

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

Fecha: 11 de junio 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 mayo del 2024.

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

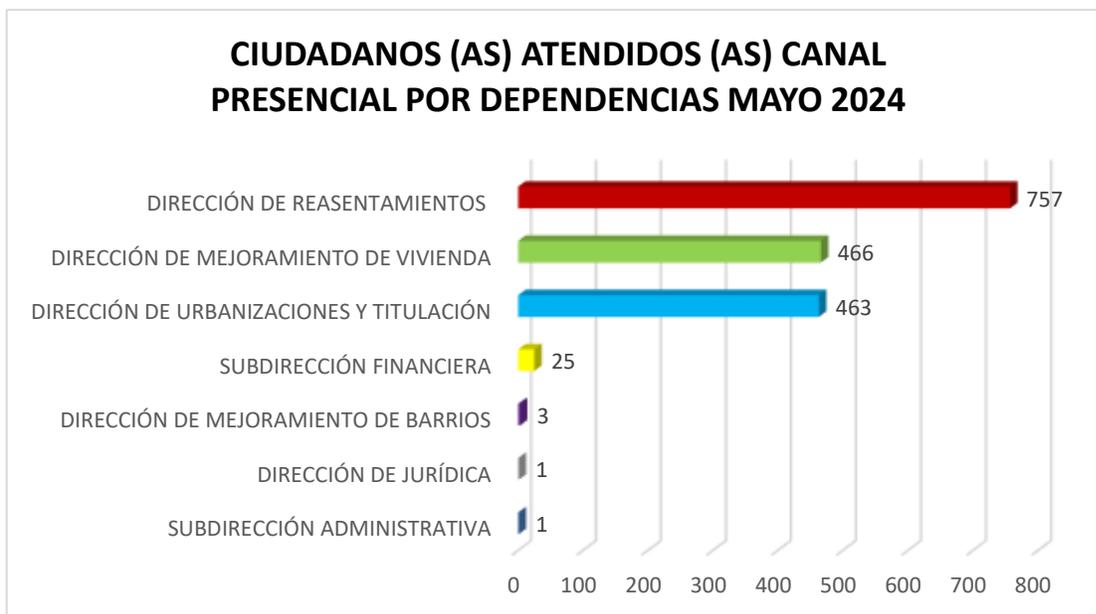
Adicionalmente se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes jornada continua de 7:00 am a 4:30pm), y la línea 318 612 7251 con atención vía WhatsApp.

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 mayo del 2024, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.716 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 81,71 ciudadanos(as).

La asistencia durante mayo del 2024, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 44,11% para la Dirección de Reasentamientos, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 27,16%, para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación 26,98%, para la Subdirección Financiera 1,46%, para la Dirección de Mejoramiento de Barrios 0,17%, la Dirección Jurídica y la Subdirección Administrativa con un 0,06% 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 757 (44,11%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante mayo del 2024, de los cuales la gran mayoría, es decir el 93% (704) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	704	93%
Ingreso al programa	16	2,11%
Respuesta al radicado	11	1,45%
Relocalización transitoria (pago)	9	1,19%
Negociación vivienda usada	7	0,92%
Radicación contrato de arriendo	6	0,79%
Entrega de vivienda	3	0,40%
Solicitud de Cita	1	0,14%
Total	757	100,00%

Página 3 de 9

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 466 ciudadanos(as), lo que representa el 26,16% del total de asistentes a la Entidad durante mayo del 2024. El 45,49% (212) 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	212	45,49%
Información general de mejoramiento de vivienda	139	29,83%
Acto de reconocimiento curaduría pública y social	115	24,68%
TOTAL	466	100,00%

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación atendió a 463 ciudadanos(as), que representan el 26,98% del total que se acercaron a la CVP durante mayo del 2024. En su mayoría se acercaron a solicitar información general, con el 93,74% (434) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información general sobre la titulación	434	93,74%
Solicitud de escrituración por primera vez	29	6,26%
TOTAL	463	100,00%

d. Subdirección Financiera

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 25 ciudadanos(as), lo que representa el 1,46% del total de asistentes a la Entidad durante mayo del 2024. Los asistentes para esta dependencia, el 64% (16) se acercó para expedición de paz y salvos.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Expedición de paz y salvos	16	64%
Solicitud de información general	8	32%
Información estado de cuenta	1	4%
TOTAL	25	100,00%

e. Dirección de Mejoramiento de Barrios

La Dirección de Mejoramiento de Barrios atendió a 3 ciudadano que equivale al 0,17% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante mayo del 2024; los cuales se acercaron a solicitar información general.

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

f. Dirección Jurídica

La Dirección Jurídica atendió a 1 ciudadano que equivale al 0,06% de los ciudadanos (as) atendidos(as) durante mayo del 2024; el cual se acercó a solicitar información general.

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

g. Subdirección Administrativa

La Subdirección Administrativa atendió a 1 ciudadano que equivale al 0,06% de los ciudadanos (as) atendidos(as) durante mayo del 2024; el cual se acercó a solicitar información general.

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

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.716 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante mayo del 2024, el 5,42% (93) 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 40,86% (38) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	38	40,86%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	29	31,18%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	26	27,96%
TOTAL	93	100,00%

De los 93 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante mayo del 2024, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 83,87% (78) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	78	83,87%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	5	5,38%
Discapacitados/as (certificado)	4	4,30%
Discapacitados/as (no certificado)	3	3,23%
Mujeres embarazadas	2	2,14%
Personas de talla baja	1	1,08%
TOTAL	93	100,00%

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

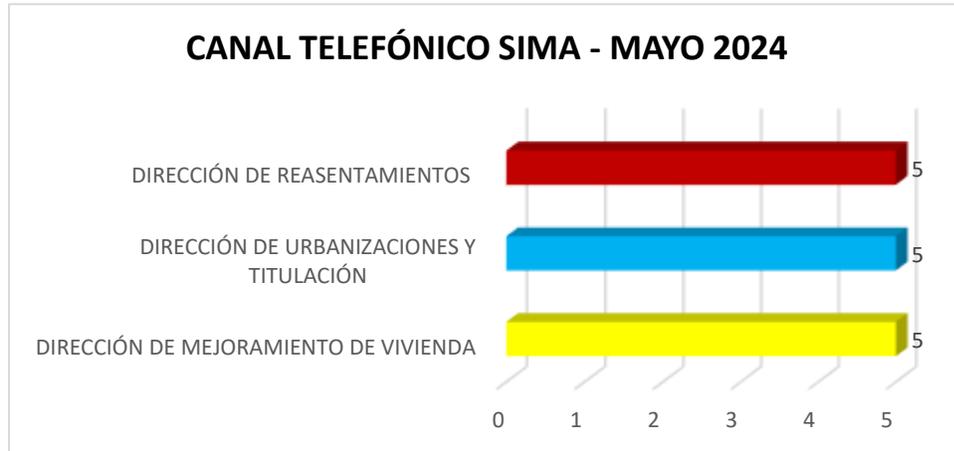
La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante mayo del 2024 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas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

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 15 llamadas recibidas, de las cuales todas fueron contestadas.



2.2. Consolidado de Llamadas - Líneas celulares mayo 2024

a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 150 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 88 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 27 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 56 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 mayo de la actual vigencia un total de 18 atenciones por este medio.

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para mayo 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 1.091 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 22 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante mayo del 2024, en la Entidad se acercaron 1.716 ciudadanos(as) y se registraron 15 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 321 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 1.091 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 22 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 mayo de la actual vigencia se obtuvo un total de 18 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