# INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

**SERVICIO AL CIUDADANO ENERO DEL 2022**

# Fecha: 8 de febrero 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 de atención a los ciudadanos (as) que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la entidad durante enero del 2022.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de enero del 2022, 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 individualizar 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).

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 herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales, correo electrónico y teléfonos celulares directos por 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 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](https://www.cajaviviendapopular.gov.co/) y la página de la plataforma Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdqs>.

A continuación se procede a presentar el reporte de asistencia por cada uno de los canales:

# CANAL PRESENCIAL

En relación a enero del 2022, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1365 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 68 ciudadanos(as).

**CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS**

**POR CANAL PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS ENERO 2022**

ATENCIÓN DEL DEFENSOR(A) A LA

CIUDADANÍA 2

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS 4

SUBDIRECCION FINANCIERA 17

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

315

DIRECCION DE URBANIZACIONES Y

TITULACION

359

DIRECCION DE REASENTAMIENTOS

668

0

200

400

600

800

Fuente: SIMA

La asistencia durante enero del 2022, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 48,94% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 26,30% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 23,08% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 1,25% para la Subdirección Financiera, un 0,29% para la Dirección de Mejoramiento de Barrios y para finalizar un 0,15% para la Dirección de Gestión Corporativa y CID con un total de 1.365 asistentes.

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

1. **Dirección de Reasentamientos Humanos**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 668 ciudadanos(as), lo que representa el 48,94% del total de asistentes a la entidad durante enero del 2022. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 41,62% (278) se acercó para solicitud de cita.

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud de cita | 278 | 41,62% |
| Estado del proceso | 264 | 39,52% |
| Relocalización transitoria (pago) | 103 | 15,42% |
| Radicación de contrato de arriendo | 7 | 1,05% |
| Selección de vivienda | 6 | 0,90% |
| Ingreso al programa | 4 | 0,60% |
| Respuesta de radicado | 4 | 0,60% |
| Entrega vivienda | 2 | 0,30% |
| **TOTAL** | **668** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 359 (26,30%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante enero del 2022, de los cuales la gran mayoría, es decir 273 (76,04%), solicitaron información general sobre el proceso.

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud de información general | 273 | 76,04% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 68 | 18,94% |
| Información sobre cancelación de hipoteca ycondiciones resolutorias | 18 | 5,01% |
| **TOTAL** | **359** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 315 ciudadanos(as), que representan el 23,08% del total que se acercaron a la CVP durante enero del 2022. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 40,32% (127) de los ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información sobre plan terrazas | 127 | 40,32% |
| Información sobre acto de reconocimiento depredio | 108 | 34,29% |
| Información general de mejoramiento de vivienda | 62 | 19,68% |
| Trámite de licencia de construcción | 18 | 5,71% |
| **TOTAL** | **315** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 17 ciudadanos(as) que equivale al 1,25% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante enero del 2022; de los cuales, 5 (29,41%) se acercaron para solicitud de información general y 5 (29,41%) para impresión de talonario.

|  |
| --- |
| **SUBDIRECCIÓN FINANCIERA** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Solicitud de información general | 5 | 29,41% |
| Impresión de talonario | 5 | 29,41% |
| Acuerdo de pago | 4 | 23,53% |
| Información estado de cuenta | 2 | 11,76% |
| Expedición de paz y salvos | 1 | 5,88% |
| **TOTAL** | **17** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# Dirección de Mejoramiento de Barrios

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 4 ciudadanos(as), que equivale al 0,29% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante enero del 2022; los cuales, todos se aceraron para solicitar información general sobre el proceso.

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información General Sobre el Proceso | 4 | 100,00% |
| **TOTAL** | **4** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# Dirección de Gestión Corporativa y CID

La dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 2 ciudadanos(as), que equivalen al 0,15% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante enero del 2022; los cuales, 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 | 2 | 100,00% |
| **TOTAL** | **2** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.365 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante enero del 2022, el 3,74% (51) 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 54,90% (28) de ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| **ATENCIÓN PRIORITARIA** |
| **DEPENDENCIA** | **CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 28 | 54,90% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 16 | 31,37% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 6 | 11,76% |
| Dirección de Mejoramiento de Barrios | 1 | 1,96% |
| **Total** | **51** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

De los 51 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante enero del 2022, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 56,86%

1. ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| **TIPO DE PRIORIDAD** |
| **CIUDADANO (A) PRIORITARIO** | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Adulto mayor | 29 | 56,86% |
| Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años | 11 | 21,57% |
| Discapacitados/as (certificado) | 5 | 9,80% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 4 | 7,84% |
| Mujeres embarazadas | 1 | 1,96% |
| Ninguna de las anteriores | 1 | 1,96% |
| **TOTAL** | **51** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

# DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFÓNICO DE LAS DIFERENTES 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 enero del 2022 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

# Consolidado de llamadas – Reporte Sima durante enero del 2022

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 80 llamadas, todas fueron contestadas.

**REPORTE SIMA - LLAMADAS CONTESTADAS ENERO 2022**

100

80

80

60

40

20

0

Contestadas

Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 63 registros telefónicos, lo que representa el 78,75%.

**CANAL TELEFÓNICO SIMA - ENERO 2022**

SUBDIRECCION FINANCIERA 1

DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION 5

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA 11

DIRECCION DE REASENTAMIENTOS

63

0

10

20

30

40

50

60

70

Fuente: SIMA

# Línea celular Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 45 llamadas a través de la línea 317 646 6280 durante enero del 2022, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria, con el siguiente detalle:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CÉDULA | TELÉFONO | NOMBRE | MISIONAL | INFORMACIÓN ENTREGADA |
| 51663023 | 3507885833 | Ana Barrera | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se consultó sobre el subsidiomejoramiento de vivienda y se le dio los tel. Y la ex 440 |
| 41548168 | 3043310291 | Graciela Rodríguez | Dirección De Urbanización Y Titulación | Se informó los horarios de atención y el correo de la CVP para temas sobre dirección de urbanización y dirección de urbanización y dirección deurbanización y titulación abogados |
| 20259010 | 6018023671 | Elvira Fajardo | Dirección De Reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CÉDULA | TELÉFONO | NOMBRE | MISIONAL | INFORMACIÓN ENTREGADA |
|  |  |  |  | área pertinente la próxima semana para estudio de caso, se le brinda el número fijo con laextensión 320 y 340 |
| 80177941 | 3007337125 | Jhon Ramírez | Dirección DeReasentamientos | Información sobre la reubicación |
| 1000724617 | 3208446787 | Jhon Cifuentes | Dirección De Reasentamientos | Información sobre la reubicacióny entrega del apto |
| 19280423 | 3213555963 | José Garzón | Dirección De Reasentamientos | Información sobre pagosarriendo |
| 1070325748 | 3043344113 | Erley Pulido | Dirección De Reasentamientos | Información sobre paz y salvopredio alto riesgo |
| 19206027 | 3115957201 | Luis Alberto Ramírez | Dirección De Reasentamientos | Información sobre que le devuelvan el saldo a favor proceso id 2015-q22-01507 ycierre de proceso |
| 1024550377 | 3196806518 | AngelicaVargas | Dirección De Reasentamientos | Información sobre desembolsodel saldo restante |
| 79157542 | 3142675354 | Campo Aragón | Dirección DeReasentamientos | Información sobre pago arriendo |
| 41736336 | 3144750270 | RosalíaBolaños | Dirección De Reasentamientos | Información sobre cierre de suproceso |
| 1022966884 | 3227565703 | Martha Oliver | Dirección De Urbanización YTitulación | Información sobre copia de la resolución |
| 1073681110 | 3046029427 | Yesón Tapiero | Dirección DeReasentamientos | Información sobre reubicación |
| 201434428 | 3102615961 | Emelina Rivera | Dirección De Urbanización YTitulación | Información sobre radicación escritura |
| 79542620 | 3102079520 | Félix Calderón | Dirección DeUrbanización Y Titulación | Información sobre la hipoteca |
| 20342908 | 3213831028 | Rosa Sánchez | Dirección De Mejoramiento DeVivienda | Información sobre devolución documentos |
| 51680049 | 3142682943 | Dora MaríaFigueroa | Dirección De Reasentamientos | Información sobre pagosarriendo |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CÉDULA | TELÉFONO | NOMBRE | MISIONAL | INFORMACIÓN ENTREGADA |
| 10124352019 | 3246397478 | Yuri MarcelaMerchán | Dirección De Reasentamientos | Información sobre pagosarriendo/ agenda de cita |
| 1000783357 | 3134477403 | Nelson ArcisoCuevas Alarcón | Dirección De Reasentamientos | Información sobre pagosarriendo/ agenda de cita |
| 1031162133 | 3183038844 | Juan CarlosRivera | Dirección De Reasentamientos | Información sobre pagosarriendo/ agenda de cita |
| 55232062 | 3166093209 | Leidy Muñoz | Dirección De Reasentamientos | Información sobre escriturareasentamientos |
| 51620052 | 3242302738 | Flor Vargas | Dirección De Mejoramiento DeBarrios | Información sobre mejoramientos de barrios |
| 21030829 | 3126355838 | Blanca Urrego | Dirección De Mejoramiento DeVivienda | Subsidio mejoramiento de vivienda-plan terraza |
| 51674324 | 313836774 | Yamile Gil | Dirección De Urbanización Y Titulación | Información sobrelevantamiento condición resolutoria |
| 16045057 | 3224781949 | Francisco Duque | Dirección De Mejoramiento DeVivienda | Subsidio mejoramiento de vivienda |
| 93201915 | 3144302056 | Fermín Lima | Dirección De Mejoramiento DeVivienda | Subsidio mejoramiento de vivienda plan terraza |
| 52907307 | 3133647278 | SandraHurtado | Dirección De Reasentamientos | Información sobre pagosarriendo/ agenda de cita |
| 46379079 | 3138297284 | Zenaida Pérez | Dirección De Reasentamientos | Información para la reubicación/agenda de cita |
| 28393133 | 3132574689 | Sunilda Flores | Dirección De Urbanización YTitulación | Información sobre condición resolutoria |
| 39581674 | 3107856985 | Lina Villa Nueva | Dirección De Urbanización YTitulación | Información sobre condición resolutoria |
| 40011975 | 3134808862 | María Amaya | Dirección DeReasentamientos | Información sobre pago arriendo |
| 79695547 | 3143374171 | Manuel Arias | Dirección DeReasentamientos | Información reasentamientos |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CÉDULA | TELÉFONO | NOMBRE | MISIONAL | INFORMACIÓN ENTREGADA |
| 1010175933 | 3194895951 | Oscar Rodríguez | Dirección De Mejoramiento DeVivienda | Subsidio mejoramiento de vivienda plan terraza |
| 79812609 | 3123803307 | Nelson Diaz | Dirección De Reasentamientos | Información reasentamientossobre avaluó |
| 51671540 | 3233425706 | María HildaOrjuela Mora | Dirección De Reasentamientos | Se agenda cita 07/02/2022 12:30pm |
| 52213313 | 3123699164 | Claudia Cely | Dirección De Reasentamientos | Información para la reubicación/agenda de cita |
| 51960273 | 3143766359 | Lucena Suarez | Dirección De Urbanización YTitulación | Información sobre condición resolutoria |
| 52073922 | 3123690426 | ArameoHernández | Dirección De Reasentamientos | Información para la reubicación/agenda de cita |
| 79726917 | 3228768439 | AlonsoRamírez Sáenz | Dirección De Reasentamientos | Se agenda cita 28/01/2022 2:30pm |
| 52133956 | 3103432154 | Bertha Pachón | Dirección De Reasentamientos | Información para la reubicación/agenda de cita |
| 52735883 | 3223778285 | Alvia PatriciaRodríguez | Dirección De Reasentamientos | Información para la reubicación/agenda de cita |
| 362136 | 3133965216 | RafaelCarrasquilla | Dirección De Reasentamientos | Información para la reubicación/agenda de cita |
| 52129960 | 3193324854 | Jhon Molina | Dirección De Urbanización Y Titulación | Información dirección de urbanización y dirección deurbanización y titulación |
| 52824487 | 3118511149 | RafaelCarrasquilla | Dirección De Reasentamientos | Información para la reubicación/agenda de cita |
| 1007454090 | 3219317848 | Angie Lorena Giraldo | Dirección De Reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que el pago de enero se realizará después del 15 de febrero de acuerdo con información recibida por el áreacorrespondiente |

# Consolidado llamadas Entrantes celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano

De acuerdo a las llamadas recibidas durante enero de la actual vigencia, se puede evidenciar que, de las 45 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 2,25 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

|  |
| --- |
| **SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS ENERO DE 2022** |
| **DEPENDENCIA** | **CANTIDAD** | **PROCENTAJE** |
| Dirección De Reasentamientos | 29 | 64.44% |
| Dirección De Urbanización Y Titulación | 9 | 20.00% |
| Dirección De Mejoramiento De Vivienda | 6 | 13.33% |
| Dirección De Mejoramiento De Barrios | 1 | 2.22% |
| **Total** | **45** | **100%** |

1. **CANAL ELECTRÓNICO**

Para enero 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, con un total de 1191 mensajes de correo electrónico, de los cuales 279 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD, de enero 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.

1. **CONCLUSIONES**

Se puede concluir que durante enero del 2022, en la Entidad se acercaron 1.314 ciudadanos(as) y se registraron 80 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 45 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1191 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co.

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

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