**­INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**NOVIEMBRE DEL 2020**

Fecha: **07 de diciembre 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 noviembre del 2020.

Se aclara que en atención a las medidas de aislamiento obligatorio decretadas en virtud del Estado de Emergencia Económica y Social, la atención al público por el canal presencial conforme a la Resolución 4888 expedida el 16 de noviembre de 2020, la cual manifiesta “Cierre temporal del punto de atención de servicio al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones” por 4 días, a partir del 17 de noviembre hasta el 20 de noviembre de 2020”.

Por consiguiente, la información aquí plasmada para canal presencial fue obtenida los días 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 23, 24, 25, 26, 27 y 30 de noviembre de 2020, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos (as) 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(a) y así poder registrar el tipo de solicitud que es requerida y de la misma manera actualizar los datos de los visitantes.

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 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165; las cuales son atendidas o trasladadas dependiendo de la solicitud indicada por el ciudadano(a).

No obstante, lo anterior, con respecto a la suspensión antes mencionada para los días 17, 18, 19 y 20 de noviembre de 2020 y con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial de la Entidad, la Caja de la Vivienda Popular ha implementado mecanismos alternativos de atención en virtud de la Emergencia Sanitaria que se presenta en la actualidad.

Se aclara que en atención a las medidas de aislamiento 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](mailto: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 noviembre del 2020, 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](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) con 643 mensajes de correo electrónico, de los cuales 288 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de noviembre del 2020, adicionalmente se informa que desde el 20 de noviembre se inicio con la implementación del sistema de correspondencia ORFEO, en el cual se han radicado todos las comunicaciones oficiales que llegan a la Entidad por medio electrónico.

Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en noviembre del 2020, se prestó la orientación y el direccionamiento a 1.495 ciudadanos (as), con un promedio diario de atención a 100 ciudadanos(as).

Fuente: SIMA

La asistencia durante noviembre del 2020, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 54,85% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 26,76% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 16,85% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 1,40% para la Subdirección Financiera y un 0,07% tanto para la Dirección de Mejoramiento de barrios y para la oficina de TIC, siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 1.495 asistentes a la Entidad.

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 820 ciudadanos (as), lo que representa el 54,85% del total de asistentes a la entidad durante noviembre del 2020. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 47,07% (386) 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 | 386 | 47,07% |
| RELOCALIZACIÓN TRANSITORIA (PAGO) | 188 | 22,93% |
| RADICIACIÓN CONTRATO DE ARRIENDO | 109 | 13,29% |
| NEGOCIACIÓN VIVIENDA USADA | 58 | 7,07% |
| ENTREGA VIVIENDA | 28 | 3,41% |
| INGRESO AL PROGRAMA | 14 | 1,71% |
| CERTIFICADO DE VINCULACIÓN | 13 | 1,59% |
| DESEMBOLSO DE MEJORAS | 11 | 1,34% |
| RESPUESTA RADICADO | 6 | 0,73% |
| NOTIFICACION DE RESOLUCION | 3 | 0,37% |
| DESEMBOLSO A CONSTRUCTORA | 2 | 0,24% |
| SELECCIÓN DE VIVIENDA | 2 | 0,24% |
| TOTAL | **820** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 400 (26,76%) ciudadanos (as) se acercaron a esta dependencia, durante noviembre del 2020, de los cuales la gran mayoría, es decir 356 (89,00%), solicitaron Información general sobre el proceso.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN | | |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| INFORMACION GENERAL SOBRE EL PROCESO | 356 | 89,00% |
| RADICACION DE CANCELACION DE HIPOTECA Y CONDICIONES RESOLUTORIAS | 30 | 7,50% |
| SOLICITAR LA ESCRITURACION POR PRIMERA VEZ | 14 | 3,50% |
| TOTAL | **400** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 252 ciudadanos(as), que representan el 16,86% del total que se acercaron a la CVP durante noviembre del 2020. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 87,70% (221) de los ciudadanos(as) y un 12,30% (31) 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** |
| INFORMACION GENERAL DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | 221 | 87,70% |
| ASISTENCIA TECNICA | 31 | 12,30% |
| TOTAL | **252** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera (Cartera)**

La Subdirección Financiera atendió a 21 ciudadanos(as) que equivale al 1,40% de los ciudadanos(as) atendidos (as) durante noviembre del 2020; de los cuales, 13 (61,90%) se acercaron para Información de estado de cuenta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) | | |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| INFORMACION ESTADO DE CUENTA | 13 | 61,90% |
| ACUERDO DE PAGO | 5 | 23,81% |
| EXPEDICION DE PAZ Y SALVOS | 1 | 4,76% |
| IMPRESION TALONARIO | 1 | 4,76% |
| INFORMACION GENERAL SOBRE EL PROCESO | 1 | 4,76% |
| TOTAL | **21** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Barrios**

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 1 ciudadano(a), que representan el 0,07% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante en noviembre del 2020; el cual, se acercó a solicitar Información General Sobre el Proceso.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS | | |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información General Sobre El Proceso | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **1** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Oficina TIC**

La Oficina TIC atendió a 1 ciudadano(a) que equivale al 0,07% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante en noviembre 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 1.495 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante noviembre del 2020, el 13,85% (207) 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 63,29% (131) de ciudadanos(as).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ATENCIÓN PRIORITARIA | | |
| DEPENDENCIA | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| DIRECCION DE REASENTAMIENTOS | 131 | 63,29% |
| DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION | 47 | 22,71% |
| DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | 28 | 13,53% |
| SUBDIRECCION FINANCIERA | 1 | 0,48% |
| Total | **207** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

De los 207 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante noviembre del 2020, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con 69,57% del registro de (144) personas atendidas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE PRIORIDAD | | |
| CIUDADANO (A) PRIORITARIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Adulto Mayor | 144 | 69,57% |
| F-08:Ninguna de las anteriores | 26 | 12,56% |
| F-04:Mujeres lactantes | 14 | 6,76% |
| F-01:Discapacitados/as (no certificado) | 13 | 6,28% |
| F-02:Discapacitados/as (certificado) | 7 | 3,38% |
| F-06:Personas de talla baja | 2 | 0,97% |
| F-03:Mujeres embarazadas | 1 | 0,48% |
| TOTAL | **207** | **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) 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante noviembre del 2020 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que ingresaron, para brindar informació, orientar a los ciudadanos(as) y en la mayoria 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 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 noviembre del 2020**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 70 llamadas, 66 (94,29%) fueron contestadas, 3 (4,29%) fueron no contestadas y 1 (1,43%) se encontraba ocupada al momento de ser conmutada.

Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 60 registros telefónicos, lo que representa cada una un porcentaje de 85,71%.

Fuente: SIMA

* 1. **Servicio al Ciudadano**

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas recibidas a través de la línea 317 646 6280 durante todo noviembre del 2020, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano(a) habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria y durante la entidad en atención presencial se recibió un total de 30 llamadas con el siguiente detalle:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FECHA | NOMBRE | CÉDULA | TELÉFONO | MISIONAL | DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD |
| 1/11/2020 | Álvaro Orozco Molina | 1065586629 | 3144618841 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 2/11/2020 | William Daniel González Quintero | 1022995210 | 3212062428 | Urbanizaciones y Titulación | Información General Sobre El Proceso |
| 2/11/2020 | Diana Carolina Martínez Oliveros | 1023882618 | 3102577990 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 3/11/2020 | Ildefonso Marín Villanueva | 83250423 | 3114400290 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre trámite de su titulación del predio |
| 4/11/2020 | Héctor Yesid Díaz Romero | 348600 | 3132275838 | Reasentamientos Humanos | Solicita información para seguir para su trámite de entrega de vivienda del predio en alto riesgo |
| 4/11/2020 | Fabiola Ladino | 35457669 | 3203537050 | Mejoramiento de Vivienda | Solicita información para mejoramiento de vivienda |
| 4/11/2020 | Aura María Moreno Pereira | 52273709 | 3102914209 | Mejoramiento de Vivienda | Solicita información para licencia de construcción |
| 4/11/2020 | Luz Mary Guzmán | 52767297 | 5680483 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre pago de arrendamiento del mes de Octubre de ayuda de relocalización transitoria |
| 5/11/2020 | María Liliana Montalvo | 52112032 | 3102309952 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre pago de arrendamiento del mes de Octubre de ayuda de relocalización transitoria |
| 5/11/2020 | María Gabriela Silva Muñoz | 21421184 | 3124600420 | Mejoramiento de Vivienda | Solicita información para mejoramiento de vivienda |
| 6/11/2020 | Miriam Velásquez | 51831897 | 3057346833 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre trámite de su titulación del predio |
| 6/11/2020 | Natalia Méndez | 1019124225 | 3219717877 | Mejoramiento de Vivienda | Solicita información sobre trámite de Mejoramiento de Vivienda |
| 6/11/2020 | salomón Jiménez | 13776115 | 3204222423 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre trámite de su titulación del predio |
| 9/11/2020 | dora león | 52234957 | 2400798 | Reasentamientos Humanos | Solicita información de su estado de proceso |
| 9/11/2020 | Elsa margo castro | 39714941 | 3208001693 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre trámite de su titulación del predio |
| 9/11/2020 | frenado barrero | 7793427 | 3225283463 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre información de su estado de titulación del predio |
| 9/11/2020 | Janeth cruz | 51722690 | 3174261636 | Reasentamientos Humanos | Solicita información del predio en zona de alto riesgo |
| 9/11/2020 | maría acuña | 1018418334 | 3229087997 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre trámite de su titulación del predio |
| 10/11/2020 | pedro Gómez | 3080851 | 3134717403 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 10/11/2020 | Luis Eduardo | 74243697 | 3183074183 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 10/11/2020 | rosa Elvira Ospina | 35485296 | 3017439919 | Reasentamientos Humanos | Solicita hablar con la funcionaria |
| 10/11/2020 | camilo del gado | 79919557 | 3125201726 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 10/11/2020 | Jon cruz | 80895023 | 3114929194 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre trámite de su titulación del predio |
| 10/11/2020 | lady Gonzales | 40219428 | 3204691161 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre Reasentamientos |
| 10/11/2020 | maría miranda | 1123513754 | 3228455886 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre trámite de su titulación del predio |
| 11/11/2020 | Flor Marina Félix Sánchez | 65551309 | 3213790498 | Reasentamientos Humanos | Solicita Información Del Ingreso Al Proceso De Reasentamiento |
| 11/11/2020 | Amparo Romero Tique | 52152205 | 3217412036 | Urbanizaciones y Titulación | Solicita información sobre trámite de su titulación del predio |
| 13/11/2020 | Harold Ramírez | 79923593 | 3102870605 | Mejoramiento de Vivienda | Solicita información para licencia de construcción |
| 13/11/2020 | Olga Ester Montaño | 60282284 | 320254192 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre predio que fue desalojado, pero el dueño no estaba y quiere saber cómo proceder |
| 17/11/2020 | Clara Salazar | 41787566 | 3202648409 | Reasentamientos Humanos | Solicita información sobre predio procedimiento a seguir para su trámite de entrega de vivienda del predio en alto riesgo |

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

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante el mes de noviembre de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 36 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,58 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES DE NOVIEMBRE DE 2020 | | |
| DEPENDENCIA | **CANTIDAD** | **PROCENTAJE** |
| REASENTAMIENTOS HUMANOS | 15 | 50,00% |
| URBANIZACIONES Y TITULACION | 10 | 33,33% |
| MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | 5 | 16,67% |
| Total | **30** | **100,00%** |

1. **CONCLUSIONES**

Durante noviembre del 2020, en la Entidad se acercaron 1.495 ciudadanos(as) y se registraron 70 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 durante noviembre, se registraron 30 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 643 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto: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: Haidy Katherine Guarin Castro – Contrato No. 1001 de 2020

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