

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR (A) DE LA CIUDADANÍA PERIODO JULIO – DICIEMBRE AÑO 2022

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

BOGOTÁ, ENERO 2023

INTRODUCCIÓN.

El presente informe 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, María Mercedes Medina Orozco, en su calidad de Defensora de la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular siendo 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 Caja de la Vivienda Popular, donde se revisa el ejercicio de las funciones 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, la buena práctica administrativa y la eficacia en el desarrollo de las funciones de la entidad.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR (A)

Las funciones del defensor(a) de la ciudadanía están establecidas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, frente a las cuales se desarrollan los siguientes lineamientos.

Función 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 institucionales determinados para la mejora del proceso de atención a la ciudadanía, en los indicadores de gestión de la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular 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
Implementar una campaña de divulgación sobre la implementación de la estrategia de gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la CVP.	Se verificó durante el segundo semestre del 2022, la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano, en conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones definieron la estrategia y las piezas comunicacionales que a nivel interno y externo se requieren para comunicar los distintos mensajes y anuncios informativos. De manera mensual se ha divulgado por medio de pantallas digitales, portal web, correos institucionales el mensaje sobre la gratuidad de los trámites y servicios ofertados por la Caja de la Vivienda Popular. Adicionalmente se fijaron avisos con dicho mensaje en los módulos de atención dispuestos para la atención a la ciudadanía.
Realizar seguimiento y dar cumplimiento a las acciones establecidas en los Planes de Mejoramiento del proceso de servicio al ciudadano.	Se verificó que se están realizando seguimientos al Plan de Mejoramiento Interno del Proceso de Servicio al Ciudadano, de manera trimestral, con el fin de realizar el cierre oportuno de las acciones del proceso enmarcadas en los planes de mejoramiento.

<p>Garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a la ciudadanía.</p>	<p>Se verificó la continuidad a las actividades para garantizar que en la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular, se produjera y entregara la información para que la atención ofrecida a la ciudadanía fuera de manera clara, útil, accesible, oportuna y coherente, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las piezas comunicacionales (infografías), sobre que es una PQRSD y sobre los Derechos y deberes de los ciudadanos. • El redireccionamiento a las áreas de la Caja, en el módulo 1 de atención. • Información de los canales de atención que dispone la entidad, a través de la página web y de manera impresa. • Información actualizada de la Caja, en la página Web de la Entidad.
<p>Verificar que se sensibilizará a los servidores públicos y a los contratistas de la entidad en lengua 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>Se verificó que durante el segundo semestre del 2022, se realizaron las siguientes actividades:</p> <p>El día 22 de julio se realizó sensibilización sobre lenguaje de señas en la cual se trataron los siguientes temas: Introducción -Aspectos de Carácter Importante -Recomendaciones para garantizar la accesibilidad -Que debemos tener en cuenta para prestar una atención accesible -Actividad trabajo en equipo -Actividad repasemos lo aprendido -Aprendamos nuevo vocabulario</p> <p>El día 18 de octubre se realizó capacitación a la atención preferente e incluyente a personas con discapacidad psicosocial, intelectual y extrema vulnerabilidad los cuales se trataron los siguientes temas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definición de conceptos básicos Inclusión, accesibilidad y discapacidad -Sortear barreras y como incidir para promover el cambio: Multiplicadores de Inclusión -Ajustes razonables desde la CVP -Diferencias entre Normalidad – accesibilidad – Inclusión -Caracterización de personas con discapacidad psicosocial e intelectual -Caracterización de personas en condición de extrema vulnerabilidad -Protocolos de atención dirigidos a diferentes grupos poblacionales <p>a-Protocolos de atención a personas con discapacidad psicosocial e intelectual b-Protocolos de atención a personas pertenecientes a comunidad étnica, Afroamericana, Comunidades negras, Palenquera, Raizales, Pueblo rrom o gitanos y Indígenas c- Protocolos de atención personas víctimas del conflicto armado d-Protocolos de atención personas campesinos y campesinas e- Protocolos de atención de atención de los sectores LGBTI</p> <p>El día 30 de noviembre se realizó capacitación en Lenguaje Claro e Influyente los cuales se trataron los siguientes temas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Por qué hablar de lenguaje claro -Generar confianza de la ciudadanía en sus gobiernos -Determinantes principales de la confianza en las instituciones

	<p>gubernamentales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Respuesta • Fiabilidad • Apertura • Integridad • Equidad <p>-Claridad de la información pública en Colombia -Para dar respuesta a una solicitud</p> <p>El día 21 de diciembre se llevó a cabo la capacitación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad visual los cuales se trataron los siguientes temas</p> <p>-Marco legal -Discapacidad Sensorial -Servicios de apoyo que favorecen la inclusión -Protocolos de atención a personas con discapacidad</p>
<p>Verificar que se evalúe el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular.</p>	<p>Durante el segundo semestre del 2022, se verificó la elaboración de 4 informes sobre encuestas de satisfacción a la ciudadanía, 3 de manera bimestral y un consolidado del segundo semestre del año 2022, realizadas a los procesos misionales, Dirección de Reasentamientos, Dirección de Urbanización y Titulación y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda donde se analizaron y procesaron datos, junto con los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, se divulgaron los informes a nivel interno y externo por medio de los canales dispuestos por la entidad. La muestra total correspondió a 360 encuestas las cuales se distribuyeron por cada bimestre una muestra de 40 encuestas para cada proceso con un total de 120 encuestas para cada proceso misional.</p>

<p>Verificar que se realizará seguimiento y control a las PQRSD que ingresan a la entidad.</p>	<p>Se verificó que durante el segundo semestre del 2022, se realizaron los seguimientos y controles a las PQRSD que ingresan a la entidad por medio de información consolidada a través del Mecanismo denominado Alarmas Tempranas, con los requerimientos que tienen las dependencias de la Caja de la Vivienda Popular, como método de prevención para el cierre de los requerimientos dentro del tiempo y términos legales.</p> <p>Este reporte se envió al responsable de la dependencia y a la vez al usuario funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS), durante el segundo semestre del año 2022</p> <p>Se realizó seguimiento a la promoción, implementación y realización de acciones de mejora continua, entre estas se destacan las mesas de seguimiento a las PQRSD, las cuales se realizaron los días 07,13 y 27 de julio, los días 03,10, 17, 24,31 de agosto, los días 07,14,21 y 28 de septiembre, los días 05,12 y 26 de octubre, los días 02,09,16,23 y 30 de noviembre, los días 07,14 y 21 de diciembre, efectuando un control y seguimiento para dar cumplimiento a la entrega de las respuestas en cuenta los siguientes criterios:</p> <p>COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.</p> <p>CLARIDAD: hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.</p> <p>CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.</p> <p>OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).</p> <p>MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.</p> <p>Adicionalmente se realizó seguimiento a todas las PQRSD que ingresaron a la Entidad, verificando el cumplimiento de los criterios mencionados anteriormente.</p>
--	--

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 la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano. Los contratistas que se programaron para el periodo de julio a diciembre del 2022 son los siguientes:

No. de Contrato	Objeto	Nombre	Valor
053	Adición y prórroga al contrato No. 53-2022, cuyo objeto es: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES A LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	CARLOS LEONARDO GALVIS BULLA	14.016.426

	Y CID 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"		
095	Adición y prórroga al contrato No. 95-2022, cuyo objeto es: "APOYAR A LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID 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 SIGDEA"	LAURA VANESA MARTINEZ PEÑA	11.511.073
097	Adición y prórroga al contrato No. 97-2022, cuyo objeto es: "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"	ALVARO DAVILA REMOLINA	13.813.288
166	Adición y prórroga al contrato No. 166-2022, cuyo objeto es: "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 TRAMITE 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."	ROBERTO CARLOS NARVAEZ CORTES	27.797.640

197	Adición y prórroga al contrato No. 197-2022, cuyo objeto es: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID EN RELACIÓN CON EL ADELANTAMIENTO DE GESTIONES TENDIENTES AL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS QUE REGLAN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA A CARGO DE LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR."	JESSICA VIVIAN JIMENEZ BERNAL	14.016.426
513	Prestar servicios profesionales para fortalecer el proceso de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa y CID, relacionado con la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación y los servicios de interpretación para personas con discapacidad.	LAURA NATALIA CERQUERA DELGADO	14.754.132
513	Adición y prórroga al contrato No. 513-2022, cuyo objeto es: "Prestar servicios profesionales para fortalecer el proceso de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa y CID, relacionado con la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación y los servicios de interpretación para personas con discapacidad. ",,	LAURA NATALIA CERQUERA DELGADO	7.377.066
805	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 SIGDEA,,	LAURA VANESA MARTINEZ PEÑA	13.813.288

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 Caja de la Vivienda Popular, se evidenció que las metas de gestión del Proceso de Servicio a la Ciudadanía están relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se implementó la estrategia de gratuidad de los trámites y servicios que ofrece la Caja de la Vivienda Popular.
- Se desarrollaron cápsulas informativas a nivel interno promoviendo el uso del lenguaje claro y comprensible (trivias).
- Se realizó seguimientos a las acciones establecidas en los Planes de Mejoramiento del Proceso de Servicio al Ciudadano.
- Se llevó a cabo la sensibilización para los servidores públicos y contratistas de la CVP en lengua de señas, con el fin de prestar un servicio que garantice la inclusión y equidad para prestar un servicio integral
- Se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular de manera bimestral.
- Se verificó el seguimiento y control a las peticiones PQRSD que ingresaron a la entidad en términos de oportunidad y en el cumplimiento de los demás atributos.

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 que se actualizó el normograma del proceso de servicio al ciudadano, durante el periodo de julio a diciembre 2022.

NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO					
NORMA	TÍTULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
Ley 2207 de 2022	Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020, proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19.	X			Artículo 2, Artículo 3 y Artículo 4

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

Se da continuidad al cumplimiento de las acciones incluidas en los Planes de Mejoramiento:

FUENTE	TEMA	Identificación del Hallazgo / No Conformidad - Recomendación / Oportunidad De Mejora	FORMULACIÓN DE ACCIONES	Descripción de cumplimiento de la acción
Auditoría Externa ICONTEC	13 - Auditoría Externa	<p>1. No se encontraba el seguimiento y control a las PQRSD, en el objetivo de la caracterización.</p> <p>2. El proceso no cuenta con un indicador que mida el seguimiento y control de las PQRSD</p> <p>3. No se tiene documentada la actividad de seguimiento y control de PQRSD en las herramientas de gestión del proceso, no obstante, son desarrolladas al interior del proceso.</p>	<p>Actualizar el objetivo de la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano incluyendo el seguimiento y control al estado de las PQRSD de la Caja de la Vivienda Popular.</p>	<p>Se actualizó el objetivo de la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano incluyendo el seguimiento y control al estado de las PQRSD de la Caja de la Vivienda Popular.</p>
			<p>Incluir en los Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio al Ciudadano, vigencia 2022 una actividad relacionada con el seguimiento y control al estado de las PQRSD.</p>	<p>Se incluyó en los Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio al Ciudadano, vigencia 2022 una actividad relacionada con el seguimiento y control al estado de las PQRSD.</p>

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

Se verificaron los trámites efectuados por la Oficina Asesora de Planeación de la CVP, frente a la racionalización de trámites publicada en el SUIT, de la siguiente manera:

TRÁMITES:

- Inclusión (Ingreso) en el proceso de Reasentamientos:

De acuerdo con la estrategia de racionalización planteada para 2022, se optimizaron las cinco (5) etapas del trámite de Inclusión programa de Reasentamientos; para lo cual se realizó actualización normativa, con la expedición de las Resoluciones 321 y 1139, por medio de las cuales se reglamentó el Proceso de Reasentamientos, estableciendo los requisitos y los tiempos para su ejecución; se actualizaron los flujos del proceso de Reasentamientos, para mejorar tiempos y reducir pasos para la gestión interna; se desarrolló la APP móviles para recolección de información y documentos en sitio, que disminuye tiempos y ahorra costos de desplazamiento. Esta gestión fue desarrollada en conjunto por la Dirección de Reasentamientos y la Oficina TIC; por parte de la Oficina Asesora de Planeación se realizó el acompañamiento y seguimiento a las actividades desarrolladas y se realizó el reporte y actualización en la plataforma SUIT.

- Teniendo en cuenta los análisis y eficacia de los resultados, respecto de la Postulación de bienes fiscales titulables a sus ocupantes, se concluyó que no era necesario hacer proceso de racionalización para la vigencia 2022.

OPA:

- Apoyo técnico para estructuración de proyectos:

Se implementó la virtualización del OPA de acuerdo con la estrategia de racionalización planteada para 2022, la cual consistió en la actualización y articulación de la arquitectura tecnológica establecida en la página web de la entidad para el apoyo técnico, que permite al ciudadano radicar y hacer seguimiento del servicio de apoyo técnico solicitado, así como actualizar procedimientos internos. Para este fin se formalizó "El instructivo radicación apoyo técnico código 208-MV-In-04, Versión 1 del 3 de noviembre del 2022". Para el logro de este proceso se realizaron varias sesiones de trabajo durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2022, esta gestión fue desarrollada en conjunto por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y la Oficina TIC; por parte de la Oficina Asesora de Planeación se realizó el acompañamiento y seguimiento a las actividades desarrolladas y se realizó el reporte y actualización en la plataforma SUIT.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN:

- Expedición de recibos de pago y Expedición de Paz y Salvo y/o certificación de deuda:

Se realizó un desarrollo tecnológico que permite que los usuarios descarguen sus certificados, directamente en la página web de la entidad; este proceso culminó en el mes de diciembre de 2022 y fue desarrollado en conjunto entre la Oficina TIC y la Subdirección Financiera.

Función 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

Respecto a la “atención accesible”, se continuó con la actividad de recomendar la obtención de los elementos de señalización en lenguaje braille que permitan garantizar la atención a las personas con discapacidad visual.

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

Durante el segundo semestre del 2022, se realizó la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, recomendando continuar con la revisión 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, para determinar los temas más frecuentes de las solicitudes, y la respuesta en el término oportuno determinado por la Ley.

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

Con el fin de facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía para contribuir y fortalecer la confianza en la administración, se efectuaron las siguientes recomendaciones:

- Bajo la Resolución 922 de 14 junio 2022” *Por la cual se establece el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos/as de la Caja de la Vivienda Popular”* se dispongan de todo el personal en un horario de 7:00 am a 4:30 pm, en jornada continua para atender a la ciudadanía de una manera ágil y eficaz.
- A la Dirección de Reasentamientos, se le recomendó:
 - Garantizar la atención por todo el equipo interdisciplinario (social, técnico, jurídico y financiero), a los usuarios (as) que llegan a la entidad bajo su previo agendamiento de cita, o sin cita previa pero con una condición prioritaria (Personas con discapacidades permanente o temporal, adultos mayores, mujeres embarazadas y mujeres o hombres con niños de brazos menores de 7 años, personas de talla baja) con el fin de dar toda la información de manera

oportuna sobre el proceso, y así mitigar la asistencia reiterada de los ciudadanos (as).

- Se sugirió que quienes atienden las líneas telefónicas de la Dirección de Reasentamientos, puedan brindar una atención complementaria del proceso al ciudadano (a) y de esta manera fomentar el uso de las TIC o que se puedan agendar citas directas con los profesionales encargados de su proceso (sociales, jurídicos, técnicos y financieros), ya que en diferentes ocasiones la ciudadanía solicita que la cita sea con los profesionales.

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.

El día seis de octubre del 2022 se participó en conjunto con la Dirección de Reasentamientos en la revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas por la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano, con el fin de unificar criterios de evaluación y poder incluir en el último informe de satisfacción las encuestas de satisfacción realizadas por la Dirección de Reasentamientos aplicadas en terreno.

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 solicitó revisar las respuestas brindadas a la ciudadanía de acuerdo con su solicitud y que en cada una de ellas se diera una respuesta oportuna, clara y que cumpla con los términos y criterios de ley.

En relación con los informes bimestrales desarrollados por la Caja de la Vivienda Popular “informe del grado de satisfacción de los beneficiarios de los procesos misionales”, se recomendó para el segundo semestre lo siguiente:

- Continuar con las campañas presenciales y virtuales con relación a los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular e informar por los mismos medios que todos los trámites y servicios son gratuitos y no se requiere de intermediarios
- Disponer de estrategias para que la ciudadanía adopte y acceda a los servicios de manera virtual ya que dicho canal tiene un crecimiento en cada bimestre
- Continuar promoviendo en la entidad la utilización del lenguaje claro y accesible

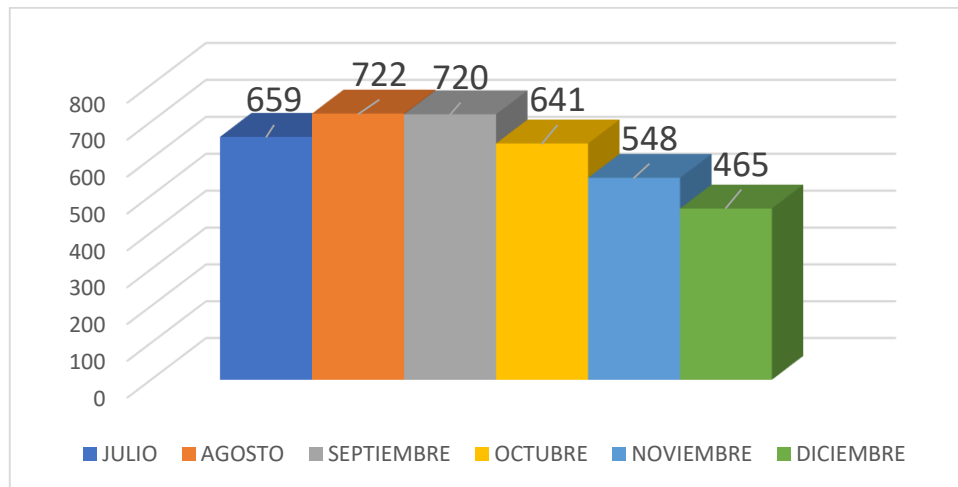
Función 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la presentación de trámites y servicios, con base en el informe que el particular elabore a la Oficina de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Se analizó el consolidado de las peticiones que presentó la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en los informes mensuales de “Gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD”. Se relaciona a continuación:

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

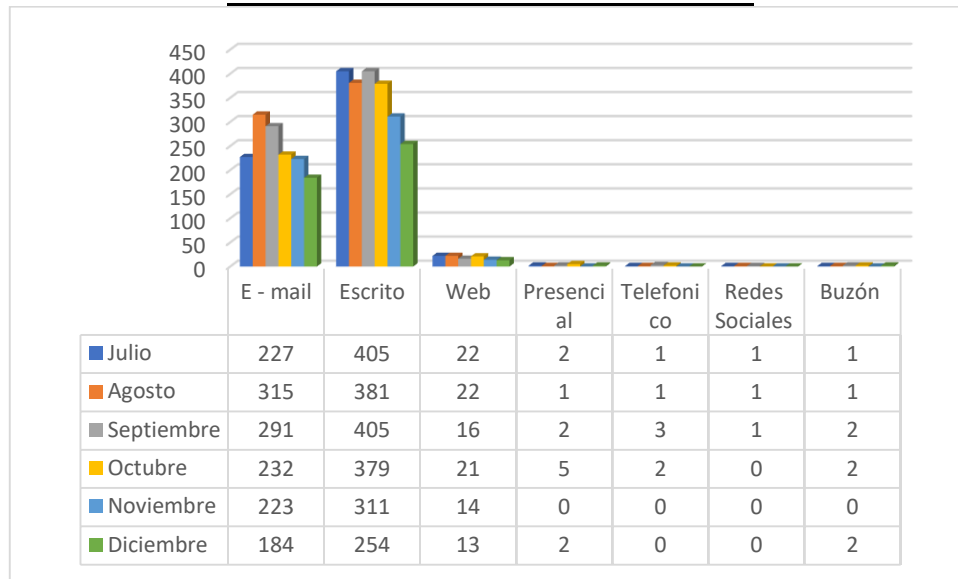
Cumpliendo con el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital” y con respecto al comportamiento mensual del periodo a evaluar julio a diciembre del 2022, se recibieron 3.745 PQRSD las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS).

Gráfica 1. Peticiones Ingresadas julio - diciembre 2022



La siguiente gráfica determina que el canal más usado en el ingreso de las PQRSD del periodo a evaluar fue el canal escrito con 2.135 peticiones.

Gráfica 2. Canal de ingreso peticiones julio - diciembre 2022



b. Subtemas frecuentes.

Los temas más reiterados son:

- Información Proceso de Reasentamientos
- Pagos/ Información de Relocalización Transitoria
- Información y vinculación a Plan Terrazas
- Información tramite de Acto de Reconocimiento de predio
- Información General Titulación del predio

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

En la siguiente tabla se identifica que el 97.05% de las PQRSD recibidas en la Caja de la Vivienda Popular durante julio a diciembre del 2022 se contestaron de manera oportuna por dependencia.

Gráfica 3. Total PQRSD - Cerradas Oportunamente

Dependencia	Total PQRSD - Cerradas Oportunamente
Dirección De Reasentamientos	1537
Dirección De Mejoramiento De Vivienda	536
Dirección De Urbanizaciones Y Titulación	533

Dirección De Gestión Corporativa y Control Interno	80
Dirección de Gestión Corporativa	33
Subdirección Financiera	115
Dirección De Mejoramiento De Barrios	83
Servicio Al Ciudadano	62
Subdirección Administrativa	26
Dirección Jurídica	12
Dirección General	21
Oficina Asesora De Comunicaciones	1
Oficina Asesora de Control Interno	5
Oficina Asesora De Planeación	1
Total General	3045

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Se verificaron los criterios de las PQRSD allegadas en el período de este informe donde se analizaron los criterios de coherencia, calidad, calidez, oportunidad y manejo de sistema.

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1	2676132022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
2	2482852022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
3	2499102022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4	2690722022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
5	2653532022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
6	2638112022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
7	2600532022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
8	2600962022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
9	2665852022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
10	2721022022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
11	2740302022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
12	2738362022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
13	2737142022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
14	2767982022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
15	2767592022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
16	2481552022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
17	2475052022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	RELACIÓN QUE DEBE EXISTIR ENTRE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA RESPECTIVA ENTIDAD Y EL REQUERIMIENTO CIUDADANO.
18	2500152022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	RELACIÓN QUE DEBE EXISTIR ENTRE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA RESPECTIVA ENTIDAD Y EL REQUERIMIENTO CIUDADANO.
19	2488402022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	RELACIÓN QUE DEBE EXISTIR ENTRE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA RESPECTIVA ENTIDAD Y EL REQUERIMIENTO CIUDADANO.
20	2513512022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
21	2528632022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
22	2527972022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	RELACIÓN QUE DEBE EXISTIR ENTRE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA RESPECTIVA ENTIDAD Y EL REQUERIMIENTO CIUDADANO.
23	2521252022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
24	2551662022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	RELACIÓN QUE DEBE EXISTIR ENTRE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA RESPECTIVA ENTIDAD Y EL REQUERIMIENTO CIUDADANO.
25	2560362022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	RELACIÓN QUE DEBE EXISTIR ENTRE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA RESPECTIVA ENTIDAD Y EL REQUERIMIENTO CIUDADANO.
26	2584082022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	RELACIÓN QUE DEBE EXISTIR ENTRE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA RESPECTIVA ENTIDAD Y EL REQUERIMIENTO CIUDADANO.
27	2574742022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
28	2612742022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	RELACIÓN QUE DEBE EXISTIR ENTRE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA RESPECTIVA ENTIDAD Y EL REQUERIMIENTO CIUDADANO.
29	2638192022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
30	2626302022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
31	2671412022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
32	2714742022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
33	2712032022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
34	2707002022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
35	2705832022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
36	2679232022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
37	2761772022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
38	2617482022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	RELACIÓN QUE DEBE EXISTIR ENTRE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA RESPECTIVA ENTIDAD Y EL REQUERIMIENTO CIUDADANO.
39	2629112022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	RELACIÓN QUE DEBE EXISTIR ENTRE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA RESPECTIVA ENTIDAD Y EL REQUERIMIENTO CIUDADANO.
40	2768252022	DIRECCION GENERAL	SI	SI	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
41	2768222022	DIRECCION JURIDICA	SI	NO	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A QUE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA ENTIDAD SE BRINDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE. HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
42	2731122022	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	HACE REFERENCIA A LA CORRECTA UTILIZACIÓN O NO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE OPERAN LA PLATAFORMA DENTRO DE LA ENTIDAD EVALUADA.
43	3024432022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
44	3045842022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
45	3147752022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
46	3149952022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE CLARIDAD NI CON EL DE MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE SOLICITAN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, PERO NO UTILIZAN ESTE EVENTO DEL SISTEMA, SINO EL DE RESPUESTA DEFINITIVA, POR LO TANTO, EL (LA) PETICIONARIO(A) NO PUEDE CONTESTAR LA AMPLIACIÓN O LA ACLARACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL SISTEMA.
47	3114912022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
48	3066042022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE CLARIDAD NI CON EL DE MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE SOLICITAN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, PERO NO UTILIZAN ESTE EVENTO DEL SISTEMA, SINO EL DE RESPUESTA DEFINITIVA, POR LO TANTO, EL (LA) PETICIONARIO(A) NO PUEDE CONTESTAR LA AMPLIACIÓN O LA ACLARACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL SISTEMA.
49	3041282022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
50	3006942022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
51	3007142022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
52	2847532022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
53	2908682022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
54	2918682022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
55	2793652022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	EL REQUERIMIENTO NO SE RESPONDE DE ACUERDO CON LOS DATOS REFLEJADOS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CON LOS QUE CUENTA LA ENTIDAD
56	2784722022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE CLARIDAD NI CON EL DE MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE SOLICITAN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, PERO NO UTILIZAN ESTE EVENTO DEL SISTEMA, SINO EL DE RESPUESTA DEFINITIVA, POR LO TANTO, EL (LA) PETICIONARIO(A) NO PUEDE CONTESTAR LA AMPLIACIÓN O LA ACLARACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL SISTEMA.
57	3138172022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE CLARIDAD NI CON EL DE MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE SOLICITAN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, PERO NO UTILIZAN ESTE EVENTO DEL SISTEMA, SINO EL DE RESPUESTA DEFINITIVA, POR LO TANTO, EL (LA) PETICIONARIO(A) NO PUEDE CONTESTAR LA AMPLIACIÓN O LA ACLARACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL SISTEMA.
58	3138172022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE CLARIDAD NI CON EL DE MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE SOLICITAN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, PERO NO UTILIZAN ESTE EVENTO DEL SISTEMA, SINO EL DE RESPUESTA DEFINITIVA, POR LO TANTO, EL (LA) PETICIONARIO(A) NO PUEDE CONTESTAR LA AMPLIACIÓN O LA ACLARACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL SISTEMA.
59	3132732022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	EL REQUERIMIENTO NO ES DEL TODO COHERENTE CON LO SOLICITADO POR EL PETICIONARIO
60	2869832022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE CLARIDAD NI CON EL DE MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE SOLICITAN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, PERO NO UTILIZAN ESTE EVENTO DEL SISTEMA, SINO EL DE RESPUESTA DEFINITIVA, POR LO TANTO, EL (LA) PETICIONARIO(A) NO PUEDE CONTESTAR LA AMPLIACIÓN O LA ACLARACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL SISTEMA.
61	2867712022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	EL REQUERIMIENTO NO ES DEL TODO COHERENTE CON LO SOLICITADO POR EL PETICIONARIO
62	2954292022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, NO CORRESPONDE AL PETICIONARIO YA QUE ES RESPUESTA A OTRA SOLICITUD.
63	3023492022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	SI	SI	SI	SI	EL REQUERIMIENTO NO SE RESPONDE EN UN LENGUAJE COMPRESIBLE Y NO ES DEL TODO COHERENTE CON LO SOLICITADO POR EL PETICIONARIO

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
64	2893532022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
65	2892282022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
66	2889282022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
67	2943232022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
68	2988302022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
69	2988172022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
70	3012482022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
71	3067562022	DIRECCION JURIDICA	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
72	3032272022	DIRECCION JURIDICA	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
73	3259272022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
74	3173032022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
75	3259132022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
76	3259132022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
77	3347222022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
78	3462262022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
79	3365482022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS.
80	3194502022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	NO	NO	NO	NO	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON LOS CRITERIOS DE CALIDAD, DEBIDO A QUE ADJUNTAN UNA RESPUESTA QUE NO CORRESPONDE A LA PETICIÓN CIUDADANA.
81	3251182022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS.

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
82	3442182022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE CLARIDAD NI CON EL DE MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE SOLICITAN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, PERO NO UTILIZAN ESTE EVENTO DEL SISTEMA, SINO EL DE RESPUESTA DEFINITIVA, POR LO TANTO, EL (LA) PETICIONARIO(A) NO PUEDE CONTESTAR LA AMPLIACIÓN O LA ACLARACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL SISTEMA
83	3501062022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SE REALIZÓ EL CIERRE COMO RESPUESTA DEFINITIVA Y NO COMO RESPUESTA PARCIAL.
84	3255832022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SE REALIZÓ EL CIERRE COMO RESPUESTA DEFINITIVA Y NO COMO RESPUESTA PARCIAL.
85	3309672022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SE REALIZÓ EL CIERRE COMO RESPUESTA DEFINITIVA Y NO COMO RESPUESTA PARCIAL.
86	3324802022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SE REALIZÓ EL CIERRE COMO RESPUESTA DEFINITIVA Y NO COMO RESPUESTA PARCIAL
87	3233202022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE OPORTUNIDAD, SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
88	3380502022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE OPORTUNIDAD, SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
89	3441622022	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE OPORTUNIDAD, SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
90	3462642022	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SI LA PETICIÓN NO ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA, SE DEBE REALIZAR EL TRASLADO MEDIANTE EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS INFORMANDO AL PETICIONARIO QUIEN DARÁ SOLUCIÓN DE FONDO A LA PETICIÓN.
91	3332862022	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE CLARIDAD NI CON EL DE MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE SOLICITAN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, PERO NO UTILIZAN ESTE EVENTO DEL SISTEMA, SINO EL DE RESPUESTA DEFINITIVA, POR LO TANTO, EL (LA) PETICIONARIO(A) NO PUEDE CONTESTAR LA AMPLIACIÓN O LA ACLARACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL SISTEMA
92	3306212022	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE CLARIDAD NI CON EL DE MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE SOLICITAN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, PERO NO UTILIZAN ESTE EVENTO DEL SISTEMA, SINO EL DE RESPUESTA DEFINITIVA, POR LO TANTO, EL (LA) PETICIONARIO(A) NO PUEDE CONTESTAR LA AMPLIACIÓN O LA ACLARACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL SISTEMA
93	3502072022	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE CLARIDAD NI CON EL DE MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE SOLICITAN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, PERO NO UTILIZAN ESTE EVENTO DEL SISTEMA, SINO EL DE RESPUESTA DEFINITIVA, POR LO TANTO, EL (LA) PETICIONARIO(A) NO PUEDE CONTESTAR LA AMPLIACIÓN O LA ACLARACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL SISTEMA
94	3346062022	DIRECCIÓN JURÍDICA	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE OPORTUNIDAD, SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
95	3451882022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE OPORTUNIDAD, SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
96	3287352022	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE OPORTUNIDAD, SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
97	3653212022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
98	3692152022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE CLARIDAD NI CON EL DE MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE SOLICITAN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, PERO NO UTILIZAN ESTE EVENTO DEL SISTEMA, SINO EL DE RESPUESTA DEFINITIVA, POR LO TANTO, EL (LA) PETICIONARIO(A) NO PUEDE CONTESTAR LA AMPLIACIÓN O LA ACLARACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL SISTEMA
99	3840222022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	NO	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE CLARIDAD NI CON EL DE MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE SOLICITAN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN, PERO NO UTILIZAN ESTE EVENTO DEL SISTEMA, SINO EL DE RESPUESTA DEFINITIVA, POR LO TANTO, EL (LA) PETICIONARIO(A) NO PUEDE CONTESTAR LA AMPLIACIÓN O LA ACLARACIÓN SOLICITADA A TRAVÉS DEL SISTEMA
100	3868922022	DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha
101	3877072022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	NO	NO	NO	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON LOS CRITERIOS DE CALIDAD, DEBIDO A QUE ADJUNTAN UNA RESPUESTA QUE NO CORRESPONDE A LA PETICIÓN CIUDADANA.
102	3809222022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de Claridad, puesto que en las respuestas solicitan información adicional a la ciudadanía sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, las personas no pueden dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a la petición.
103	3514752022	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE OPORTUNIDAD, SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
104	3816602022	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SE UTILIZÓ EL EVENTO DE AMPLIACIÓN Y ES CORRECTO ES EL DE RESPUESTA PARCIAL YA QUE SOLICITAN MÁS DÍAS PARA RESPONDER DE FONDO LA SOLICITUD
105	3931812022	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	SI	SI	SI	SI	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL MANEJO DEL SISTEMA, PUESTO QUE, SE UTILIZÓ EL EVENTO DE AMPLIACIÓN Y ES CORRECTO ES EL DE RESPUESTA PARCIAL YA QUE SOLICITAN MÁS DÍAS PARA RESPONDER DE FONDO LA SOLICITUD

#	No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
106	3773142022	DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.
107	3587912022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE OPORTUNIDAD, SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.
108	3685332022	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	EL REQUERIMIENTO NO CUMPLE CON EL CRITERIO DE OPORTUNIDAD, SE RESPONDIÓ FUERA DE LOS TÉRMINOS FIJADOS POR EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015.

Realizando el análisis de las peticiones ingresadas en el sistema se identificó que 108 peticiones no cumplieron con los criterios anteriormente mencionados, de lo cual se informó a las áreas respectivas con el fin de que fueran tenidas en cuenta en las respuestas otorgadas por ellas.

Función 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 disponible, 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 derechos y deberes de la ciudadanía.

En el segundo semestre del 2022, se dio continuidad con la divulgación de las infografías donde los ciudadanos pudieron conocer sus derechos y deberes con la Entidad, qué es una PQRSD y la información sobre la función de la Defensora de la Ciudadanía, las cuales se publicaron de manera interna mediante e-mail y externas en las pantallas tanto del sitio de atención a la ciudadanía como en los demás pisos del edificio de la CVP.

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 continuó promoviendo con la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano, la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y sus Indicadores de Gestión, la estrategia de divulgación de información sobre la gratuidad de trámites y servicios, 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 segundo semestre de la vigencia 2022 se promovieron sensibilizaciones, cualificación, entrenamiento y capacitación a los contratistas que hacen parte de la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de servicio al ciudadano, en los siguientes temas:

- El día 22 de julio se realizó sensibilización sobre lenguaje de señas
- El día 18 de octubre se realizó capacitación a la atención preferente e incluyente a personas con discapacidad psicosocial, intelectual y extrema vulnerabilidad
- El día 30 de noviembre se realizó capacitación en Lenguaje Claro e Influyente
- El día 21 de diciembre se llevó a cabo la capacitación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad visual

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.

Con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva y visual al portafolio de trámites y servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular, en la página Web se promovió la implementación de lo siguiente:

- Se actualizó el menú de accesibilidad para las personas que tienen dificultades de visión y escucha.
- Se realizó la publicación de gifs en lengua de señas en la página web de los procesos misionales y en el menú de atención y servicio a la ciudadanía.

Función 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 da continuidad a la divulgación del acceso a la información de una manera más ágil, abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales, los medios de comunicación, lo cual permite 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 continúan habilitando las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm), con los siguientes números:
 - Dependencia de Reasentamientos 3176466282

- Dependencia de Urbanizaciones y Titulación 3176466294
 - Dependencia de Mejoramiento de Vivienda 3175157729
 - Servicio al Ciudadano 3186127251
-
- 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.
 - Se realizó difusión de cuñas radiales por medio de emisoras según el grupo objetivo de usuarios de la Entidad, con el fin de dar a conocer los servicios, trámites, mecanismos de atención a la ciudadanía y políticas de transparencia.

2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

La Caja de la Vivienda Popular continuó promoviendo los planes de virtualización de tramites así:

- En la herramienta Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el componente número 5 de Transparencia, subcomponente de Lineamientos de transparencia Activa, como se muestra a continuación

SUBCOMPONENTE	Nº	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	CORRESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	5	Realizar mesas de trabajo cuatrimestrales con los procesos de la entidad, con el fin de identificar e inscribir nuevos trámites, OPA y solicitudes de información con los que cuenta la CvP, además de la revisión y actualización de los existentes, en la plataforma SUIIT y la página web de la entidad cuando aplique.	Actas de reunión de las mesas de trabajo cuatrimestrales con los procesos que aplique, donde se realice la verificación del inventario, la necesidad de inscripción de nuevos trámites, OPA y solicitudes de información cuando aplique o actualización de la información en la plataforma SUIIT, la publicación en la página web de la entidad de la información correspondiente.	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Estratégica	Todos los procesos de la entidad involucrados	30/11/2022
	6	Realizar reuniones bimestrales para analizar los trámites, OPA y solicitudes de información inscritos en SUIIT, y con base en ellas, priorizar y establecer la Estrategia de racionalización aplicable.	Análisis de priorización y establecimiento de estrategia de racionalización aplicable para los trámites, OPA y solicitudes de información vigentes en la entidad. (Acta) Estrategia de racionalización inscrita en el SUIIT e incorporada en el componente 2 de racionalización de trámites del PNAIC de la vigencia para implementación, seguimiento y control	Oficina Asesora de Planeación - Gestión Estratégica	Todos los procesos de la entidad involucrados	30/06/2022

Resultados obtenidos a través de la gestión realizada:

- Trámites, OPAS y Consultas de Información inscritas en la plataforma SUIT:



Tipo	Número	Nombre del Registro
T	22988	Postulación bien(es) fiscales titulables a sus ocupantes
T	23475	Vinculación al Programa de Reasentamientos Humanos
O	59377	Apoyo técnico para la estructuración de proyectos
C	83329	Expedición de recibos de pago
C	83330	Expedición de Paz y Salvo y /o certificación de deuda

- Trámites Radicados en proceso de aprobación por parte del DAFP:

Registros de trámites postulados					
Origen	Nombre	Institución dependiente	Fecha de postulación	Usuario	Acción
NT	Reconocimiento de Edificaciones existentes y/o Expedición de Licencias de Construcción o Modifi...	CAJA ...	12/04/...	Cnagy024	
NT	LEVANTAMIENTO DE HIPOTECA, CONDICIONES RESOLUTORIAS Y PACTO COMISORIO	CAJA ...	28/06/...	Cnagy024	
NT	CANCELACION DE CONDICION RESOLUTORIA Y PROHIBICION DE ENAJENAR	CAJA ...	28/06/...	Cnagy024	
				Total registros: 3	

Descripción de la acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Producto y/o beneficio	Evidencia
Optimización de las cinco (5) etapas del trámite de Inclusión programa de Reasentamientos ubicados en zonas de alto riesgo no mitigable	Dirección de Reasentamientos	01/03/2022	30/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> * Expedición de la resolución de armonización del trámite. * Actualización de los flujos del proceso de Reasentamientos. * Actualización de los procedimientos y documentación del proceso de Reasentamientos. * Desarrollo de la APP móviles para recolección de información y documentos en sitio. * Actualización de etapas y requisitos del trámite en la plataforma SUIT. * Divulgación y socialización a las partes interesadas de la actualización del trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> * Resolución emitida y divulgada. * Flujos actualizados, publicados y divulgados. * Procedimientos actualizados y socializados. * APP desarrollada. * Trámite actualizado en SUIT. * Trámites divulgado y socializado.

➤ Estrategias de Racionalización de Trámites Inscritas en la Plataforma SUIT

Descripción de la acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Producto y/o beneficio	Evidencia
Actualización y articulación de la arquitectura tecnológica establecida en la página web de la entidad para el apoyo técnico, que permita al ciudadano radicar y hacer seguimiento del servicio de apoyo técnico solicitado, así como actualizar procedimientos internos, e información en la plataforma SUIT.	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	01/04/2022	30/11/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Radicación virtual que disminuye tiempos y costos de desplazamiento. - Claridad de los requisitos e información a radicar por parte del ciudadano, a través de los diferentes medios. - Aumentar y mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Actualización procedimientos y formatos. * Actualización de la arquitectura tecnológica de la página WEB. * Divulgación interna y en campo a través de la divulgación de la virtualización del trámite.

3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Se realiza seguimiento a la página Web de la entidad en la pestaña de la Defensora de la Ciudadanía, donde se promueve información para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuesto por la Caja de la Vivienda Popular.

- 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.

Para promover la interacción de 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 inició el desarrollo en conjunto con la Oficina TIC de la Caja de la Vivienda Popular y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Así mismo mediante los usuarios funcionales de la entidad, la Dirección de Gestión Corporativa Proceso de servicio al ciudadano promueve las mesas de seguimiento a las peticiones registradas y la debida gestión en el uso del Sistema de Bogotá Te Escucha

Función 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 elaboró el segundo “INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA PERIODO JULIO A DICIEMBRE DEL 2022” para ser enviado a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

- Se continúan realizando por parte de la Defensora a la Ciudadanía, las reuniones con el ciudadano (a) y el área responsable del trámite en la CVP, dejando actas de dichas reuniones con compromisos específicos y responsables, al igual que informe de dichas intervenciones. Así mismo, se efectúa seguimiento a los compromisos acordados en las reuniones.

- Se continuó con la contratación de una persona con conocimiento de lengua de señas para la atención presencial de personas con capacidad auditiva y la sensibilización a los servidores públicos y contratistas de la CVP.
- Se efectuó la producción y publicación junto con la Oficina de Comunicaciones, de videos, Gifs e imágenes las cuales fueron publicadas en la página web de la entidad.
- Se efectuaron los trámites necesarios para proyectar el procedimiento de la actuación de la Defensora de la Ciudadanía en la Caja de la Vivienda Popular.

María Mercedes Medina O.

MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO

Directora de Gestión Corporativa – Defensora de la Ciudadanía

Proyectó: Carlos Leonardo Galvis Bulla – Contratista