

INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, JULIO DEL 2023

Fecha: 8 de agosto 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 julio del 2023.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de julio del 2023, 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).

Con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial, se promovió e implementó mecanismos alternativos, 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), y la línea 318 612 7251 con atención vía WhatsApp desde el 6 de junio del 2023, los números telefónicos son los siguientes:

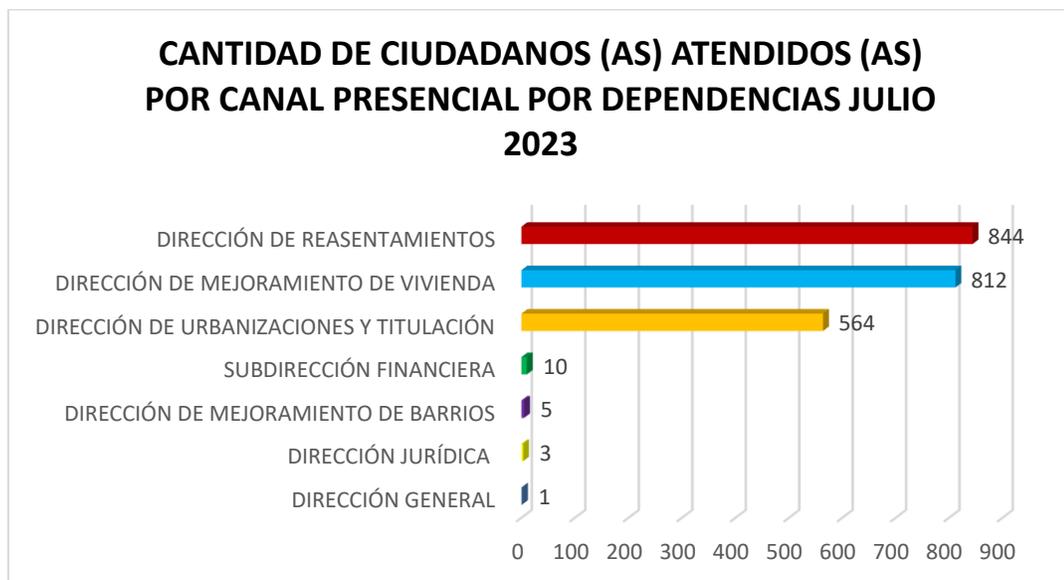
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251 con atención vía WhatsApp

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>, 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 presenta el reporte de asistencia por cada uno de los canales:

1. CANAL PRESENCIAL

En relación con julio del 2023, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2.239 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 117,84 ciudadanos(as).



Página 2 de 10

La asistencia durante julio del 2023 en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 37,70% para la Dirección de Reasentamientos, 36,27% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, un 25,19% para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación; 0,45% para la Subdirección Financiera, para la Dirección de Mejoramiento de Barrios un 0,22%, para la Dirección Jurídica un 0,13% y finalmente un 0,04% 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 844 (36,27%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante julio del 2023, de los cuales la gran mayoría, es decir el 71,21% (601) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	601	71,21%
Relocalización transitoria (pago)	143	16,94%
Ingreso al programa	37	4,38%
Selección de vivienda	15	1,78%
Desembolso mejoras	15	1,78%
Radicación de contrato de arriendo	9	1,07%
Negociación vivienda usada	9	1,07%
Entrega de vivienda	8	0,95%
Notificación resolución	3	0,36%
Desembolso constructora	2	0,24%
Respuesta radicado	2	0,24%
Total	844	100,00%

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 812 ciudadanos(as), que representan el 36,27% del total que se acercaron a la CVP durante julio del 2023. En su mayoría se acercaron a solicitar información sobre plan terraza, con el 77,34% (628) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	628	77,34%
Acto de reconocimiento curaduría pública y social	173	21,31%
Información general de mejoramiento de vivienda	11	1,35%
TOTAL	812	100,00%

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 564 ciudadanos(as), lo que representa el 25,19% del total de asistentes a la entidad durante julio del 2023. De los asistentes a esta dirección, el 71,99% (406) se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	406	71,99%
Solicitud de escrituración por primera vez	131	23,23%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	27	4,79%
TOTAL	564	100,00%

d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 10 ciudadanos(as) que equivale al 0,45% de los ciudadanos(as) atendidos durante julio del 2023; de los cuales, 40% (4) se acercaron a solicitar información del estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información del estado de cuenta	4	40%
Solicitud de información general	3	30%
Acuerdo de pago	2	20%
Impresión de talonario	1	10%
TOTAL	10	100,00%

e. Dirección de Mejoramiento de Barrios

La Dirección de Mejoramiento de Barrios atendió a 5 ciudadanos(as), que equivale al 0,22% de los ciudadanos(a) atendidos durante julio del 2023; los cuales se acercaron para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	5	100%
TOTAL	5	100%

f. Dirección Jurídica

La Dirección Jurídica atendió a 3 ciudadanos(as), que equivale al 0,13% de los ciudadanos(as) atendidos durante julio del 2023; el cual se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN JURÍDICA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	3	100%
TOTAL	3	100%

g. Dirección General

La Dirección General atendió a 1 ciudadanos(as), que equivale al 0,04% de los ciudadanos(as) atendidos durante julio del 2023; 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 2.087 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante julio del 2023, el 12,91% (289) ciudadanos(as) fueron atendidos(as) de manera prioritaria. Se considera como atención prioritaria a las personas adultas mayores, mujeres lactantes y con discapacidad certificados y no certificados, entre otros, siendo la Dirección de Mejoramiento de Reasentamientos la dependencia con mayor demanda, con una participación del 37,02% (107) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	107	37,02%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	105	36,33%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	76	26,30%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	0,35%
TOTAL	289	100,00%

De los 289 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante julio del 2023, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 73,70% (213).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	213	73,70%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	35	12,11%
Discapacitados/as (no certificado)	20	6,92%
Discapacitados/as (certificado)	15	5,19%
Mujeres embarazadas	4	1,38%
Ninguna de las anteriores	2	0,69%
TOTAL	289	100,00%

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 julio del 2023 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 Caja de la Vivienda Popular de acuerdo a la competencia de las mismas.

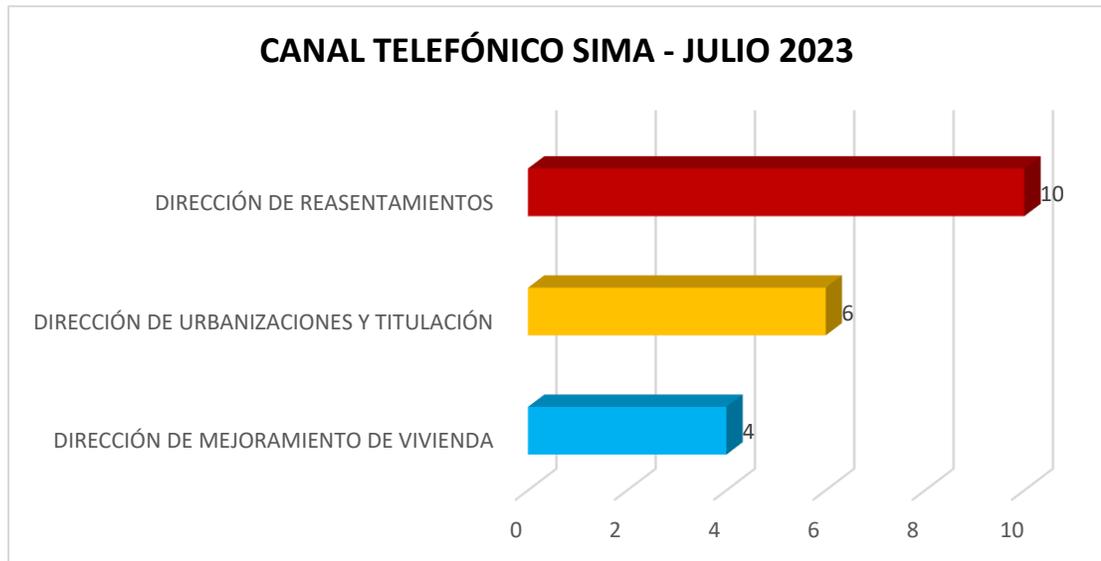
Adicionalmente, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) que no cuentan con acceso a Internet, para que se pudieran comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes 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 julio del 2023

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 20 llamadas

recibidas, de las cuales todas fueron contestadas. De igual manera se puede evidenciar que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 12 registros telefónicos, lo que representa el 48%.



2.2. Consolidado de Llamadas - Líneas celulares julio 2023 Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 114 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

a. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 125 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 17 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294.

c. Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano

La Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano recibió 15 llamadas telefónicas a través de la línea 318 612 7251.

Con la implementación de la atención a la ciudadanía por vía de WhatsApp por medio de la línea 318 612 7251, a partir del 6 de junio del 2023, se obtuvo para julio de la actual vigencia un total de 88 atención por este medio.

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para julio del 2023, 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, con un total de 1.075 mensajes de correo electrónico.

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 12 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que durante julio del 2023, a la Entidad se acercaron 2.239 ciudadanos(as) y se registraron 20 llamadas por el conmutador o líneas fijas institucionales, de los cuales, la mayoría lo hicieron con el objetivo de conocer el estado de los procesos que adelanta con esta entidad. Igualmente, se registraron 271 llamadas por las líneas telefónicas celulares asociadas a las áreas de 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 318 612 725, por último, ingresaron 1.075 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 12 documentos por medio de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidad.

Adicionalmente desde el 6 de junio de la actual vigencia, se habilitó la línea 318 612 7251 con atención vía WhatsApp, en la cual se obtuvo en julio un total de 88 interacciones.

Así mismo, se concluye, que se sigue dando a conocer en detalle a la ciudadanía, los

Página 9 de 10

diferentes canales de interacción y puntos de atención que tiene la Caja de la Vivienda Popular, evitando que los ciudadanas y ciudadanos 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).



INFORME CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR JULIO 2023

CRISTINA SANCHEZ HERRERA
Directora de Gestión Corporativa
csanchezh@cajaviviendapopular.gov.co

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista