

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
SERVICIO AL CIUDADANO
MAYO DEL 2021**

Fecha: 03 de junio del 2021

La Dirección de Gestión Corporativa y CID como responsable del proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brindó la entidad durante mayo del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de mayo del 2021, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos y ciudadanas que asisten a la Caja de la Vivienda Popular.

En la herramienta se registran los datos personales de los visitantes como el(los) nombre(s) y apellido(s), tipo de identidad, número de identidad, dirección de residencia, teléfono de contacto, género, entre otros datos. Los anteriores datos facilitan a cada una de las dependencias de la entidad individualizar a cada ciudadano y ciudadana, y así se presta el servicio de atención, de esta manera se pueden actualizar los datos o buscar el estado del proceso.

En iguales condiciones se realizó el registro para el canal telefónico a través de la herramienta SIMA al momento de recibir las llamadas por la línea del conmutador (0) o las extensiones 160, 161, 163, 164 y 165; las cuales son atendidas o trasladadas dependiendo de la solicitud indicada por el ciudadano(a).

Se aclara que en atención a las medidas de aislamiento obligatorio decretadas en virtud del Estado de Emergencia Económica y Social, la CVP con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial, promovió e implementó mecanismos alternativos de atención en virtud de la coyuntura, que facilitan el acceso a la información de una manera más ágil; abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales, correo electrónico y teléfonos celulares directos por dependencias.

Por lo tanto, para la recepción de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias, la entidad cuenta con el canal virtual, al cual se puede acceder a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co o a través de la página web de la entidad <https://www.cajaviviendapopular.gov.co> y la página de la plataforma Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdqg>.

En el caso que el ciudadano(a) no tenga acceso a internet, se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm), las cuales los números telefónicos son los siguientes:

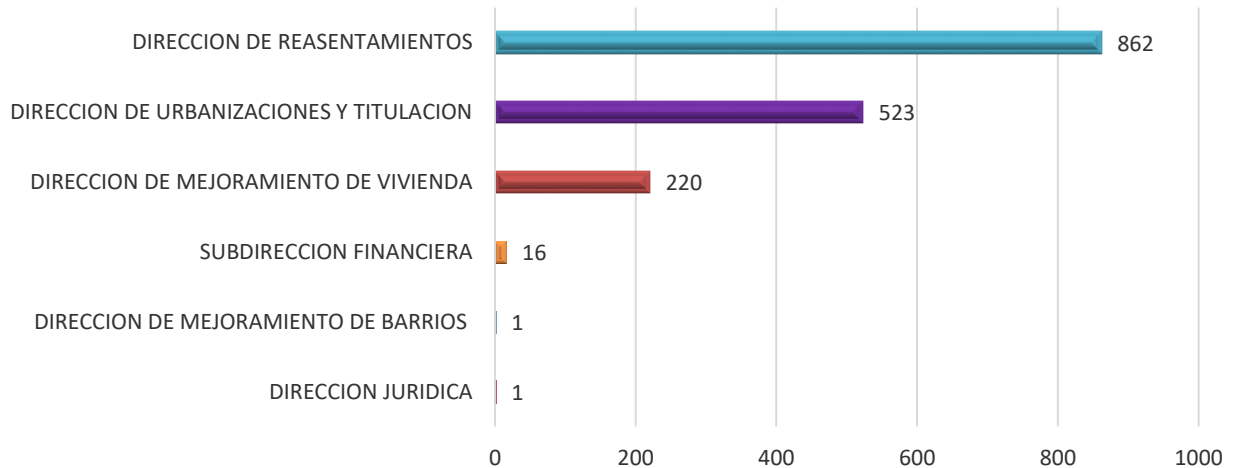
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante mayo del 2021, de tal forma que los ciudadanos(as), organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la Caja de la Vivienda Popular, se recibió la documentación mediante el buzón de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co con 910 mensajes de correo electrónico, de los cuales 227 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de mayo del 2021, adicionalmente con la implementación del sistema de correspondencia ORFEO a partir de noviembre del 2020, se han radicado todas las comunicaciones oficiales que llegan a la Entidad por medio electrónico.

Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en mayo del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.623 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 81 ciudadanos(as).

CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS POR CANAL PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS MAYO 2021



Fuente: SIMA

La asistencia durante mayo del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 53,11% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 32,22% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 13,56% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,99% para la Subdirección Financiera; un 0,06% para la Dirección Jurídica y un 0,06% para la Dirección de Mejoramiento de barrios, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 1.623 asistentes.

1.1. DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

a. Dirección de Reasentamientos Humanos

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 862 ciudadanos(as), lo que representa el 53,11% del total de asistentes a la entidad durante mayo del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 42,00% (362) se acercó para Estado de Proceso

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	362	42,00%
Relocalización transitoria (pago)	145	16,82%

Código: 208-SC-Ft-01
 Versión: 2
 Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30
 Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
 PBX: 3494520
 Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Solicitud de cita	98	11,37%
Entrega vivienda	72	8,35%
Radicación contrato de arriendo	62	7,19%
Notificación de resolución	60	6,96%
Negociación vivienda usada	30	3,48%
Ingreso al programa	17	1,97%
Desembolso de mejoras	5	0,58%
Selección de vivienda	5	0,58%
Certificado de Vinculación	3	0,35%
Respuesta Radicado	3	0,35%
TOTAL	862	100,00%

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 523 (32,22%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante mayo del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 400 (76,48%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	400	76,48%
Solicitar la escrituración por primera vez	63	12,05%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	60	11,47%
TOTAL	523	100,00%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 220 ciudadanos(as), que representan el 13,56% del total que se acercaron a la CVP durante mayo del 2021. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 55,00% (121) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información general de mejoramiento de vivienda	121	55,00%

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 2
Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Información sobre acto de reconocimiento de predio	42	19,09%
Información sobre plan terrazas	32	14,55%
Trámite de licencia de construcción	24	10,91%
Asistencia técnica	1	0,45%
TOTAL	220	100,00%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 16 ciudadanos(as) que equivale al 0,63% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante mayo del 2021; de los cuales, 8 (50,00%) se acercaron para expedición de paz y salvos.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Expedición de paz y salvos	8	50,00%
Solicitud de información general	4	25,00%
Impresión talonario	2	12,50%
Acuerdo de pago	1	6,25%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: SIMA

e. Dirección de Mejoramiento de Barrios

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante mayo del 2021; el cual se acercó a solicitar Información General Sobre el Proceso.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General Sobre El Proceso	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: SIMA

f. Dirección Jurídica

La Dirección Jurídica atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante mayo del 2021; el cual se acercó a solicitar Información General.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: SIMA

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.623 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante mayo del 2021, el 6,84% (111) ciudadanos(as) fueron atendidos(as) de manera prioritaria. Donde especificamos como atención prioritaria a las personas adultas mayores, mujeres lactantes y discapacitados no certificados, entre otros. Siendo la Dirección de Reasentamientos Humanos la dependencia con mayor demanda, con un 46,85% (52) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de reasentamientos	52	46,85%
Dirección de urbanizaciones y titulación	33	29,73%
Dirección de mejoramiento de vivienda	23	20,72%
Subdirección financiera	2	1,80%
Dirección de mejoramiento de barrios	1	0,90%
Total	111	100,00%

Fuente: SIMA

De los 111 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante mayo del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con una participación del 81,98% (91) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	91	81,98%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años	7	6,31%
Mujeres embarazadas	5	4,50%
Discapacitados/as (no certificado)	4	3,60%
Discapacitados/as (certificado)	4	3,60%
TOTAL	111	100,00%

Fuente: SIMA

2. DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFÓNICO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

Como se manifestó con anterioridad el canal telefónico, mediante el conmutador (571) 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante mayo del 2021 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que ingresaron, para brindar información, orientar a los ciudadanos(as) y en la mayoría de los casos transferirlas a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP de acuerdo a la competencia de las mismas.

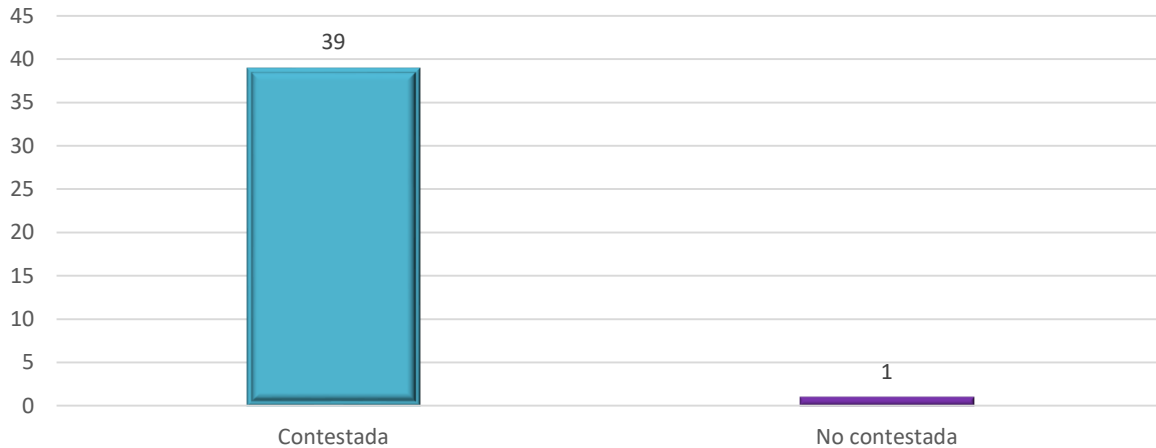
No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) que no tuvo acceso a Internet, se pudiera comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números:

- Reasentamientos Humanos: 317 646 6282
- Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Servicio al Ciudadano: 317 646 6280

2.1. Consolidado de llamadas – Reporte Sima durante mayo del 2021

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 40 llamadas, 1 fue no contestada.

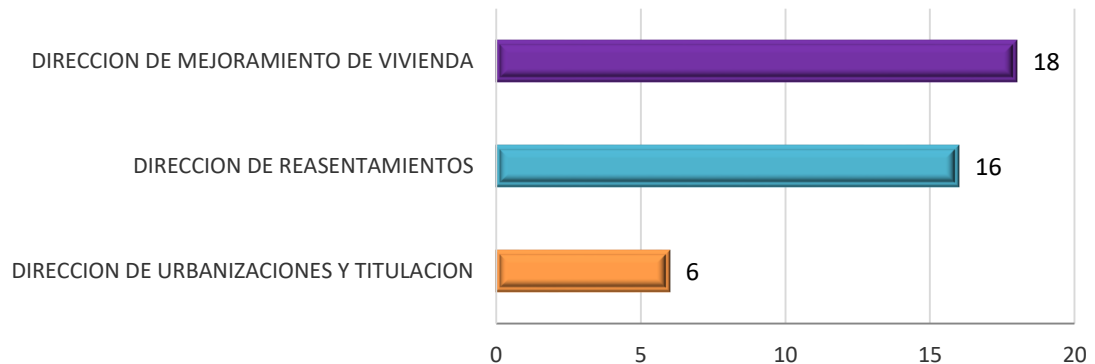
REPORTE SIMA - LLAMADAS CONTESTADAS MAYO 2021



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 18 registros telefónicos, lo que representa el 45,00%.

CANAL TELEFÓNICO SIMA - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA MAYO DE 2021



Fuente: SIMA

2.2. Línea celular Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 27 llamadas a través de la línea 317 646 6280 durante mayo del 2021, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria, con el siguiente detalle:

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Blanca Inés reina	41606254	3008993520	Dirección de Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Ismael rey carrillo	80351495	3134833832	Dirección de Reasentamientos	Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Siervo Antonio Albarracín	17103631	3223490733	Dirección de Reasentamientos	Solicita la beneficiaria re agendamiento de cita por hora a lo que se hace el mismo con apoyo del área pertinente
Augusto noguera	10827754 73	3144339731	Dirección de Reasentamientos	Se comunica el beneficiario para re agendar cita con Lorena rincón ya que por temas de movilidad fuera de Bogotá no pudo llegar a lo que se le informa que se procederá a bridarle el número de quien lo citó para que se comunique con él
Flor Benavides	46661722		Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Maribel chaparro	39775626	3186561352	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Yaneth rodríguez	51647896	3115427015	Dirección de Reasentamientos	Se re agenda cita para el 18 de junio de 2021
Alberto González		3168153212	Subdirección Financiera	Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brinda el número teléfono fijo

María Novell jarcia rincón	39719916	3132450314	Dirección de Reasentamientos	Se comunica la beneficiaria para confirmar la cita y solicita que si la pueden atender a la hora que llegue aunque tiene cita pero por la movilidad le es complicado salir de donde vive a lo que se le informa que si puede ser atendida
Elsa Olaya	51872218	3124875668	Dirección de Reasentamientos	Se comunica la beneficiaria y se procede a comunicar con el área
Ana Isabel vegas	10101669 87	3192611668	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
María hay Castañeda Montealegre	31166336	3114774941	Dirección de Reasentamientos	Se comunica la beneficiaria para confirmar la cita y solicita que si la pueden atender a la hora que llegue aunque tiene cita pero por la movilidad le es complicado salir de donde vive a lo que se le informa que si puede ser atendida
María Nelly quinasas	55183097	3229087997	Dirección de Reasentamientos	Se comunica la beneficiaria para solicitar información sobre la fecha de terminación del contrato de arriendo a lo que se le indica que termina el 31 de octubre de 2021
María Fanny siniestra preciado	31656314	3134865495	Dirección de Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Héctor Alejandro Benavidez Murcia	11205774 82	3103303373	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita al beneficiario con ayuda del área pertinente
Bárbara oliveros	39714937		Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita al beneficiario con ayuda del área pertinente
José ilirio sajándome	17290452		Dirección de Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Deyanira Gómez Ruiz	10827820 59	3144339731	Dirección de Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Erika castillo molina	52232585	316290748	Dirección de Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo

Martha Cecilia ratiño rocha	41727310	3227624065	Dirección de Reasentamientos	Requiere saber de pagos arriendos al consultar hacienda se realizaron el 26-04-2021
Benjamín Amaya Ramírez	91108276	3142509006	Dirección de Reasentamientos	Requiere verificar atención el día de hoy para lo de su proceso tiene cita agendada le confirmo hora 10:30 a.m.-
Margarita López ballesteros	41511520	3202559863	Dirección de Reasentamientos	Nos indica ya tiene cita asignada para el 20-05-2021 11.00 a.m.
Riosellano Ruiz	79328520	3152026308	Dirección de Reasentamientos	Verificar pagos desde enero 2021 al revisar hacienda no registra pagos, se envía al área de relocalización
María Paola duarte Malagón	10336820 67	3023969513	Dirección de Reasentamientos	Se le indica puede ir el lunes 10-05-2021 9:00 a.m. A la CVP para radicarlos. Documento
Rosoli romero	25637731	3003493611	Dirección de Reasentamientos	Desea confirmar atención del día de mañana, para verificar lo de negociación vivienda usada, cita confirmada 07-05-2021 8:00 a.m.
Fabio Vargas	79665736	3118621437	Dirección de Reasentamientos	Requiere cita para radicar documentos faltantes para continuar con el estudio de documentos se agenda 24-05-2021 3:30 p.m.
Martha lucia Bernal	51750348	3187239813	Dirección de Reasentamientos	Verificar pago de arriendos, al verificar hacienda pagos realizados el 28-04-2021

2.3. Consolidado llamadas Entrantes celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante enero de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 27 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,35 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

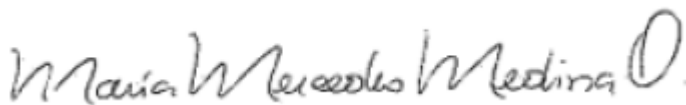
SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES ENERO DE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	23	85,19%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	3	11,11%
Subdirección Financiera	1	3,70%
Total	27	100,00%

3. CONCLUSIONES

Se puede concluir que durante mayo del 2021, en la Entidad se acercaron 1.623 ciudadanos(as) y se registraron 40 llamadas por el conmutador o líneas fijas de la Entidad, de los cuales la gran mayoría lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso que adentan con la Entidad, adicionalmente, se registraron 27 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 910 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co.

Se establece la importancia de implementar la Política de Gobierno Digital, que permita fomentar el acceso a la información de una manera más ágil; abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales y aplicaciones para Smartphone, lo cual permitirá 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. Igualmente, estar preparados para tener capacidad de atención en emergencias sanitarias como la que estamos viviendo en la actualidad.

Dar a conocer en detalle a la ciudadanía los diferentes canales de interacción, puntos de atención que tiene la CVP, evitando que los ciudadanos(as) más vulnerables tengan que desplazarse lejos de su vivienda y facilitar el acceso a la información sobre los trámites y servicios que presta la Entidad, permitirá empoderar a los ciudadanos(as), esto nos ayudara a incrementará el nivel de satisfacción de los usuarios.



MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Haidy Katherine Guarín Castro – Contrato No. 85 de 2021
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 08 de 2021