

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
SERVICIO AL CIUDADANO
OCTUBRE DEL 2020**

Fecha: **09 de noviembre del 2020**

El 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 octubre del 2020.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de octubre del 2020, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos que ingresan a la Caja de la Vivienda Popular.

En la herramienta se digitan los datos personales del solicitante 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 áreas de la entidad individualizar a cada ciudadano y así poder registrar su solicitud, actualizar sus datos o buscar el estado de su 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/sdqs>.

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:

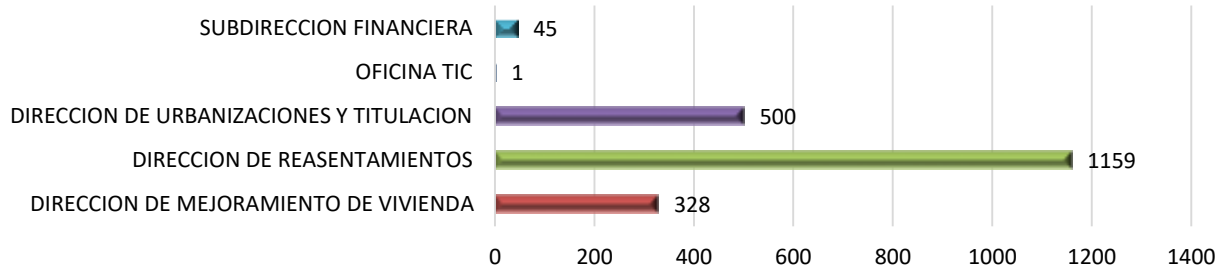
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Comunicaciones y otras dependencias	317 646 6280

1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante octubre del 2020, de tal forma que los ciudadanos (as), las entidades, 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 638 mensajes de correo electrónico, de los cuales 221 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de octubre del 2020, por otro lado, 417 mensajes incumbieron a las áreas competentes de la Entidad, cuyas solicitudes o asuntos, se gestionaron a través de tales áreas.

Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en octubre del 2020, se prestó la orientación y el direccionamiento a 2.033 ciudadanos (as), con un promedio diario de atención a 97 ciudadanos(as).

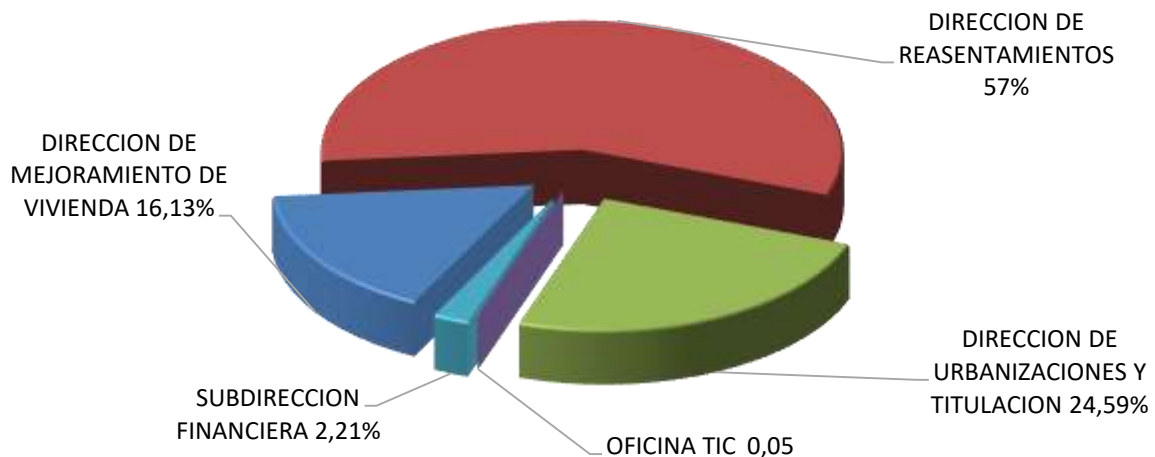
CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS POR DEPENDENCIA EN OCTUBRE DE



Fuente: SIMA

La asistencia durante octubre del 2020, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 57% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 24,59% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 16,13% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 2,21% para la Subdirección Financiera y un 0,05% para la oficina de TIC, siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 2.033 asistentes a la Entidad.

CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS POR DEPENDENCIA OCTUBRE DE 2020



Fuente: SIMA

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

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 1.159 ciudadanos (as), lo que representa el 57% del total de asistentes a la entidad durante octubre del 2020. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 46,50% (539) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Estado del Proceso	539	46,50%
Radicación Contrato de Arriendo	197	17%
Relocalización Transitoria (Pago)	175	15,10%
Negociación Vivienda Usada	85	7,33%
Entrega Vivienda	51	4,40%
Ingreso al Programa	45	3,88%
Desembolso de Mejoras	24	2,07%
Notificación de Resolución	15	1,29%
Respuesta Radicado	8	0,69%
Selección de Vivienda	8	0,69%
Certificado de Vinculación	7	0,60%
Desembolso a Constructora	5	0,43%
TOTAL	1.159	100,00%

Fuente: SIMA

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



b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 500 (24,59%) ciudadanos (as) se acercaron a esta dependencia, durante octubre del 2020, de los cuales la gran mayoría, es decir 439 (87,8%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General Sobre el Proceso	439	87,8%
Solicitar la Escrituración por Primera Vez	31	6,2%
Radicación de Cancelación de Hipoteca y Condiciones Resolutorias	30	6%
TOTAL	500	100%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 328 ciudadanos (as), que representan el 16,13% del total que se acercaron a la CVP durante octubre del 2020. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 82,92% (272) de los ciudadanos (as) y un 17,07% (56) de los usuarios, se acercaron a la Entidad con el fin de solicitar asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción o actos de reconocimiento.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General De Mejoramiento De Vivienda	272	82,92%
Asistencia Técnica	56	17,07%
TOTAL	328	100,00%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 45 ciudadano (a) que equivale al 2,21% de los ciudadanos (as) atendidos (as) durante octubre del 2020; de los cuales, 22 (48,89%) se acercaron para Información de estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información Estado De Cuenta	22	48,89%
Impresión Talonario	9	20,00%
Acuerdo De Pago	7	15,55%
Información General Sobre El Proceso	4	8,89%
Expedición De Paz Y Salvos	3	6,67%
TOTAL	45	100,00%

Fuente: SIMA

e. Oficina TIC

La Oficina TIC atendió a 1 ciudadano (as) que equivale al 0,05% de los ciudadanos (as) atendidos (as) durante en octubre del 2020; el cual, se acercó a solicitar Información General Sobre el Proceso

OFICINA TIC		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General Sobre El Proceso	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: SIMA

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.033 ciudadanos (as) que se acercaron a la entidad durante octubre del 2020, el 14,36% (292) 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 67,12% (196) de ciudadanos (as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	196	67,12%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	51	17,46%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	43	14,72%
Subdirección Financiera	2	0,68%
Total	292	100,00%

Fuente: SIMA

De los 292 ciudadanos (as) con atención prioritaria durante octubre del 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con 71,23% del registro de (208) personas atendidas.

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	208	71,23%
Ninguna De Las Anteriores	34	11,64%
Discapacitados/As (No Certificado)	17	5,82%
Mujeres Lactantes	15	5,14%
Discapacitados/As (Certificado)	8	2,74%
Mujeres Embarazadas	6	2,05%
Personas Consumidoras De Sustancias	2	0,68%
Personas De Talla Baja	2	0,68%
TOTAL	292	100,00%

Fuente: SIMA

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



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) 349 45 20 / 349 45 50, el cual es gestionado por el proceso de Servicio al Ciudadano, se atendió durante octubre del 2020, haciendo el registro en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que ingresaron al conmutador (0) y a las extensiones 160,161,163,164 y 165 para posteriormente transferirla 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 el ciudadano (a) 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
- Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280

2.1. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante octubre del 2020

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 19 llamadas, 15 (78,95%) fueron contestadas y 4 (21,05%) fueron no contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas.

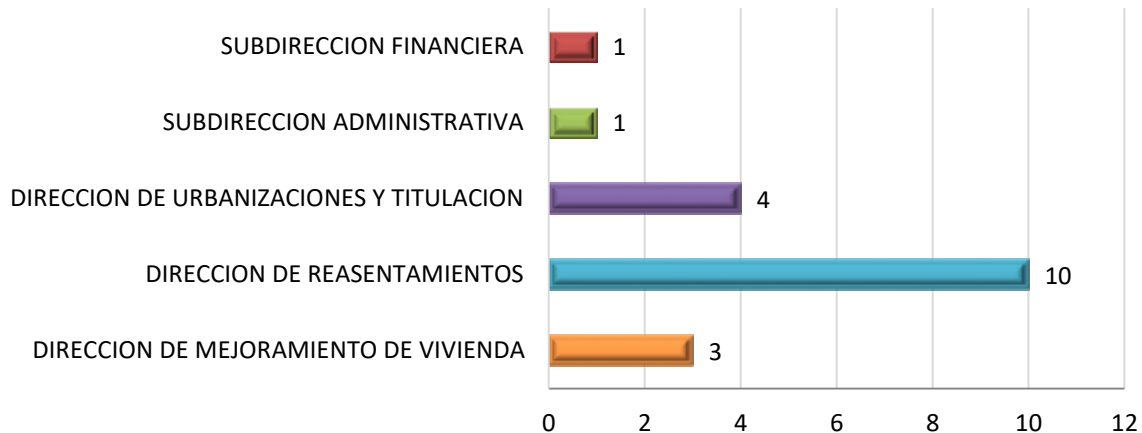
CANAL TELEFÓNICO SIMA- DIRSCRIMINADO POR RESPUESTA DE LLAMADA - DURANTE OCTUBRE DEL 2020



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 10 registros telefónicos, lo que representa cada una un porcentaje de 52,63%.

**CANAL TELEFÓNICO SIMA - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA
- DURANTE OCTUBRE DEL 2020**



Fuente: SIMA

2.2. Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas realizadas a través de la línea 317 646 6280 durante octubre del 2020, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano (a) por la emergencia sanitaria y durante la entidad en atención presencial se recibió un total de 36 llamadas con el siguiente detalle:

FECHA	NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD
5/10/2020	Paola Andrea Bermúdez Montoya	1010185099	3102745259	Reasentamientos Humanos	Solicita hablar sobre contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria

5/10/2020	Flor Lucero Jiménez Churque	39710983	3157773828	Reasentamientos Humanos	Solicita información de cuando acercarse a la entidad para ser atendida de manera presencial
5/10/2020	Juan David López	79760076	3223733004	Reasentamientos Humanos	Solicita información de cuando tiene que volver a renovar contrato de arrendamiento
6/10/2020	Ana Julia Ávila Vanegas	53096997	3222182159	Reasentamientos Humanos	Solicita información de su estado de proceso
6/10/2020	María Yolanda Molina Torres	51590532	3042450018	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre trámite de su titulación del predio
6/10/2020	Edelmira Villanueva Iglesias	28927608	3135647290	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre información de su estado de titulación del predio
6/10/2020	María Nelly Quinallas	55183097	3229087987	Reasentamientos Humanos	Solicita información si su contrato fue viable
7/10/2020	Deyanira Gómez Ruiz	1082782059	3229087997	Reasentamientos Humanos	Solicita información del pago de su arriendo del contrato de arrendamiento
7/10/2020	Yuliana Andrea Noguera Quinayas	1007392408	3229087997	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria
7/10/2020	José Iván Vinasco Batero	97600713	3183074183	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información para entregar documentación e iniciar trámite de titulación

8/10/2020	María Liliana Montalvo	52112032	3102309952	Reasentamientos Humanos	Solicita hablar con la funcionaria Margaret Díaz
9/10/2020	María Concepción Gama Reyes	41698767	3214424284	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre escrituras de barrio manzanas
9/10/2020	Laura Alejandra Montilla Lasso	1024598925	3158378106	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre la validación de su contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria
12/10/2020	Jeimmy Liliana Silva Mora	52768615	3186752483	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre escrituras de barrio manzanas
12/10/2020	Yamer Albeiro Posada Bedoya	80802746	3133780267	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre el pago de su contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria
13/10/2020	José Ángel Segura	4149534	3113947668	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre la validación de su contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria
14/10/2020	María Liliana Montalvo	52112032	3102309952	Reasentamientos Humanos	Solicita hablar con la funcionaria Margaret Díaz
14/10/2020	Matilde Laiton	52363519	3103403682	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre entrega de los paz y salvos
14/10/2020	Yeny Gutiérrez	1026275911	3114464435	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre la validación de su contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria

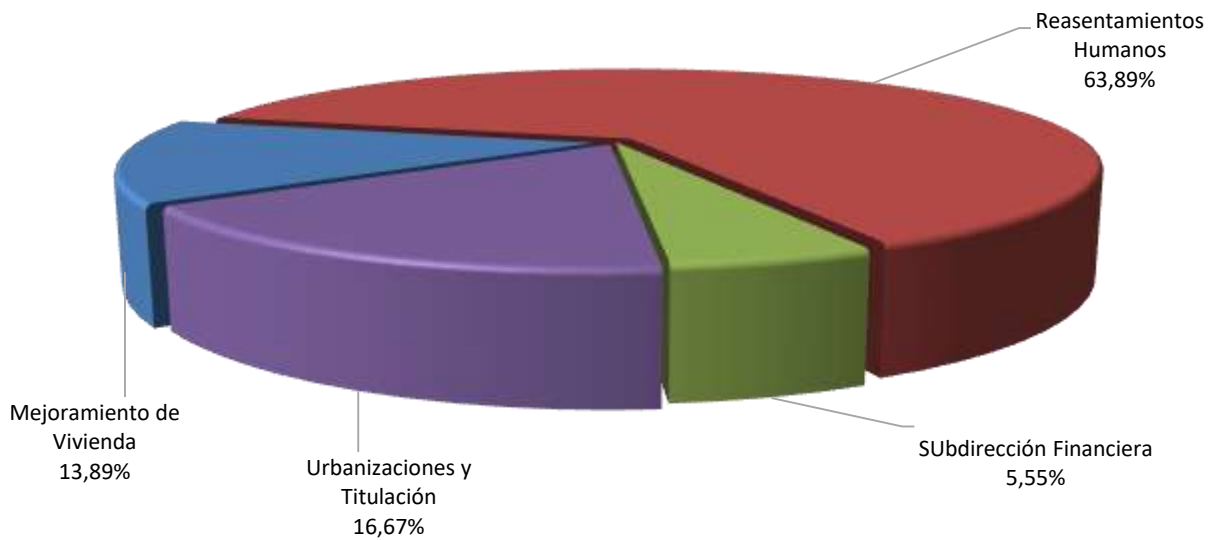
15/10/2020	Misael Cárdenas Aponte	1109069469	3142558143	Mejoramiento de Vivienda	Solicita información para licencia de construcción
15/10/2020	Gilma Yaneth Pino Veranoubé	52546421	3132975008	Mejoramiento de Vivienda	Solicita información sobre trámite de Mejoramiento de Vivienda
16/10/2020	Jorge Luis Gómez Rincón	1140877439	3206485051	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre la recepción de documentos a la CVP
20/10/2020	Doris Yaneth Torres Pabón	52536733	3002343576	Mejoramiento de Vivienda	Solicita información sobre trámite de mejoramiento de vivienda y para la entrega de los documentos
20/10/2020	María Cristina Rubiano González	51792457	3135589107	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre el segundo desembolso de trámite de vivienda usada
21/10/2020	Alexandra Vaquero Alarcon	52457153	4939675	Mejoramiento de Vivienda	Solicita información sobre trámite de Mejoramiento de Vivienda
23/10/2020	Ana Elvia Torres Ibáñez	39654480	3143999839	Subdirección Financiera	Solicita información si el pago que realizó ya se encuentra en la CVP
23/10/2020	Juan Carlos García	79563526	3112522197	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre el segundo desembolso de trámite de vivienda usada
26/10/2020	Kelly Fidelia Álvarez Cotera	1052952724	3162570165	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre el segundo desembolso de trámite de vivienda usada

26/10/2020	María Liliana Montalvo	52112032	3102309952	Reasentamientos Humanos	Solicita hablar con la funcionaria Margaret Díaz
27/10/2020	Ana Patricia Rodríguez	51721621	7629339	Mejoramiento de Vivienda	Solicita información sobre trámite de Licencia de Construcción
28/10/2020	Adriana Posada	52112032	3022774866	Reasentamientos Humanos	Solicita información de la subsanación de contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria que envió al correo
28/10/2020	Leidy Viviana Casas	53155979	3015470505	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre el pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria
28/10/2020	Aleida Posada Bedoya	52317179	3008934369	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre el pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria
29/10/2020	Libia Quesada Olivero	51632625	3132307516	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre trámite de titulación
29/10/2020	Mari Luz Rosas Pérez	52314028	3102021856	Subdirección Financiera	Solicita información del monto del estado del proceso
29/10/2020	Luis Vidal Lombana	80245258	3132781945	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre el pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria

2.3. Consolidado Llamadas Entrantes Celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante el mes de octubre de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 36 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,7 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

CONSOLIDADO DE LLAMADAS CELULAR MES DE OCTUBRE DE 2020



SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES DE OCTUBRE DE 2020

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Reasentamientos Humanos	23	63,89%
Urbanizaciones Y Titulaciones	6	16,67%
Mejoramiento de Vivienda	5	13,89%
Subdirección Financiera	2	5,55%
Total	36	100,00%

3. CONCLUSIONES

Durante octubre del 2020, en la Entidad se acercaron 2.033 ciudadanos (as) y se registraron 19 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 llevan, adicionalmente durante el transcurso de octubre, se registraron 36 llamadas por la línea telefónica de otras dependencias con el número 317 646 6280 implementada por la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 638 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), y esto 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. 663 de 2020
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 600 de 2020