

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Caja de la Vivienda Popular



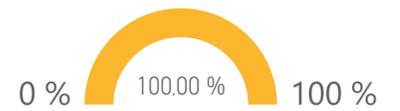
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Caja de la Vivienda Popular

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. 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

Durante el segundo semestre del 2024 se gestionó y ejecutó una campaña de divulgación sobre la gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP, se verificó el cumplimiento por medio de las pantallas digitales, correos institucionales, fondos de pantalla y portal web el mensaje sobre la gratuidad de los trámites y servicios ofertados por la CVP.

Durante el segundo semestre del 2024 se gestionó la divulgación a nivel interno la promoción del uso del lenguaje claro y comprensible, se divulgó a nivel interno 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.

Durante el segundo semestre se sensibilizaron a los contratistas de Servicio al Ciudadano 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 18 de septiembre de la anterior 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 segundo 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 303 encuestas.

Se verificó que durante el segundo 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, en dichos seguimientos se recomendó el deber de garantizar el Derecho fundamental de petición.

Caja de la Vivienda Popular

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



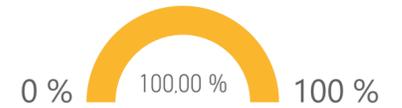
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de la actual vigencia se creó la mesa técnica en el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento integral con la Ciudadanía mediante Resolución 1302 del 30 de diciembre 2024

Caja de la Vivienda Popular

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. 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



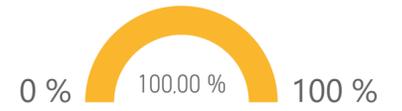
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. 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 202417000097903, 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.

Se sensibilizó el 18 de septiembre del 2024 a los contratistas de Servicio al Ciudadano en Lenguaje de Señas Colombiana y se contrato un intérprete en Lengua de Señas Colombiana con el fin de prestar un servicio más eficiente teniendo en cuenta la inclusión social de la población con discapacidad auditiva.

Caja de la Vivienda Popular

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. 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

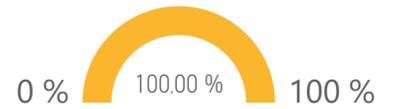
Durante el segundo semestre se realizó seguimiento a la estrategia desarrollada en el portal web de la Entidad la cual permite orientar, sensibilizar y capacitar a la ciudadanía en cuanto al manejo de Bogotá te escucha para interponer denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción.

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. 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 segundo 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.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 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.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Se reportó para el segundo semestre 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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. 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



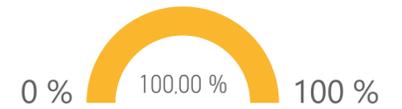
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



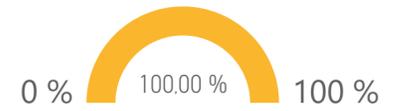
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se realizó en la Entidad capacitación sobre Lengua de señas colombiana y sobre lenguaje claro el 18 de septiembte de la anterior vigencia y se realizó sensibilización sobre el Manual de Servicio al Ciudadano y lenguaje claro el día 12 de noviembre de la anterior vigencia

Caja de la Vivienda Popular

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. 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

Los usuarios funcionales de Bogotá te escucha de la Caja de la Vivienda Popular participaron durante el segundo del 2024 en las capacitaciones funcionales del sistema, las cuales fueron lideradas por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Caja de la Vivienda Popular

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 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.

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

5. Redes Sociales:

Facebook - Caja de la Vivienda Popular Bogotá - CVP

Instagram @cajadelaviviendapopular

Youtube @CVPBogota

LinkedIn Caja de la Vivienda Popular

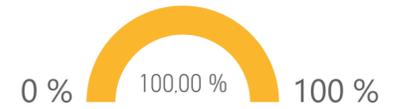
TikTok @cajadelaviviendapopular

WhatsApp Web (Línea Celular Servicio al Ciudadano 3186127251)

Caja de la Vivienda Popular

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. 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 julio de 2024 y diciembre de 2024, la Caja de la Vivienda Popular realizó las acciones que se evidencian en documentos adjuntos