**­INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**MAYO DEL 2021**

Fecha: **03 de junio 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 que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brindó la entidad durante mayo del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de mayo 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/sdqs>.

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 mayo 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 910 mensajes de correo electrónico, de los cuales 227 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de mayo 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 mayo del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.623 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 81 ciudadanos(as).

Fuente: SIMA

La asistencia durante mayo del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 53,11% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 32,22% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 13,56% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,99% para la Subdirección Financiera; un 0,06%para la Dirección Jurídica y un 0,06% para la Dirección de Mejoramiento de barrios, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 1.623 asistentes.

* 1. **DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS**
1. **Dirección de Reasentamientos Humanos**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 862 ciudadanos(as), lo que representa el 53,11% del total de asistentes a la entidad durante mayo del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 42,00% (362) se acercó para Estado de Proceso

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Estado del proceso | 362 | 42,00% |
| Relocalización transitoria (pago) | 145 | 16,82% |
| Solicitud de cita | 98 | 11,37% |
| Entrega vivienda | 72 | 8,35% |
| Radicación contrato de arriendo | 62 | 7,19% |
| Notificación de resolución | 60 | 6,96% |
| Negociación vivienda usada | 30 | 3,48% |
| Ingreso al programa | 17 | 1,97% |
| Desembolso de mejoras | 5 | 0,58% |
| Selección de vivienda | 5 | 0,58% |
| Certificado de Vinculación | 3 | 0,35% |
| Respuesta Radicado | 3 | 0,35% |
| TOTAL | **862** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 523 (32,22%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante mayo del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 400 (76,48%), solicitaron Información general sobre el proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud de información general | 400 | 76,48% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 63 | 12,05% |
| Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 60 | 11,47% |
| TOTAL | **523** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 220 ciudadanos(as), que representan el 13,56% del total que se acercaron a la CVP durante mayo del 2021. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 55,00% (121) de los ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información general de mejoramiento de vivienda | 121 | 55,00% |
| Información sobre acto de reconocimiento de predio | 42 | 19,09% |
| Información sobre plan terrazas | 32 | 14,55% |
| Trámite de licencia de construcción | 24 | 10,91% |
| Asistencia técnica | 1 | 0,45% |
| TOTAL | **220** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera**

La Subdirección Financiera atendió a 16 ciudadanos(as) que equivale al 0,63% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante mayo del 2021; de los cuales, 8 (50,00%) se acercaron para expedición de paz y salvos.

|  |
| --- |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA  |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Expedición de paz y salvos | 8 | 50,00% |
| Solicitud de información general | 4 | 25,00% |
| Impresión talonario | 2 | 12,50% |
| Acuerdo de pago | 1 | 6,25% |
| TOTAL | **16** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Barrios**

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante mayo 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. **Dirección Jurídica**

La Dirección Jurídica atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante mayo del 2021; el cual se acercó a solicitar Información General.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información General | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **1** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

* 1. **ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 1.623 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante mayo del 2021, el 6,84% (111) 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 46,85% (52) de ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| ATENCIÓN PRIORITARIA |
| DEPENDENCIA | **CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de reasentamientos | 52 | 46,85% |
| Dirección de urbanizaciones y titulación | 33 | 29,73% |
| Dirección de mejoramiento de vivienda | 23 | 20,72% |
| Subdirección financiera | 2 | 1,80% |
| Dirección de mejoramiento de barrios | 1 | 0,90% |
| Total | **111** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

De los 111 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante mayo del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con una participación del 81,98% (91) ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| TIPO DE PRIORIDAD |
| CIUDADANO (A) PRIORITARIO | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Adulto Mayor | 91 | 81,98% |
| Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años | 7 | 6,31% |
| Mujeres embarazadas | 5 | 4,50% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 4 | 3,60% |
| Discapacitados/as (certificado) | 4 | 3,60% |
| TOTAL | **111** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **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 mayo 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
	1. **Consolidado de llamadas – Reporte Sima durante mayo del 2021**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 40 llamadas, 1 fue no contestada.

Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 18 registros telefónicos, lo que representa el 45,00%.

Fuente: SIMA

* 1. **Línea celular Servicio al Ciudadano**

Para efectos del presente informe, se recibieron 27 llamadas a través de la línea 317 646 6280 durante mayo 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 |
| Blanca Inés reina | 41606254 | 3008993520 | 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 |
| Ismael rey carrillo | 80351495 | 3134833832 | Dirección de Reasentamientos | Se le informa al beneficiario 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 |
| Siervo Antonio Albarracín | 17103631 | 3223490733 | Dirección de Reasentamientos | Solicita la beneficiaria re agendamiento de cita por hora a lo que se hace el mismo con apoyo del área pertinente |
| Augusto noguera | 1082775473 | 3144339731 | Dirección de Reasentamientos | Se comunica el beneficiario para re agendar cita con Lorena rincón ya que por temas de movilidad fuera de Bogotá no pudo llegar a lo que se le informa que se procederá a bridarle el número de quien lo citó para que se comunique con él |
| Flor Benavides | 46661722 |  | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 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 |
| Maribel chaparro | 39775626 | 3186561352 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 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 |
| Yaneth rodríguez | 51647896 | 3115427015 | Dirección de Reasentamientos | Se re agenda cita para el 18 de junio de 2021 |
| Alberto González |  | 3168153212 | Subdirección Financiera | Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brinda el número teléfono fijo |
| María Novell jarcia rincón | 39719916 | 3132450314 | Dirección de Reasentamientos | Se comunica la beneficiaria para confirmar la cita y solicita que si la pueden atender a la hora que llegue aunque tiene cita pero por la movilidad le es complicado salir de donde vive a lo que se le informa que si puede ser atendida |
| Elsa Olaya | 51872218 | 3124875668 | Dirección de Reasentamientos | Se comunica la beneficiaria y se procede a comunicar con el área |
| Ana Isabel vegas | 1010166987 | 3192611668 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 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 hay Castañeda Montealegre | 31166336 | 3114774941 | Dirección de Reasentamientos | Se comunica la beneficiaria para confirmar la cita y solicita que si la pueden atender a la hora que llegue aunque tiene cita pero por la movilidad le es complicado salir de donde vive a lo que se le informa que si puede ser atendida |
| María Nelly quinasas | 55183097 | 3229087997 | Dirección de Reasentamientos | Se comunica la beneficiaria para solicitar información sobre la fecha de terminación del contrato de arriendo a lo que se le indica que termina el 31 de octubre de 2021 |
| María Fanny siniestra preciado | 31656314 | 3134865495 | 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 |
| Héctor Alejandro Benavidez Murcia | 1120577482 | 3103303373 | Dirección de Reasentamientos | Se agenda cita al beneficiario con ayuda del área pertinente |
| Bárbara oliveros | 39714937 |  | Dirección de Reasentamientos | Se agenda cita al beneficiario con ayuda del área pertinente |
| José ilirio sajándome | 17290452 |  | 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 |
| Deyanira Gómez Ruiz | 1082782059 | 3144339731 | 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 |
| Erika castillo molina | 52232585 | 316290748 | 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 |
| Martha Cecilia ratiño rocha | 41727310 | 3227624065 | Dirección de Reasentamientos | Requiere saber de pagos arriendos al consultar hacienda se realizaron el 26-04-2021 |
| Benjamín Amaya Ramírez | 91108276 | 3142509006 | Dirección de Reasentamientos | Requiere verificar atención el día de hoy para lo de su proceso tiene cita agendada le confirmo hora 10:30 a.m.- |
| Margarita López ballesteros | 41511520 | 3202559863 | Dirección de Reasentamientos | Nos indica ya tiene cita asignada para el 20-05-2021 11.00 a.m. |
| Riosellano Ruiz | 79328520 | 3152026308 | Dirección de Reasentamientos | Verificar pagos desde enero 2021 al revisar hacienda no registra pagos, se envía al área de relocalización |
| María Paola duarte Malagón | 1033682067 | 3023969513 | Dirección de Reasentamientos | Se le indica puede ir el lunes 10-05-2021 9:00 a.m. A la CVP para radicarlos. Documento |
| Rosoli romero | 25637731 | 3003493611 | Dirección de Reasentamientos | Desea confirmar atención del día de mañana, para verificar lo de negociación vivienda usada, cita confirmada 07-05-2021 8:00 a.m. |
| Fabio Vargas | 79665736 | 3118621437 | Dirección de Reasentamientos | Requiere cita para radicar documentos faltantes para continuar con el estudio de documentos se agenda 24-05-2021 3:30 p.m. |
| Martha lucia Bernal | 51750348 | 3187239813 | Dirección de Reasentamientos | Verificar pago de arriendos, al verificar hacienda pagos realizados el 28-04-2021 |

* 1. **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 27 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,35 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 | 23 | 85,19% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 3 | 11,11% |
| Subdirección Financiera | 1 | 3,70% |
| Total | **27** | **100,00%** |

1. **CONCLUSIONES**

Se puede concluir que durante mayo del 2021, en la Entidad se acercaron 1.623 ciudadanos(as) y se registraron 40 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 27 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 910 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 Guarin Castro – Contrato No. 85 de 2021

Reviso: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 08 de 2021