

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
SERVICIO AL CIUDADANO
ENERO DEL 2021**

Fecha: 05 de febrero del 2021

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 enero del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de enero 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/sdqg>.

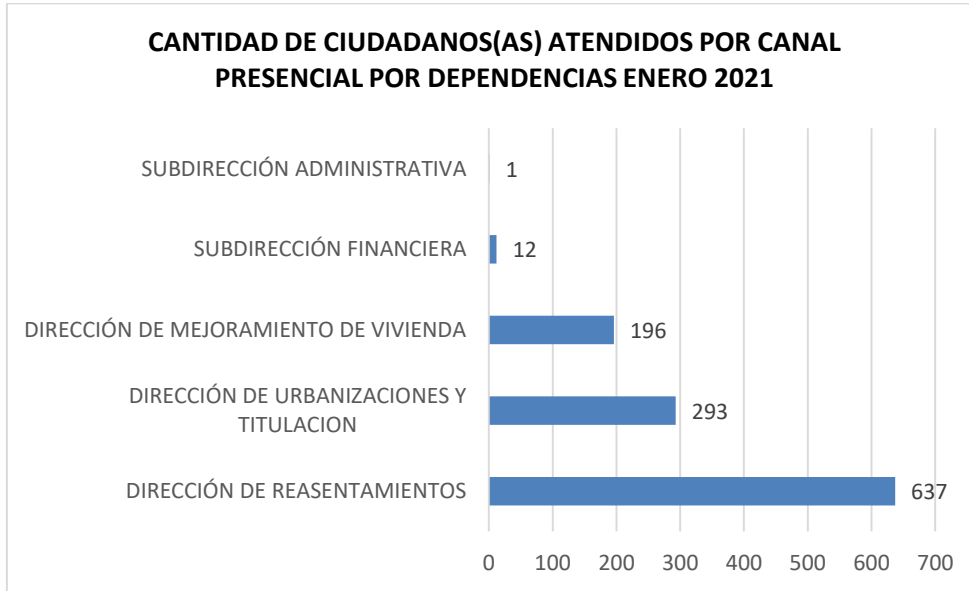
En el caso que el ciudadano(a) no tenga acceso a internet, se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm), las cuales los números telefónicos son los siguientes:

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 enero 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 677 mensajes de correo electrónico, de los cuales 241 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de enero del 2021, adicionalmente con la implementación del sistema de correspondencia ORFEO a partir de noviembre, se han radicado todas las comunicaciones oficiales que llegan a la Entidad por medio electrónico.

Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en enero del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.139 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 60 ciudadanos(as).



Fuente: SIMA

La asistencia durante enero del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 55,93% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 25,72% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 17,21% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 1,05% para la Subdirección Financiera y un 0,09% para la Subdirección Administrativa, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 1.139 asistentes.

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

a. Dirección de Reasentamientos Humanos

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 938 ciudadanos(as), lo que representa el 55,93% del total de asistentes a la entidad durante enero del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 46,31% (295) 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	295	46,31%
Relocalización transitoria (pago)	182	28,57%
Radicación contrato de arriendo	80	12,56%

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 2
Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Negociación vivienda usada	46	7,22%
Respuesta radicado	12	1,88%
Ingreso al programa	8	1,26%
Entrega vivienda	7	1,10%
Selección de vivienda	3	0,47%
Desembolso de mejoras	2	0,31%
Desembolso a constructora	1	0,16%
Información general sobre el proceso	1	0,16%
TOTAL	637	100,00%

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 196 (25,72%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante enero del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 293 (91,13%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	267	91,13%
Solicitar la escrituración por primera vez	16	5,46%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	10	3,41%
TOTAL	293	100,00%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 196 ciudadanos(as), que representan el 17,21% del total que se acercaron a la CVP durante enero del 2021. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 83,68% (164) de los ciudadanos(as) y un 16,33% (32) 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	164	83,68%

Código: 208-SC-Ft-01
 Versión: 2
 Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30
 Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
 PBX: 3494520
 Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Asistencia técnica	32	16,33%
TOTAL	196	100,00%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 12 ciudadanos(as) que equivale al 1,05% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante enero del 2021; de los cuales, 5 (41,67%) se acercaron para realizar un acuerdo de pago.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	5	41,67%
Impresión talonario	5	41,67%
Información estado de cuenta	1	8,33%
Expedición de paz y salvos	1	8,33%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: SIMA

e. Subdirección Administrativa

La Subdirección Administrativa atendió a 1 ciudadano(a) que equivale al 0,09% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante en enero del 2021; el cual, se acercó a solicitar información general.

DIRECCIÓN DE JURÍDICA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información General	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: SIMA

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.139 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante enero del 2021, el 6,50% (74) 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 71,62% (53) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	53	71,62%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	11	14,86%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	10	13,51%
Total	74	100,00%

Fuente: SIMA

De los 74 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante enero del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con una participación del 47,30%.

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	35	47,30%
Ninguna de las anteriores	19	25,68%
Discapacitados/as (no certificado)	11	14,86%
Mujeres lactantes	8	10,81%
Discapacitados/as (certificado)	1	1,35%
TOTAL	74	100,00%

Fuente: SIMA

2. 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 enero del 2021 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que ingresaron, para brindar

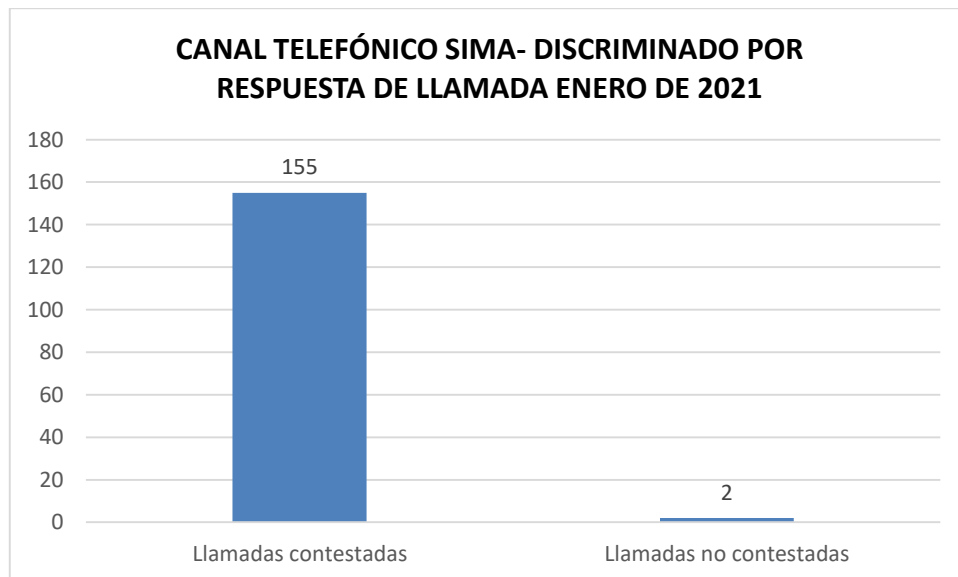
información, orientar a los ciudadanos(as) y en la mayoría de los casos transferirlas a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP de acuerdo a la competencia de las mismas.

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

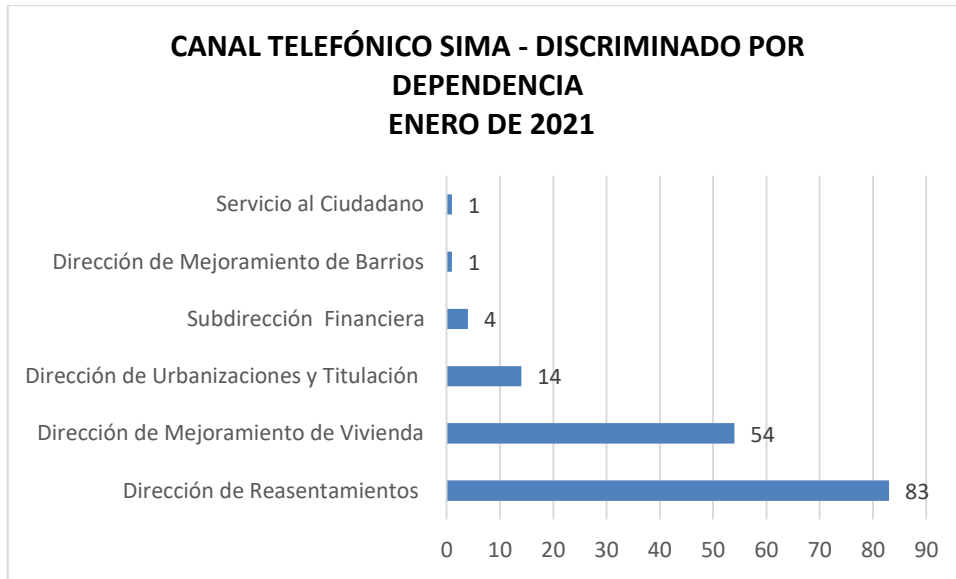
2.1. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante enero del 2021

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 157 llamadas, 155 (98,73%) fueron contestadas y 2 (1,27%) no fueron contestadas.



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 83 registros telefónicos, lo que representa el 52,87%.



Fuente: SIMA

2.2. Línea celular Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas recibidas a través de la línea 317 646 6280 durante enero del 2021, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria, con el siguiente detalle:

FECHA	NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD
7/01/2021	CARMEN GISELLY ARDILA	1111758888	3203728869	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
7/01/2021	MARIA AURORA CHUQUE	21119234		Dirección de Mejoramiento de Vivienda	ESTADO DEL PROCESO
8/01/2021	KELLY FIDELIA ALVAREZ COTERA	1052952724	3213361291	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
8/01/2021	FLOR STELLA HUERFANO AGUASACO	52026156	3134460235	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
13/01/2021	JUAN CARLOS GARCIA	69563526	3138424585	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	INGRESO AL PROGRAMA

Código: 208-SC-Ft-01
 Versión: 2
 Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30
 Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
 PBX: 3494520
 Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



13/01/2021	MARÍA LUCRECIA SUAREZ	52278832	3115819888	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	ESTADO DEL PROCESO
13/01/2021	GABRIELA RIVADENEIRA	59676528	3223880662	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
13/01/2021	YOLANDA CASTIBLANCO	51651195	3212418129	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	INGRESO AL PROGRAMA
14/01/2021	JHON FREDY BUSTOS RAMIREZ	1024531815	3118347796	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
14/01/2021	GABY MARCELA ORJUELA	1030546920	3214566956	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	INGRESO AL PROGRAMA
14/01/2021	JUAN ENRIQUE RIVERA	18918171	3102149651	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
15/01/2021	ZULMA YOLANDA LIZARAZO	52831339	3125923434	Dirección de Reasentamientos	ESTADO DEL PROCESO
15/01/2021	MARIA NIDIA ROMERO	30569681	312669098	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	INGRESO AL PROGRAMA
15/01/2021	ELIZABETH ALMEIDA	52546544	3133323505	Dirección de Reasentamientos	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO
15/01/2021	MARTHA MELO	52103489	3127168649	Dirección de Reasentamientos	ESTADO DEL PROCESO
15/01/2021	RODRIGO ANTONIO RIVERA	10250590	3118578575	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
15/01/2021	DORA LILIA CAPERA YATE	39791951	3204934159	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
15/01/2021	EDINSON DARIO MEJIA MONDRAGON	1023891783	3142013702	Dirección de Reasentamientos	ESTADO DEL PROCESO
18/01/2021	MARIA DEL PILAR GARCIA	30357570	3212773388	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	INGRESO AL PROGRAMA
18/01/2021	MARIA LILIANA MONTALVO	52112032	3102309952	Dirección de Reasentamientos	ESTADO DEL PROCESO
19/01/2021	LUZ CARMENZA RODRIGUEZ MORANTE	1031126357	3012802250	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	ATENCIÓN
19/01/2021	MARTHA MARTIN	51909624	3143676602	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO

19/01/2021	YOLANDA VARGAS ESPAÑA	30515791	3133812500	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	ESTADO DEL PROCESO
21/01/2021	REINA DOLORES ORDOÑEZ	28721866	3115649828	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
21/01/2021	EDINSON DARIO MEJIA MONDRAGON	1023891783	3142013702	Dirección de Reasentamientos	ESTADO DEL PROCESO
25/01/2021	MARTHA LUCIA BERNAL	51750348	3187239813	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
25/01/2021	FELIX ANIBAL CORTES	79763270	3155810625	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
25/01/2021	EDINSON DARIO MEJIA MONDRAGON	1023891783	3142013702	Dirección de Reasentamientos	ESTADO DEL PROCESO
26/01/2021	EBERTO AREVALO CASTAÑEDA	3120477	3006206650	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
26/01/2021	LUZ DARY PISCO PISCO	52016813	3147356772	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
26/01/2021	NORLEY ELIECER ARISMENDI	1121844218	3228379177	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO
26/01/2021	JERALDIN FONSECA HUERFANO	1030604749	3133560791	Dirección de Reasentamientos	PAGO DE ARRIENDO

2.3. 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 32 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,68 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

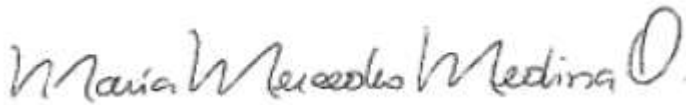
SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES ENERO DE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	23	71,88%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	7	21,88%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	2	6,25%
Total	32	100,00%

3. CONCLUSIONES

Durante enero del 2021, en la Entidad se acercaron 1.139 ciudadanos(as) y se registraron 157 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 32 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 677 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: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No.8 de 2021