

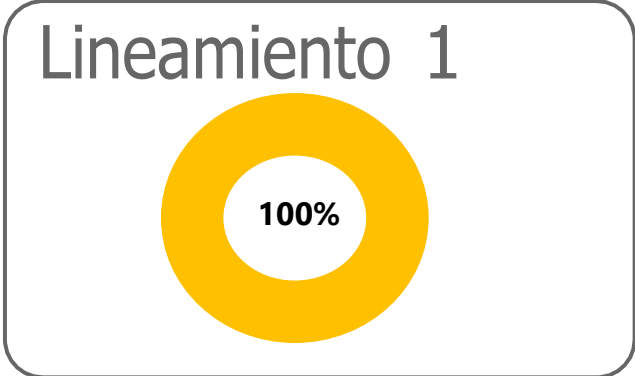
Defensor de la Ciudadanía

Caja de Vivienda Popular - CVP



Caja de Vivienda Popular - CVP

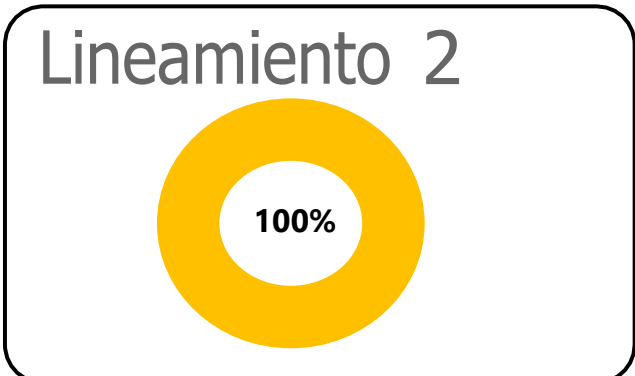
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La CVP realizó sensibilizaciones en lengua de señas y lenguaje claro e incluyente, cumplimiento de esta actividad al 100%. Elaboró una campaña semestral para informar a la ciudadanía y a los colaboradores de la entidad, sobre la gratuidad de trámites y servicios para evitar materialización del riesgo de actos de corrupción, igualmente realizó encuestas semestrales para medir el grado de satisfacción de la ciudadanía de los servicios prestados por la entidad, verificando cumplimiento semestral del 100% en estas actividades. Con el fin de que la CVP diera respuestas oportunas a las PQRSD se envió semanalmente el informe de alertas tempranas a todas las áreas de la entidad, en donde se señaló las PQRSD que están próximas a vencer haciendo especial énfasis en aquellas peticiones que tienen vencimiento en un rango de 0 a 10 días, según la fecha de corte del reporte, con el fin de evitar incumplimientos normativos, con lo cual se tuvo un cumplimiento del 100%. Realizó el informe mensual de Asistencia de Canales, con el objetivo de informar sobre las estadísticas de atención de los canales dispuestos por la entidad para la atención de la ciudadanía, logrando un cumplimiento del 100%. Los informes de atención por canales están en el link: <https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informes-de-asistencia-por-canales>

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026 se realizaron 2 mesas ordinarias de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, de acuerdo con el artículo quinto de la resolución 1302 de 30 de diciembre de 2024, por la cual se creó la Mesa Técnica, logrando el objetivo del 100%. En esta mesa se realizó el seguimiento del plan de trabajo para la implementación del Modelo de Relacionamiento en la entidad.

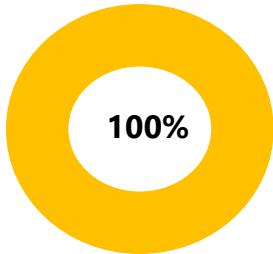
Se elaboró la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía y se realizó su respectiva publicación en la página web de la entidad en cumplimiento con el principio de transparencia y acceso de la información, la estrategia se encuentra en el siguiente link:
<https://cvp.gov.co/images/Programa%20de%20Transparencia%20y%20Etica%20Publica%20y%20mapa%20de%20Riesgos%20de%20Corrupcion%20Vigencia%202025/Estrategia%20de%20Relacionamiento%20con%20la%20Ciudadana%20CVP%202026%20V1.pdf>

Cumplimiento del 100%

Caja de Vivienda Popular - CVP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

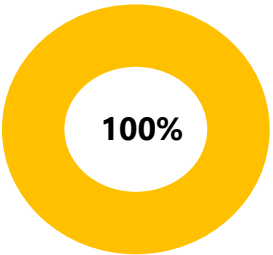
La entidad programó en el presupuesto anual los recursos para el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Monto asignado para la vigencia 2026 \$ 319.120.000 dando un cumplimiento del 100% DEL SEMESTRE

Se destaca, dentro de los canales virtuales de la entidad, la implementación del servicio de videollamada disponible en la página web. Esta herramienta, junto con el chatbot y el canal de WhatsApp, refleja el compromiso de la entidad por fortalecer y diversificar los mecanismos de atención, con el propósito de ofrecer alternativas que faciliten el acceso de la ciudadanía a los servicios y mejoren su experiencia de atención.

Se destaca la continuidad en la contratación y operación de la Unidad Móvil de la entidad, una estrategia que acerca la oferta institucional a los territorios facilita el acceso de la ciudadanía a los servicios y se complementa con la participación en diversos eventos, fortaleciendo la presencia institucional y ampliando las oportunidades de atención a la comunidad. Se alcanzó un cumplimiento del 100%.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



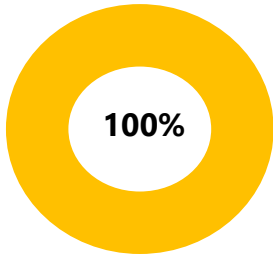
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

El Defensor, con memorando No. 202617000249483, recomendó al Representante Legal frente a lenguaje claro, enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía lo siguiente: a. De acuerdo con la oferta de sensibilización y espacios de aprendizaje disponibles, se recomendó promover el fortalecimiento de competencias en lenguaje claro e incluyente entre los colaboradores, para favorecer comunicaciones comprensibles y cercanas a la ciudadanía. b. Se sugirió realizar ejercicios de revisión de la información divulgada en los diferentes canales de la entidad, para que los contenidos sean claros, sencillos y actualizados. c. Promover la apropiación del enfoque de derechos humanos y la atención de los diferentes grupos poblacionales en los colaboradores de la entidad, para mejorar la calidad del servicio. d. Fortalecer entre los colaboradores el principio de gratuidad de los trámites y servicios como derecho de la ciudadanía, garantizando su cumplimiento permanente en coherencia con el valor de la honestidad del Código de Integridad de la entidad, evitando cualquier tipo de cobro. e. Utilizar los resultados de satisfacción ciudadana como insumo para la formulación de acciones de mejora institucional, priorizando los aspectos con menor nivel de favorabilidad. En cuanto a la accesibilidad el Defensor recomendó: a. Dar continuidad al proceso de fortalecimiento de la accesibilidad del punto de atención de Servicio al Ciudadano y en el edificio de la Caja de la Vivienda Popular, a través de la adopción de medidas que favorezcan la eliminación de barreras y promuevan una atención integral para toda la ciudadanía. b. fortalecer la atención en territorio con estrategias que permitan acercar la oferta institucional a la ciudadanía disponiendo de personal capacitado para atención, Información clara y comprensible y el uso del servicio de interpretación en Lengua de Señas Colombiana. c. recomendó incorporar progresivamente contenidos informativos en Lengua de Señas Colombiana en la página web institucional, especialmente sobre trámites, servicios y temas de mayor consulta, con el fin de facilitar el acceso a la información por parte de las personas con discapacidad auditiva. d. Promover acciones que fortalezcan la cultura de servicio y la corresponsabilidad de todas las dependencias en la atención a la ciudadanía, reconociendo que la calidad del servicio es un compromiso institucional transversal. Cumplimiento del 100% Adicionalmente se publicaron piezas de tips sobre lenguaje claro e incluyente en las pantallas de la entidad y se enviaron vía mailing así como la sensibilización en lengua de señas colombiana para los colaboradores de la entidad. Finalmente, los videos publicados en las pantallas que contaban con subtítulos de apoyo, se utilizaron con el fin de ser más inclusivos hacia el grupo poblacional con discapacidad auditiva. Cumplimiento 100%

Caja de Vivienda Popular - CVP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

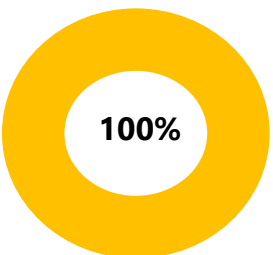


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

El defensor recomendó con memo 202617000249483, fortalecer los canales de denuncia, garantizando la confidencialidad y protección del denunciante, canalizar las denuncias de corrupción a la Oficina de Control Interno Disciplinario y promover el uso del botón de denuncias en la página web. En la web, se diseñó una pieza para guiar paso a paso como interponer denuncia y/o quejas por presuntos actos de corrupción a través de Bogotá Te Escucha, link: https://cvp.gov.co/images/Imagenes%20servicio%20a%20la%20ciudadania/Pasos%20para%20registrar%20una%20denuncia/Infografia_SistemaDistritalQuejasSoluciones%20-%20SDQS.pdfSe hizo seguimiento a las denuncias mediante el informe mensual de gestión de PQRSD, formulando recomendaciones para su atención, el informe se encuentra en la web de la entidad link: <https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/cantidad-de-radicados-por-aplicativo-distrital-de-pqrs>.Se implementó botón para interponer denuncias por actos de corrupción que dirige a Bogotá te escucha, el link en la web: <https://cvp.gov.co/>.Cumplimiento del 100%

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



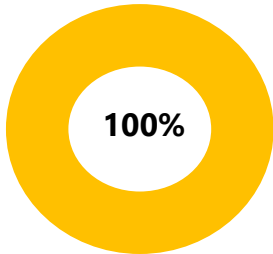
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

El Defensor presentó en el memorando No 202617000249483 las siguientes recomendaciones: Se recomendó garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la normativa distrital para asegurar respuestas oportunas a las PQRSD; fortalecer el uso de lenguaje claro y comprensible para la ciudadanía; incorporar las alertas tempranas como herramienta de seguimiento para prevenir vencimientos y apoyar la toma de decisiones; evaluar la rotación del personal responsable para garantizar continuidad y calidad en la atención; promover desde la alta dirección la apropiación del principio de oportunidad como un derecho ciudadano y un indicador de eficiencia institucional; y realizar análisis periódicos de las causas de las PQRSD reiteradas para identificar oportunidades de mejora y disminuir la recurrencia de las inconformidades. Cumplimiento del 100%

Caja de Vivienda Popular - CVP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la CVP tuvo un total de 2173 interacciones ciudadanas, clasificadas así: consulta 0.92%, denuncias 0.14%, derecho de interés general 5.29%, derecho de interés particular 87.80%, felicitaciones 0.18%, quejas 1.38%, reclamos 1.01%, solicitud de acceso a la información 1.79%, copias 1.038%, sugerencias 0.09%. Se realizaron 6 mesas de trabajo con las diferentes áreas para analizar gestión de las PQRS, verificar el cumplimiento normativo y fortalecer el proceso con recomendaciones de mejora, cumplimiento del 100%. Se generó el informe semanal de alertas, y se envió por correo a todas las áreas, se enfatizó en las peticiones próximas a vencer en un rango entre 0 y 10 días, cumplimiento del 100%. La CVP asistió a las sensibilizaciones de BTE durante el 1er semestre. Se realizó un memorando con los criterios para la respuesta de las peticiones ciudadanas para mejorar la comprensión de la ciudadanía. Durante el primer semestre de 2026, la CVP tuvo un total de 2173 interacciones ciudadanas, clasificadas así: consulta 0.92%, denuncias 0.14%, derecho de interés general 5.29%, derecho de interés particular 87.80%, felicitaciones 0.18%, quejas 1.38%, reclamos 1.01%, solicitud de acceso a la información 1.79%, copias 1.038%, sugerencias 0.09%

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



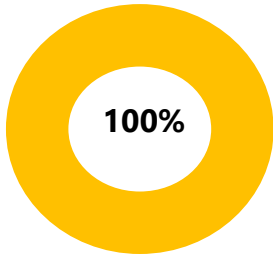
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

GILBERTO ACOSTA PARRA
gilberto.acosta@cvp.gov.co
3212160013

Caja de Vivienda Popular - CVP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

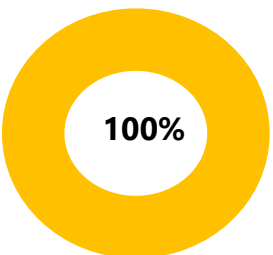


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Caja de la Vivienda Popular (CVP) fundamenta su estrategia de comunicación en la transparencia y el cumplimiento de la divulgación de derechos, deberes y canales de atención y se materializa principalmente a través de la Carta del Trato Digno a la Ciudadanía, pieza central disponible en el portal web institucional en el siguiente link: <https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-de-un-trato-digno-deberes-y-derechos-de-la-ciudadania>. En cuanto a la divulgación de Derechos La CVP prioriza la comunicación de los derechos ciudadanos para garantizar un trato con calidez y compromiso institucional. Entre los derechos destacados que la entidad difunde se encuentran: el acceso a servicios sin discriminación, la atención prioritaria para personas con discapacidad y el derecho a obtener respuestas oportunas dentro de los términos legales. Asimismo, se informa a la ciudadanía sobre su facultad para exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores, el anonimato de la información y el acceso a registros públicos. Un punto clave es dar a conocer la figura del Defensor del Ciudadano. Divulgación de Deberes Bajo un modelo de relación corresponsable, la entidad comunica los deberes que los usuarios deben observar. Estos incluyen brindar un trato respetuoso a los funcionarios, respetar las filas de atención y cuidar las instalaciones. Además, se sensibiliza sobre la importancia de suministrar información veraz para los trámites, velar por la privacidad de sus datos y participar activamente sugiriendo mejoras o informando sobre anomalías en el servicio. Cumplimiento del 100%. Igualmente se cuenta con intérprete de lengua de señas colombiana para la atención de personas sordas o con discapacidad auditiva que se encuentra ubicado el punto de atención de servicio al ciudadano o que se desplaza a territorio según requerimiento, promoviendo un servicio más incluyente.

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

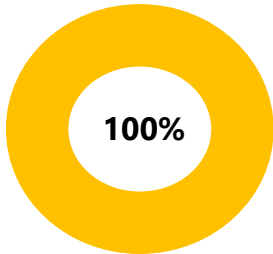
Con el propósito de fortalecer las competencias de los colaboradores y consolidar una cultura organizacional orientada al servicio, la (CVP) desarrolló sensibilización dirigidas a las personas colaboradoras de la entidad.

El objetico fue fortalecer conocimientos y habilidades para una atención oportuna, respetuosa, accesible e incluyente, promoviendo el uso de lenguaje claro, el reconocimiento de la diversidad poblacional, la aplicación de enfoques diferenciales y el cumplimiento de los protocolos de atención generando una experiencia de servicio centrada en las necesidades de la ciudadanía. Como parte de este proceso los colaboradores participaron en las siguientes sensibilizaciones: 1. Lengua de Señas Colombiana 2. Lenguaje Claro e Incluyente 3. Protocolos de Atención a la Ciudadanía 4. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, versión 3. 5.Accesibilidad para la atención de personas con discapacidad y otros grupos poblacionales. 6. Exploración del Ser, orientada al fortalecimiento de habilidades para el servicio. 7.Inteligencia Artificial aplicada al Servicio a la Ciudadanía. 8.Política pública de servicio al ciudadano. Estas acciones fortalecen las capacidades del talento humano para brindar un servicio con criterios de calidad, oportunidad, accesibilidad e inclusión. Por lo anterior se cumple con el 100%.

Caja de Vivienda Popular - CVP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre 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

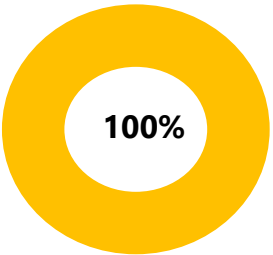


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La Caja de la Vivienda Popular asistió a las sensibilizaciones de Bogotá Te Escucha, para dar a conocer el uso y manejo funcional del Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha: Con el dar a conocer el uso y manejo funcional del Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha. Capacitador: Jener Camacho Manchola. Cumplimiento 100%

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



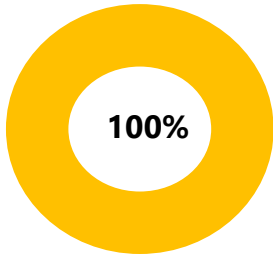
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

En el primer semestre de 2026 se realizaron informes mensuales de asistencia por canales ubicado la web de la entidad en el siguiente link: <https://cvp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informes-de-asistencia-por-canales>. Los Canales que dispone la entidad para la atención de la ciudadanía son: Presencial punto de atención ubicado en la carrera 13 No 54-13 Bogotá D.C, telefónico, virtual que comprende: redes sociales, Whats App, Chat Bot, correo electrónico, página WEB, video llamada y Móvil CVP. El canal presencial cuenta con señalización braille, sala de espera preferencial señalización braille, y una rampa para la mejor accesibilidad para personas en silla de ruedas, un módulo especial de turnos para evitar la congestión y la atención ágil de la ciudadanía. El punto de atención atiende en horario de 7 a.m. a 4:30 pm en jornada continua y cuenta con un intérprete en lengua de señas colombiana para la atención de personas con discapacidad auditiva y sordos. El canal telefónico es atendido a través del conmutador principal con los números (601) 3494550 y (601) 3494520 y existe la alternativa de por (WhatsApp), para la atención de personas que prefieran o requieran comunicación escrita, a través de la línea de servicio al ciudadano vía WhatsApp al 3186127251, que permite enviar consultas de manera asistida. La página web de la entidad tiene GIFS en lengua de señas colombianas, menú de accesibilidad web con 16 recursos de visualización y lectura, lectura de texto a voz y la herramienta Convertic (MINTIC), además que dispone de la ventanilla de radicación virtual, y contacto vía WhatsApp y videollamada. La entidad cuenta con una móvil para atención en territorio con el fin que la ciudadanía no deba desplazarse al punto de atención presencial. Durante el primer semestre se implementó la video llamada en la página WEB. La CVP difunde los canales de atención a través de su página web, los horarios y cambios que se realicen se informan permanentemente o cuando ocurra, a través de la página WEB o correos o cartelera. Se cuenta con guiones para la atención homogénea por los diferentes canales. Con lo anterior se da cumplimiento del 100%.

Caja de Vivienda Popular - CVP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

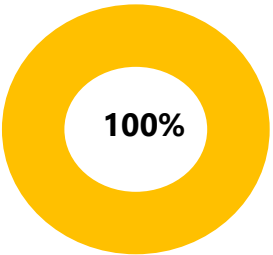


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026, la Caja de la Vivienda Popular, en cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites, ejecutó acciones orientadas a optimizar sus trámites, fortalecer la atención a la ciudadanía y mejorar la eficiencia institucional, con base en la conformación de equipos de trabajo, el diagnóstico y la priorización de los trámites. Ejecución, seguimiento y monitoreo: Estrategia 59377 – Asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción y/o actos de reconocimiento (Dirección de Mejoramiento de Vivienda).La CVP adelantó la contratación del talento humano requerido, realizó la articulación con la Oficina Asesora de Planeación y desarrolló un estudio de capacidades institucionales que incluyó el análisis del recurso humano, tiempos de atención, identificación de cuellos de botella y lecciones aprendidas de 2025. Con estos resultados se ajustaron los requerimientos técnicos y operativos para la prestación del servicio mediante la móvil institucional. Asimismo, se finalizaron las adecuaciones de la móvil en imagen institucional y comunicación, se efectuó una prueba de funcionamiento durante una jornada de Curaduría al Parque y se adelantó el proceso de Selección Abreviada de Menor Cuantía CVP-SAMC-001-2026 para la contratación del vehículo requerido. Igualmente, se realizaron reuniones de seguimiento y articulación interinstitucional, incluyendo un espacio con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para socializar los avances de la estrategia. Estrategia de racionalización: 22988-Postulación bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes Oficina Tecnología de la información y comunicaciones-servicio al ciudadano. La CVP implementó el canal de atención mediante videollamada, realizando el levantamiento de requerimientos funcionales y técnicos, la configuración de la herramienta y la incorporación del acceso al servicio en la página web institucional. Además, se llevaron a cabo pruebas técnicas, validaciones, ajustes de usabilidad y capacitaciones al personal responsable. Como resultado, el servicio quedó habilitado en ambiente productivo y disponible para la ciudadanía, fortaleciendo los canales de atención, mejorando la accesibilidad y facilitando el acceso a los servicios institucionales. Cumplimiento 100%

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Se participó en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el seguimiento al modelo.

Caja de Vivienda Popular - CVP

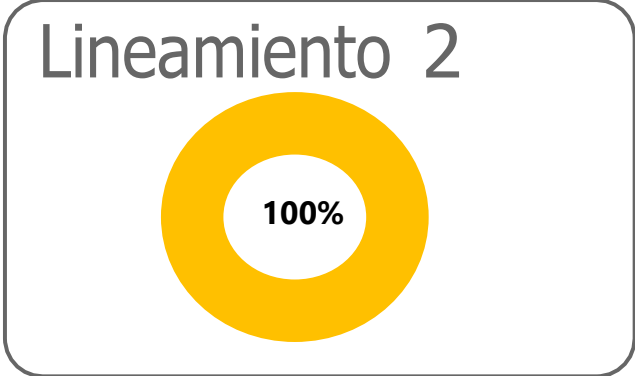
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



A donut chart with a yellow fill and a white center. The text "100%" is written in black in the center of the white circle.

100%



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

El Defensor participó como invitado en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Observaciones Función 7 Lineamiento 2

El Defensor participó como invitado en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.