento con las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en el plan de mejoramiento de la entidad, a continuación, se relaciona el seguimiento de las acciones incluidas en planes de mejoramiento

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO / NO CONFORMIDAD - RECOMENDACIÓN / OPORTUNIDAD DE MEJORA	FORMULACIÓN DE ACCIONES
Incumplimiento de los intervalos establecidos para la realización de mesas de trabajo de acuerdo con el procedimiento ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN – Código 208-SC-Pr-07- Versión 3 vigentes desde el 18-10-2010 y versión 4 - Vigente desde: 25-06-2020”, que indica en la actividad 8: “Realizar mesas de trabajo quincenal para el control de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS, identificando las respuestas vencidas, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas”.	Generar alertas oportunas por correo electrónico de acuerdo al cronograma establecido con los procesos que asistan a las mesas de trabajo de control de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS.
En el procedimiento denominado Gestión del servicio al ciudadano 208-SC-PR-06 V 13 en su actividad 1, se indica el requerimiento de solicitud de información a los demás procesos de la Entidad durante los primeros 5 días hábiles del mes; para el mes de Julio de 2020 no se observa evidencia de dicha solicitud.	Realizar mesa de trabajo entre referente de calidad y referente de servicio al ciudadano, la cual generará alerta oportuna previa remisión de la solicitud.
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 termino, estableciendo acciones de mejora.

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

Vigencia 2020 (junio a diciembre)

En relación con los trámites y OPA vigentes y aprobados por el DAFP en la plataforma SUIT se verifico con la Oficina Asesora de Planeación las siguientes actividades:

Se realizó una reunión con el proceso de Reasentamientos Humanos el 21 de Julio de 2020 en la que se analizó el estado del trámite de "Postulación Programas de reubicación de asentamientos humanos ubicados en zonas de alto riesgo", el proceso solicitó cambio en el nombre del mismo. Se programaron mesas de trabajo para continuar con el proceso de racionalización de acuerdo a lo establecido en la herramienta PAAC. En las mesas de trabajo con los procesos Gestión Financiera, Cartera y la Oficina TIC, se socializaron las actividades adelantadas con las cuales se ha dado cumplimiento a la gestión de racionalización en curso frente al OPA "Expedición de Recibos de Pagos" en formato PDF, dicha actividad tenía establecida como fecha límite para su ejecución el 30 de Diciembre de 2020, sin embargo el enlace de la Subdirección Financiera manifestó que esta ya se ejecutó junto con la expedición de paz y salvo y/o certificación de deuda; con lo anterior, se inició la actualización de la información en la plataforma SUIT para continuar y cerrar el ciclo de racionalización. Finalmente se realizó mesa de trabajo con la Dirección de

Urbanizaciones y Titulación con quien se actualizó legislación del trámite en publicado y se realizó la actualización teniendo en cuenta las actividades adelantadas en cuanto a las ayudas electrónicas para enfocar la estrategia de racionalización del trámite actualmente publicado.

Teniendo en cuenta la habilitación temporal en la página web de la CVP de la radicación virtual, se realizaron las actualizaciones en SUIT lo cual no genera racionalización debido a la temporalidad. Se actualiza la información de todos los trámites y OPA registrados. Para lo correspondiente a los trámites y OPA de la dirección de mejoramiento de vivienda con la entrada en vigencia de plan terrazas y curaduría pública social en el mes de diciembre de 2020 el plan para su incorporación se realizará en 2021, todo lo anterior según instrucciones del DAFP, sin embargo, se inició la verificación y actualización de información y acompañamiento para los nuevos trámites a publicar en la vigencia 2021 con la entrada en funcionamiento del "Plan terrazas".

Finalmente, en cuanto a la racionalización del OPA que se tenía para la vigencia 2020, además de los descrito anteriormente se realizó seguimiento y registró en la plataforma SUIT con todas evidencias verificadas, por parte de la Asesoría de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación cada uno de acuerdo con su rol, los días 01 y 17 de diciembre de 2020.

Vigencia 2021 (enero a junio)

Se realizan mesas de trabajo con reasentamientos para actualizar información según decreto 330 de 2020 en la plataforma SUIT, se crea estrategia de racionalización tecnológica y se envía la actualización a comunicaciones para la actualización en la página web de la CVP. Se realizan reuniones con la Oficina TIC, la Subdirección Administrativa, Servicio al ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicaciones para definir alcance, responsables y fechas para la racionalización tecnológica de todos los trámites y OPA. Se realiza mesa de trabajo interna de la OAP en la que se carga la información base en la plataforma SUIT para la creación del nuevo trámite de curaduría pública, se identifican diferencias y mejoras a realizar en la información dispuesta en la web de la CVP sobre los trámites de curaduría pública social.

Desde la Oficina Asesora de Planeación se coordinaron y se llevaron a cabo dos mesas de trabajo, 12 de abril de 2021 y 23 de abril de 2021, en las que se realizó una revisión general del estado de los trámites inscritos actualmente en la plataforma SUIT.

Desde el mes de mayo y hasta la fecha se han adelantado mesas de trabajo y reuniones con la Dirección de Mejoramiento de Vivienda los documentos para la creación del nuevo trámite en SUIT, a la espera de poder tener aprobación definitiva para proceder con la solicitud de aprobación ante el DAFP.

Se realiza reunión con las áreas de TIC, subdirección administrativa y la oficina de comunicaciones frente a la solicitud de habilitación del botón de radicación en línea, el enlace con ORFEO de las radicaciones, los expedientes y tablas de retención específicas para trámites y la necesidad de definir el cronograma para presentar las estrategias de racionalización tecnológica de los trámites y OPA activos.

Se incluye en la caracterización de gestión estratégica, las actividades relacionadas con los trámites y OPA y su racionalización.

Se verifica y solicita a la oficina de comunicaciones actualización de información de la OPA de Mejoramiento de Vivienda en la página web de la CVP.

En el mes de junio se realizaron las mesas de trabajo para hacer seguimiento a las acciones adelantadas en la Oficina TIC y la subdirección administrativa, para habilitar la opción de radicación en línea en la página web, haciendo uso del sistema documental ORFEO. Se realizan las mesas de trabajo con la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, en las que se realiza el cargue en la plataforma SUIT de la actualización de información del trámite vigente y la creación de dos nuevos trámites.

Se realiza acompañamiento a las áreas para actualizar y/o crear riesgos asociados a los trámites u OPA a cargo. Dentro de los ejercicios realizados de revalidación de los riesgos, se definieron dentro del mapa de riesgos de corrupción riesgos asociados a los trámites u OPA a cargo, con el propósito de poder hacer seguimiento y evaluación al manejo que desde la Entidad se está dando a los trámites.

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**

Para la vigencia 2021 se realizaron recomendaciones al Representante Legal, para garantizar los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política, para la implementación de señales inclusivas y pisos podotáctiles, que permitan garantizar la atención a las personas con discapacidad visual.

Se han solicitado las cotizaciones con el fin de iniciar el proceso para la compra de los siguientes elementos:

NOMBRE	DETALLE
Piso podo táctil módulo alerta para acceso peatonal	Tableta de Compuesto de Cloruro Polivinilo PVC Flexible con señalización de alerta, alta resistencia al tráfico, anti-deslizante con 36 topes circulares en alto relieve Tamaño de módulo 30 x 30cms. Altura 7mm Peso 409gr Bordes biselados de cada punto Color según pedido.
Franjas y puntos incrustables de señales tácticas para delimitar zona de tráfico peatonal	Franjas longitudinales de ABS con tres pines para incrustar en el piso. Textura diamante. Borde biselado. Tamaño: 275 x 35 x 5mm (más 3 mm de profundidad del Pin) Punto: Diámetro 35 mm (más 13 mm de profundidad del pn)
	Franjas longitudinales de ABC con adhesivo. Textura diamante. Borde biselado. Tamaño: 275 x 35 x 5mm. Puntos tamaño: diámetro 35 mm

Puntos y franjas metálicos	Franjas longitudinales metálicas con tres pines para incrustar en el piso, textura diamante y borde biselado, tamaño 275 x 35 x 5 mm (más de 13mm de profundidad del pin). -Puntos de alerta metálicos maquinado adhesivo con superficie texturizada. Diámetro: 35mm. -Puntos de alerta metálicos con un pin para incrustar en el piso, textura diamante (13 mm o más de profundidad del pin)
Señal horario de atención	Señal en tinta y braille. Señal de Información (máximo 150 caracteres) Tamaño: 30 x 15cms Cinta doble faz en parte posterior
Seña lectiva inclusiva	Fondo Mate, señas de alto relieve + alto contraste + macro carácter + lengua de señas + braille en material acrílico de 3 mm cortado en láser, escudo en vinilo adhesivo en mate. Tamaño 29 x 19cms.
Volante tinta + braille	Papel: Propalcote 240grs. Tamaño: carta Tintas: 1 x 0 Repuje de Braille de información de una sola cara. Área Braille: Media carta aprox.

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

Se realizaron recomendaciones al Representante Legal para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, basadas en los informes mensuales y semestrales de Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD, en las que se destacan las siguientes recomendaciones:

- Se recomendó hacer sensibilizaciones entre entidades para socializar falta de información por parte de la ciudadanía sobre la documentación (notificaciones de condición de alto riesgo no mitigable, el concepto técnico y/o la ficha técnica, todos elaborados por Idiger o Entidad pertinente) que debe anexar para iniciar el proceso de inclusión en el proceso de Reasentamientos humanos en la Entidad, lo anterior debido a que es una de las peticiones más recurrente que ha recibido la entidad durante la actual vigencia.
- Se recomendó generar una comunicación o infografía con la información general de los procesos misionales que dispone la Caja de la Vivienda Popular, para promoverlo por los diferentes canales de atención que dispone la CVP y así mitigar las PQRSD interpuestas solicitando información sobre los procesos.
- Se recomendó tener actualizadas las bases de datos y sistemas internos que se manejan, con el fin que la información que se brinde a la ciudadanía sea verídica y eficaz.

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

Se realizaron recomendaciones con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos de la ciudadanía, las cuales fueron:

- Por medio de comunicaciones internas, se informa a las dependencias de la entidad la importancia de dar cumplimiento al horario de atención el cual es de lunes a viernes de 7:00 AM 4:30 PM en jornada continua, inclusive en los horarios de almuerzo, franja durante la cual, el flujo de personas aumenta, con el fin de evitar retrasos en la atención a la ciudadanía.
 - Se realiza seguimiento y control de manera quincenal 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, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley.
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.**

Se ha venido analizando la Ley 2052 del 20 de agosto de 2020, con el fin de determinar cómo debe darse su aplicación en la CVP, teniendo en cuenta su misión, visión y competencias.

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 recomendaron 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, mediante el “Informe de medición del grado de satisfacción de ciudadanos en los programas misionales consolidado de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario frente a los servicios que le brinda la CVP”, el cual se socializó y se informó la metodología empleada por el proceso de Servicio al Ciudadano, donde se realizó una muestra de 300 encuestas, estructuradas en 100 encuestas para los misionales de la Dirección de Reasentamientos Humanos(DRH), Dirección de Mejoramiento de Vivienda (DMV) y Dirección de Urbanizaciones y Titulación (DUT). En la cual se utilizaron tres métricas atributos de calidad de servicio, nivel de satisfacción del usuario y aspectos específicos, en una escala de 1 a 5 y cuyas calificaciones son las siguientes: para DUT de 4,41, para DMV de 3,26 y para DRH de 3,82 La calificación promedio considerando las 3 métricas y los 3 procesos, sin establecer un peso específico corresponde a promedio general de 3,83.

Del informe mencionado se concluyó lo siguiente:

- Es importante emplear un lenguaje, ético y respetuoso para que todos los usuarios comprendan los mensajes emitidos por la entidad y de esta manera tener una satisfacción de 100% en cada proceso que maneja la CVP.
- Se observa que la población con mayor participación en los servicios prestados por CVP, son con población entre 40 a 65 años y que su rango de escolaridad en su mayoría pertenece a una educación primaria.

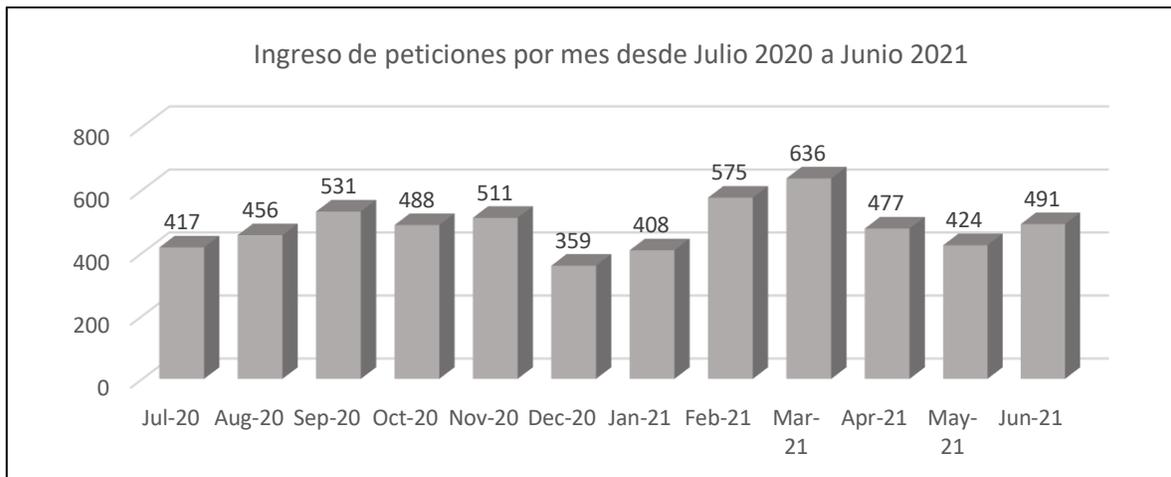
- Se puede determinar que los ciudadanos ya están adoptando el uso y acceso de la tecnología, lo que se podría aprovechar al 100% a favor de la entidad para ir adelantando tramites, asesorías e.c.t
- Indagar y estar en un contacto constante con aquellos ciudadanos que llevan proceso de larga duración e indagar el motivo y tratar de brindar una solución y cerrare casos o procesos de raíz.
- Hay una percepción positiva mayoritaria sobre los impactos que genera las obras en la calidad de vida, la movilidad, la convivencia, entre otros

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.

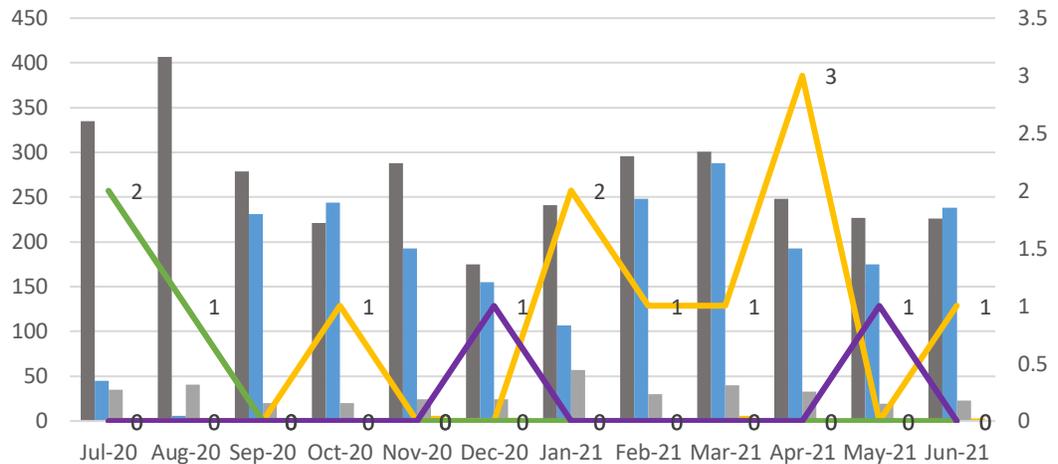
Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Con respecto al comportamiento mensual del periodo a evaluar en este informe, durante el periodo de junio del 2020 a julio del 2021, se recibieron 5.773 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”.



Comportamiento de Peticiones Ingresadas por canales de atención desde Julio del 2020 a Junio del 2021



	Jul-20	Aug-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dec-20	Jan-21	Feb-21	Mar-21	Apr-21	May-21	Jun-21
■ E-MAIL	335	407	279	221	288	175	241	296	301	248	227	226
■ CANAL ESCRITO	45	6	231	244	193	155	107	248	288	193	175	238
■ WEB	35	41	20	20	24	24	57	30	40	33	19	23
■ PRESENCIAL	0	1	1	2	6	4	1	0	6	0	2	3
■ TELEFONICO	0	0	0	1	0	0	2	1	1	3	0	1
■ REDES SOCIALES	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
■ BUZON	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0

b. Subtemas frecuentes.

Los subtemas más reiterados fueron: Programa de reasentamientos humanos con un 32,51% (1.877), Titulación Predial en estratos 1 y 2 con el 25,84% (1.492) y Subsidio para mejoramiento de vivienda con un 14,72% (850).

SUBTEMA	2do Semestre 2020	1er Semestre 2021	TOTAL
Programa de reasentamientos humanos	983	894	1877
Titulación predial en estratos 1 y 2	653	839	1492
Subsidio para mejoramiento de vivienda	298	552	850
Relocalización transitoria de familias evacuadas por el IDIGER	304	296	600
Asistencia técnica para licencia de construcción	68	143	211
Atención y servicio a la ciudadanía	78	90	168
Otros trámites	71	92	163
Tramites financieros	1	95	96
Temas de contratación personal/recursos físicos	28	55	83
Obras de intervención en mejoras de barrios	28	30	58
Servicios o tramites de la entidad	15	33	48

Trámites Administrativos	8	21	29
Plan terrazas		22	22
Trámites administrativos		21	21
Disponibilidad de servicio	8	9	17
Mejoramiento de barrios		13	13
Acto de reconocimiento en sitio propio		9	9
Página web y sistemas de información	1	6	7
Información interna y externa de la gestión		5	5
Trámites financieros		3	3
Veedurías ciudadanas		1	1
Total, general	2544	3229	5773

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

En la siguiente tabla se identifica que el 74,68% de las PQRSD recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante julio del 2020 y junio del 2021 se contestaron de manera oportuna por dependencia.

DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD CERRADAS OPORTUNAMENTE POR DEPENDENCIA
DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	602
DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	1655
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	123
DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	61
DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	1426
SERVICIO AL CIUDADANO	327
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	46
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID	45
DIRECCIÓN JURÍDICA	16
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1
OFICINA TIC	5
Dirección GENERAL	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1
TOTAL	4311

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
1953932020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
1732322020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
1614472020	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
1848892020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
1945542020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
1963262020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
1638572020	Dirección de Mejoramiento de Barrios	SI	SI
1624862020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
1589712020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
1689272020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2272892020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2249162020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
2209712020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
2199002020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2146312020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2141582020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
2112512020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
2090102020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2061432020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2074812020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
2660322020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2652412020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
2652162020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
1614472020	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
2939272020	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
2933122020	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
2931642020	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
2887572020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
2781702020	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
2779212020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2781312020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2780832020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2805672020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2767122020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
2249162020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
3390512020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
2635562020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2596952020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2589292020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
3390512020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
3390512020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
3305272020	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
3390202020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI

3386442020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
3381812020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
3367692020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
3225352020	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
3192992020	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
3188782020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
3144202020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	NO
3409862020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
3417012020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
3428792020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
3432992020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
3344062020	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
3471072020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
3470982020	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
3500312020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
3510302020	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
23412021	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
50052021	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
43072021	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
42542021	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
53932021	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
53672021	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
115262021	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
121972021	Oficina de Servicio a la Ciudadanía	SI	SI
156222021	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
154932021	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
470962021	Dirección de gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	SI	SI
470962021	Dirección de gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	SI	SI
470962021	Dirección de gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	SI	SI
480832021	Oficina de Servicio a la Ciudadanía	SI	SI
479842021	Oficina de Servicio a la Ciudadanía	SI	SI
489372021	Dirección Jurídica	SI	SI
485982021	Subdirección Financiera	SI	SI
479302021	Subdirección Financiera	SI	SI
347882021	Dirección de Mejoramiento de Barrios	SI	SI
480462021	Dirección de Mejoramiento de Barrios	SI	SI
1022052021	Oficina Tic	SI	SI
630832021	Oficina de Servicio a la Ciudadanía	SI	SI
673892021	Subdirección Administrativa	SI	SI
636982021	Subdirección Administrativa	SI	SI
630592021	Dirección de Mejoramiento de Barrios	SI	SI
629992021	Dirección de Mejoramiento de Barrios	SI	SI
674482021	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
673592021	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
668122021	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
666442021	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI

1241212021	Dirección de gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	SI	SI
1238602021	Dirección de gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	SI	SI
1182402021	Oficina Tic	SI	SI
1173552021	Dirección Jurídica	SI	SI
1115122021	Subdirección Administrativa	SI	SI
1087392021	Oficina Tic	SI	SI
1074282021	Subdirección Financiera	SI	SI
1142482021	Oficina de Servicio a la Ciudadanía	SI	SI
1111012021	Oficina de Servicio a la Ciudadanía	SI	SI
1119622021	Dirección de gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	SI	SI
1105332021	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
1102012021	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
1409792021	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
1416572021	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
1450712021	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
1467062021	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
2139462021	Dirección de gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	SI	SI
2098952021	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
2063182021	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	NO
2041272021	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
2039222021	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
1805792021	Dirección General	SI	SI
1771762021	Subdirección Financiera	SI	SI
1725902021	Subdirección Financiera	SI	SI
1959852021	Dirección de gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	SI	SI
1727252021	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	SI	SI
1990442021	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
1982062021	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
1975742021	Dirección de Reasentamientos Humanos	SI	SI
2038742021	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
2036122021	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI
2025102021	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	SI	SI

e. Conclusiones y recomendaciones.

De acuerdo a las PQRSD interpuestas por los ciudadanos en el periodo a evaluar en este informe, se puede concluir, que:

- De las 5.773 PQRSD recibidas los primeros tres canales de atención más frecuentes fueron: E-mail fue el más utilizado con una participación del 85,73% (4.949), seguido de canal escrito con una participación del 51,91% (2.997) y el canal Web con una participación del 9,18% (530).

· El Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 85,24% (4.921), seguido del Derecho de Petición de Interés General 3,43% (198), Solicitud Copia con un 4,47% (258), la Consulta con él 2,81% (162), las solicitudes de acceso a la información con un 2,22% (128), el reclamo con un 0,99% (57), quejas con en 0,61% (35), la Denuncia por actos de corrupción con una participación del 0,17% (10), felicitaciones con una participación de 0,05% (3) y sugerencias con un 0,02% (1).

· Los meses que más ingresaron PQRSD fueron: Marzo del 2021 con una participación de 11,02% (636), febrero del 2021 con 9,96% (575) y septiembre del 2020 con una participación de 9,20% (531)

- Por último, es importante tener en cuenta el seguimiento que realiza la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario – Defensora de la Ciudadanía - Proceso de Servicio al Ciudadano a las PQRSD, 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 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.
- Se ha recomendado realizar la sensibilización entre entidades para socializar información de interés para la ciudadanía y que les permita tener claro el portafolio de servicios ofrecido por cada una de las entidades del sector y socializar los procesos de la CVP, con el fin de mitigar las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

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 deberes y derechos de la ciudadanía.**

Se realizaron e implementaron estrategias para la divulgación de los canales y deberes y derechos de la ciudadanía. Donde se actualizó la carta del trato digno en octubre del 2020 y su vez la actualización de los derechos y deberes la cual se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/derechos-y-deberes-del-ciudadano>, adicionalmente en el 2021 se tiene planteada una estrategia en conjunto con la Oficina de Comunicaciones, donde se propusieron diseños, infografías llamativas donde los ciudadanos puedan conocer información sobre la promoción de derechos y deberes de la ciudadanía e información sobre ¿qué son las PQRSD?

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 promovió 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 su Plan de Acción. Al momento en que se vincularon los contratistas que hacen parte del proceso servicio al ciudadano, realizándoles una inducción sobre a política pública de servicio al ciudadano, la estrategia de divulgación de información sobre la gratuidad de trámites y servicios, el plan de acción 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 24 de julio del 2020 se realizó una sensibilización y un taller de Lenguaje Claro a los contratistas que hacen parte del proceso de Servicio al Ciudadano
- El 30 de octubre del 2020 se realizó una sensibilización al personal del proceso de Servicio al Ciudadano sobre generalidades del Manual de Servicio a la Ciudadanía, protocolos de Atención, Lenguaje Claro, Trámites & Servicios y Gestión de PQRSD.
- El 22 de diciembre del 2020 se realizó una sensibilización al personal del proceso de servicio al ciudadano, sobre el manual de servicio al ciudadano, temas de trámites & servicios y lenguaje claro.
- El 23 de abril del 2021 se realizó una capacitación sobre lengua de señas a los contratistas de Servicio al Ciudadano.
- El 30 de abril del 2021 se realizó una sensibilización al personal del proceso de Servicio al Ciudadano, para reforzar los temas de Lenguaje Claro e Incluyente y Trámites & Servicios CVP
- El 25 de junio del 2021 se realizó una sensibilización a los contratistas del proceso de servicio al ciudadano sobre el Manual de Servicio a la Ciudadanía, Conocimiento de los trámites & servicios, OPAS de la caja de la vivienda popular y Procedimiento de atención de las PQRSD.
- El 29 de abril del 2021 participaron los contratistas de Servicio al Ciudadano sobre capacitación funcional sobre Bogotá te escucha, expuesta por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

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.

Se estableció la adecuación de la página web con videos y gif en lengua de señas 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.

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 promovió 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.

En el mes de junio del 2021, producto de las mesas de trabajo y la gestión adelantada en la Oficina TIC y 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 y 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 promovieron estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuesto por la Caja de la Vivienda Popular, mediante la actualización de 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-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

- Se promovió la interacción Bogotá Te Escucha habilitando en la página web un formulario para la creación, radicación y consulta de PQRSD por parte de la ciudadanía, adicionalmente se realizó una estrategia desarrollada en el portal web de la entidad la cual permite orientar, sensibilizar y capacitar a la ciudadanía en cuanto al manejo de Bogotá te escucha: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/Sistema%20Distrital%20de%20Quejas%20y%20Reclamos.pdf>

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 elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

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 un informe con las buenas practicas implementadas por la entidad, el alcance del informe está enmarcado en el análisis de las funciones, la ejecución de las actividades relacionadas con las mismas y propuestas a desarrollar en mi calidad de Defensora de la Ciudadanía. En el cual se detalla la siguiente información:

NORMATIVIDAD - REFERENTE AL SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR(A) DE LA CIUDADANÍA.

Se organizó y analizó la normatividad referente al Servicio a la Ciudadanía y a la Defensora de la Ciudadanía, con el fin de proteger los derechos de los ciudadanos 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, dejando como evidencia la creación de un drive que reposa en el correo de la Defensora de la ciudadanía.

VISITA INCÓGNITA - MONITOREO A LA CALIDAD DEL SERVICIO

El día 26 de abril de 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, efectuó una “visita incógnita” al área de Atención al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular. El funcionario a cargo Jairo Andrés Rico Escobar, monitoreó la calidad del servicio brindado a los ciudadanos(as), generando el Informe de monitoreo a la calidad del servicio, el reporte de visita y el registro fotográfico del monitoreo realizado al Punto de Atención al Ciudadano Sede Principal en el mes de abril de 2021, bajo el radicado Oficial No. 2-2021-17611 y el radicado de entrada de Orfeo de la CVP No. 202117000059292, donde se evaluaron indicadores de cumplimiento en aspectos como ciclo de servicio, infraestructura, presencia institucional y administración, presentando propuestas de mejora relacionadas con aspectos como atención e infraestructura, generando una calificación total de 97 puntos y se realizaron las siguientes recomendaciones:

Atención

- Utilizar carnet por parte de las personas que atienden a la ciudadanía durante la prestación del servicio dando cumplimiento al Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 3.1.2) Protocolo de Servicio en la Atención Presencial “Porta con orgullo el uniforme asignado y el carnet institucional”. Esta recomendación se cumplió dotando de carnet al equipo de servicio al ciudadano perteneciente a la Dirección de Gestión Corporativa y CID, y se les sugiere a las áreas misionales hacer lo mismo.

Infraestructura

- Se recomienda abrir las ventanas del punto para garantizar un mayor flujo de aire. Se cumplió
- Se recomienda garantizar el buen funcionamiento de la iluminación, esto con el fin de asegurar las condiciones mínimas necesarias para una óptima prestación del servicio. Se colocaron las luminarias que faltaban.
- Colocar una camilla en buen estado dando cumplimiento al Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital numeral 3.1.6) 3.1.6) Estándar de infraestructura de espacios para el servicio en el canal presencial "Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a los servidores y a la ciudadanía en espacios físicos de atención". Se colocó la camilla en el sitio previsto.
- Se recomienda colocar sillas preferenciales de acuerdo a los parámetros establecidos en el numeral 21. Mobiliario salas de espera, de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 - ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. Se colocaron las sillas preferenciales.

Conforme a lo anterior y con el fin de generar espacios incluyentes destinados para la atención de los usuarios, se subsanaron a cabalidad los requerimientos interpuestos por el funcionario a cargo del monitoreo a la calidad del servicio.

Otras adecuaciones físicas

- Se adecuaron e instalaron con acrílicos los módulos de atención, se instalaron equipos y gel para lavado de manos, señalización de distanciamiento en sillas y entrada, esto con el fin de proteger tanto a las personas que atienden como a los ciudadanos(as).
- Se habilitó un espacio físico adicional para atención y baño para la ciudadanía.

- Se instaló información en el área de servicio al ciudadano, los datos de la defensora a la ciudadanía de la CVP.
- Se incluyó en la página Web de la CVP, la información de la Defensora de la Ciudadanía.

INFORMES PQRSD Y ALARMAS TEMPRANAS

La entidad genera informes mensuales y semestrales de Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD, así mismo se ejecutan seguimientos de alertas tempranas ejecutadas por el responsable de apoyo a la gestión de la Dirección de Gestión Corporativa y CID.

De acuerdo a los informes de Gestión y Oportunidad de las respuestas a las PQRSD, interpuestas por los ciudadanos en el periodo de marzo del 2020 hasta mayo del 2021, se logró evidenciar que de las 10.711 PQRSD recibidas, se catalogaron así:

El Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 60,22% (6.450), seguido de los Derecho de Petición de General, con una participación del 34,23% (3.666), las Solicitudes de Copia con 2,73% (292), las consultas, con una participación del 1,46% (156), las Solicitudes de Acceso a la Información con una participación del 0,92% (99), los reclamos, con una participación del 0,24% (26), las quejas, con una participación del 0,14% (150), las denuncias por actos de corrupción y las felicitaciones con un 0,03% (3).

El canal e-mail fue el más utilizado el periodo de marzo del 2020 hasta mayo del 2021 con una participación del 52,76% (3.567), seguido del canal escrito con 40,14% (2714), el web 6,86% (464), el canal presencial con una participación de 0,12% (8), el canal telefónico con 0,10% (7) y el canal buzón con una participación de 0,01% (1).

Por último, es de resaltar la importancia del seguimiento que realiza el proceso de Servicio al Ciudadano a las PQRSD, 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 dependencia de la Entidad.

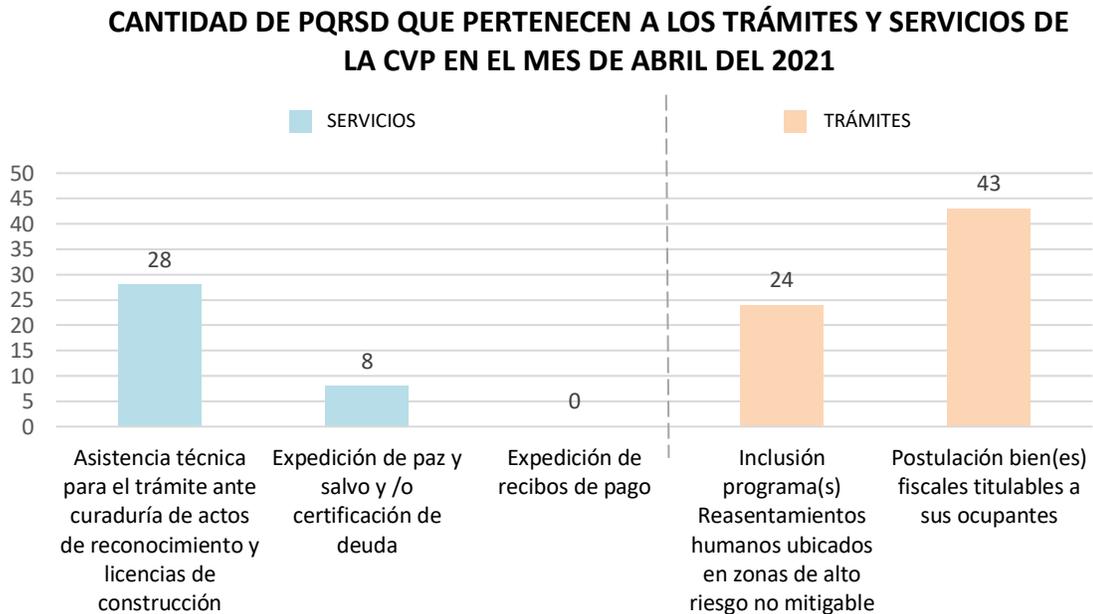
Análisis del consolidado de las peticiones que presenta la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios.

Se realiza el análisis del consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que presenta la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, las cuales fueron interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular (CVP) a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

Se revisó la cantidad de PQRSD que presenta la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con el fin de identificar el porcentaje de participación que estas generan con respecto a las demás solicitudes y se detectaron las PQRSD con mayor demanda por dependencia para hallar la coherencia, calidez y eficacia de las mismas, lo que permitirá identificar las problemáticas más recurrentes que deben ser resueltas por la entidad.

Trámites Y Servicios

Como se mencionó anteriormente en el presente informe, se encontraron 477 PQRSD ingresadas por la ciudadanía en abril del 2021, de las cuales el 21,59% (103) de ellas pertenecieron a la prestación de trámites y servicios, distribuidas de la siguiente manera:



Fuente: SDQS

Se evidencia que:

El 65,05% (67 solicitudes), corresponden a los trámites de:

- Inclusión programa(s) Reasentamientos humanos ubicados en zonas de alto riesgo no mitigable, con una participación del 23,30% (24 solicitudes). En el mayor de los casos se detecta falta de información por parte del ciudadano sobre la documentación (notificaciones de condición de alto riesgo no mitigable, el concepto técnico y/o la ficha técnica, todos elaborados por Idiger o Entidad pertinente) que debe anexar para iniciar el proceso de inclusión en la Entidad, lo que se recomienda en hacer una sensibilización entre entidades para socializar dicha información y así mitigar este tipo de solicitudes en la Entidad.
- Postulación bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes, con una participación del 41,75% (43 solicitudes). Se detectó que la mayor frecuencia de preguntas que realiza los ciudadanos es acerca de los requisitos o documentación que debe anexar para iniciar dicho trámite, información si el barrio hace parte de la entidad y en el caso de fallecimiento de algún integrante de la familia, cuáles son los pasos que debe realizar para que sea titulado, el cual se recomienda generar información general de documentación y pasos a seguir en cualquiera de los casos anteriores, por los diferentes canales de atención que dispone la CVP.

El 34,95% (36 solicitudes), corresponden a la prestación de servicios como:

- Asistencia técnica para el trámite ante curaduría de actos de reconocimiento y licencias de construcción, con una participación del 27,18% (28 solicitudes), donde se reveló que los ciudadanos no tienen claro cuál es el rol que tiene la CVP para

dicha tramitología, ya que con la modificación del reglamento en el Decreto 265 del 2 de diciembre del 2020, conforme al Decreto Nacional 1333 del 2020, en donde la CVP genera actos de reconocimiento y genera licencias de construcción sólo en los predios intervenidos en apoyo a la Secretaría del Hábitat, por lo anterior se recomienda a la CVP, generar una comunicación el cual pueda expresar o comunicar dicha información para mitigar dichas solicitudes.

- Expedición de recibos de pago, con 0% de participación por parte de la ciudadanía, se analizó que, en abril del 2021, los ciudadanos no interpusieron algún tipo de PQRSD, frente a la expedición de recibos de pago, ya que fueron atendidos(as) mediante canal presencial.
- Expedición de paz y salvo y /o certificación de deuda, con una participación del 7,77% (8 solicitudes), se analizó que en estas solicitudes algunas veces carecen de información vital (soportes) al momento de realizar la validación de la Información personal y la privacidad, de igual forma se analizó que el canal con más frecuencia para realizar dicha solicitud es mediante canal virtual e-mail soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y página web de la entidad, <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>, por ende se recomienda generar una comunicación en la página web de la entidad, donde exprese los datos y soportes que debe anexar para acelerar la respuesta.

Realizando el análisis sobre la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que presenta la ciudadanía, durante abril del 2021, se observa que de las 477 PQRSD recibidas, se recibieron en promedio 23,85 solicitudes diarias.

Problemáticas más recurrentes que deben ser resueltas por la entidad.

Del análisis se concluyó que de las 5 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción, más recurrentes ingresadas por los diferentes canales de interacción que dispone la CVP durante abril del 2021, dos (2) de estas pertenecen a la Dirección de Urbanizaciones y Titulación con una participación del 16,56%, del total de solicitudes registradas ante la entidad; dos (2) pertenecen a la Dirección de Reasentamientos Humanos, con una participación del 16,14% y una (1) pertenece a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con una participación del 13,63%.

Del análisis de las 5 PQRSD, se concluye:

- La primera PQRSD, con más frecuencia presentada por la ciudadanía es de 65 solicitudes referentes a información general sobre Mejoramiento de Vivienda, lo que representa el 13,63% del total de solicitudes registradas ante la entidad.
- La segunda con más frecuencia presentada por la ciudadanía es de 48 solicitudes referentes a información general sobre Proceso de Reasentamientos Humanos, lo que representa el 10,06% del total de solicitudes registradas ante la entidad.
- La tercera con más frecuencia presentada por la ciudadanía, pertenece a los trámites que dispone la CVP, con 43 solicitudes referentes a información general para trámite de escrituras o titulaciones, lo que representa el 9,01% del total de solicitudes registradas ante la entidad.
- La cuarta con más frecuencia presentadas por la ciudadanía es de 36 solicitudes referentes a la cancelación de condición resolutoria, lo que representa el 7,55% del total de solicitudes registradas ante la entidad.

- La quinta con más frecuencia presentada por la ciudadanía es de 29 solicitudes referentes a información general del pago de ayuda de relocalización transitoria, lo que representa el 6,08% del total de solicitudes registradas ante la entidad.

SOLUCIONES DE PETICIONES DE CIUDADANOS(A)

En calidad de Defensora de la Ciudadanía resolví cuatro (4) solicitudes presentadas por los ciudadanos(as) relacionadas con Relocalización Transitoria, realizando la verificación de la trazabilidad de cada proceso mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS) y ORFEO, remitiendo cada solicitud al área correspondiente para dar solución a los requerimientos y se generaron las respuestas de los casos.

A continuación, se relacionan los casos así:

ASUNTO PETICIÓN	RADICADO	NOMBRE	REVISIÓN INTERNA DEL REQUERIMIENTO	GESTIÓN DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA
SOLICITUD DEL PAGO DE AYUDA TEMPORAL	35423620 20 (SDQS)	JOSE LUIS SILVA PARRA C.C. 80213385	Se consulta en la página de pagos de la Secretaría Distrital de Hacienda donde aparecen dos facturas pagadas, otras dos facturas ya están registradas y hay una factura rechazada por SAP. - La Subdirección Financiera emite un memorando (Radicado No: 202117100002503) con el reporte de los casos el día 19/01/2021, de acuerdo con lo respondido, el día 21/01/2021 se busca información con el área financiera de la Dirección de la Reasentamientos. Se agendó cita con el beneficiario, la Defensora de la Ciudadanía y el contratista profesional especializado de servicio al ciudadano (04/02/2021), para hacer seguimiento del caso	Se le informa al ciudadano que conforme a la página de Secretaría Distrital de Hacienda, ya se le generaron 3 pagos pendientes correspondientes a los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2020 y que para el mes de diciembre no se genera pago ya que el contrato había finalizado.
SOLICITUD DEL PAGO DE AYUDA TEMPORAL	30221620 20	CARMEN ANGULO C.C. 1111757588 88	De acuerdo con el reporte de la Subdirección Financiera los pagos están rechazados sin PAC - Se consulta en la página de pagos de la Secretaría Distrital de Hacienda y no aparecen facturas pagadas. Se realiza la indagación correspondiente con la Subdirección Financiera sobre el proceso, y se busca información en el área financiera de la Dirección de Reasentamientos.	Se efectuaron los 5 pagos pendientes el día 25/01/21, quedando la entidad al día con pagos.

SOLICITUD DEL PAGO DE AYUDA TEMPORAL	AYUDA DE MEMORIA 13/01/2021	ESNEDI MURILLO C.C. 52938284	De acuerdo con el reporte de la Subdirección Financiera los pagos están rechazados sin PAC - Se consulta en la página de pagos de la Secretaría Distrital de Hacienda y no aparecen facturas pagadas. Se realiza la indagación correspondiente con la Subdirección Financiera sobre el proceso y el área financiera de la Dirección de la Reasentamientos	Se efectuaron los 6 pagos pendientes correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020 el día 25/01/21, quedando la entidad al día con los pagos.
SOLICITUD DEL PAGO DE AYUDA TEMPORAL	AYUDA DE MEMORIA 14/01/2021	LUZ STELLA TRIANA C.C. 52297805	En la página de consulta de pagos de la Secretaría Distrital de Hacienda aparece una factura pagada el 25 de noviembre de 2020 y hay tres facturas registradas. De acuerdo con el reporte de la Subdirección Financiera las dos facturas restantes están rechazadas por SAP. Se realiza la indagación correspondiente con la Subdirección Financiera sobre el proceso y el área financiera de la Dirección de la Reasentamientos.	Se efectuaron los 6 pagos pendientes correspondientes a los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020 y enero de 2021, quedando la entidad al día con los pagos pendientes el 03/02/21.

CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE APOYO EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Se realizó la contratación de una persona quien dentro de sus obligaciones tiene el apoyo a la Defensora de la Ciudadanía.
- Se realizó la contratación de una persona con conocimiento en lengua de señas para la atención presencial de personas con discapacidad auditiva, la sensibilización a los servidores públicos y contratistas de la CVP y apoyo a la Directora de Gestión Corporativa y CID y a la Oficina Asesora de Comunicaciones, en la producción de imágenes que permitan el correcto uso del lenguaje de señas.

COMUNICACIÓN DE GRATUIDAD (INTERNA Y EXTERNA)

En conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones, se desarrolló la estrategia de divulgación sobre la gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP, a nivel interno y externo, página web, intranet, pantallas digitales, fondos de pantalla de los equipos de los contratistas, servidores y actividades BTL en el punto de atención dispuestos por la Entidad.

INFORMES ENTIDADES EXTERNAS PRESENTADAS A LA CVP DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

FECHA	ORFEO	COMUNICACIÓN	REMITE	ASUNTO
01/02/2021	20211700001054 2	Externa	Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá	Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha, reporte con corte al 31 de diciembre de 2020
26/02/2021	20211700002222 2 20211700002223 2	Externa	Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá	Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha, reporte con corte al 31 de enero de 2021.
25/03/2021	20211700003568 2	Externa	Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá	Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha, reporte con corte al 28 de febrero de 2021
20/04/2021	20211700004464 2	Externa	Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá	Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, reporte con corte al 31 de marzo de 2021
11/05/2021	20211700005286 2	Externa	Veeduría Distrital	Informe análisis de los requerimientos ciudadanos en el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”, vigencia 2020
11/05/2021	20211700005286 2	Externa	Veeduría Distrital	Informe análisis de los requerimientos ciudadanos en el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”, vigencia 2020.
21/05/2021	20211700005675 2	Externa	Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá	Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, reporte con corte al 30 de abril de 2021.
21/06/2021	20211700007128 2	Externa	Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá	Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, reporte con corte al 31 de mayo de 2021

PROPUESTAS A DESARROLLAR

- Se propone a la Oficina de Comunicaciones, diseños para ejecutar la estrategia de la promoción de derechos y deberes de la ciudadanía y qué son las PQRSD, así como los canales de interacción que se podrían ejecutar.

Dicha estrategia consiste en crear infografías llamativas donde los ciudadanos puedan conocer sus derechos y deberes con la Entidad y que son las PQRSD, dándolas a conocer mediante los siguientes canales de comunicación que dispone la CVP:

- Presencial: Oficina de Servicio al Ciudadano ubicada en la Carrera 13 No. 54-13
- Radial y Perifoneo en las localidades donde hace presencialidad la CVP.
- Virtual - Página WEB: en la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular. - Página Caja de la Vivienda Popular:
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>
- Implementación de Códigos QR por misionalidad en Redes Sociales.

Recomendar a las dependencias de la entidad, tener actualizados las bases de datos y sistemas internos que se manejan con el fin que la información sea actual y verídica, para evitar dar información errónea a la ciudadanía, y que esta sea eficiente, efectiva y eficaz.

Por último, es importante reconocer el direccionamiento y apoyo brindado por el Director General de la Caja de la Vivienda Popular en el cumplimiento de la función de la Defensora de la Ciudadanía, para proteger los derechos de los ciudadanos, brindando un servicio digno, con equidad y velando que la administración pública se oriente conforme a la ley y la buena práctica administrativa.

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.