

INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, SEPTIEMBRE DEL 2022

Fecha: 7 de octubre del 2022

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 entidad información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la entidad durante septiembre del 2022.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 30 de septiembre 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:

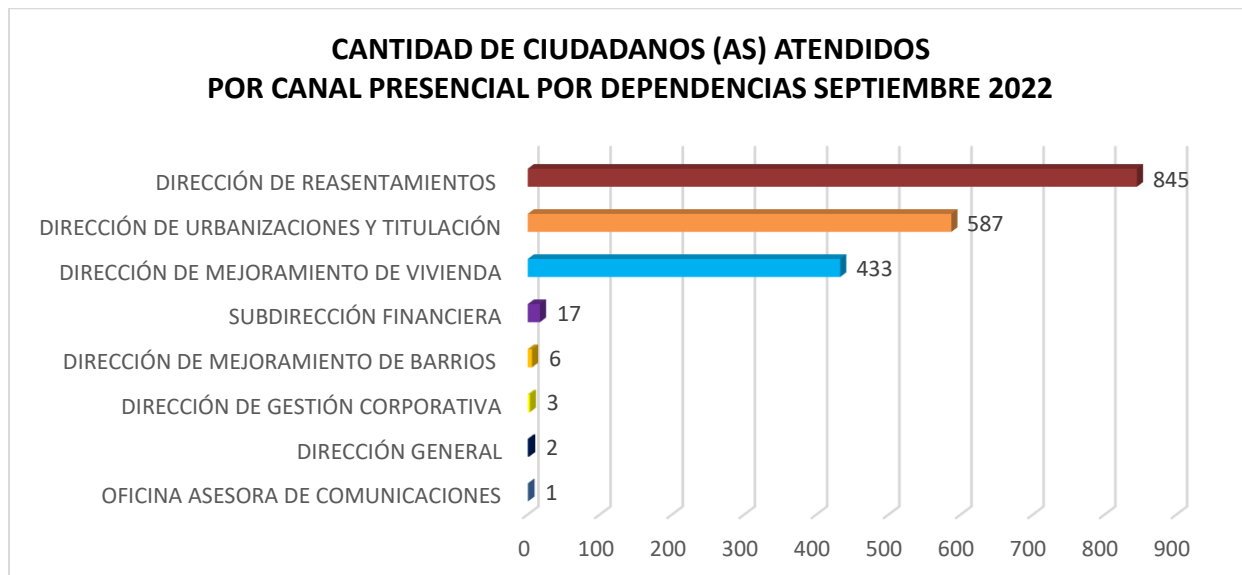
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251

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 procede a presentar el reporte de asistencia por cada uno de los canales:

1. CANAL PRESENCIAL

En relación con septiembre del 2022, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.894 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 86,09 ciudadanos(as).



Fuente: SIMA

La asistencia durante septiembre del 2022, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 44,61% para la Dirección de Reasentamientos, 30,99% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 22,86% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,90% para la Subdirección Financiera, un 0,32% para la Dirección de Mejoramiento de Barrios, el 0,16% para la Dirección de Gestión Corporativa, un 0,11% para la Dirección General y finalmente un 0,05% para la Oficina Asesora de Comunicaciones

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

a. Dirección de Reasentamientos

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 845 ciudadanos(as), lo que representa el 44,61% del total de asistentes a la entidad durante septiembre del 2022. De los asistentes a esta dirección, el 65,21% (551) se acercó para información del estado de su proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	551	65,21%
Solicitud de cita	188	22,25%
Relocalización transitoria (pago)	47	5,56%
Selección de vivienda	26	3,08%
Notificación resolución	8	0,95%
Respuesta radicado	8	0,95%
Ingreso al programa	5	0,59%
Desembolso mejoras	4	0,47%
Entrega de vivienda	3	0,36%
Negociación vivienda usada	2	0,24%
Desembolso a constructora	2	0,24%
Radicación contrato de arriendo	1	0,12%
Total	845	100%

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia a la Dirección de Urbanizaciones y Titulación asistieron 587 (30,99%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante septiembre del 2022, de los cuales la gran mayoría, es decir el 80,92% (475), solicitaron información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	475	80,92%
Solicitar la escrituración por primera vez	74	12,61%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	38	6,47%
TOTAL	587	100%

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 433 ciudadanos(as), que representan el 22,86% del total que se acercaron a la CVP durante septiembre del 2022. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 70,44% (305) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	305	70,44%
Actos de reconocimiento curaduría públicasocial	92	21,25%
Información general de mejoramiento devivienda	36	8,31%
TOTAL	433	100%

d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 17 ciudadanos(as) que equivale al 0,90% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante septiembre del 2022; de los cuales, el 52,94% (9) se acercaron para Información del estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información estado de cuenta	9	52,94%
Solicitud de información general	5	29,41%
Acuerdo de pago	2	11,76%
Impresión talonario	1	5,88%
TOTAL	17	100%

e. Dirección de Mejoramiento de Barrios

La Dirección de Mejoramiento de Barrios atendió a 6 ciudadanos(as), que equivale al 0,32% de los ciudadanos(as) atendidos(a) durante septiembre 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	6	100%
TOTAL	6	100%

f. Dirección de Gestión Corporativa

La Dirección de Gestión Corporativa atendió a 3 ciudadanos(as), que equivalen al 0,16% de los ciudadanos(a) atendidos(a) durante septiembre del 2022; el cual se acercó para atención del defensor(a) de la ciudadanía.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Atención del defensor(a) de la ciudadanía	3	100%
TOTAL	3	100%

g. Dirección General

La Dirección de General atendió a 2 ciudadanos(as), que equivalen al 0,11% de los ciudadanos(a) atendidos(a) durante septiembre del 2022; los cuales se acercaron para solicitar información general.

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

h. Oficina Asesora de Comunicaciones

La Dirección de General atendió a 1 ciudadano(a), que equivalen al 0,05% de los ciudadanos(a) atendidos(a) durante septiembre del 2022; el(la) cual se acercó para solicitar información general.

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	1	100%
TOTAL	1	100%

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1894 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante septiembre del 2022, el 6,97% (132) 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 37,12% (49) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección De Reasentamientos	49	37,12%
Dirección De Mejoramiento de Vivienda	41	31,06%
Dirección De Urbanizaciones y Titulación	37	28,03%
Subdirección Financiera	4	3,03%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	0,76%
TOTAL	132	100%

Fuente: SIMA

De los 132 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante septiembre del 2022, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del % () ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	110	83,33%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	13	9,85%
Discapacitados/as (no certificado)	6	4,55%
Discapacitados/as (certificado)	2	1,52%
Mujeres embarazadas	1	0,76%
TOTAL	132	100%

Fuente: SIMA

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

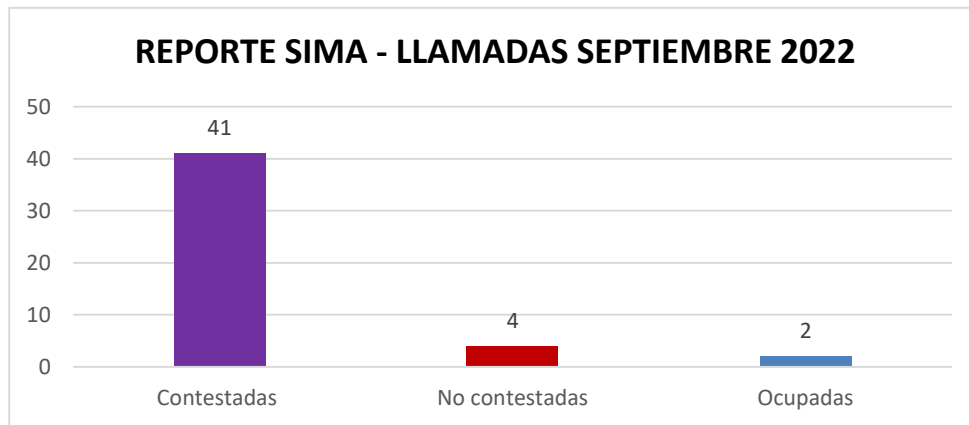
La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante septiembre del 2022 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las 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 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 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: 318 612 7251

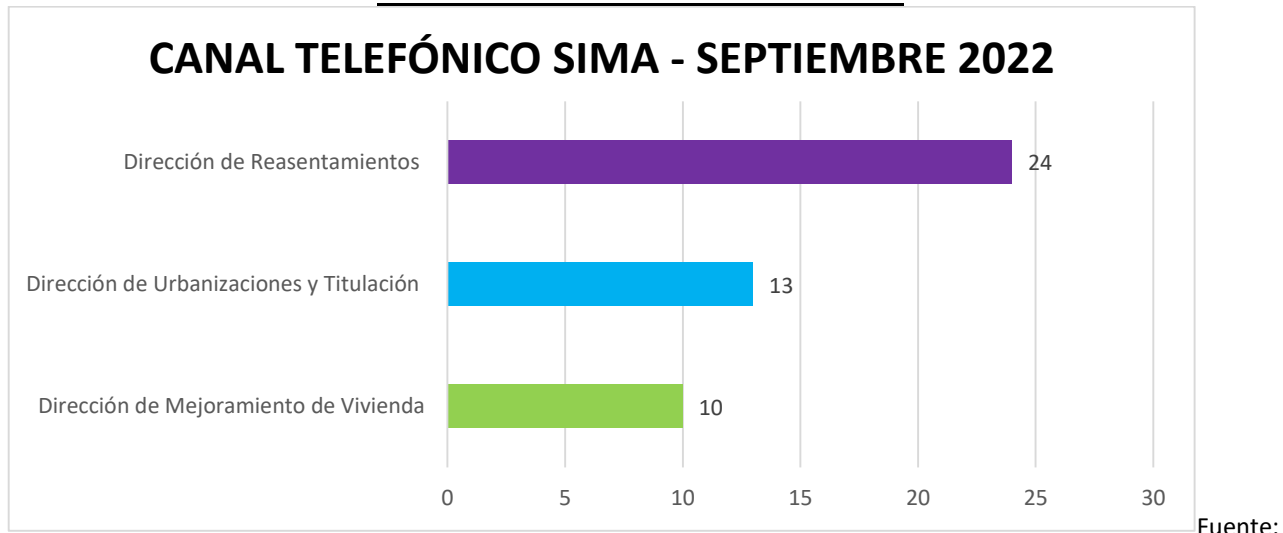
21. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante septiembre del 2022

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 47 llamadas recibidas, 41 fueron contestadas, 4 no fueron contestadas y 2 se encontraban con la extensión ocupada.



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 24 registros telefónicos, lo que representa el 58,54%.



Fuente: SIMA

2.2. Consolidado de llamadas - Líneas celulares septiembre 2022

a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 98 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282 durante septiembre del 2022.

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de mejoramiento de Vivienda recibió 89 llamadas telefónicas a través de la línea 317 515 7729 durante septiembre del 2022.

c. Dirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 58 llamadas a través de la línea 318 612 7251 durante septiembre del 2022.

d. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 6 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294 durante septiembre del 2022.

3. CANAL ELECTRÓNICO


Para septiembre 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 1294 mensajes de correo electrónico, de los cuales 315 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD, de septiembre 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 15 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante septiembre del 2022, en la Entidad se acercaron 1.894 ciudadanos(as) y se registraron 47 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 251 llamadas por las líneas telefónicas celulares Reasentamientos 317 646 6282, Urbanizaciones y Titulación 317 646 6294, Mejoramiento de Vivienda 317 515 7729 y Servicio al Ciudadano 318 612 7251 implementadas desde el inicio de la emergencia sanitaria y, por último, ingresaron 1294 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 15 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 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).



MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO

Directora de Gestión Corporativa

Mmedinao@cajaviviendapopular.gov.co

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista