

INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, JUNIO DEL 2024

Fecha: 3 de julio del 2024

La Dirección de Gestión Corporativa 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 Caja de la Vivienda Popular información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la Entidad durante junio del 2024.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 30 de junio del 2024, 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 caracterizar 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).

Con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial, se promovió e implementó mecanismos alternativos, 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.

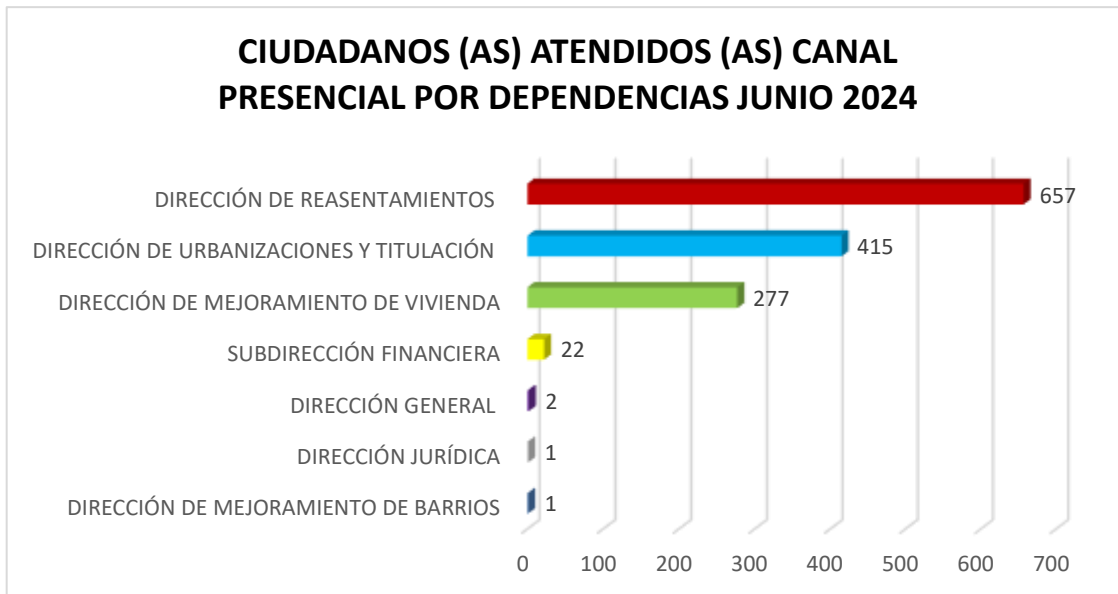
Adicionalmente se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes jornada continua de 7:00 am a 4:30pm), y la línea 318 612 7251 con atención vía WhatsApp.

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 con atención vía WhatsApp

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 presenta el reporte de asistencia por cada uno de los canales:

1. CANAL PRESENCIAL



En relación con junio del 2024, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.375 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 76,39 ciudadanos(as).

La asistencia durante junio del 2024, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 47,78% para la Dirección de Reasentamientos, para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación 30,18%, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 20,15%, para la Subdirección Financiera 1,6%, para la Dirección General 0,15, para la Dirección Jurídica y la Dirección de Mejoramiento de Barrios un 0,07% respectivamente.

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

a. Dirección de Reasentamientos

Con referencia a la Dirección de Reasentamientos asistieron 657 (47,78%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante junio del 2024, de los cuales la gran mayoría, es decir el 94,22%(619) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	619	94,22%
Ingreso al programa	13	1,98%
Relocalización transitoria (pago)	11	1,68%
Respuesta al radicado	5	0,76%
Radicación contrato de arriendo	4	0,61%
Negociación vivienda usada	2	0,30%
Entrega de vivienda	2	0,30%
Notificación resolución	1	0,15%
Total	657	100,00%

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación atendió a 415 ciudadanos(as), que representan el 30,18% del total que se acercaron a la CVP durante junio del 2024. En su mayoría se acercaron a solicitar información general, con el 97,35% (404) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información general sobre la titulación	404	97,35%
Solicitud de escrituración por primera vez	10	2,41%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	1	0,24%
TOTAL	415	100,00%

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 277 ciudadanos(as), lo que representa el 20,15% del total de asistentes a la Entidad durante junio del 2024. El 50,18% (139) se acercó para solicitar información sobre plan terraza.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	139	50,18%
Información general de mejoramiento de vivienda	72	25,99%
Acto de reconocimiento curaduría pública y social	66	23,83%
TOTAL	277	100,00%

d. Subdirección Financiera

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 22 ciudadanos(as), lo que representa el 1,6% del total de asistentes a la Entidad durante junio del 2024. Los asistentes para esta dependencia, el 63,64% (14) se acercó para expedición de paz y salvos.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Expedición de paz y salvos	14	63,64%
Solicitud de información general	8	36,36%
TOTAL	22	100,00%

e. Dirección General

La Dirección General atendió a 2 ciudadanos(as) que equivale al 0,15% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante junio del 2024; los cuales se acercaron a solicitar información general.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

f. Dirección Jurídica

La Dirección Jurídica atendió a una ciudadana que equivale al 0,07% de los ciudadanos (as) atendidos(as) durante junio del 2024; la cual se acercó a solicitar información general.

DIRECCIÓN JURÍDICA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	1	100,00%

g. Dirección de mejoramiento de Barrios

La Dirección de Mejoramiento de Barrios atendió a una ciudadana que equivale al 0,07% de los ciudadanos (as) atendidos(as) durante junio del 2024; la cual se acercó a solicitar información general.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	1	100,00%

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.375 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante junio del 2024, el 5,38% (74) 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 una participación del 51,35% (38) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	38	51,35%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	21	28,38%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	15	20,27%
TOTAL	74	100,00%

De los 74 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante junio del 2024, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 72,97% (54) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	54	72,97%
Discapacitados/as (no certificado)	12	16,22%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	6	8,11%
Discapacitados/as (certificado)	1	1,35%
Mujeres embarazadas	1	1,35%
TOTAL	74	100,00%

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

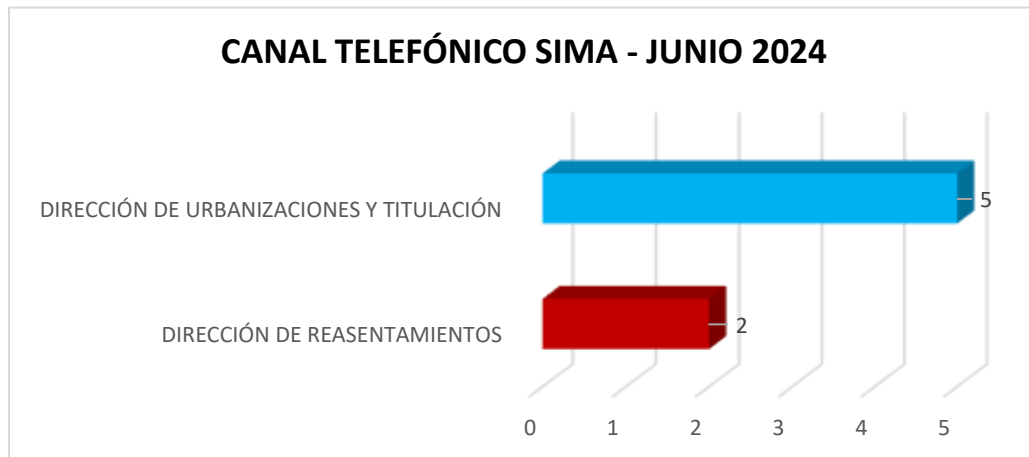
La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante junio del 2024 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas 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 cuentan con acceso a Internet, para que se pudieran 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

2.1 Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante junio del 2024

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 7 llamadas recibidas, todas fueron contestadas.



2.2. Consolidado de Llamadas - Líneas celulares junio 2024

a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 157 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 77 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 26 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294.

d. Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano

La Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano recibió 48 llamadas telefónicas a través de la línea 318 612 7251. Con la implementación de la atención a la ciudadanía por vía de WhatsApp por medio de la línea 318 612 7251, se obtuvo para junio de la actual vigencia un total de 13 atenciones por este medio.

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para junio del 2024, los ciudadanos(as), organismos distritales y otras Entidades que no pudieron asistir a la Entidad, enviaron mediante el buzón de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, un total de 890 mensajes de correo electrónico.

Adicionalmente a través de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidad en el enlace:

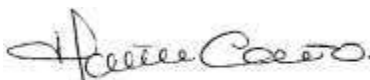
<https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php> se recibieron 13 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante junio del 2024, en la Entidad se acercaron 1.375 ciudadanos(as) y se registraron 7 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 adelantan con la Entidad. Igualmente, se registraron 308 llamadas por las líneas telefónicas celulares Reasentamientos 317 646 6282, Urbanizaciones y Titulación 317 646 6294, Mejoramiento de Vivienda 317 515 7729 y Dirección de Gestión Corporativa Proceso de Servicio al Ciudadano 318 612 725, además, ingresaron 890 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 13 documentos por medio de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidad.

Por último, por medio de la atención vía WhatsApp, para junio de la actual vigencia se obtuvo un total de 13 interacciones.

Así mismo se concluye que se sigue dando a conocer en detalle a la ciudadanía, los diferentes canales de interacción que tiene la Caja de la Vivienda Popular, evitando que nuestros beneficiarios 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).



MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO

Directora de Gestión Corporativa

mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista