

RESUMEN EJECUTIVO

ANTECEDENTES

Entidad: Agencia Estatal de Vivienda (AEVIVIENDA).

Referencia: Supervisión sobre las actividades para mejorar los trámites y/o servicios prestados a la ciudadanía en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico.

Informe N°: K3/GP37/E25-G1.

Objeto: Actividades realizadas por la AEVIVIENDA destinadas a mejorar los trámites y servicios prestados a la ciudadanía.

Periodo supervisado: Información y actividades verificadas hasta el 4 de agosto de 2025.

OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo de la Supervisión:

“Evaluar si la AEVIVIENDA está implementando las acciones necesarias para mejorar los trámites y servicios ciudadanos, conforme a la normativa de Gobierno Electrónico y cumpliendo los criterios de legalidad, calidad y/o oportunidad.”

Alcance:

Se analizó la alineación del POA con el PIGE, la actualización del PISI, la infraestructura tecnológica, el soporte TIC en Direcciones Departamentales, la incorporación de procesos en manuales y el uso de herramientas de Gobierno Electrónico. La supervisión se realizó bajo el “Procedimiento para el Ejercicio de la Supervisión” aprobado por Resolución N° CGE/014/2025.

RESULTADOS

La supervisión identificó deficiencias significativas que limitan la implementación de mejoras tangibles en los servicios digitales de la entidad. Se detectó una falta de articulación entre la planificación operativa (POA 2025) y los objetivos de Gobierno Electrónico (PIGE), limitaciones en la infraestructura para la interacción ciudadana directa, un diseño organizacional que no asegura soporte técnico especializado en regiones y una

insuficiente integración de herramientas tecnológicas clave como Ciudadanía Digital y Firma Digital.

PRONUNCIAMIENTO

De la evaluación realizada a la AEVIVIENDA respecto a la simplificación de trámites y servicios, se evidencian limitaciones que afectan los criterios de calidad y oportunidad . La planificación institucional presenta una discordancia entre las acciones a corto plazo y los proyectos definidos en el PIGE 2019-2025, sumado a un retraso en la actualización del Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI), lo que incrementa la vulnerabilidad ante contingencias tecnológicas.

Asimismo, la infraestructura tecnológica y los sistemas informáticos actuales están restringidos al entorno administrativo interno, careciendo de interfaces para la consulta ciudadana o interoperabilidad automatizada, lo que obstaculiza la transparencia y eficiencia . La estructura de soporte TIC es centralizada, lo que genera una alta dependencia de la unidad central y riesgos de tiempos de respuesta prolongados ante incidentes en las Direcciones Departamentales.

Finalmente, la ausencia de un Manual de Procesos y Procedimientos consolidado que incorpore principios de Gobierno Electrónico, junto con la no adopción de Firma Digital y Ciudadanía Digital, obliga al usuario a la interacción presencial y al uso de documentación física. Estas carencias limitan la capacidad institucional para optimizar trámites y asegurar la continuidad operativa en la prestación de servicios públicos digitales.

RECOMENDACIÓN GENERAL

Se recomienda a la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Agencia Estatal de Vivienda adoptar oportunamente las acciones preventivas o correctivas necesarias y emitir un pronunciamiento fundamentado respecto a cada una de las alertas reportadas en el acápite 2.2 del informe de supervisión, en un plazo de 5 días hábiles tras la recepción del mismo.