# INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - SERVICIO AL CIUDADANO

**MARZO DEL 2022**

Fecha: 7 de abril del 2022

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 asistencia por canales deatención a los ciudadanos (as) que solicitaron a la entidad información sobre sus servicioso realizaron algún trámite ante la entidad durante marzo del 2022.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de marzo del 2022, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permiteregistrar 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 unade las dependencias de la entidad individualizar a cada ciudadano y ciudadana, y así sepresta el servicio de atención. Así mismo, de esta manera se pueden actualizar los datoso 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 lasextensiones 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 virtuddel 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 facilitanel acceso a la información de una manera más ágil, abordando herramientas tecnológicascomo la página web, las redes sociales, correo electrónico y teléfonos celulares directospor dependencias.

En el caso que el ciudadano(a) no tenga acceso a internet, se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes jornada continua de 7:00 am a 4:30 pm), con los siguientes números telefónicos:

|  |  |
| --- | --- |
| **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 |

Por lo tanto, para la recepción de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias ydenuncias, la entidad cuenta con el canal virtual, al cual se puede acceder a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) o a través de la página web de la entidad [https://www.cajaviviendapopular.gov.co](https://www.cajaviviendapopular.gov.co/) , la página de la plataforma BogotáTe 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 procede a presentar el reporte de asistencia por cada uno de los canales:

# CANAL PRESENCIAL

En relación a marzo del 2022, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2.500 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 114 ciudadanos(as).



**CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS**

**POR CANAL PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS MARZO 2022**

0

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS |  | 1 |  |  |  |  |  | | |
| DIRECCION DE JURIDICA |  | 3 |  |  |  |  |
| DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CID |  | 10 |  |  |  |  |
| SUBDIRECCION FINANCIERA |  | 26 |  |  |  |  |
| DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA |  |  |  |  |  | 606 |
| DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION |  |  |  |  |  |  | 762 |  |  |
| DIRECCION DE REASENTAMIENTOS |  |  |  |  |  |  |  |  | 1092 |
|  |  |  | 200 | 400 | 600 |  | 800 | 1000 | 1200 |

Fuente: SIMA

La asistencia durante marzo del 2022, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 43,68% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 30,48% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 24,24% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 1,04% para la Subdirección Financiera, un 0,40% para la Dirección Jurídica, un 0,12% para la Dirección de Gestión Corporativa y CID y finalmente un 0,04% para para la Dirección de Mejoramiento de Barrios, con un total de 2.500 asistentes.

# DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

1. **Dirección de Reasentamientos**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 1.092 ciudadanos(as), lo que representael 43,68% del total de asistentes a la entidad durante marzo del 2022. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 43,04% (470) se acercó para solicitud de cita.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS** | | |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud de cita | 470 | 43.04% |
| Estado del proceso | 375 | 34.34% |
| Relocalización transitoria (pago) | 181 | 16.58% |
| Selección de vivienda | 49 | 4.49% |
| Ingreso al programa | 4 | 0.37% |
| Radicación contrato de arriendo | 3 | 0.27% |
| Entrega vivienda | 3 | 0.27% |
| Respuesta al radicado | 2 | 0.18% |
| Desembolso de mejoras | 2 | 0.18% |
| Negociación vivienda usada | 2 | 0.18% |
| Desembolso a constructora | 1 | 0.09% |
| **TOTAL** | **1.092** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 762 (30,48%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante marzo del 2022, de los cualesla gran mayoría, es decir 495 (64,96%), solicitaron información general sobre el proceso.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN** | | |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud de información general | 495 | 64.96% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 243 | 31.89% |
| Información sobre cancelación de hipoteca  y condiciones resolutorias | 24 | 3.15% |
| **TOTAL** | **762** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 606 ciudadanos(as), que representan el 24,24% del total que se acercaron a la CVP durante marzo del 2022. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 71,29% (432) de los ciudadanos(as).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA** | | |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información sobre plan terrazas | 432 | 71.29% |
| Actos de reconocimiento curaduría pública social | 132 | 21.78% |
| Información general de mejoramiento de vivienda | 42 | 6.93% |
| **TOTAL** | **606** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 26 ciudadanos(as) que equivale al 1,04% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2022; de los cuales, 9 (34,62%) se

acercaron para acuerdo de pago.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUBDIRECCIÓN FINANCIERA** | | |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Acuerdo de pago | 9 | 34.62% |
| Información estado de cuenta | 7 | 26.92% |
| Expedición de paz y salvos | 5 | 19.23% |
| Solicitud de información general | 3 | 11.54% |
| Impresión talonaria | 2 | 7.69% |
| **TOTAL** | **26** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# Dirección de Gestión Corporativa y CID

La Dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 10 ciudadanos(as), que equivalen al 0,40% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2022; los cuales 7 (70,00%), se aceraron para atención del defensor(a) a la ciudadanía.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID** | | |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Atención del defensor(a) a la ciudadanía | 7 | 70,00% |
| Solicitud de información general | 3 | 30,00% |
| **TOTAL** | **10** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# Dirección Jurídica

La Dirección Jurídica atendió a 3 ciudadanos(as), que equivalen a un 0,12% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2022; el cual se acercó para solicitar información general sobre el proceso.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS** | | |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud Información General | 3 | 100,00% |
| **TOTAL** | **3** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# Dirección de Mejoramiento de Barrios

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,04% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2022; el cual se acercó para solicitar información general sobre el proceso.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA** | | |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud Información General | 1 | 100,00% |
| **TOTAL** | **1** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.500 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante marzo del 2022, el 3,76% (94) 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 un 34,04% (32) de ciudadanos(as).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ATENCIÓN PRIORITARIA** | | |
| **DEPENDENCIA** | **CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 32 | 34.04% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 30 | 31.91% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 29 | 30.85% |
| Subdirección Financiera | 1 | 1.06% |
| Dirección De Gestión Corporativa Y  CID | 1 | 1.06% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 1 | 1.06% |
| **TOTAL** | **94** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

De los 94 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante marzo del 2022, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 78,72% (74) ciudadanos(as).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE PRIORIDAD** | | |
| **CIUDADANO (A) PRIORITARIO** | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Adulto mayor | 74 | 78.72% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 8 | 8.51% |
| Mujeres con niños en brazos o menoresde 7 años | 6 | 6.38% |
| Discapacitados/as (certificado) | 5 | 5.32% |
| Mujeres embarazadas | 1 | 1.06% |
| **TOTAL** | **94** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFÓNICO DE LASDIFERENTES DEPENDENCIAS

La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/50,

extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante marzo del 2022 se registraron en el sistema de informaciónmisional 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 ama 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: 317 646 6280

# 1. Consolidado de llamadas – Reporte Sima durante marzo del 2022

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 83 llamadas, el 96,39% (80) fueron contestadas y el 3,61% (3) no fueron contestadas.



**REPORTE SIMA - LLAMADAS CONTESTADAS MARZO 2022**

90

80

70

60

50

40

30

20

10

0

80

3

Contestada No contestada

Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 69 registros telefónicos, lo que representa el 83,13%.



**CANAL TELEFÓNICO SIMA - MARZO 2022**

DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION

5

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

9

DIRECCION DE REASENTAMIENTOS

69

0

10 20 30 40 50 60 70 80

Fuente: SIMA

# Consolidado de llamadas - Líneas celulares marzo 2022

1. **Dirección de Reasentamientos**

La Dirección de Reasentamientos recibió 339 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282 durante marzo del 2022, habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

# Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 9 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294 durante marzo del 2022, habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

# Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de mejoramiento de Vivienda recibió 134 llamadas telefónicas a través de la línea 317 515 7729 durante marzo del 2022, habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

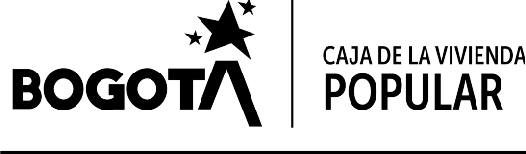
# Dirección de Gestión Corporativa y CID - Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 56 llamadas a través de la línea 317 6466280 durante marzo del 2022, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

# Consolidado llamadas Entrantes celulares marzo 2022

De acuerdo a las llamadas recibidas durante marzo de la actual vigencia, se puede evidenciar que 332, de las llamadas recibidas, se recibieron en promedio 16,60 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REGISTRO LLAMADAS CELULAR POR DEPENDENCIAS FEBERO DE 2022** | | |
| **DEPENDENCIA** | **CANTIDAD** | **PROCENTAJE** |
| Dirección De Reasentamientos | 387 | 83.95% |
| Dirección De Mejoramiento De Vivienda | 61 | 13.23% |
| Dirección De Urbanización Y Titulación | 12 | 2.60% |
| Oficina TIC | 1 | 0.22% |
| **TOTAL** | **461** | **100%** |



**REGISTRO LLAMADAS CELULAR POR DEPENDENCIAS**

**MARZO DE 2022**

450

400

350

300

250

200

150

100

50

0

387

61

12

1

DIRECCIÓN DE DIRECCIÓN DE

REASENTAMIENTOS MEJORAMIENTO DE

VIVIENDA

DIRECCIÓN DE

URBANIZACIÓN Y TITULACION

OFICINA COMERCIAL TIC

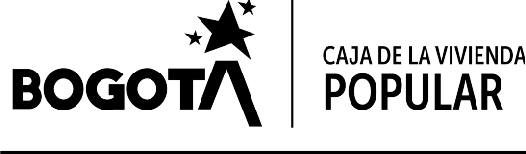
1. **CANAL ELECTRÓNICO**

Para marzo del 2022, los ciudadanos(as), organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la entidad, radicaron documentación mediante el buzón de [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co), con un total de 1441 mensajes de correo electrónico, de los cuales 351 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD, de marzo del 2022. 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, 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 5 documentos.

1. **CONCLUSIONES**

Se puede concluir que, durante marzo del 2022, en la Entidad se acercaron 2.500 ciudadanos(as) y se registraron 83 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 adelanta con la Entidad. Igualmente, se registraron 461 llamadas por las líneas telefónicas celulares Reasentamientos Humanos 317 646 6282, Urbanizaciones

y Titulación 317 646 6294, Mejoramiento de Vivienda 317 515 7729 y Servicio al Ciudadano 317 646 6280 implementadas desde el inicio de la emergencia sanitaria y, por último, ingresaron 1441 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) y 5 documentos por medio de la radicación en



línea habilitada en el portal web de la entidad.

Así mismo se concluye que se sigue dando a conocer en detalle a la ciudadanía, los diferentes canales de interacción y 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, permitiendo empoderar a los ciudadanos(as) y de esta manera incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios(as).



# MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO

Directora de Gestión Corporativa y CID

m[medinao@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:medinao@cajaviviendapopular.gov.co)

Proyectó: Haidy Katherine Guarin Castro – Contrato No. 139 de 2022 Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 166 de 2022