**­INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**OCTUBRE DEL 2020**

Fecha: **09 de noviembre del 2020**

El 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 octubre del 2020.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de octubre del 2020, 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 |
| Comunicaciones y otras dependencias | 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 octubre del 2020, de tal forma que los ciudadanos (as), las entidades, 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 638 mensajes de correo electrónico, de los cuales 221 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de octubre del 2020, por otro lado, 417 mensajes incumbieron a las áreas competentes de la Entidad, cuyas solicitudes o asuntos, se gestionaron a través de tales áreas.

Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en octubre del 2020, se prestó la orientación y el direccionamiento a 2.033 ciudadanos (as), con un promedio diario de atención a 97 ciudadanos(as).

Fuente: SIMA

La asistencia durante octubre del 2020, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 57% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 24,59% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 16,13% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 2,21% para la Subdirección Financiera y un 0,05% para la oficina de TIC, siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 2.033 asistentes a la Entidad.

0,05%%

Fuente: SIMA

* 1. **DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS**
1. **Dirección de Reasentamientos Humanos**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 1.159 ciudadanos (as), lo que representa el 57% del total de asistentes a la entidad durante octubre del 2020. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 46,50% (539) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Estado del Proceso | 539 | 46,50% |
| Radicación Contrato de Arriendo | 197 | 17% |
| Relocalización Transitoria (Pago) | 175 | 15,10% |
| Negociación Vivienda Usada | 85 | 7,33% |
| Entrega Vivienda | 51 | 4,40% |
| Ingreso al Programa | 45 | 3,88% |
| Desembolso de Mejoras | 24 | 2,07% |
| Notificación de Resolución | 15 | 1,29% |
| Respuesta Radicado | 8 | 0,69% |
| Selección de Vivienda | 8 | 0,69% |
| Certificado de Vinculación | 7 | 0,60% |
| Desembolso a Constructora | 5 | 0,43% |
| TOTAL | **1.159** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 500 (24,59%) ciudadanos (as) se acercaron a esta dependencia, durante octubre del 2020, de los cuales la gran mayoría, es decir 439 (87,8%), solicitaron Información general sobre el proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información General Sobre el Proceso | 439 | 87,8% |
| Solicitar la Escrituración por Primera Vez | 31 | 6,2% |
| Radicación de Cancelación de Hipoteca y Condiciones Resolutorias | 30 | 6% |
| TOTAL | **500** | **100%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 328 ciudadanos (as), que representan el 16,13% del total que se acercaron a la CVP durante octubre del 2020. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 82,92% (272) de los ciudadanos (as) y un 17,07% (56) de los usuarios, 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 | 272 | 82,92% |
| Asistencia Técnica | 56 | 17,07% |
| TOTAL | **328** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera (Cartera)**

La Subdirección Financiera atendió a 45 ciudadano (a) que equivale al 2,21% de los ciudadanos (as) atendidos (as) durante octubre del 2020; de los cuales, 22 (48,89%) se acercaron para Información de estado de cuenta.

|  |
| --- |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información Estado De Cuenta | 22 | 48,89% |
| Impresión Talonario | 9 | 20,00% |
| Acuerdo De Pago | 7 | 15,55% |
| Información General Sobre El Proceso | 4 | 8,89% |
| Expedición De Paz Y Salvos | 3 | 6,67% |
| TOTAL | **45** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Oficina TIC**

La Oficina TIC atendió a 1 ciudadano (as) que equivale al 0,05% de los ciudadanos (as) atendidos (as) durante en octubre del 2020; el cual, se acercó a solicitar Información General Sobre el Proceso

|  |
| --- |
| OFICINA TIC |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información General Sobre El Proceso | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **1** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

* 1. **ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 2.033 ciudadanos (as) que se acercaron a la entidad durante octubre del 2020, el 14,36% (292) 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 67,12% (196) de ciudadanos (as).

|  |
| --- |
| ATENCIÓN PRIORITARIA |
| DEPENDENCIA | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 196 | 67,12% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 51 | 17,46% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 43 | 14,72% |
| Subdirección Financiera | 2 | 0,68% |
| Total | **292** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

De los 292 ciudadanos (as) con atención prioritaria durante octubre del 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con 71,23% del registro de (208) personas atendidas.

|  |
| --- |
| TIPO DE PRIORIDAD |
| CIUDADANO (A) PRIORITARIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Adulto Mayor | 208 | 71,23% |
| Ninguna De Las Anteriores | 34 | 11,64% |
| Discapacitados/As (No Certificado) | 17 | 5,82% |
| Mujeres Lactantes | 15 | 5,14% |
| Discapacitados/As (Certificado) | 8 | 2,74% |
| Mujeres Embarazadas | 6 | 2,05% |
| Personas Consumidoras De Sustancias Psicotrópicas | 2 | 0,68% |
| Personas De Talla Baja | 2 | 0,68% |
| TOTAL | **292** | **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) 349 45 20 / 349 45 50, el cual es gestionado por el proceso de Servicio al Ciudadano, se atendió durante octubre del 2020, haciendo el registro en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que ingresaron al conmutador (0) y a las extensiones 160,161,163,164 y 165 para posteriormente transferirla 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 el ciudadano (a) 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
* Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280
	1. **Consolidado de llamadas – Reporte Sima durante octubre del 2020**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 19 llamadas, 15 (78,95%) fueron contestadas y 4 (21,05%) fueron no contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas.

Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 10 registros telefónicos, lo que representa cada una un porcentaje de 52,63%.

Fuente: SIMA

* 1. **Servicio al Ciudadano**

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas realizadas a través de la línea 317 646 6280 durante octubre del 2020, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano (a) por la emergencia sanitaria y durante la entidad en atención presencial se recibió un total de 36 llamadas con el siguiente detalle:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FECHA | NOMBRE | CÉDULA | TELÉFONO | MISIONAL | DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD |
| 5/10/2020 | Paola Andrea Bermúdez Montoya | 1010185099 | 3102745259 | Reasentamientos Humanos | Solicita hablar sobre contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 5/10/2020 | Flor Lucero Jiménez Churque | 39710983 | 3157773828 | Reasentamientos Humanos | Solicita información de cuando acercarse a la entidad para ser atendida de manera presencial |
| 5/10/2020 | Juan David López | 79760076 | 3223733004 | Reasentamientos Humanos | Solicita información de cuando tiene que volver a renovar contrato de arrendamiento |
| 6/10/2020 | Ana Julia Ávila Vanegas | 53096997 | 3222182159 | Reasentamientos Humanos | Solicita información de su estado de proceso |
| 6/10/2020 | María Yolanda Molina Torres | 51590532 | 3042450018 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre trámite de su titulación del predio |
| 6/10/2020 | Edelmira Villanueva Iglesias | 28927608 | 3135647290 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre información de su estado de titulación del predio |
| 6/10/2020 | María Nelly Quinallas | 55183097 | 3229087987 | Reasentamientos Humanos | Solicita información si su contrato fue viable |
| 7/10/2020 | Deyanira Gómez Ruiz | 1082782059 | 3229087997 | Reasentamientos Humanos | Solicita información del pago de su arriendo del contrato de arrendamiento |
| 7/10/2020 | Yuliana Andrea Noguera Quinayas | 1007392408 | 3229087997 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 7/10/2020 | José Iván Vinasco Batero | 97600713 | 3183074183 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información para entregar documentación e iniciar tramite de titulación |
| 8/10/2020 | María Liliana Montalvo | 52112032 | 3102309952 | Reasentamientos Humanos | Solicita hablar con la funcionaria Margaret Díaz |
| 9/10/2020 | María Concepción Gama Reyes | 41698767 | 3214424284 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre escrituras de barrio manzanares |
| 9/10/2020 | Laura Alejandra Montilla Lasso | 1024598925 | 3158378106 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre la validación de su contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 12/10/2020 | Jeimmy Liliana Silva Mora | 52768615 | 3186752483 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre escrituras de barrio manzanares |
| 12/10/2020 | Yamer Albeiro Posada Bedoya | 80802746 | 3133780267 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre el pago de su contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 13/10/2020 | José Ángel Segura | 4149534 | 3113947668 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre la validación de su contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 14/10/2020 | María Liliana Montalvo | 52112032 | 3102309952 | Reasentamientos Humanos | Solicita hablar con la funcionaria Margaret Díaz |
| 14/10/2020 | Matilde Laiton | 52363519 | 3103403682 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre entrega de los paz y salvos |
| 14/10/2020 | Yeny Gutiérrez | 1026275911 | 3114464435 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre la validación de su contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 15/10/2020 | Misael Cárdenas Aponte | 1109069469 | 3142558143 | Mejoramiento de Vivienda | Solicita información para licencia de construcción |
| 15/10/2020 | Gilma Yaneth Pino Veranoube | 52546421 | 3132975008 | Mejoramiento de Vivienda | Solicita información sobre trámite de Mejoramiento de Vivienda |
| 16/10/2020 | Jorge Luis Gómez Rincón | 1140877439 | 3206485051 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre la recepción de documentos a la CVP |
| 20/10/2020 | Doris Yaneth Torres Pabón | 52536733 | 3002343576 | Mejoramiento de Vivienda | Solicita información sobre trámite de mejoramiento de vivienda y para la entrega de los documentos |
| 20/10/2020 | María Cristina Rubiano González | 51792457 | 3135589107 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre el segundo desembolso de trámite de vivienda usada |
| 21/10/2020 | Alexandra Vaquero Alarcon | 52457153 | 4939675 | Mejoramiento de Vivienda | Solicita información sobre trámite de Mejoramiento de Vivienda |
| 23/10/2020 | Ana Elvia Torres Ibáñez | 39654480 | 3143999839 | Subdirección Financiera | Solicita información si el pago que realizó ya se encuentra en la CVP |
| 23/10/2020 | Juan Carlos García | 79563526 | 3112522197 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre el segundo desembolso de trámite de vivienda usada |
| 26/10/2020 | Kelly Fidelia Álvarez Cotera | 1052952724 | 3162570165 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre el segundo desembolso de trámite de vivienda usada |
| 26/10/2020 | María Liliana Montalvo | 52112032 | 3102309952 | Reasentamientos Humanos | Solicita hablar con la funcionaria Margaret Díaz |
| 27/10/2020 | Ana Patricia Rodríguez | 51721621 | 7629339 | Mejoramiento de Vivienda | Solicita información sobre trámite de Licencia de Construcción |
| 28/10/2020 | Adriana Posada | 52112032 | 3022774866 | Reasentamientos Humanos | Solicita información de la subsanación de contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria que envió al correo |
| 28/10/2020 | Leidy Viviana Casas | 53155979 | 3015470505 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre el pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 28/10/2020 | Aleida Posada Bedoya | 52317179 | 3008934369 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre el pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 29/10/2020 | Libia Quesada Olivero | 51632625 | 3132307516 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre tramite de titulación |
| 29/10/2020 | Mari Luz Rosas Pérez | 52314028 | 3102021856 | Subdirección Financiera | Solicita información del monto del estado del proceso |
| 29/10/2020 | Luis Vidal Lombana | 80245258 | 3132781945 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre el pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |

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

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante el mes de octubre de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 36 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,7 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

|  |
| --- |
| SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES DE OCTUBRE DE 2020 |
| DEPENDENCIA | **CANTIDAD** | **PROCENTAJE** |
| Reasentamientos Humanos | 23 | 63,89% |
| Urbanizaciones Y Titulaciones | 6 | 16,67% |
| Mejoramiento de Vivienda | 5 | 13,89% |
| Subdirección Financiera | 2 | 5,55% |
| Total | **36** | **100,00%** |

1. **CONCLUSIONES**

Durante octubre del 2020, en la Entidad se acercaron 2.033 ciudadanos (as) y se registraron 19 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 llevan, adicionalmente durante el trascurso de octubre, se registraron 36 llamadas por la línea telefónica de otras dependencias con el número 317 646 6280 implementada por la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 638 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), y esto 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. 663 de 2020

Reviso: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 600 de 2020