**­INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**NOVIEMBRE DEL 2021**

Fecha: **06 de diciembre del 2021**

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 trazabilidad realizada a los ciudadanos y ciudadanas que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite ante la entidad durante noviembre del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 30 de noviembre del 2021, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos y ciudadanas 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, 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 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), 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 |

1. **CANAL PRESENCIAL**

 Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante noviembre 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, radicaron documentación mediante el buzón de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co con 1587 mensajes de correo electrónico, de los cuales 463 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de noviembre 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 noviembre del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2111 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 106 ciudadanos(as).

Fuente: SIMA

La asistencia durante noviembre del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 58,17% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 22,45% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 18,76% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,28% para la Subdirección Financiera, un 0,19% para la Dirección de Mejoramiento de Barrios, un 0,09% para la Dirección de Gestión Corporativa y CID y para finalizar un 0,05% para la Dirección Jurídica, con un total de 2.111 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 1.228 ciudadanos(as), lo que representa el 58,17% del total de asistentes a la entidad durante noviembre del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 43,97% (540) se acercó para averiguar el estado del proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud De Cita | 540 | 43.97% |
| Estado Del Proceso | 509 | 41.45% |
| Relocalización Transitoria (Pago) | 133 | 10.83% |
| Selección De Vivienda | 18 | 1.47% |
| Radicación Contrato De Arriendo | 12 | 0.98% |
| Negociación Vivienda Usada | 5 | 0.41% |
| Notificación De Resolución | 4 | 0.33% |
| Ingreso Al Programa | 3 | 0.24% |
| Desembolso De Mejoras | 2 | 0.16% |
| Certificado De Vinculación | 1 | 0.08% |
| Entrega Vivienda | 1 | 0.08% |
| TOTAL | **1.228** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 474 (22,45%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante noviembre del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 406 (85,65%), solicitaron información general sobre el proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud de información general | 406 | 85.65% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 47 | 9.92% |
| Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 21 | 4.43% |
| TOTAL | **474** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 396 ciudadanos(as), que representan el 18,76% del total que se acercaron a la CVP durante noviembre del 2021. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 45,96% (182) de los ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información sobre plan terrazas | 182 | 45.96% |
| Información sobre acto de reconocimiento de predio | 102 | 25.76% |
| Información general de mejoramiento de vivienda | 88 | 22.22% |
| Trámite de licencia de construcción | 24 | 6.06% |
| TOTAL | **396** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera**

La Subdirección Financiera atendió a 6 ciudadanos(as) que equivale al 0,28% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante noviembre del 2021; de los cuales, 2 (33,33%) se acercaron para solicitud de información general y 2 (33,33%) para impresión de talonario.

|  |
| --- |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA  |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud de información general | 2 | 33.33% |
| Impresión de talonario | 2 | 33.33% |
| Acuerdo de pago | 1 | 16.67% |
| Información estado de cuenta | 1 | 16.67% |
| TOTAL | **6** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Barrios**

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 4 ciudadanos(as), que equivale al 0,19% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante noviembre del 2021; 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

1. **Dirección de Gestión Corporativa y CID**

La dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 2 ciudadanos(as), que equivalen al 0,09% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante noviembre del 2021; los cuales, todos 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

1. **Dirección Jurídica**

La dirección Jurídica atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,05% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante noviembre del 2021; los cuales, todos se aceraron para solicitar información general.

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

Fuente: SIMA

* 1. **ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 2.111 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante noviembre del 2021, el 4,50% (95) 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 Urbanizaciones y Titulación la dependencia con mayor demanda, con un 58,95% (56) de ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| ATENCIÓN PRIORITARIA |
| DEPENDENCIA | **CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de urbanizaciones y titulación | 56 | 58.95% |
| Dirección de mejoramiento de vivienda | 29 | 30.53% |
| Dirección de reasentamientos | 10 | 10.53% |
| Total | **95** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

De los 95 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante noviembre del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 60,00% (57) ciudadanos(as).

| TIPO DE PRIORIDAD |
| --- |
| CIUDADANO (A) PRIORITARIO | CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS) | PORCENTAJE |
| Adulto mayor | 57 | 60.00% |
| Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años | 17 | 17.89% |
| F-02: Discapacitados/as (certificado) | 17 | 17.89% |
| F-01: Discapacitados/as (no certificado) | 3 | 3.16% |
| F-03: Mujeres embarazadas | 1 | 1.05% |
| TOTAL | **95** | **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 (157) 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante noviembre 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 noviembre del 2021**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 69 llamadas, 3 fueron ocupadas y 1 fueron no contestadas.

Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 55 registros telefónicos, lo que representa el 79,71%.

Fuente: SIMA

* 1. **Línea celular Servicio al Ciudadano**

Para efectos del presente informe, se recibieron 26 llamadas a través de la línea 317 646 6280 durante noviembre 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 | INFORMACIÓN ENTREGADA |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Fanny Del Pilar Peñaloza | 39751929 | 322828889 | Dirección De Reasentamientos | Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Marco Antonio Palta Muñoz | 456527 | 3147984056 | Dirección De Reasentamientos | se agenda cita 8/11/2021 9:00 am |
| Leidy Fuentes | 53015098 | 3143712987 | Dirección De Reasentamientos | se agenda cita 10/11/2021 10:30 am |
| Ingrid Yulieth Cornelio | 1022993471 | 3232107645 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brinda el número teléfono fijo y su respectiva extensión |
| Marisol Arévalo Sotelo | 52069774 | 3116551110 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brinda el número teléfono fijo y su respectiva extensión |
| Isabel Loaiza Malambo | 28897625 | 3042035122 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| María Liliana Montalvo | 52112032 | 3102309952 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Luz Miryam Rivera Valencia | 30390081 | 3215800906 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| María Del Pilar García Valencia | 52729542 | 3118928734 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Félix Acosta | 74324681 | 3112684627 | Dirección De Reasentamientos | se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente |
| María Liliana Montalvo | 52112032 | 3102309952 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Fabian Andrés Rodríguez | 1023912283 | 3208375705 | Dirección De Reasentamientos | se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Isabel Loaiza Malambo | 28897625 | 3042035122 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Yarny Emerita Maniguiaje | 69028747 | 3108825348 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Luz Miryam Rivera Valencia | 30390081 | 3215800906 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Gloria Esperanza Jove Jiménez | 52077078 | 3202467422 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| María Fanny Sinisterra Preciado | 31656314 | 3134865495 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| María Del Carmen Valencia | 1064489473 | 3013858528 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Fanny Ismare Mercaza | 35805675 | 3115968895 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Rosalba Pulgarín | 52058928 | 3023005765 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Nubia Pilinque | 55070143 | 3108761896 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Eliana Marcela Villagrán Yépez | 1024522423 | 3042471452 | Dirección De Reasentamientos | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| María Paola Duarte Malagón | 1033682067 | 3043946853 | Dirección De Reasentamientos | se agenda cita 07/12/2021 10:00 am |
| Ricardo Maldonado Ojeda | 19174977 | 3142410132 | Dirección De Reasentamientos | se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Luz Marina Salgado | 41648003 | 3007925959 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Luis Guerrero | 74243697 | 3118223147 | Dirección De Reasentamientos | se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |

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

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante noviembre de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 26 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,3 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

|  |
| --- |
| SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS NOVIEMBRE DE 2021 |
| DEPENDENCIA | **CANTIDAD** | **PROCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 25 | 96,15% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 1 | 3,85% |
| Total | **26** | **100%** |

1. **CONCLUSIONES**

Se puede concluir que durante noviembre del 2021, en la Entidad se acercaron 2.111 ciudadanos(as) y se registraron 69 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 adelanta con la Entidad, adicionalmente, se registraron 26 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1587 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 a la ciudadanía, 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 ante alguna emergencia sanitaria, como la que estamos viviendo en la actualidad.

Es importante 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, esto permitirá empoderar a los ciudadanos(as) y de esta manera se incrementará 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. 703 de 2021

Reviso: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 654 de 2021