

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA
VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA –
PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, AGOSTO DEL 2023**

Fecha: 6 de septiembre del 2023

La Dirección de Gestión Corporativa como responsable del proceso misional 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 información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la Entidad durante agosto del 2023.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de agosto del 2023, 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).

Con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial, se promovieron e implementaron mecanismos alternativos, 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, fueron habilitadas las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes jornada continua de 7:00 am a 4:30 pm), y la línea 318 612 7251 con atención vía WhatsApp desde el 6 de junio del 2023, los números telefónicos son los siguientes:

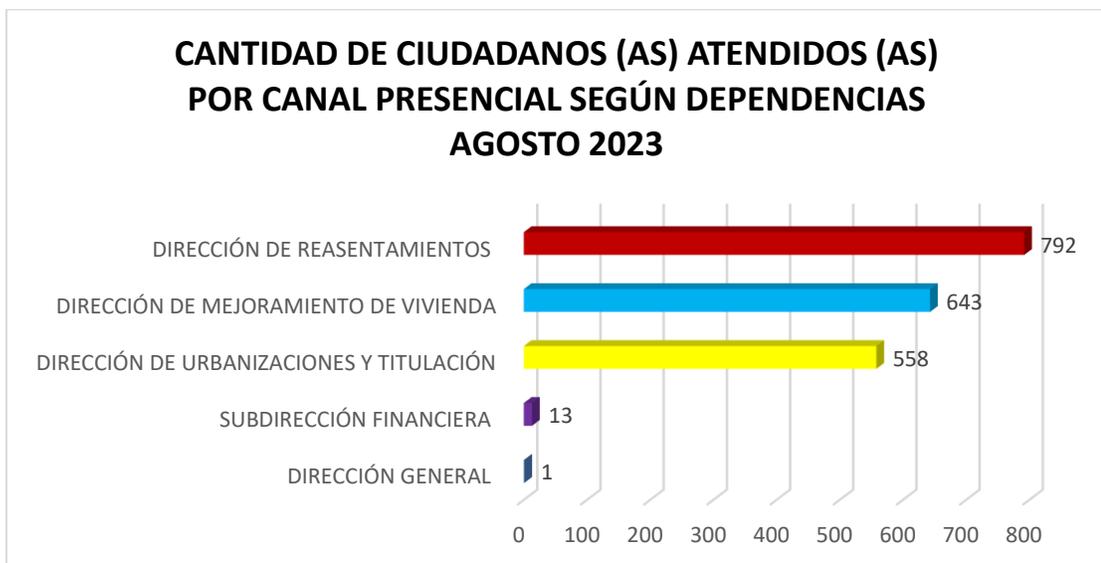
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251 con atención vía WhatsApp

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>, la página de la plataforma Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdqs> y también por medio de radicación en línea en el portal web de la Caja de la Vivienda Popular en el enlace “radicación en línea” <https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php>

A continuación, se presenta el reporte de asistencia por cada uno de los canales:

1. CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de agosto del 2023, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2.007 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 95,57 ciudadanos(as).



La asistencia durante agosto del 2023, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 39,46% para la Dirección de Reasentamientos, 32,04% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, un 27,80% para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación; 0,65% para la Subdirección Financiera y finalmente un 0,05% para la Dirección General.

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

a. Dirección de Reasentamientos

Con referencia a la Dirección de Reasentamientos 792 (39,46%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante agosto del 2023, de los cuales la gran mayoría, es decir el 70,50% (595) solicitó información sobre el estado del proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	595	70,50%
Relocalización transitoria (pago)	132	15,64%
Ingreso al programa	34	4,03%
Selección de vivienda	8	0,95%
Negociación vivienda usada	8	0,95%
Desembolso mejoras	4	0,47%
Respuesta radicado	4	0,47%
Radicación de contrato de arriendo	3	0,36%
Desembolso constructora	2	0,24%
Entrega de vivienda	1	0,12%
Solicitud de cita	1	0,12%
Total	792	100,00%

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 643 ciudadanos(as), que representan el 32,04% del total que se acercaron a la CVP durante agosto del 2023. En su mayoría, solicitaron información sobre el Plan Terraza, que corresponde al 69,67% (448) ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	448	69,67%
Acto de reconocimiento curaduría pública y social	169	26,28%
Información general de mejoramiento de vivienda	26	4,04%
TOTAL	643	100,00%

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Esta dependencia reportó una asistencia de 558 ciudadanos(as), lo que representa el 25,19% del total de personas atendidas durante agosto del 2023. De los asistentes a esta dirección, el 66,13% (369) se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	369	66,13%
Solicitud de escrituración por primera vez	149	26,70%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	40	7,17%
TOTAL	558	100,00%

d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 13 ciudadanos(as) que equivale al 0,65% del total de personas que requirieron información durante agosto del 2023; de los cuales, 61,54% (8) se acercaron a solicitar información sobre el estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	8	61,54%
Solicitud de información general	4	30,77%
Información del estado de cuenta	1	7,69%
TOTAL	13	100,00%

e. Dirección General

La Dirección General atendió a 1 ciudadanos(as), que equivale al 0,05% del total atendido durante agosto del 2023; el cual se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	1	100%
TOTAL	1	100%

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.007 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante agosto del 2023, el 23,62% (474) ciudadanos(as) fueron atendidos(as) prioritariamente.

Se considera como atención prioritaria a las personas adultas mayores, mujeres lactantes y personas con discapacidad certificadas y no certificadas, entre otros, siendo la Dirección de Reasentamientos la dependencia con mayor demanda, con una

participación del 41,56% (197) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	197	41,56%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	143	30,17%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	132	27,85%
Subdirección Financiera	2	0,42%
TOTAL	474	100,00%

De los 474 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante agosto del 2023, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad 86,08% (408).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	408	86,08%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	37	7,81%
Discapacitados/as (certificado)	12	2,53%
Discapacitados/as (no certificado)	9	1,90%
Mujeres embarazadas	4	0,84%
Personas consumidoras de sustancias psicotrópicas	4	0,84%
TOTAL	474	100,00%

2. DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFÓNICO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, líneas que son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante agosto del 2023 registró en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que ingresaron, para brindar información,

Página 6 de 9

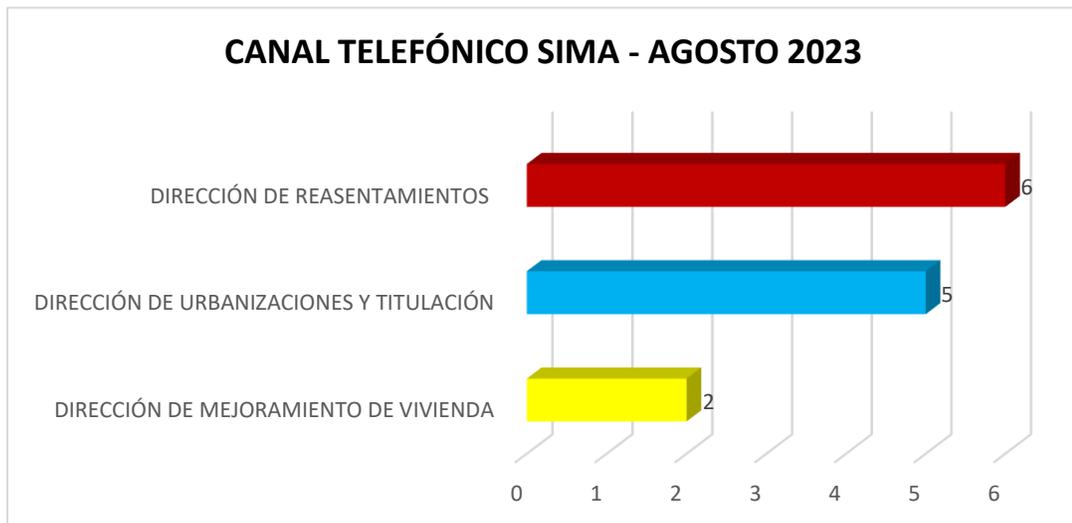
orientar a los ciudadanos(as) y en la mayoría de los casos transferirlas a las extensiones de cada una de las dependencias de la Caja de la Vivienda Popular de acuerdo a la competencia de las mismas.

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 cuentan con acceso a Internet, para que se pudieran comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números:

- Reasentamientos: 317 646 6282
- Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Servicio al Ciudadano: 318 612 7251

2.1. CONSOLIDADO DE LLAMADAS – REPORTE SIMA DURANTE AGOSTO DEL 2023

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 13 llamadas recibidas, todas fueron contestadas. De igual manera, se pudo evidenciar que la Dirección de Reasentamientos recibió la mayor cantidad de llamadas con seis (6) registros telefónicos, lo que representa el 46,15%.



2.2. CONSOLIDADO DE LLAMADAS - LÍNEAS CELULARES AGOSTO 2023

a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 309 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 160 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 2 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294.

d. Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano

La Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano recibió 17 llamadas telefónicas a través de la línea 318 612 7251.

Con la implementación del canal de atención a la ciudadanía vía WhatsApp por medio de la línea 318 612 7251, a partir del 6 de junio del 2023, se obtuvo un total de 105 atenciones por este medio para agosto de la actual vigencia.

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para agosto del 2023 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, registrando un total de 1.189 mensajes de correo electrónico.

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.

Adicionalmente a través de la radicación en línea habilitada en el portal web de la entidad en el enlace: <https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php> se recibieron 17 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante agosto del 2023, en los diferentes canales de atención de la Entidad fueron atendidos 2.007 ciudadanos(as) y se registraron 13 llamadas por el conmutador o líneas fijas de la Entidad, de los cuales, la mayoría lo hicieron con el propósito de conocer el estado del proceso que adelanta con la Entidad. Igualmente, se registraron 488 llamadas por las líneas telefónicas celulares asociados a la Dirección de Reasentamientos 317 646 6282, Urbanizaciones y Titulación 317 646 6294, Mejoramiento de Vivienda 317 515 7729 y Dirección de Gestión Corporativa Proceso de Servicio al Ciudadano 318 612 725, por último, ingresaron 1.189 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 17 documentos por medio de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidad.

Adicionalmente desde el 6 de junio de la actual vigencia, se habilitó la línea 318 612 7251 con atención via WhatsApp, con la cual, se obtuvo en agosto un total de 105 interacciones.

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 Caja de la Vivienda Popular, 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).



INFORME CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR AGOSTO 2023

CRISTINA SANCHEZ HERRERA

Directora de Gestión Corporativa

csanchezh@cajaviviendapopular.gov.co

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista