

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

Fecha: 7 de diciembre del 2022

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 noviembre del 2022.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 30 de noviembre 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.

Página 1 de 11

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

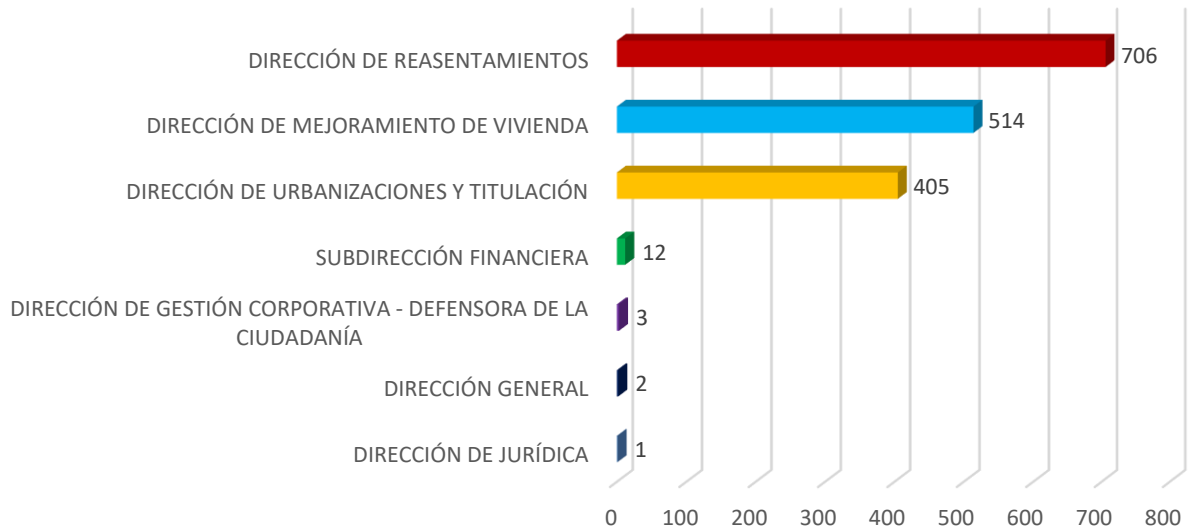
Por lo tanto, para la recepción de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias, la entidad cuenta con el canal virtual, al cual se puede acceder a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co o a través de la página web de la entidad <https://www.cajaviviendapopular.gov.co>, 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 noviembre del 2022, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1643 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 82,15 ciudadanos(as).

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



Fuente: SIMA

La asistencia durante noviembre del 2022, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 42,97% para la Dirección de Reasentamientos, 31,28% para la Dirección Mejoramiento de Vivienda, un 24,65% para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación; 0,73% para la Subdirección Financiera, un 0,18% para la Dirección de Gestión Corporativa – Defensora de la Ciudadanía, el 0,12% para la Dirección General y finalmente un 0,06% para la Dirección Jurídica.

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 706 (42,97%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante noviembre del 2022, de los cuales la gran mayoría, es decir el 64,45% (455) se acercó para solicitar cita.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de cita	455	64,45%
Estado del proceso	208	29,46%
Relocalización transitoria (pago)	14	1,98%
Notificación de resolución	8	1,13%
Ingreso al programa	7	0,99%
Respuesta radicado	4	0,57%
Entrega de vivienda	3	0,42%
Radicación de contrato de arriendo	3	0,42%
Negociación vivienda usada	2	0,28%
Desembolso de mejoras	1	0,14%
Selección de vivienda	1	0,14%
Total	706	100%

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 514 ciudadanos(as), que representan el 31,28% del total que se acercaron a la CVP durante noviembre del 2022. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 73,93% (380) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	380	73,93%
Actos de reconocimiento curaduría pública social	96	18,68%
Información general de mejoramiento de vivienda	38	7,39%
TOTAL	514	100%

Página 4 de 11

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 405 ciudadanos(as), lo que representa el 24,65% del total de asistentes a la entidad durante noviembre del 2022. De los asistentes a esta dirección, el 86,91% (352) se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	352	86,91%
Solicitar la escrituración por primera vez	44	10,86%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	9	2,22%
TOTAL	405	100%

d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 12 ciudadanos(as) que equivale al 0,73% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante noviembre del 2022; de los cuales, el 50% (6) se acercaron para Información del estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información estado de cuenta	6	50%
Solicitud de información general	5	41,67%
Expedición de paz y salvos	1	8,33%
TOTAL	12	100%

e. Dirección de Gestión Corporativa – Defensora de la Ciudadanía

La Dirección de Gestión Corporativa – Defensora de la Ciudadanía atendió a 3 ciudadanos(as), que equivalen al 0,18% de los ciudadanos(a) atendidos(a) durante noviembre del 2022; los cuales se acercaron para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	3	100%
TOTAL	3	100%

f. Dirección General

La Dirección General atendió a 2 ciudadanos(as), que equivale al 0,12% de los ciudadanos(as) atendidos(a) durante noviembre del 2022; el cual se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	2	100%
TOTAL	2	100%

g. Dirección Jurídica

La Dirección de General atendió a 1 ciudadano(a), que equivalen al 0,06% de los ciudadanos(a) atendidos(a) durante noviembre del 2022; los cuales se acercaron 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 1.643 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante noviembre del 2022, el 11,02% (181) 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 55,80% (101) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección De Reasentamientos	101	55,80%
Dirección De Mejoramiento de Vivienda	46	25,41%
Dirección De Urbanizaciones y Titulación	30	16,57%
Subdirección Financiera	2	1,10%
Dirección de Gestión Corporativa – Defensora de la Ciudadanía	2	1,10%
TOTAL	181	100%

Fuente: SIMA

De los 181 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante noviembre del 2022, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 71,27% (129) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	129	71,27%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	19	10,50%
Discapacitados/as (no certificado)	15	8,29%
Discapacitados/as (certificado)	10	5,52%
Mujeres embarazadas	8	4,42%
TOTAL	181	100%

Fuente: SIMA

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

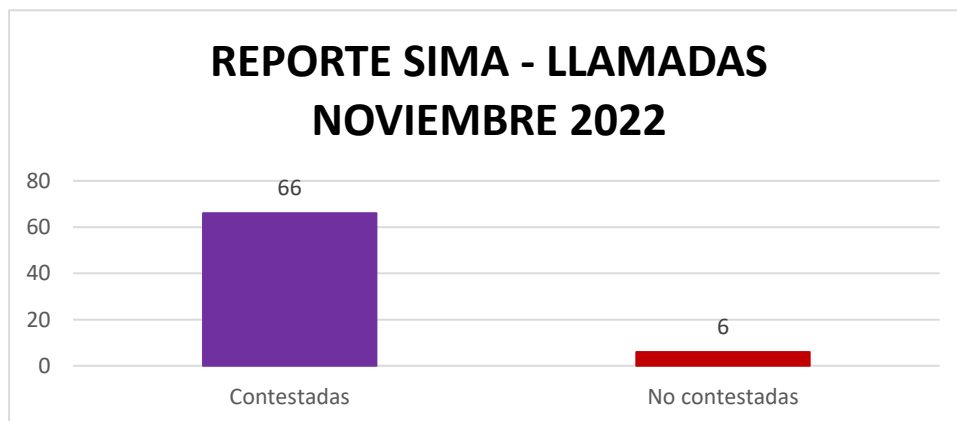
La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante noviembre del 2022 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas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

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

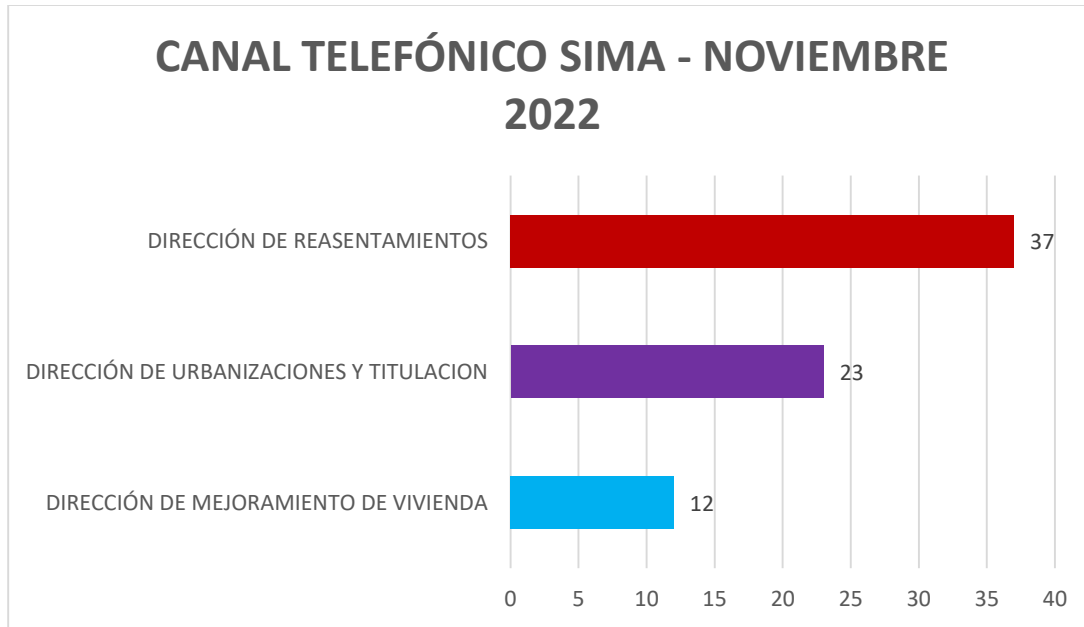
2.1 Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante noviembre del 2022

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 72 llamadas recibidas, 66 fueron contestadas y 6 no fueron contestadas



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 37 registros telefónicos, lo que representa el 51,39%.



Fuente: SIMA

2.2. Consolidado de Llamadas - Líneas celulares noviembre 2022

a. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de mejoramiento de Vivienda recibió 118 llamadas telefónicas a través de la línea 317 515 7729 durante noviembre del 2022.

b. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 82 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282 durante noviembre del 2022.

c. Dirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 46 llamadas a través de la línea 318 612 7251 durante noviembre del 2022.

d. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 21 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294 durante noviembre del 2022.

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para noviembre 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, con un total de 1.335 mensajes de correo electrónico, de los cuales 223 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD, de noviembre del 2022. 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, 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 14 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante noviembre del 2022, en la Entidad se acercaron 1.643 ciudadanos(as) y se registraron 72 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 267 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 implementadas desde el inicio de la emergencia sanitaria y, por último, ingresaron 1.335 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 14 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 O.

MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO

Directora de Gestión Corporativa
Mmedinao@cajaviviendapopular.gov.co

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista