

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

Fecha: 2 de noviembre 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 Caja de la Vivienda Popular información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la Entidad durante octubre del 2023.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de octubre 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:

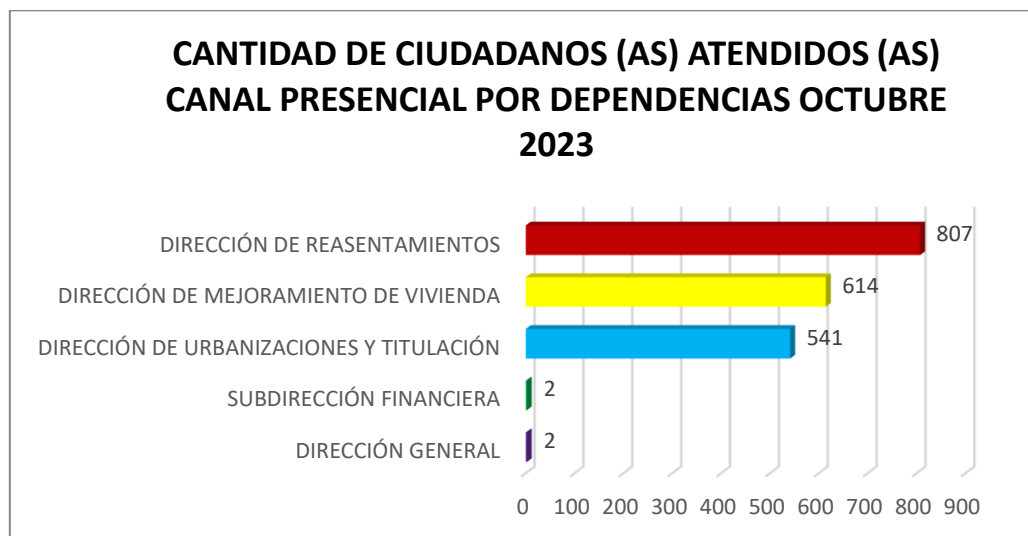
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251 con atención vía WhatsApp

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 octubre del 2023, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.996 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 95,05 ciudadanos(as).



La asistencia durante octubre del 2023, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 40,43% para la Dirección de Reasentamientos, 30,76% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, un 27,10% para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, finalmente un 0,10% para la Subdirección Financiera y para la Dirección General respectivamente.

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 807 (40,43%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante octubre del 2023, de los cuales la gran mayoría, es decir el 84,01% (678) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	678	84,01%
Relocalización transitoria (pago)	54	6,69%
Ingreso al programa	30	3,72%
Negociación vivienda usada	12	1,49%
Radicación contrato de arriendo	10	1,24%
Respuesta radicado	10	1,24%
Selección de vivienda	5	0,62%
Entrega de vivienda	4	0,50%
Desembolso mejoras	3	0,37%
Desembolso a constructora	1	0,12%
Total	807	100,00%

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 614 ciudadanos(as), que representan el 30,76% del total que se acercaron a la CVP durante octubre del 2023. En su mayoría se acercaron a solicitar información sobre plan terraza, con el 62,21% (382) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	382	62,21%
Acto de reconocimiento curaduría pública y social	195	31,76%
Información general de mejoramiento de vivienda	37	6,03%
TOTAL	614	100,00%

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 541 ciudadanos(as), lo que representa el 27,10% del total de asistentes a la Entidad durante octubre del 2023. De los asistentes a esta dirección, el 76,52% (414) se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	414	76,52%
Solicitud de escrituración por primera vez	111	20,52%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	16	2,96%
TOTAL	541	100,00%

d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 2 ciudadanos(as) que equivale al 0,10% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante octubre del 2023; de los cuales uno se acercó a realizar un acuerdo de pago y el otro a solicitar la expedición de paz y salvo.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	1	50,00%
Expedición de paz y salvo	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

e. Dirección General

La Dirección General atendió a 2 ciudadanos(as) que equivale al 0,10% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante octubre del 2023; los cuales se acercaron a solicitar información general.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

1.2. Atención prioritaria

De los 1.996 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante octubre del 2023, el 15,78% (315) 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 una participación del 44,13% (139) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	139	44,13%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	100	31,75%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	75	23,81%
Dirección General	1	0,32%
TOTAL	315	100,00%

De los 315 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante octubre del 2023, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 83,49% (263) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	263	83,49%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	27	8,57%
Discapacitados/as (no certificado)	14	4,44%
Discapacitados/as (certificado)	9	2,86%
Mujeres embarazadas	2	0,63%
TOTAL	315	100,00%

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

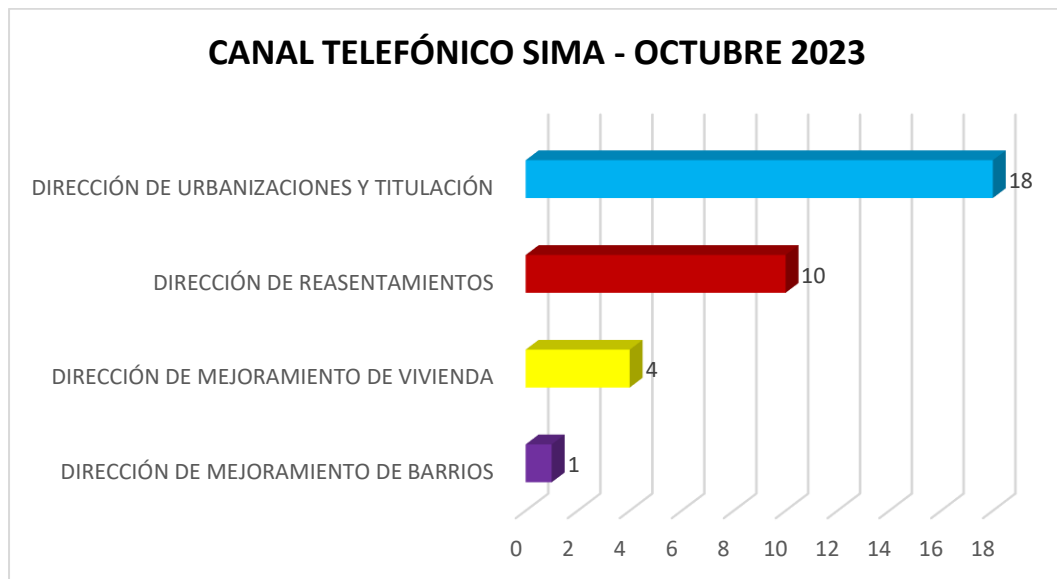
La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante octubre del 2023 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas 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.

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 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 octubre del 2023

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 33 llamadas recibidas, de las cuales todas fueron contestadas. De igual manera se puede evidenciar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 18 registros telefónicos, lo que representa el 54,55%.



2.2. Consolidado de Llamadas - Líneas celulares octubre 2023

a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 220 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 201 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 31 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294.

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

La Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano recibió 24 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 octubre de la actual vigencia un total de 88 atenciones por este medio.

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para octubre del 2023, los ciudadanos(as), organismos distritales y otras Entidades que no pudieron asistir a la Entidad, enviaron mediante el buzón de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, un total de 1.181 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 3 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante octubre del 2023, en la Entidad se acercaron 1.948 ciudadanos(as) y se registraron 33 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 476 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 318 612 725, adicionalmente, ingresaron 1.081 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 10 documentos por medio de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidad.

Por último desde el 6 de junio de la actual vigencia se habilitó la línea 318 612 7251 con atención via WhatsApp, en la cual se obtuvo para octubre un total de 99 interacciones.

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).



INFORME CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR NOVIEMBRE 2023

CRISTINA SANCHEZ HERRERA
Directora de Gestión Corporativa
csanchezh@cajaviviendapopular.gov.co
Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista