

## **INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, DICIEMBRE DEL 2022**

Fecha: 6 de enero del 2023

La Dirección de Gestión Corporativa como responsable del proceso misional de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular, informa sobre la asistencia por canales de atención a los ciudadanos (as) que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la entidad durante diciembre del 2022.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de diciembre del 2022, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos(as) 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. Así mismo, 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 herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales, correo electrónico y teléfonos celulares directos por dependencias.

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

Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251

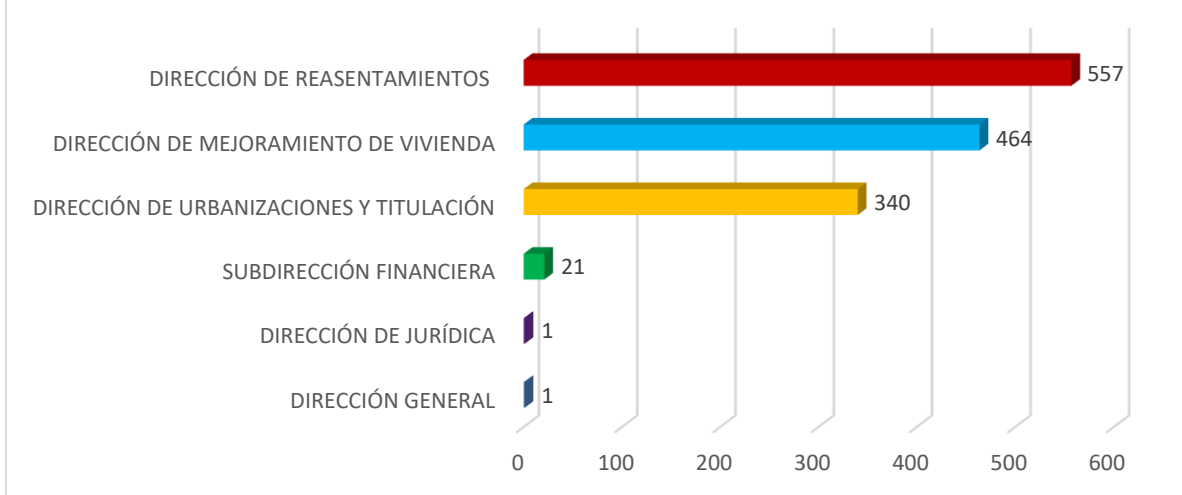
Por lo tanto, para la recepción de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias, la entidad cuenta con el canal virtual, al cual se puede acceder a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) o a través de la página web de la entidad <https://www.cajaviviendapopular.gov.co>, la página de la plataforma Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdqs> y también por medio de radicación en línea en el portal web de la Caja de la Vivienda Popular en el enlace “radicación en línea” <https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php>

A continuación, se procede a presentar el reporte de asistencia por cada uno de los canales:

## 1. CANAL PRESENCIAL

En relación con diciembre del 2022, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.384 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 65,90 ciudadanos(as).

## CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS POR CANAL PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS DICIEMBRE 2022



Fuente: SIMA

La asistencia durante diciembre del 2022, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 40,25% para la Dirección de Reasentamientos, 33,53% para la Dirección Mejoramiento de Vivienda, un 24,57% para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación; 1,52% para la Subdirección Financiera y finalmente un 0,07% para la Dirección Jurídica y para la Dirección General.

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

#### a. Dirección de Reasentamientos

Con referencia a la Dirección de Reasentamientos asistieron 557 (40,25%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante diciembre del 2022, de los cuales la gran mayoría, es decir el 54,40% (303) se acercó para solicitar cita.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de cita	303	54,40%
Estado del proceso	225	40,39%
Relocalización transitoria (pago)	12	2,15%
Ingreso al programa	5	0,90%
Notificación de resolución	4	0,72%
Respuesta radicado	3	0,54%
Radicación de contrato de arriendo	3	0,54%
Entrega de vivienda	1	0,18%
Negociación vivienda usada	1	0,18%
<b>Total</b>	<b>557</b>	<b>100%</b>

### b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 464 ciudadanos(as), que representan el 33,53% del total que se acercaron a la CVP durante diciembre del 2022. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 83,41% (387) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	387	83,41%
Actos de reconocimiento curaduría pública social	57	12,28%
Información general de mejoramiento de vivienda	20	4,31%
<b>TOTAL</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>

**c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 340 ciudadanos(as), lo que representa el 24,57% del total de asistentes a la entidad durante diciembre del 2022. De los asistentes a esta dirección, el % (90,88) 309 se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	309	90,88%
Solicitar la escrituración por primera vez	23	6,76%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	8	2,35%
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>

**d. Subdirección Financiera**

La Subdirección Financiera atendió a 21 ciudadanos(as) que equivale al 1,52% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante diciembre del 2022; de los cuales, el 76,19% (16) se acercaron para Información del estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información estado de cuenta	16	76,19%
Solicitud de información general	4	19,05%
Acuerdo de pago	1	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**e. Dirección Jurídica**

La Dirección de Jurídica atendió a 1 ciudadano(a), que equivalen al 0,07% de los ciudadanos(a) atendidos(a) durante diciembre del 2022; los cuales se acercaron para solicitar información general.

DIRECCIÓN JURÍDICA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	1	100%
TOTAL	1	100%

**f. Dirección General**

La Dirección General atendió a 1 ciudadanos(as), que equivale al 0,07% de los ciudadanos(as) atendidos(a) durante diciembre del 2022; el cual se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	1	100%
TOTAL	1	100%

**1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 1.384 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante diciembre del 2022, el 9,97% (138) ciudadanos(as) fueron atendidos(as) de manera prioritaria. Se considera como atención prioritaria a las personas adultas mayores, mujeres lactantes y discapacitados certificados y no certificados, entre otros, siendo la Dirección de Reasentamientos la dependencia con mayor demanda, con un 67,39% (93) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección De Reasentamientos	93	67,39%
Dirección De Mejoramiento de Vivienda	30	21,74%
Dirección De Urbanizaciones y Titulación	15	10,87%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIMA

De los 138 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante diciembre del 2022, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del % ( ) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	102	73,91%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	20	14,49%
Discapacitados/as (no certificado)	6	4,35%
Mujeres embarazadas	5	3,62%
Discapacitados/as (certificado)	4	2,90%
Ninguna de las anteriores	1	0,72%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIMA

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

La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante diciembre del 2022 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que ingresaron, para brindar

Página 7 de 10

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 Caja de la Vivienda Popular de acuerdo a la competencia de las mismas.

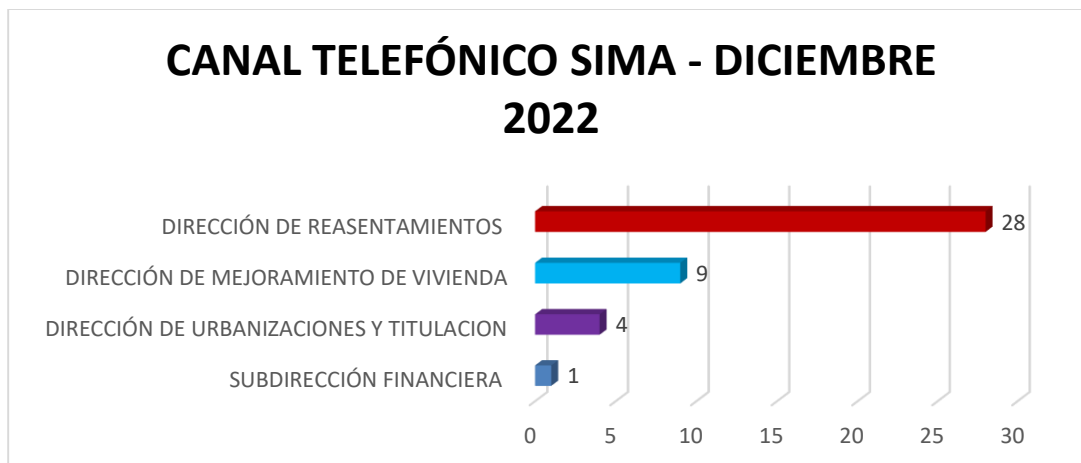
No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) que no tuvo acceso a Internet, se pudiera comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números:

- Reasentamientos: 317 646 6282
- Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Servicio al Ciudadano: 318 612 7251

### **2.1 Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante diciembre del 2022**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 42 llamadas recibidas todas fueron contestadas.

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 28 registros telefónicos, lo que representa el 66,67%.



Fuente: SIMA



## **2.2. Consolidado de llamadas - Líneas celulares diciembre 2022**

### **a. Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

La Dirección de mejoramiento de Vivienda recibió 61 llamadas telefónicas a través de la línea 317 515 7729 durante diciembre del 2022.

### **b. Dirección de Reasentamientos**

La Dirección de Reasentamientos recibió 58 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282 durante diciembre del 2022.

### **c. Dirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano**

Para efectos del presente informe, se recibieron 56 llamadas a través de la línea 318 612 7251 durante diciembre del 2022.

### **d. Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 10 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294 durante diciembre del 2022.

## **3. CANAL ELECTRÓNICO**

Para diciembre del 2022, los ciudadanos(as), organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la entidad, radicaron documentación mediante el buzón de [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co), con un total de 1.114 mensajes de correo electrónico, de los cuales 184 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRS, de diciembre del 2022.

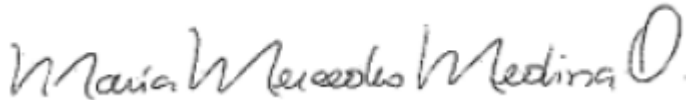
Con la implementación del sistema de correspondencia ORFEO, a partir de noviembre del 2020, se han radicado todas las comunicaciones oficiales que llegan a la Entidad por medio electrónico, adicionalmente a través de la radicación en línea habilitada en el portal web de la entidad en el enlace:

<https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php> se recibieron 10 documentos.

#### **4. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que, durante diciembre del 2022, en la Entidad se acercaron 1.384 ciudadanos(as) y se registraron 42 llamadas por el conmutador o líneas fijas de la Entidad, de los cuales la mayoría lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso que adelanta con la Entidad. Igualmente, se registraron 185 llamadas por las líneas telefónicas celulares Reasentamientos 317 646 6282, Urbanizaciones y Titulación 317 646 6294, Mejoramiento de Vivienda 317 515 7729 y Dirección de Gestión Corporativa Proceso de Servicio al Ciudadano 318 612 7251 y, por último, ingresaron 1.114 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) y 10 documentos por medio de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidad.

Así mismo se concluye que se sigue dando a conocer en detalle a la ciudadanía, los diferentes canales de interacción y puntos de atención que tiene la Caja de la Vivienda Popular, 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, permitiendo empoderar a los ciudadanos(as) y de esta manera incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios(as).



**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**

Directora de Gestión Corporativa

[Mmedinao@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:Mmedinao@cajaviviendapopular.gov.co)

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista