

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA
DE LA VIVIENDA POPULAR - SERVICIO AL CIUDADANO
MARZO DEL 2022**

Fecha: 7 de abril del 2022

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 asistencia por canales de atención a los ciudadanos (as) que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios realizaron algún trámite ante la entidad durante marzo del 2022.

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

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:

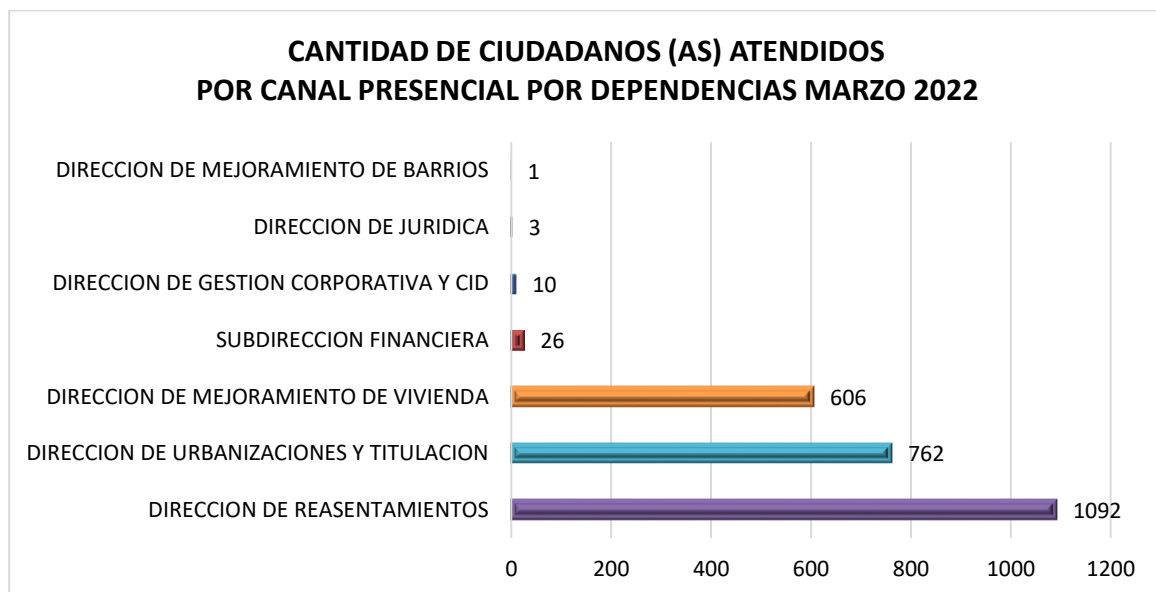
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

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 BogotáTe 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 a marzo del 2022, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2.500 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 114 ciudadanos(as).



Fuente: SIMA

La asistencia durante marzo del 2022, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 43,68% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 30,48% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 24,24% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 1,04% para la Subdirección Financiera, un 0,40% para la Dirección Jurídica, un 0,12% para la Dirección de Gestión Corporativa y CID y finalmente un 0,04% para para la Dirección de Mejoramiento de Barrios, con un total de 2.500 asistentes.

1.1. DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

a. Dirección de Reasentamientos

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 1.092 ciudadanos(as), lo que representa el 43,68% del total de asistentes a la entidad durante marzo del 2022. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 43,04% (470) se acercó para solicitud de cita.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de cita	470	43.04%
Estado del proceso	375	34.34%
Relocalización transitoria (pago)	181	16.58%
Selección de vivienda	49	4.49%
Ingreso al programa	4	0.37%
Radicación contrato de arriendo	3	0.27%
Entrega vivienda	3	0.27%
Respuesta al radicado	2	0.18%
Desembolso de mejoras	2	0.18%
Negociación vivienda usada	2	0.18%
Desembolso a constructora	1	0.09%
TOTAL	1.092	100,00%

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 762 (30,48%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante marzo del 2022, de los cuales la gran mayoría, es decir 495 (64,96%), solicitaron información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	495	64.96%
Solicitar la escrituración por primera vez	243	31.89%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	24	3.15%
TOTAL	762	100,00%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 606 ciudadanos(as), que representan el 24,24% del total que se acercaron a la CVP durante marzo del 2022. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 71,29% (432) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	432	71.29%
Actos de reconocimiento curaduría pública social	132	21.78%
Información general de mejoramiento de vivienda	42	6.93%
TOTAL	606	100,00%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 26 ciudadanos(as) que equivale al 1,04% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2022; de los cuales, 9 (34,62%) se

Página 4 de 12

acercaron para acuerdo de pago.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	9	34.62%
Información estado de cuenta	7	26.92%
Expedición de paz y salvos	5	19.23%
Solicitud de información general	3	11.54%
Impresión talonaria	2	7.69%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: SIMA

e. Dirección de Gestión Corporativa y CID

La Dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 10 ciudadanos(as), que equivalen al 0,40% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2022; los cuales 7 (70,00%), se acercaron para atención del defensor(a) a la ciudadanía.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Atención del defensor(a) a la ciudadanía	7	70,00%
Solicitud de información general	3	30,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: SIMA

f. Dirección Jurídica

La Dirección Jurídica atendió a 3 ciudadanos(as), que equivalen a un 0,12% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2022; el cual se acercó para solicitar información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud Información General	3	100,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: SIMA

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 marzo del 2022; el cual se acercó para solicitar información general sobre el proceso.

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud Información General	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: SIMA

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.500 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante marzo del 2022, el 3,76% (94) 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 34,04% (32) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	32	34.04%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	30	31.91%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	29	30.85%
Subdirección Financiera	1	1.06%
Dirección De Gestión Corporativa Y CID	1	1.06%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	1.06%
TOTAL	94	100,00%

Fuente: SIMA

De los 94 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante marzo del 2022, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 78,72% (74) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	74	78.72%
Discapacitados/as (no certificado)	8	8.51%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años	6	6.38%
Discapacitados/as (certificado)	5	5.32%
Mujeres embarazadas	1	1.06%
TOTAL	94	100,00%

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) 3494520/50,

Página 7 de 12

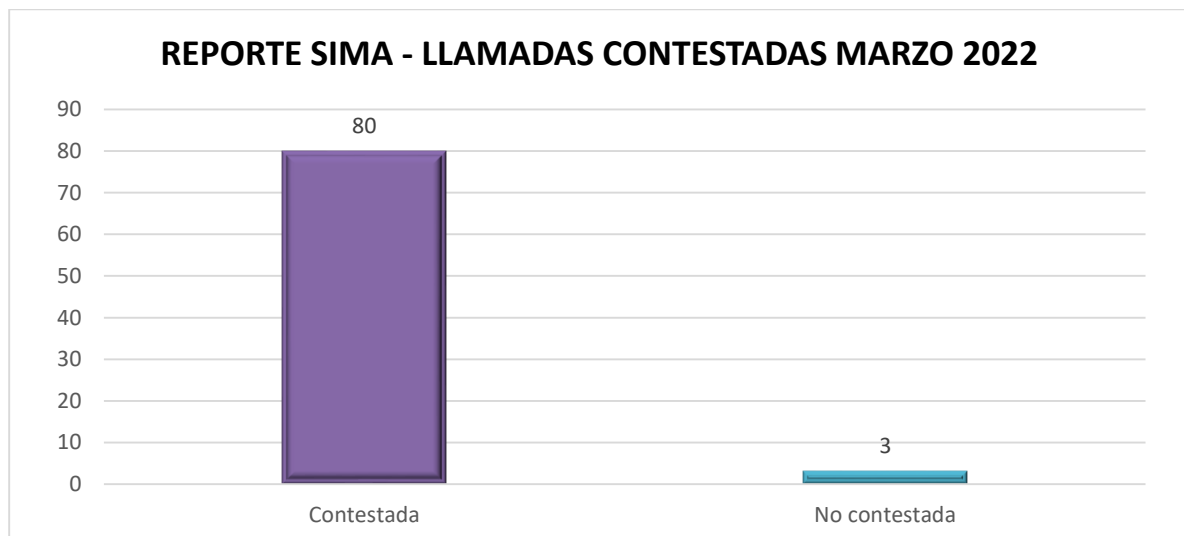
extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante marzo del 2022 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que ingresaron, para brindar información, orientar a los ciudadanos(as) y en la mayoría de los casos transferirlas a las extensiones de cada una de las dependencias de la 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: 317 646 6282
- Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Servicio al Ciudadano: 317 646 6280

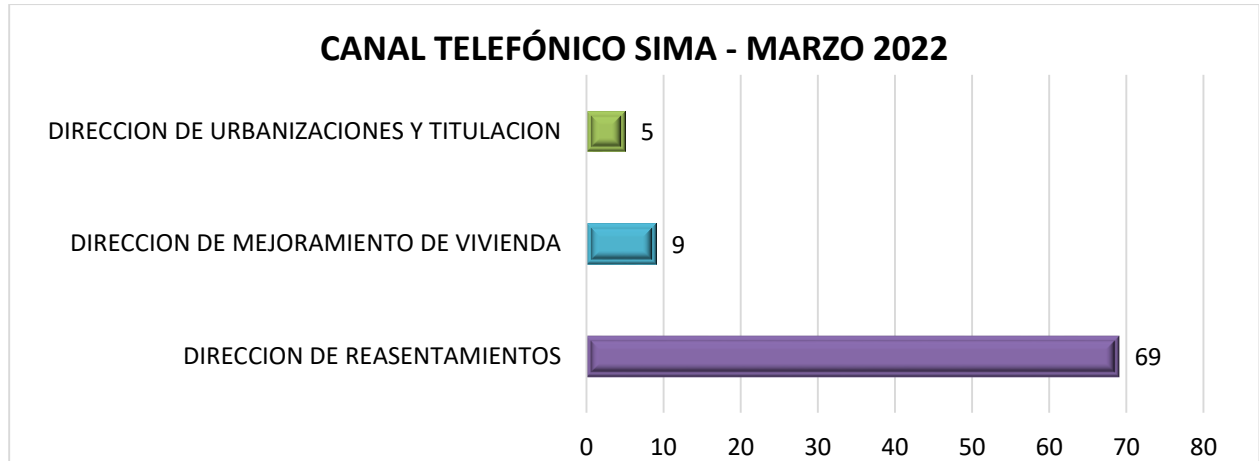
2.1. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante marzo del 2022

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 83 llamadas, el 96,39% (80) fueron contestadas y el 3,61% (3) no fueron contestadas.



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 69 registros telefónicos, lo que representa el 83,13%.



Fuente: SIMA

2.2. Consolidado de llamadas - Líneas celulares marzo 2022

a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 339 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282 durante marzo del 2022, habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 9 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294 durante marzo del 2022, habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de mejoramiento de Vivienda recibió 134 llamadas telefónicas a través de la línea 317 515 7729 durante marzo del 2022, habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

d. Dirección de Gestión Corporativa y CID - Servicio al Ciudadano

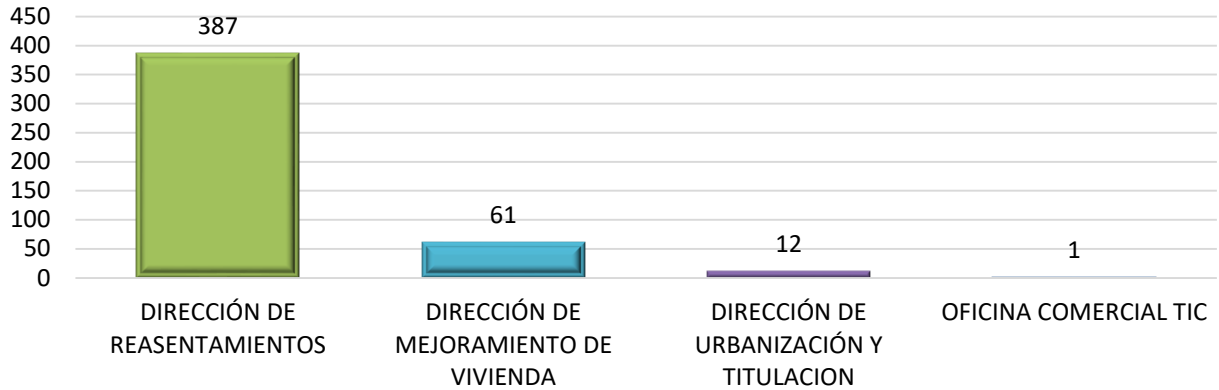
Para efectos del presente informe, se recibieron 56 llamadas a través de la línea 317 6466280 durante marzo del 2022, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

2.3. Consolidado llamadas Entrantes celulares marzo 2022

De acuerdo a las llamadas recibidas durante marzo de la actual vigencia, se puede evidenciar que 332, de las llamadas recibidas, se recibieron en promedio 16,60 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

REGISTRO LLAMADAS CELULAR POR DEPENDENCIAS FEBERO DE 2022		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección De Reasentamientos	387	83.95%
Dirección De Mejoramiento De Vivienda	61	13.23%
Dirección De Urbanización Y Titulación	12	2.60%
Oficina TIC	1	0.22%
TOTAL	461	100%

REGISTRO LLAMADAS CELULAR POR DEPENDENCIAS MARZO DE 2022



3. CANAL ELECTRÓNICO

Para marzo 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 1441 mensajes de correo electrónico, de los cuales 351 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD, de marzo 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 5 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante marzo del 2022, en la Entidad se acercaron 2.500 ciudadanos(as) y se registraron 83 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 461 llamadas por las líneas telefónicas celulares Reasentamientos Humanos 317 646 6282, Urbanizaciones y Titulación 317 646 6294, Mejoramiento de Vivienda 317 515 7729 y Servicio al Ciudadano 317 646 6280 implementadas desde el inicio de la emergencia sanitaria y, por último, ingresaron 1441 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 5 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 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, 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 y CID

mmedinao@cajaviviendapopular.gov.co

Proyectó: Haidy Katherine Guarín Castro – Contrato No. 139 de 2022
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 166 de 2022