**­INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**ABRIL DEL 2021**

Fecha: **10 de mayo 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 abril del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 30 de abril 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 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 ciudadana de esta manera poder registrar las solicitudes, actualizar los 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/sdqs>.

En el caso que el ciudadano(a) no tenga acceso a internet, la entidad habilito las líneas de celular con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm)

|  |  |
| --- | --- |
| 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 abril 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 818 mensajes de correo electrónico, de los cuales 248 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de abril 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 abril del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.596 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 80 ciudadanos(as).

Fuente: SIMA

La asistencia durante abril del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 55,33% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 31,64% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 12,28% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,63% para la Subdirección Financiera y un 0,13% para la Dirección de Mejoramiento de barrios, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 1.596 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 883 ciudadanos(as), lo que representa el 55,33% del total de asistentes a la entidad durante abril del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 41,79% (369) se acercó para Estado de Proceso

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Estado del proceso | 369 | 41,79% |
| Relocalización transitoria (pago) | 272 | 30,80% |
| Notificación de resolución | 107 | 12,12% |
| Radicación contrato de arriendo | 84 | 9,51% |
| Entrega vivienda | 20 | 2,27% |
| Negociación vivienda usada | 18 | 2,04% |
| Ingreso al programa | 7 | 0,79% |
| Respuesta de radicado | 3 | 0,34% |
| Certificado de vinculación | 2 | 0,23% |
| Selección de vivienda | 1 | 0,11% |
| TOTAL | **883** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 505 (31,64%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante abril del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 314 (62,18%), solicitaron Información general sobre el proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud de información general | 314 | 62,18% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 177 | 35,05% |
| Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 14 | 2,77% |
| TOTAL | **505** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 196 ciudadanos(as), que representan el 12,28% del total que se acercaron a la CVP durante abril del 2021. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 60,71% (119) de los ciudadanos(as) y un 39,29% (77) 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 | 119 | 60,71% |
| Asistencia técnica | 77 | 39,29% |
| TOTAL | **196** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera (Cartera)**

La Subdirección Financiera atendió a 10 ciudadanos(as) que equivale al 0,63% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante abril del 2021; de los cuales, 4 (40,00%) se acercaron para información de estado de cuenta.

|  |
| --- |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información estado de cuenta | 4 | 40,00% |
| Impresión de talonario | 3 | 30,00% |
| Acuerdo de pago | 2 | 20,00% |
| Solicitud de información general | 1 | 10,00% |
| TOTAL | **10** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Barrios**

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 2 ciudadanos(as), que equivale al 0,13% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante abril 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. **ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 1596 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante abril del 2021, el 5,26% (84) 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 65,48% (55) de ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| ATENCIÓN PRIORITARIA |
| DEPENDENCIA | **CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 55 | 65,48% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 23 | 27,38% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 6 | 7,14% |
| Total | **84** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

De los 84 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante abril del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con una participación del 59,52%.

|  |
| --- |
| TIPO DE PRIORIDAD |
| CIUDADANO (A) PRIORITARIO | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Adulto Mayor | 50 | 59,52% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 12 | 14,29% |
| Mujeres lactantes | 7 | 8,33% |
| Discapacitados/as (certificado) | 6 | 7,14% |
| Ninguna de las anteriores | 5 | 5,95% |
| Mujeres embarazadas | 4 | 4,76% |
| TOTAL | **84** | **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 abril 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 cuentan con acceso a Internet, se pudieran 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 abril del 2021**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 85 llamadas, 12 no fueron contestadas.

Fuente: SIMA

Se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 33 contactos por medio telefónico, lo que representa el 38,82%.

Fuente: SIMA

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

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas recibidas a través de la línea 317 646 6280 durante abril 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 |
| JUAN PABLO SANTOS BARRERA | 1073679622 | 3007900533 | Dirección de Reasentamientos | Se le informa al beneficiario que está lista la resolución para ser notificado, se le brinda el número de celular para que se comunique con el área pertinente |
| MARIA HILDA ORJUELA MORA | 51671540 | 3187394197 | 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 |
| MARIA FAY CASTAÑEDA MONTEALEGRE | 31166336 | 3114774941 | Dirección de Reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que está lista la resolución para ser notificada, se agenda cita |
| ANGELA JAQUELINE ACOSTA | 52727089 | 3204908743 | 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 |
| JORGE MEDINA |  | 3123940920 | Dirección de Reasentamientos | Se le comunica al arrendador 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 |
| RAMIRO ARTUNDUAGA | 4968460 | 3112848787 | Dirección de Reasentamientos | Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente |
| ANGELA JAQUELINE ACOSTA | 52727089 | 3204908743 | Dirección de Reasentamientos | Se agenda cita a la beneficiaria con ayuda del área pertinente |
| BLANCA ALEIDA LOAIZA | 1053769079 | 3227068812 | Dirección de Reasentamientos | Se agenda cita a la beneficiaria con ayuda del área pertinente |
| JOSE RAFAEL TRIVIÑO BERNAL | 79577582 | 3148399098 | Dirección de Reasentamientos | Solicita información sobre cita asignada |
| MARIA FANNY SINISTERRA 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 |
| JOSE RAFAEL TRIVIÑO BERNAL | 79577582 | 3148399098 | Dirección de Reasentamientos | Solicita información sobre cita asignada |
| JOSE RAFAEL TRIVIÑO BERNAL | 79577582 | 3148399098 | Dirección de Reasentamientos | Reasignación de cita |
| FRANCY CORDOBA | 80360604 | 3204101759 | Dirección de Reasentamientos | Cambio de proyecto de reubicación |
| SUSANA RAMIREZ |  | 3203727272 | Subdirección Financiera | 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 |
| LUIS EDUARDO GUERRERO | 74243697 | 3118223147 | Dirección de Reasentamientos | Se agenda cita a la beneficiaria con ayuda del área pertinente |
| JEISMY SOFIA RODRIGUEZ GALINDO | 52903758 | 3202068151 | Dirección de Reasentamientos | Se agenda cita al beneficiario con ayuda del área pertinente |
| DORA LILIA CAPERA YATE | 39791951 | 3204934159 | Dirección de Reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que el pago se encuentra en trámite |
| FELIX ACOSTA | 74324681 | 3112684627 | Dirección de Reasentamientos | Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente |
| MARIA FAY CASTAÑEDA MONTEALEGRE | 31166336 | 3114774941 | Dirección de Reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que el pago se encuentra en trámite |
| JOSE ARTURO TIQUE TAPIERO | 93443638 | 3022465935 | Dirección de Reasentamientos | Se agenda cita al beneficiario con ayuda del área pertinente |
| MARIA FANNY SINISTERRA 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 |
| DIANA GONZALEZ | 21136093 | 3203801797 | Dirección de Reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que los pagos del arriendo se encuentran para realizar la primera semana de marzo |
| JUAN CARLOS GARCIA | 79563526 | 3112522197 | Dirección de Reasentamientos | Se radica derecho de petición sobre información del proceso |
| MARIA CAROLINA CAGUA YATE | 53099274 | 3234695910 | Dirección de Reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que el pago se encuentra en trámite |
| YANETH MARÍA RODRIGUEZ | 51647896 | 3115427015 | Dirección de Reasentamientos | Se agenda cita a la beneficiaria con ayuda del área pertinente |
| DAMARIS MARCELA PINTO | 1033698701 | 3004621966 | Dirección de Reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que se han pagado 3 meses de arriendo, dicho pago se realizó el 19-03-2021 |
| LILIANA MONTALVO | 52112032 | 3102309952 | 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 |
| DAMARIS SANCHA MOLANO | 52236420 | 3004621966 | 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 |
| MARIA MAELLI GARCIA | 39719916 | 3208262604 | 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 |
| LUIS ALEJANDRO RINCON | 10201201 |  | 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 |
| NESTOR ORLANDO VALBUENA | 80236035 | 3125100785 | Dirección de Reasentamientos | El beneficiario se comunica con el fin de confirmar un correo enviado a diana Castiblanco |
| JHON ROJAS |  | 3228844451 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Se le informa al beneficiario que la caja no tiene esos procesos |
| JAIME SANCHEZ | 69509577 | 3017973472 | Dirección de Reasentamientos | Se comunica el beneficiario para información sobre la cita que tiene programada el día 23 de abril a lo que se le informa que en el transcurso del día se comunican con él para reagendar la misma |
| HERLI SANCHEZ | 1018426527 | 3133876033 | Dirección de Reasentamientos | Se comunica el beneficiario para información sobre la cita que tiene programada el día 23 de abril a lo que se le informa que en el transcurso del día se comunican con él para reagendar la misma |
| GLORIA JIMENEZ | 52067078 | 3202743066 | 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 Suarez | 7303383 | 3142129806 | Dirección de Reasentamientos | Información sobre pago arriendo |
| MONICA LILIANA ZAPATA | 1147687261 | 3228000082 | 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 |
| AMANDA | 41361241 | 3209924629 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Se le brinda el número de celular y fijo del área para que sea atendida por este medio |
| OMAR LOPEZ | 1024474606 | 3228861637 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Información proceso de titulación se informó sobre los canales de atención de la cp. |
| JUAN DIAZ | 102359846 | 2400798 | 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 |
| LUCILA GOMEZ | 52809955 | 3115668869 | Dirección de Reasentamientos | Se verifico en hacienda y se le dio la información sobre el pago arriendo |
| ROSA MARIA ROMERO | 1083554044 | 3022842080 | Dirección de Reasentamientos | 4 meses arriendo se verifica en la base secretaria hacienda |
| MARIA CASTALLENA | 31166336 | 3114774941 | Dirección de Reasentamientos | 2 meses arriendo se verifica en la base secretaria hacienda |
| LILIANA MONSALVE | 52112032 | 3102309952 | Dirección de Reasentamientos | 5 meses arriendo se verifica en la base secretaria hacienda |
| SIRVO ALVARACIN | 17103631 | 3223490733 | Dirección de Reasentamientos | Información reasentamientos |
| LUZ ESTELA SANCHEZ | 51702098 | 3202966703 | Subdirección Administrativa | Información sobre pensión |
| MARIA CASTALLEDA | 31166336 | 3114774941 | Dirección de Reasentamientos | Información sobre cita |

* 1. **Consolidado llamadas Entrantes celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano**

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante abril de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 47 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 2,35 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

|  |
| --- |
| SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES ABRIL DE 2021 |
| DEPENDENCIA | **CANTIDAD** | **PROCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 42 | 89,36% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 2 | 4,26% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 1 | 2,13% |
| Subdirección Financiera | 1 | 2,13% |
| Subdirección Administrativa | 1 | 2,13% |
| Total | **47** | **100,00%** |

1. **CONCLUSIONES**

Durante abril del 2021, en la Entidad se acercaron 1.596 ciudadanos(as) y se registraron 85 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 47 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 818 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(as).

**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