

**Entidad**

Caja de la Vivienda Popular



**Vigencia**

Año 2024 Semestre 1



**REPORTE**

Año 2024 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

## Caja de la Vivienda Popular



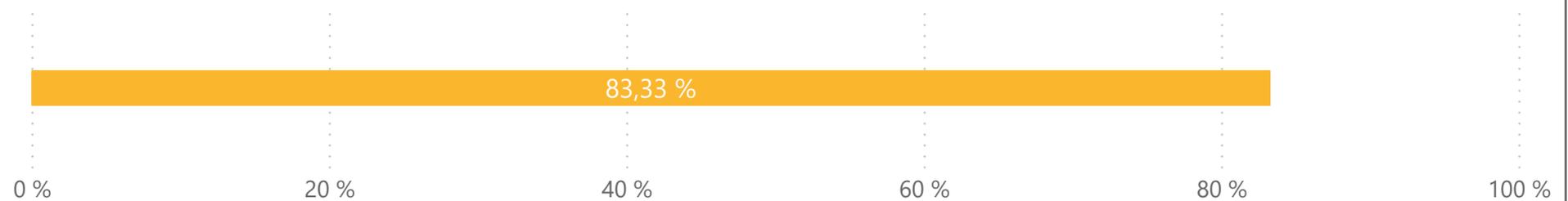
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Caja de la Vivienda Popular

## Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



**Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Gestionar y diseñar una campaña de divulgación en la implementación de la estrategia sobre la gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP, se verificó que el día 21 de marzo del 2024 mediante memorando con radicado ORFEO 202417000033343 se solicitó la estrategia de comunicaciones para el proceso de Servicio al ciudadano en la vigencia 2024 en la cual tiene un componente que trata sobre la gratuidad de los trámites y servicios, a su vez se realizó la divulgación por medio de pantallas digitales, correos institucionales el mensaje sobre la gratuidad de los trámites y servicios ofertados por la CVP.

Gestionar la divulgación a nivel interno la promoción del uso del lenguaje claro y comprensible , se verificó que el día 21 de marzo del 2024 mediante memorando con radicado ORFEO 202417000033343 se solicitó la estrategia de comunicaciones para el proceso de Servicio al ciudadano en la vigencia 2024 en la cual tiene un componente que trata sobre lenguaje claro e incluyente, a su vez se divulgó por medio de pantallas digitales de la Entidad un video que trata sobre la importancia de utilizar Lenguaje claro e incluyente, adicionalmente se socializó por mailling y fondos de pantalla la promoción en el uso del lenguaje claro y comprensible.

Realizar el seguimiento y el cumplimiento a las acciones establecidas en los Planes de Mejoramiento para el cierre oportuno de los hallazgos encontrados, se verificó el seguimiento en el primer trimestre el seguimiento al plan de mejoramiento del proceso de Servicio al Ciudadano.

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, se verificó que el 26 de febrero de la actual vigencia se realizó sensibilización a los contratistas de Servicio al Ciudadano en lenguaje de señas.

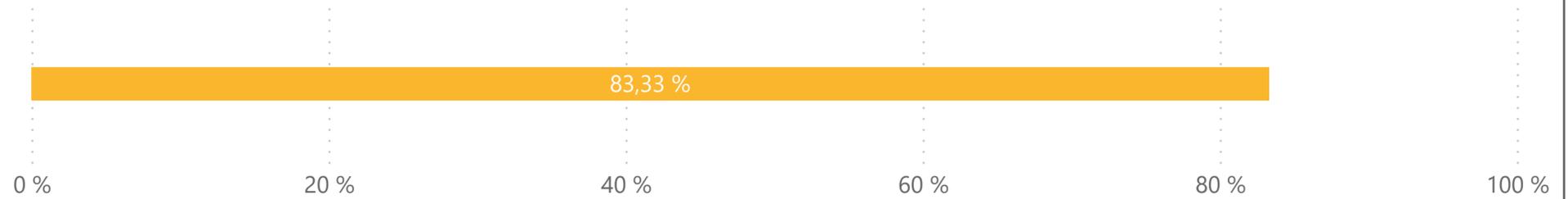
Medir el grado de satisfacción de la ciudadanía, sobre los servicios prestados por la entidad, durante el primer semestre se estructuró y aplicó el instrumento de medición evaluando el grado de satisfacción de la ciudadanía de manera presencial a los ciudadanos que son beneficiarios de los procesos misionales de la Entidad, aplicando un total de 313 encuestas.

Se verificó que durante el primer semestre se realizó seguimiento y control a las PQRSD que ingresan la entidad por medio información consolidada a través del Mecanismo denominado "Alarmas PQRSD", 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 se envía dependencia por dependencia, al responsable directo y a su vez al usuario funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha,

# Caja de la Vivienda Popular

## Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



**Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

### Lineamiento 2



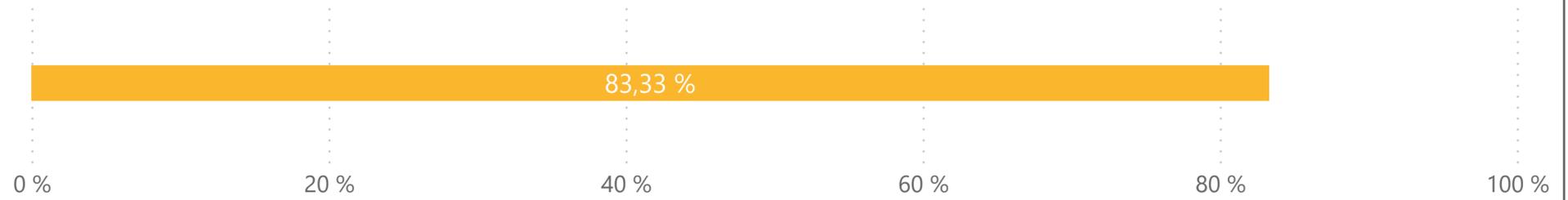
### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de la actual vigencia se verificó que la Entidad solicitó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor una Solicitud mesa de trabajo para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía para Caja de la Vivienda Popular, porsteiormente a esto mediante memorando 202417000055713 se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación la creación de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía

# Caja de la Vivienda Popular

## Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



**Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 3



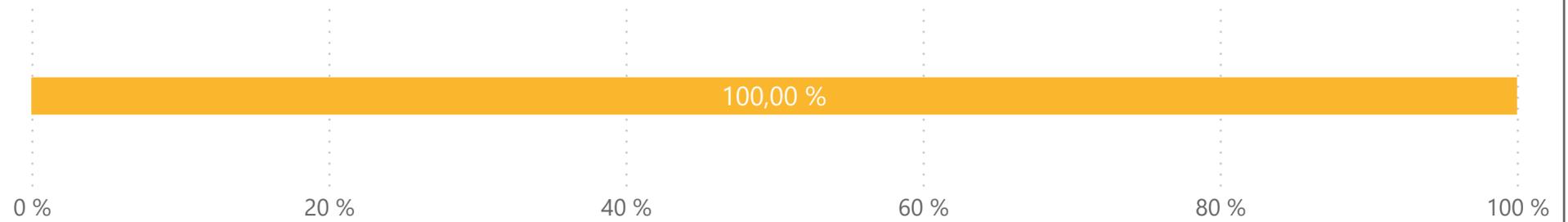
### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Se verificó que la Entidad programa dentro de su presupuesto anual, los recursos necesarios para el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

# Caja de la Vivienda Popular

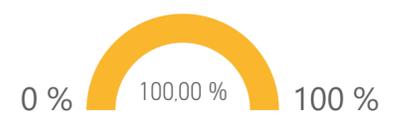
## Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



**Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se re comendó al representante legal mediante memorando 202417000054523, que todas las dependencias de la Entidad deben 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.

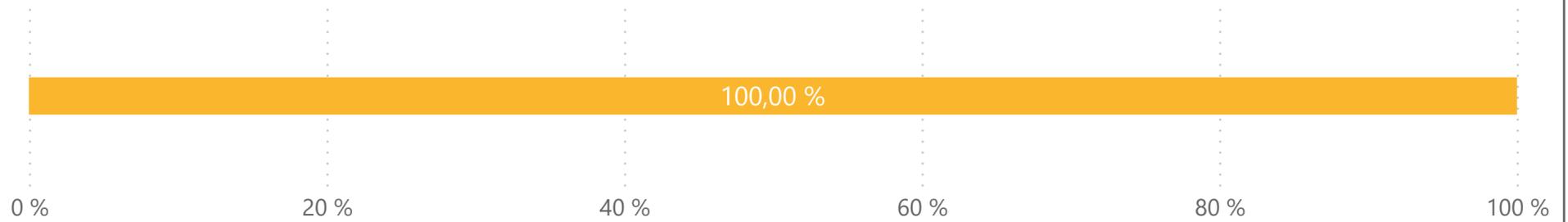
Adicionalmente se sensibilizó a los servidores públicos y a los contratistas de la entidad en lenguaje de señas y lenguaje claro e incluyente, con el fin de prestar un servicio más eficiente teniendo en cuenta la inclusión social de la población con discapacidad auditiva, el 26 de febrero de la actual vigencia se realizó dicha sensibilización.

Con relación a la accesibilidad se realizó una adecuación del punto presencial habilitando un mayor números de módulos de atención y adecuando los espacios facilitando la accesibilidad de la ciudadanía a la información de la entidad.

# Caja de la Vivienda Popular

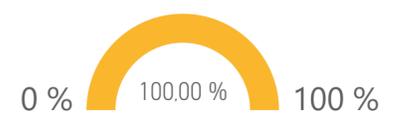
## Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



**Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre se realizó seguimiento a la 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 para interponer denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción.

Ademas, se realizó seguimiento y se generaron recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, mediante la elaboración del informe de gestión y oportunidad a las respuesta a las PQRSD, el cual se socializo por medio electronico informando que se encuentra en el documento las denuncias por presuntos actos de corrupción, lo que puede ayudar a la Entidad a la identificación de nuevos riesgos.

# Caja de la Vivienda Popular

## Función 2: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2

Avances



**Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

Durante el primer semestre del 2024, se realizó la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, y se emitió recomendación de continuar efectuando la revisión a las PQRSD que ingresan a la entidad, por medio del aplicativo denominado "Alarmas PQRSD", 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.

## Caja de la Vivienda Popular

**FUNCIÓN 3.** Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

### Función 3 Lineamiento 1



### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Se reportó para el primer trimestre de la vigencia 2024 la información consolidada a través del Mecanismo denominado Alarmas PQRSD, 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 se envía dependencia por dependencia, al responsable directo y a su vez al usuario funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS). Adicionalmente se promovieron, implementaron y realizaron acciones de mejora continua, entre estas se destacan las mesas de seguimiento a las PQRSD, efectuando un control y seguimiento para dar cumplimiento a la entrega de las respuestas en términos oportunidad, obteniendo como resultado de este control la disminución de los incumplimientos en los términos establecidos por normativa, tal y como se puede corroborar en las actas de reunión de las mesas mencionadas anteriormente.

# Caja de la Vivienda Popular

## Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



**lineamiento 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; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se realizó pieza de comunicación que promoviendo el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, en la que se divulgó, además, los canales de interacción dispuestos por la Entidad

# Caja de la Vivienda Popular

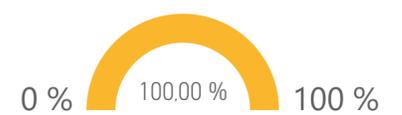
## Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



**Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se realizó en la Entidad capacitación sobre Lengua de señas colombiana y sobre lenguaje claro el 26 de febrero de la actual vigencia y se realizó sensibilización sobre el Manual de Servicio al Ciudadano el día 11 de marzo de la actual vigencia

# Caja de la Vivienda Popular

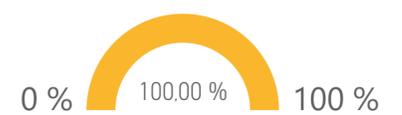
## Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



**Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3

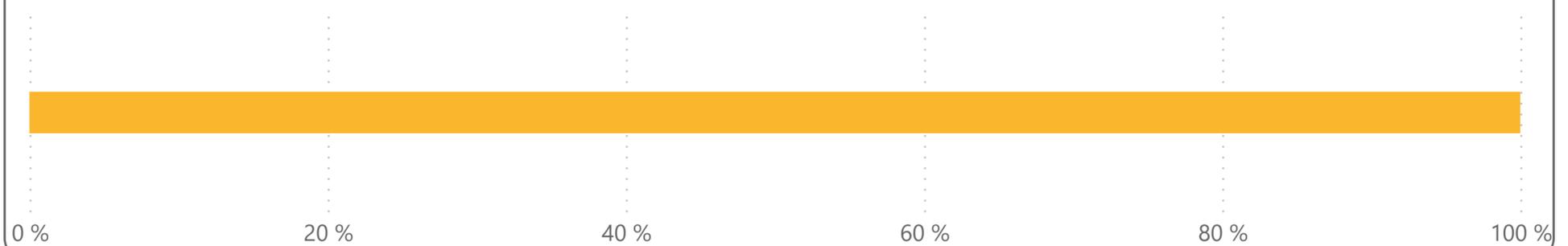


### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se realizó capacitación sobre el manejo de Bogotá te escucha el 31 de enero de la actual vigencia, además, El 6 de junio los usuarios funcionales de Bogotá te escucha participaron en las capacitaciones funcionales del sistema, las cuales fueron lideradas por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía

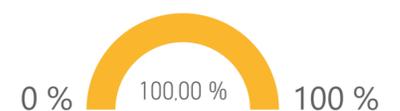
# Caja de la Vivienda Popular

## Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 5



**Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

### Suma de Función 5 Lineamiento 1



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Canales de atención CVP:

#### 1. Presencial:

La ciudadanía puede acercarse al punto de radicación en la Oficina de Servicio a la Ciudadanía, ubicada en la Carrera 13 No. 54-13, de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm en jornada continua. En este mismo lugar, también podrá hacer el seguimiento a las solicitudes y adelantar cualquier tipo de trámite con la entidad.

#### 2. Telefónico:

Conmutador de la Caja de la Vivienda Popular (CVP) PBX (601) 349 4520, extensiones 160, 161, 163,164 y 165, o a las líneas de:

Dirección de Reasentamientos: 317 646 6282

Dirección de Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294

Dirección de Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729

Servicio al Ciudadano 318 612 7251

#### 3. Página Web:

Para las PQRS, en la parte inferior de la página principal de la Caja de la Vivienda Popular, se encuentra la sección del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, o directamente en la plataforma web "Bogotá Te Escucha".

Página Caja de la Vivienda Popular: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/> radicación en línea

<https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php>

Bogotá Te Escucha: <http://www.bogota.gov.co/sdq>

El ciudadano también puede radicar su solicitud de manera escrita, en el Punto de Radicación descrito anteriormente.

#### 4. Correo Electrónico:

Puede enviar solicitudes y documentación a través del siguiente correo electrónico:

[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)

#### 5. Redes Sociales:

Facebook - Caja de la Vivienda Popular Bogotá - CVP

Instagram @cajadelaviviendapopular

Youtube @CVPBogota

LinkedIn Caja de la Vivienda Popular

TikTok @cajadelaviviendapopular

WhatsApp Web ( Línea Celular Servicio al Ciudadano 3186127251 )

# Caja de la Vivienda Popular

## Función 5: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5

Avances



**Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Se verificó el seguimiento a la identificación y cumplimiento IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Durante el periodo comprendido entre enero de 2024 y junio de 2024, la Caja de la Vivienda Popular realizó las siguientes acciones en cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites:

Paso 1. Preparación:

El ejercicio de preparación inició basados en los resultados del seguimiento y evaluación de la Estrategia de Racionalización de Trámites de la entidad para último cuatrimestre de la vigencia inmediatamente anterior, en el marco cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Durante esta primera etapa, desde la Oficina Asesora de Planeación se lideró la conformación del equipo de racionalización, compuesto por las dependencias involucradas en esta gestión y se efectuó la concertación del cronograma de trabajo; todo esto en atención a las actividades formuladas en el Plan de Transparencia y Ética Pública, eje de transparencia, componente de mecanismos para la transparencia y acceso a la información, subcomponente lineamientos de transparencia activa.

Plan de Trabajo Racionalización de Trámites 2024

Paso 2. Recopilación de Información General:

La recopilación de información se realizó mediante mesas de trabajo con los diferentes procesos de entidad, se tuvieron en cuenta elementos como la caracterización de los procesos y los procedimientos relacionados, el reporte de las PQRSD que emite el proceso de servicio al ciudadano y la actualización de la normatividad que enmarca los trámites, OPAs y consultas de información de la Caja de la Vivienda Popular.

Paso 3. Análisis y Diagnóstico:

Se realizó el análisis de la información aportada por los enlaces en las diferentes mesas de trabajo, como resultado se generó el diagnóstico del estado actual de los trámites. Este ejercicio consistió principalmente en priorizar los trámites y formular la Estrategia de Racionalización de Trámites de la Caja de la Vivienda Popular para la vigencia 2024.

Paso 4. Formulación de acciones y actualización de trámites:

La formulación de acciones que se incorporaron dentro de la estrategia de racionalización; y la actualización de la información que configura los Trámites, OPA's y Consultas de Información, se realizó directamente en la plataforma