

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

Fecha: **05 de marzo del 2021**

El proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brindó la entidad durante febrero del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 28 de febrero del 2021, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos que ingresan a la Caja de la Vivienda Popular.

En la herramienta se digitan los datos personales del solicitante 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 áreas de la entidad individualizar a cada ciudadano y así poder registrar su solicitud, actualizar sus datos o buscar el estado de su 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), las cuales los números telefónicos son los siguientes:

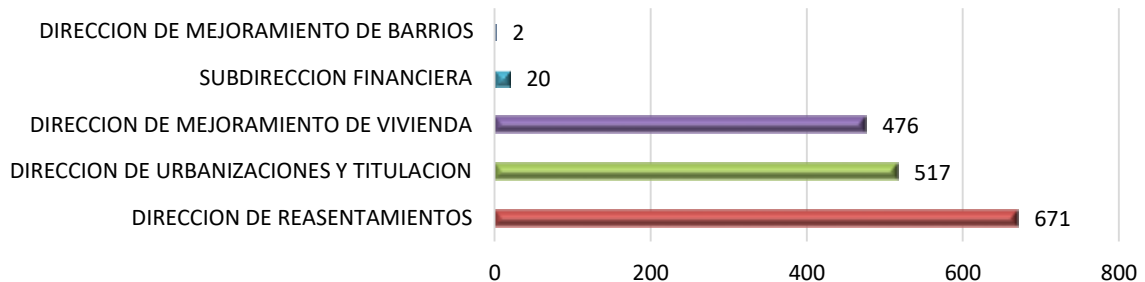
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante febrero 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, se recibió la documentación mediante el buzón de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co con 842 mensajes de correo electrónico, de los cuales 296 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de febrero 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 febrero del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.686 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 84 ciudadanos(as).

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



Fuente: SIMA

La asistencia durante febrero del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 39,80% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 30,66% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 28,23% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 1,19% para la Subdirección Financiera y un 0,12% para la Dirección de Mejoramiento de barrios, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 1.686 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 671 ciudadanos(as), lo que representa el 39,80% del total de asistentes a la entidad durante febrero del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 45,90% (308) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	308	45,90%
Relocalización transitoria (pago)	144	21,46%
Radicación contrato de arriendo	128	19,08%
Negociación vivienda usada	39	5,81%
Ingreso al programa	21	3,13%
Entrega vivienda	10	1,49%
Desembolso de mejoras	7	1,04%

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



Respuesta radicado	6	0,89%
Notificación de resolución	5	0,75%
Selección de vivienda	2	0,30%
Desembolso a constructora	1	0,15%
TOTAL	671	100,00%

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 517 (30,66%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante febrero del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 429 (82,98%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	429	82,98%
Solicitar la escrituración por primera vez	51	9,86%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	37	7,16%
TOTAL	517	100,00%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 476 ciudadanos(as), que representan el 28,23% del total que se acercaron a la CVP durante febrero del 2021. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 64,71% (308) de los ciudadanos(as) y un 35,29% (168) de los usuarios(as), se acercaron a la Entidad con el fin de solicitar asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción o actos de reconocimiento.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información general de mejoramiento de vivienda	308	64,71%
Asistencia técnica	168	35,29%
TOTAL	476	100,00%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 20 ciudadanos(as) que equivale al 1,19% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante febrero del 2021; de los cuales, 6 (30,00%) se acercaron para realizar la impresión de talonario.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Impresión talonario	6	30,00%
Información estado de cuenta	4	20,00%
Acuerdo de pago	4	20,00%
Información General Sobre El Proceso	3	15,00%
Expedición de paz y salvos	3	15,00%
TOTAL	20	100,00%

Fuente: SIMA

e. Dirección de Mejoramiento de Barrios

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 2 ciudadanos(as), que equivale al 0,12% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante febrero del 2021; de los cuales todos se acercaron 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	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: SIMA

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.686 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante febrero del 2021, el 10,32% (174) 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 Humanos la dependencia con mayor demanda, con un 49,43% (86) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	86	49,43%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	45	25,86%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	42	24,14%
Subdirección financiera	1	0,57%
Total	174	100,00%

Fuente: SIMA

De los 174 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante febrero del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con una participación del 67,82%.

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	118	67,82%
Mujeres lactantes	17	9,77%
Discapacitados/as (no certificado)	16	9,20%
Ninguna de las anteriores	15	8,62%
Discapacitados/as (certificado)	5	2,87%
Mujeres embarazadas	3	1,72%
TOTAL	174	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 febrero del 2021 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que ingresaron, para brindar

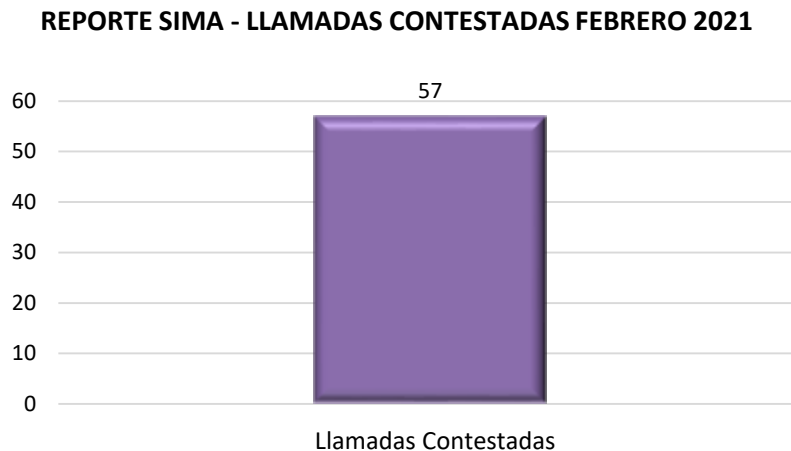
información, orientar a los ciudadanos(as) y en la mayoría de los casos transferirlas a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP de acuerdo a la competencia de las mismas.

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 enero del 2021

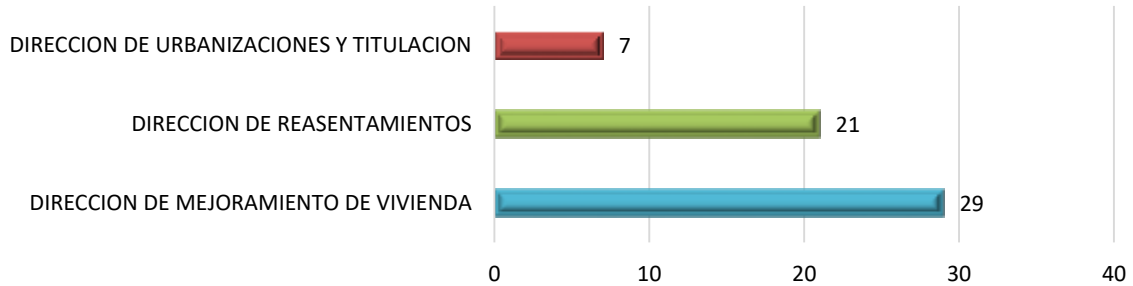
Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 57 llamadas, todas fueron contestadas.



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 29 registros telefónicos, lo que representa el 50,88%.

**CANAL TELEFÓNICO SIMA - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA
FEBRERO DE 2021**



Fuente: SIMA

2.2. Línea celular Servicio al Ciudadano

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

FECHA	NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD
12/02/2021	Amanda	41361241	3209924629	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Ingreso Al Programa
12/02/2021	Mónica Liliana Zapata	1147687261	3228000082	Dirección de Reasentamientos	Pago De Arriendo
12/02/2021	Nohemí Montaña Ramírez	66735591	3209625379	Dirección de Reasentamientos	Pago De Arriendo
12/02/2021	Zoraida Pérez Cangrejo	52910041	312224957	Dirección de Reasentamientos	Estado Del Proceso

16/02/2021	María Fanny Sinisterra Preciado	31656314	3134865495	Dirección de Reasentamientos	Estado Del Proceso
16/02/2021	Ingrid Julieth Cornelio	1022993471		Dirección de Reasentamientos	Radicación Documento
16/02/2021	Miguel Ángel Cantillo Gutiérrez	77155028	3243849111	Dirección de Reasentamientos	Radicación Documento
19/02/2021	Isabel Loaiza Malambo	28897625	3042035122	Dirección de Reasentamientos	Desembolso
19/02/2021	María Liliana Montalvo	52112032	3102309952	Dirección de Reasentamientos	Pago De Arriendo
19/02/2021	Luz Miryam Rivera Valencia	30390081	3215800906	Dirección de Reasentamientos	Visita
24/02/2021	Edilberto Armando Castiblanco	79450482	3507057563	Dirección de Reasentamientos	Solicitud De Vivienda

2.3. Consolidado llamadas Entrantes celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante enero de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 11 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 0,55 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

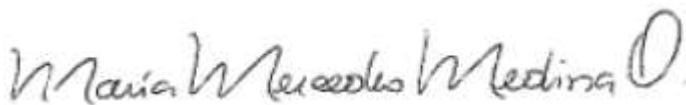
SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES ENERO DE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	10	90,91%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	1	9,09%
Total	11	100,00%

3. CONCLUSIONES

Durante febrero del 2021, en la Entidad se acercaron 1.686 ciudadanos(as) y se registraron 57 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 adentan con la Entidad, adicionalmente, se registraron 11 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 842 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 en emergencias sanitarias como la que estamos viviendo en la actualidad.

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, permitirá empoderar a los ciudadanos(as), esto nos ayudara a incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.



MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa y CID

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