

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID
PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO
MARZO DEL 2021**

Fecha: **08 de abril del 2021**

La Directora 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 que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brindó la entidad durante marzo del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de marzo 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.

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



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/sdqj>.

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:

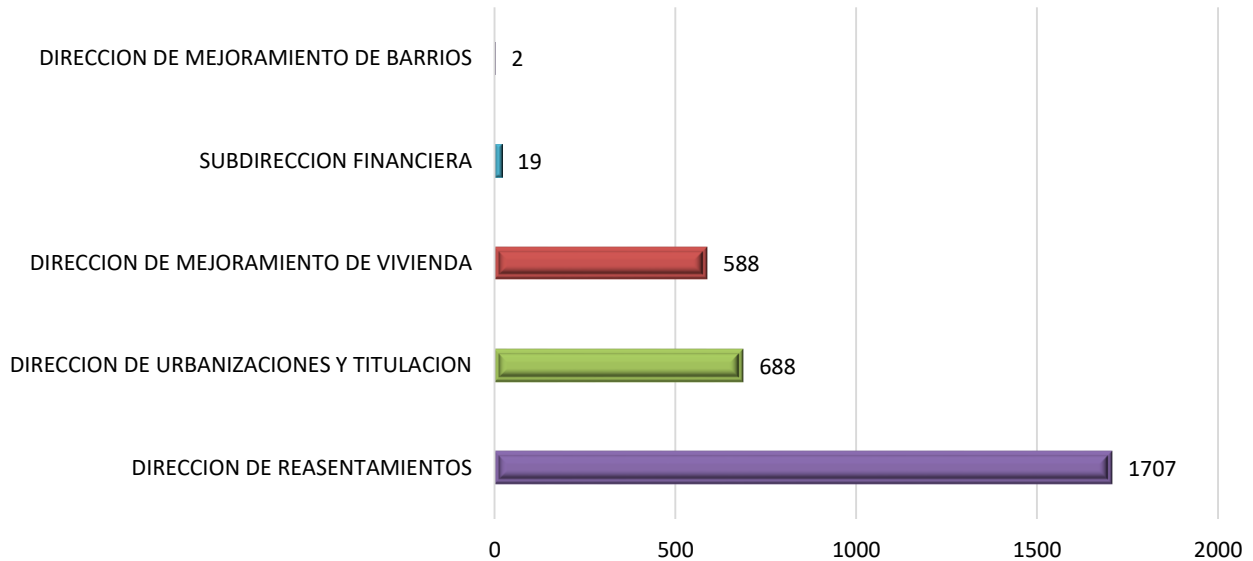
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante marzo 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 1263 mensajes de correo electrónico, de los cuales 288 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de marzo 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 marzo del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 3.004 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 136 ciudadanos(as).

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



Fuente: SIMA

La asistencia durante marzo del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 56,82% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 22,90% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 19,57% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,63% para la Subdirección Financiera; 0,07% para la Dirección de Mejoramiento de barrios, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 3.004 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 1.707 ciudadanos(as), lo que representa el 56,82% del total de asistentes a la entidad durante marzo del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 31,52% (538) se acercó para la notificación de resolución.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Notificación de resolución	538	31,52%
Estado del proceso	496	29,06%
Relocalización transitoria (pago)	430	25,19%
Radicación contrato de arriendo	126	7,38%
Negociación vivienda usada	77	4,51%
Ingreso al programa	18	1,05%
Entrega vivienda	11	0,64%
Desembolso de mejoras	4	0,23%
Selección de vivienda	4	0,23%
Respuesta radicado	2	0,12%
Desembolso a constructora	1	0,06%
TOTAL	1.707	100,00%

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 688 (22,90%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante marzo del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 570 (82,85%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	570	82,85%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	41	5,96%
Solicitar la escrituración por primera vez	77	11,19%
TOTAL	688	100,00%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 588 ciudadanos(as), que representan el 19,57% del total que se acercaron a la CVP durante marzo del 2021. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 66,50% (391) de los ciudadanos(as) y un 33,50% (197) 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	391	66,50%
Asistencia técnica	197	33,50%
TOTAL	588	100,00%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 19 ciudadanos(as) que equivale al 0,63% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2021; de los cuales, 5 (26,32%) se acercaron para realizar un acuerdo de pago y para información de estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	5	26,32%
Información estado de cuenta	5	26,32%
Impresión talonario	4	21,05%
Información general sobre el proceso	3	15,79%
Expedición de paz y salvos	2	10,53%
TOTAL	19	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 0,07% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo 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 3.004 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante marzo del 2021, el 12,98% (390) 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 63,59% (248) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	248	63,59%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	79	20,26%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	59	15,13%
Subdirección financiera	4	1,03%
Total	390	100,00%

Fuente: SIMA

De los 390 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante marzo del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 77,44%.

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	302	77,44%
Discapacitados/as (no certificado)	8	2,05%
Discapacitados/as (certificado)	3	0,77%
Mujeres embarazadas	4	1,03%
Mujeres lactantes	31	7,95%
Personas de talla baja	1	0,26%
Ninguna de las anteriores	41	10,51%
TOTAL	390	100,00%

Fuente: SIMA

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. 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 marzo 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 marzo del 2021

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 70 llamadas, 1 fue no contestada por la Dirección de Reasentamientos.

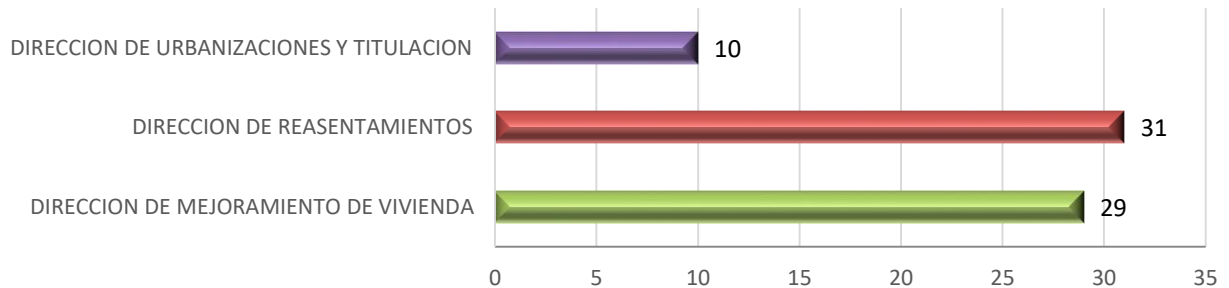
REPORTE SIMA - LLAMADAS CONTESTADAS MARZO 2021



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 31 registros telefónicos, lo que representa el 44,29%.

CANAL TELEFÓNICO SIMA - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA MARZO 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 marzo 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	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD
Zobeida conedo	49556398	3122853491	Dirección de Reasentamientos	Vivienda usada
Gilberto Salazar Perdomo	80370929	3114713305	Dirección de Reasentamientos	Estado del proceso
Jon Fredy bustos Ramírez	1024531815	3224079666	Dirección de Reasentamientos	Estado del proceso
Eladio gracia	19320826	3108782662	Dirección de Reasentamientos	Estado del proceso
Yuliana Andrea noguera quinayas	1007392408	3229087997	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
José elirio zaganome	17290452	3165082174	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Diana González	21136093	3203801797	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
María nelly quinayas	55183097	3229087997	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo

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



Marisol Arévalo Sotelo	52069774	3116551110	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
María Fanny Sinisterra preciado	31656314	3134865495	Dirección de Reasentamientos	Estado del proceso
José elirio zaganome	17290452	3165082174	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Ana Elva Malagón	52026204	3228889355	Dirección de Reasentamientos	Estado del proceso
Marisol Arévalo Sotelo	52069774	3116551110	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Irma Stella Castañeda ruge	51944192	3204694579	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Paulina contreras		3128034123	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Argenis barragán barragán	39656055	3222154677	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Estado del proceso
Liliana Andrea noguera	1007392408		Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Kirfafa Carpio menbache	1003786267	3134619882	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Mercedes castillo rojas	41414836	3162432746	Dirección de Reasentamientos	Estado del proceso
Damaris suancha molano	52237420	3043458863	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
María nelly quinayas	55183097	3229087997	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Damaris marcela pinto suancha	1033698701	3043458863	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Yarey emerita emérita	69028747	3108825348	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Marisol Arévalo Sotelo	52069774	3116551110	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Diana González	21136093	3203801797	Dirección de Reasentamientos	Estado del proceso
José Arturo tique tapiero	93443638	3508054168	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Damaris marcela pinto suancha	1033698701	3043458863	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Yarey emerita maniguaje	69028747	3228200082	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Luis guerrero	74243697	3215800906	Dirección de Reasentamientos	Estado del proceso
Luis Eduardo guerrero serrano	74243697	3118223147	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Marisol Arévalo Sotelo	52069774	3116551110	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Marisol Arévalo Sotelo	52069774	3116551110	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo

Paulina contreras		3128034123	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Paulina contreras		3128034123	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Diana González	21136093	3203801797	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Gloria esperanza jove jiménez	52077078	3202467422	Dirección de Reasentamientos	Estado del proceso
Alfredo no palma		3138022111	Dirección de Reasentamientos	Segundo desembolso
Dionisia Sánchez	21109750	3202769976	Dirección de Reasentamientos	Ingreso al programa
Yuliana Andrea noguera quinajas	1007392408	3223346221	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Deyanira Gómez Ruiz	1082782059	3223346221	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Nison Ariel chauca rama guaco rizo	1078689522	3023152112	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Dora Lilia chaperá	39791951	3204934159	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
María de los ángeles Liscano Liscano	39662799	3212340064	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Flor Jenny Ruiz Barbosa	52469542	3124935973	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
Diana González	21136093	3203801797	Dirección de Reasentamientos	Estado del proceso
Blanca Aleida Loaiza Vargas		3232280538	Dirección de Reasentamientos	Cita
Mario Antonio zapata García	79262082	2079910	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Ingreso al programa
Edgar Vicente Amórtegui pineda	11428415	3002336183	Dirección de Reasentamientos	Cita
Paulina contreras		3128034123	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo
María Lilibian Montalvo escobar	52112032	3102309952	Dirección de Reasentamientos	Pago de arriendo

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 50 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 2,27 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	48	96,00%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	2	4,00%
Total	50	100,00%

3. CONCLUSIONES

Durante marzo del 2021, en la Entidad se acercaron 3.004 ciudadanos(as) y se registraron 70 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 50 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1263 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 incrementará 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

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

