**­INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID**

**PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

**MARZO DEL 2021**

Fecha: **08 de abril del 2021**

La Directora 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 marzo del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de marzo del 2021, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos 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 así poder registrar su solicitud, actualizar sus 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, 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 marzo 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 1263 mensajes de correo electrónico, de los cuales 288 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de marzo 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 marzo del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 3.004 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 136 ciudadanos(as).

Fuente: SIMA

La asistencia durante marzo del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 56,82% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 22,90% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 19,57% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,63% para la Subdirección Financiera; 0,07% para la Dirección de Mejoramiento de barrios, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 3.004 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 1.707 ciudadanos(as), lo que representa el 56,82% del total de asistentes a la entidad durante marzo del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 31,52% (538) se acercó para la notificación de resolución.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Notificación de resolución | 538 | 31,52% |
| Estado del proceso | 496 | 29,06% |
| Relocalización transitoria (pago) | 430 | 25,19% |
| Radicación contrato de arriendo | 126 | 7,38% |
| Negociación vivienda usada | 77 | 4,51% |
| Ingreso al programa | 18 | 1,05% |
| Entrega vivienda | 11 | 0,64% |
| Desembolso de mejoras | 4 | 0,23% |
| Selección de vivienda | 4 | 0,23% |
| Respuesta radicado | 2 | 0,12% |
| Desembolso a constructora | 1 | 0,06% |
| TOTAL | **1.707** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 688 (22,90%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante marzo del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 570 (82,85%), solicitaron Información general sobre el proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información general sobre el proceso | 570 | 82,85% |
| Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 41 | 5,96% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 77 | 11,19% |
| TOTAL | **688** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 588 ciudadanos(as), que representan el 19,57% del total que se acercaron a la CVP durante marzo del 2021. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 66,50% (391) de los ciudadanos(as) y un 33,50% (197) 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 | 391 | 66,50% |
| Asistencia técnica | 197 | 33,50% |
| TOTAL | **588** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera (Cartera)**

La Subdirección Financiera atendió a 19 ciudadanos(as) que equivale al 0,63% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2021; de los cuales, 5 (26,32%) se acercaron para realizar un acuerdo de pago y para información de estado de cuenta.

|  |
| --- |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Acuerdo de pago | 5 | 26,32% |
| Información estado de cuenta | 5 | 26,32% |
| Impresión talonario | 4 | 21,05% |
| Información general sobre el proceso | 3 | 15,79% |
| Expedición de paz y salvos | 2 | 10,53% |
| TOTAL | **19** | **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 0,07% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo 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 3.004 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante marzo del 2021, el 12,98% (390) 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 63,59% (248) de ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| ATENCIÓN PRIORITARIA |
| DEPENDENCIA | **CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 248 | 63,59% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 79 | 20,26% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 59 | 15,13% |
| Subdirección financiera | 4 | 1,03% |
| Total | **390** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

De los 390 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante marzo del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 77,44%.

|  |
| --- |
| TIPO DE PRIORIDAD |
| CIUDADANO (A) PRIORITARIO | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Adulto Mayor | 302 | 77,44% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 8 | 2,05% |
| Discapacitados/as (certificado) | 3 | 0,77% |
| Mujeres embarazadas | 4 | 1,03% |
| Mujeres lactantes | 31 | 7,95% |
| Personas de talla baja | 1 | 0,26% |
| Ninguna de las anteriores | 41 | 10,51% |
| TOTAL | **390** | **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 marzo 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 marzo del 2021**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 70 llamadas, 1 fue no contestada por la Dirección de Reasentamientos.

Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 31 registros telefónicos, lo que representa el 44,29%.

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 marzo 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 | DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD |
| Zobeida conedo | 49556398 | 3122853491 | Dirección de Reasentamientos | Vivienda usada |
| Gilberto Salazar Perdomo | 80370929 | 3114713305 | Dirección de Reasentamientos | Estado del proceso |
| Jon Fredy bustos Ramírez | 1024531815 | 3224079666 | Dirección de Reasentamientos | Estado del proceso |
| Eladio gracia | 19320826 | 3108782662 | Dirección de Reasentamientos | Estado del proceso |
| Yuliana Andrea noguera quinayas | 1007392408 | 3229087997 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| José elirio zaganome | 17290452 | 3165082174 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Diana González | 21136093 | 3203801797 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| María nelly quinayas | 55183097 | 3229087997 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Marisol Arévalo Sotelo | 52069774 | 3116551110 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| María Fanny Sinisterra preciado | 31656314 | 3134865495 | Dirección de Reasentamientos | Estado del proceso |
| José elirio zaganome | 17290452 | 3165082174 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Ana Elva Malagón | 52026204 | 3228889355 | Dirección de Reasentamientos | Estado del proceso |
| Marisol Arévalo Sotelo | 52069774 | 3116551110 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Irma Stella Castañeda ruge | 51944192 | 3204694579 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Paulina contreras |  | 3128034123 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Argenis barragán barragán | 39656055 | 3222154677 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Estado del proceso |
| Liliana Andrea noguera | 1007392408 |  | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Kirfafa Carpio menbache | 1003786267 | 3134619882 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Mercedes castillo rojas | 41414836 | 3162432746 | Dirección de Reasentamientos | Estado del proceso |
| Damaris suancha molano | 52237420 | 3043458863 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| María nelly quinayas | 55183097 | 3229087997 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Damaris marcela pinto suancha | 1033698701 | 3043458863 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Yarey emerita emérita | 69028747 | 3108825348 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Marisol Arévalo Sotelo | 52069774 | 3116551110 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Diana González | 21136093 | 3203801797 | Dirección de Reasentamientos | Estado del proceso |
| José Arturo tique tapiero | 93443638 | 3508054168 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Damaris marcela pinto suancha | 1033698701 | 3043458863 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Yarey emerita maniguaje | 69028747 | 3228200082 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Luis guerrero | 74243697 | 3215800906 | Dirección de Reasentamientos | Estado del proceso |
| Luis Eduardo guerrero serrano | 74243697 | 3118223147 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Marisol Arévalo Sotelo | 52069774 | 3116551110 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Marisol Arévalo Sotelo | 52069774 | 3116551110 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Paulina contreras |  | 3128034123 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Paulina contreras |  | 3128034123 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Diana González | 21136093 | 3203801797 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Gloria esperanza jove jiménez | 52077078 | 3202467422 | Dirección de Reasentamientos | Estado del proceso |
| Alfredo no palma |  | 3138022111 | Dirección de Reasentamientos | Segundo desembolso |
| Dionisia Sánchez | 21109750 | 3202769976 | Dirección de Reasentamientos | Ingreso al programa |
| Yuliana Andrea noguera quinajas | 1007392408 | 3223346221 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Deyanira Gómez Ruiz | 1082782059 | 3223346221 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Nison Ariel chauca rama guaco rizo | 1078689522 | 3023152112 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Dora Lilia chapera | 39791951 | 3204934159 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| María de los ángeles Liscano Liscano | 39662799 | 3212340064 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Flor Jenny Ruiz Barbosa | 52469542 | 3124935973 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| Diana González | 21136093 | 3203801797 | Dirección de Reasentamientos | Estado del proceso |
| Blanca Aleida Loaiza Vargas |  | 3232280538 | Dirección de Reasentamientos | Cita |
| Mario Antonio zapata García | 79262082 | 2079910 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | Ingreso al programa |
| Edgar Vicente Amórtegui pineda | 11428415 | 3002336183 | Dirección de Reasentamientos | Cita |
| Paulina contreras |  | 3128034123 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |
| María Liliana Montalvo escobar | 52112032 | 3102309952 | Dirección de Reasentamientos | Pago de arriendo |

* 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 50 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 2,27 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 | 48 | 96,00% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 2 | 4,00% |
| Total | **50** | **100,00%** |

1. **CONCLUSIONES**

Durante marzo del 2021, en la Entidad se acercaron 3.004 ciudadanos(as) y se registraron 70 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 50 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1263 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