

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
SERVICIO AL CIUDADANO
AGOSTO DEL 2021**

Fecha: **07 de septiembre del 2021**

La Dirección de Gestión Corporativa y CID como responsable del proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos y ciudadanas que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite ante la entidad durante agosto del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de agosto del 2021, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos y ciudadanas 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, 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 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/sdqg>.

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), con los siguientes números telefónicos:

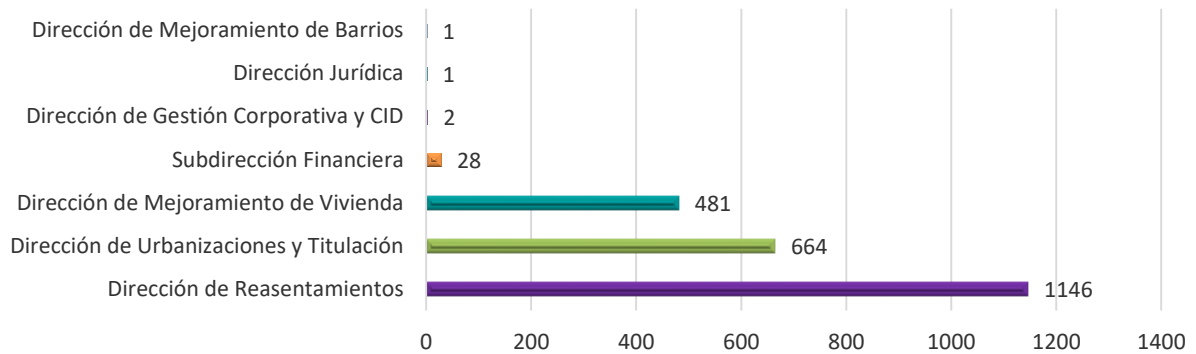
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante agosto del 2021, de tal forma que los ciudadanos(as), organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la Caja de la Vivienda Popular, radicaron documentación mediante el buzón de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co con 1704 mensajes de correo electrónico, de los cuales 512 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de agosto del 2021, 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.

Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en agosto del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2.323 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 116 ciudadanos(as).

CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS POR CANAL PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS AGOSTO 2021



Fuente: SIMA

La asistencia durante agosto del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 49,33% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 28,58% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 20,71% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 1,21% para la Subdirección Financiera, un 0,09% para la Dirección de Gestión Corporativa y CID, la Dirección Jurídica y la Dirección de Mejoramiento de Barrios cada una obtuvo una participación del 0,04%, siendo estas las dependencias con demanda de atención, con un total de 2.323 asistentes.

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 1.146 ciudadanos(as), lo que representa el 49,33% del total de asistentes a la entidad durante agosto del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 31,24% (358) se acercó para averiguar el estado de proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	358	31.24%
Solicitud de cita	357	31.15%
Relocalización transitoria (pago)	229	19.98%

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



Radicación contrato de arriendo	119	10.38%
Notificación de resolución	50	4.36%
Selección de vivienda	21	1.83%
Negociación vivienda usada	7	0.61%
Desembolso de mejoras	2	0.17%
Desembolso a constructora	1	0.09%
Entrega vivienda	1	0.09%
Ingreso al programa	1	0.09%
TOTAL	1.146	100,00%

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 664 (28,58%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante agosto del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 595 (89,61%), solicitaron información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	595	89.61%
Solicitar la escrituración por primera vez	52	7.83%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	17	2.56%
TOTAL	664	100,00%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 481 ciudadanos(as), que representan el 20,71% del total que se acercaron a la CVP durante agosto del 2021. En su mayoría solicitaron información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 40,12% (193) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información general de mejoramiento de vivienda	193	40.12%
Información sobre plan terrazas	154	32.02%

Información sobre acto de reconocimiento de predio	98	20.37%
Trámite de licencia de construcción	36	7.48%
TOTAL	481	100,00%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 28 ciudadanos(as) que equivale al 1,21% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante agosto del 2021; de los cuales, 13 (46,43%) se acercaron para Información estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información estado de cuenta	13	46.43%
Impresión talonario	9	32.14%
Acuerdo de pago	5	17.86%
Expedición de paz y salvos	1	3.57%
TOTAL	28	100,00%

Fuente: SIMA

e. Dirección de Gestión Corporativa y CID

La dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 2 ciudadanos(as), que equivalen al 0,09% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante agosto del 2021; de los cuales, 1 (50%) se acercó para atención del defensor(a) a la ciudadanía y 1 (50%) se acercó a solicitar Información General.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Atención del defensor(a) a la ciudadanía	1	50%
Solicitud de información general	1	50%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: SIMA

f. Dirección Jurídica

La dirección Jurídica atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,04% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante agosto del 2021; el cual se acercó a solicitar Información General.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

g. Dirección de Mejoramiento de Barrios

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,04% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante agosto del 2021; el cual se acercó a solicitar información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
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 2.323 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante agosto del 2021, el 8,52% (198) 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 la dependencia con mayor demanda, con un 46,46% (92) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de reasentamientos	92	46.46%
Dirección de urbanizaciones y titulación	59	29.80%
Dirección de mejoramiento de vivienda	47	23.74%
Total	198	100,00%

Fuente: SIMA

De los 198 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante agosto del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con una participación del 63,64% (126) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	126	63.64%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años	32	16.16%
F-01:Discapacitados/as (no certificado)	21	10.61%
F-02:Discapacitados/as (certificado)	16	8.08%
F-03:Mujeres embarazadas	3	1.52%
TOTAL	198	100,00%

Fuente: SIMA

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) 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante agosto del 2021 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 CVP de acuerdo a la competencia de las mismas.

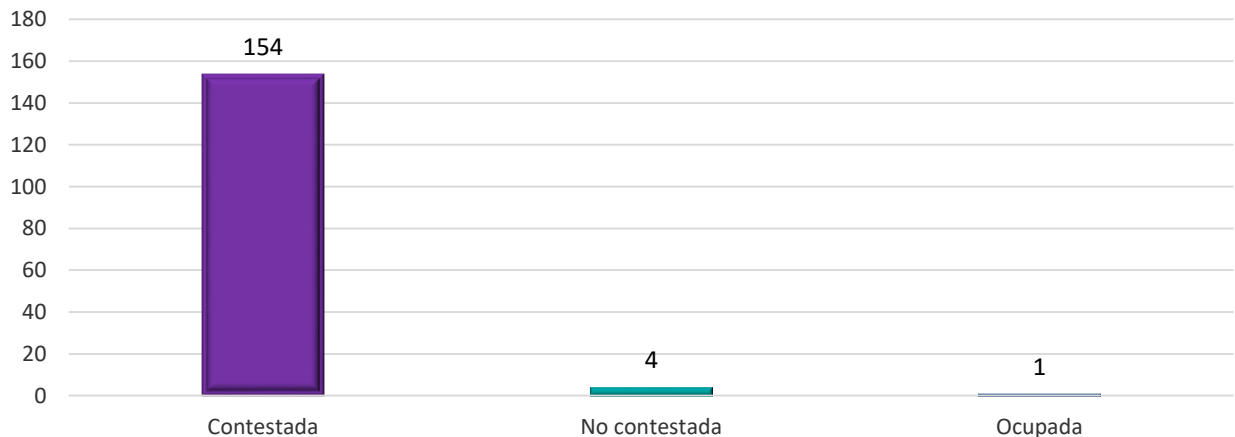
No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) que no tuvo acceso a Internet, se pudiera comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números:

- Reasentamientos Humanos: 317 646 6282
- Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Servicio al Ciudadano: 317 646 6280

2.1. Consolidado de llamadas – Reporte Sima durante agosto del 2021

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 159 llamadas, 4 fueron no contestadas y 1 ocupada.

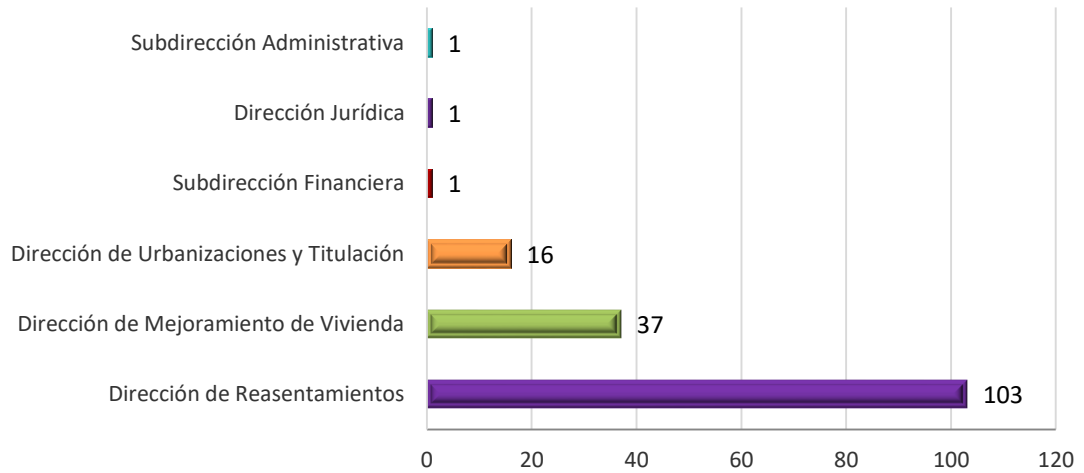
**REPORTE SIMA - LLAMADAS CONTESTADAS
AGOSTO 2021**



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 103 registros telefónicos, lo que representa el 64,78%.

CANAL TELEFÓNICO SIMA - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA AGOSTO DE 2021



Fuente: SIMA

2.2. Línea celular Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 25 llamadas a través de la línea 317 646 6280 durante agosto del 2021, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria, con el siguiente detalle:

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
José Orlando Gutiérrez	19364083	3202231669	Dirección De Urbanizaciones Y Titulación	Se le informa al beneficiario que la respuesta se encuentra en trámite
Francy Janeth López Rodríguez	39621366	3123946012	Dirección De Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo

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



		3014346571	Dirección De Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la constancia de contrato lo más pronto posible
María Isabel Sabino	52058853	9426318	Dirección De Reasentamientos	Se le informa que los pagos se encuentran retrasados y se estarán realizando a final de mes (información brindada por parte del área correspondiente)
Natalia Patiño	1010181521	3213173640	Dirección De Reasentamientos	Se le informa que los pagos se encuentran retrasados y se estarán realizando a final de mes (información brindada por parte del área correspondiente)
Emiliano Chiripua	1078686139	3114929032	Dirección De Reasentamientos	Se le informa que los pagos se encuentran retrasados y se estarán realizando a final de mes (información brindada por parte del área correspondiente)
María Inés Martínez Pinto	52460329	7810855	Dirección De Reasentamientos	Se le informa que debe subsanar la documentación enviada al correo ya que está mal diligenciado
María Del Carmen Celis	23681959		Dirección De Reasentamientos	Se le informa que debe subsanar la documentación enviada al correo ya que está mal diligenciado
Rosalba Pulgarin	52058928	3023005765	Dirección De Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo

Pablo Alfonso Neme Cepeda	3108660	3132303794	Dirección De Reasentamientos	Se agenda cita a la beneficiaria para 18/08/2021 11:00 am
Néstor Guerrero	3671903	3123649858	Dirección De Reasentamientos	Se agenda cita 20/08/2021 12:00:00 p. M.
Bernabé Carrillo Forero	19229653	3004430457	Dirección De Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Fabián Andrés Rodríguez Espitia	1023912283	3208375705	Dirección De Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Nubia Pillimue	55070143	3108761896	Dirección De Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
María Del Pilar Sánchez	52446108	4721474	Dirección De Reasentamientos	Se agenda 26/08/2021 9:00:00 a. M.
Josefina Morales	21119079	3224519464	Dirección De Reasentamientos	Se agenda 26/08/2021 12:30:00 p. M.

Nubia Pillimue	55070143	3124419278	Dirección De Reasentamientos	Se agenda 27/08/2021 11:30 am
Luz Fanny Barrera Téllez	37671278	3209188778	Dirección De Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que los pagos se están realizando del 25 al 31 de agosto de 2021
Carmen Lucia Valderrama Suarez	52242564	3004310947	Dirección De Reasentamientos	Se agenda cita 06/09/2021 10:30 am
María Magdalena Piñeros Giraldo	1033681783	3015700354	Dirección De Reasentamientos	Se agenda cita 06/09/2021 9:30 am
José Ángel Piñeros Medina	17103377	3015700354	Dirección De Reasentamientos	Se agenda cita 06/09/2021 10:00 am
Toña Inés Albarracín Méndez	51741730	3112116159	Dirección De Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Fabián Andrés Rodríguez Espitia	1023912283	3208375705	Dirección De Reasentamientos	Se le informa al beneficiario que el pago se realizará en el mes de septiembre de 2021
Carmen Lucia Valderrama Suarez	52242564	3128342334	Dirección De Reasentamientos	Se agenda cita 13/09/2021 11:00 am
Anderson Gómez Fernández	7711827	3132647552	Dirección De Reasentamientos	Se agenda cita 07/09/2021 9:30 am

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



2.3. Consolidado llamadas Entrantes celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante agosto de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 25 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,25 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS AGOSTO DE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	24	96%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	1	4%
Total	25	100%

3. CONCLUSIONES

Se puede concluir que durante agosto del 2021, en la Entidad se acercaron 2.323 ciudadanos(as) y se registraron 159 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 adelanta con la Entidad, adicionalmente, se registraron 25 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1704 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 ante alguna emergencia sanitaria, como la que estamos viviendo en la actualidad.

Es importante 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, esto permitirá empoderar

a los ciudadanos(as) y de esta manera se incrementará el nivel de satisfacción de los usuarios(as).

María Mercedes Medina O.

MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Haidy Katherine Guarín Castro – Contrato No. 85 de 2021
Revisó: Roberto Carlos Narvárez Cortés – Contrato No. 08 de 2021