

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

Fecha: 15 de febrero 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 a la entidad información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la entidad durante enero del 2023.

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

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:

Página 1 de 9

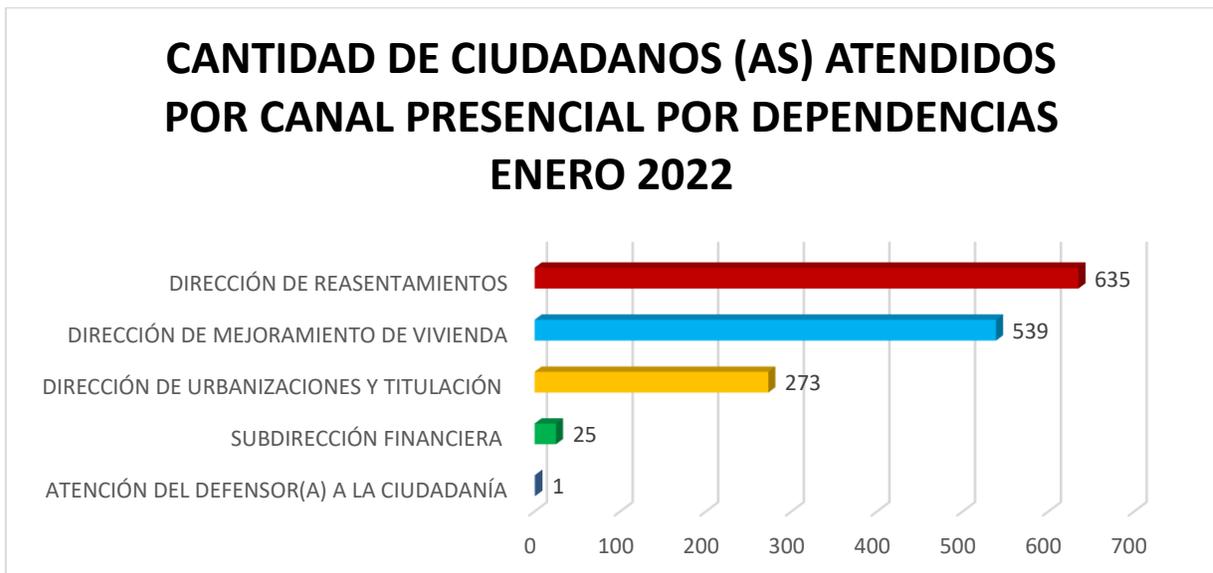
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251

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

1. CANAL PRESENCIAL

En relación con enero del 2023, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.473 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 70,14 ciudadanos(as).



La asistencia durante enero del 2023, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 43,11% para la Dirección de Reasentamientos, 36,59% para la Dirección Mejoramiento de Vivienda, un 18,53% para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación; 1,70% para la Subdirección Financiera y finalmente un 0,07% para Dirección de Gestión Corporativa – Defensora de la Ciudadanía.

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 asistieron 635 (43,11%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante enero del 2023, de los cuales la gran mayoría, es decir el 51,02% (324) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	324	51,02%
Solicitud de cita	253	39,84%
Relocalización transitoria (pago)	28	4,41%
Negociación vivienda usada	7	1,10%
Ingreso al programa	6	0,94%
Notificación de resolución	6	0,94%
Radicación de contrato de arriendo	5	0,79%
Respuesta radicado	2	0,31%
Selección de Vivienda	2	0,31%
Entrega Vivienda	1	0,16%
Desembolso Mejoras	1	0,16%
Total	635	100,00%

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 539 ciudadanos(as), que representan el 36,59% del total que se acercaron a la CVP durante enero del 2023. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 74,58% (402) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	402	74,58%
Actos de reconocimiento curaduría pública social	119	22,08%
Información general de mejoramiento de vivienda	18	3,34%
TOTAL	539	100,00%

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 273 ciudadanos(as), lo que representa el 18,53% del total de asistentes a la entidad durante enero del 2023. De los asistentes a esta dirección, el 64,10% (175) se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	175	64,10%
Solicitar la escrituración por primera vez	81	29,67%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	17	6,23%
TOTAL	273	100,00%

d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 25 ciudadanos(as) que equivale al 1,70% de los

ciudadanos(as) atendidos(as) durante enero del 2023; de los cuales, el 48% (12) se acercaron para solicitar acuerdo de pago.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	12	48%
Información estado de cuenta	8	32%
Solicitud de información	3	12%
Impresión de talonario	2	8%
TOTAL	25	100,00%

e. Dirección de Gestión Corporativa – Defensora de la Ciudadanía

La Dirección de Gestión Corporativa – Defensora de la Ciudadanía atendió a 1 ciudadano(a), que equivalen al 0,07% de los ciudadanos(a) atendidos(a) durante enero del 2023; el cual se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	1	100%
TOTAL	1	100%

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.473 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante enero del 2023, el % (162) 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 66,05% (107) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección De Reasentamientos	107	66,05%
Dirección De Mejoramiento de Vivienda	33	20,37%
Dirección De Urbanizaciones y Titulación	21	12,96%
Subdirección Financiera	1	0,62%
TOTAL	162	100,00%

De los 162 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante enero del 2023, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 81,48% (132) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	132	81,48%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	13	8,02%
Discapacitados/as (certificado)	9	5,56%
Ninguna de las anteriores	5	3,09%
Mujeres embarazadas	2	1,23%
Discapacitados/as (no certificado)	1	0,62%
TOTAL	162	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, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante enero del 2023 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 Caja de la Vivienda Popular de acuerdo a la

Página 6 de 9

competencia de las mismas.

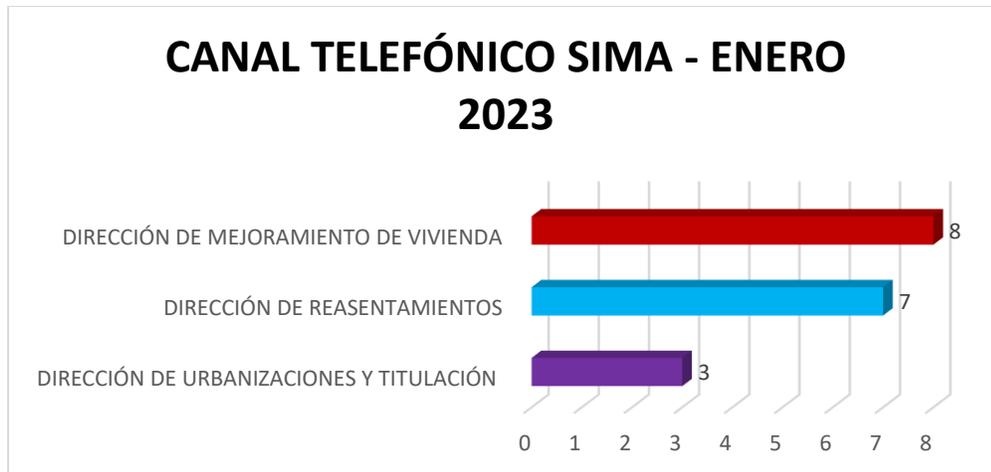
No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) que no tuvo acceso a Internet, se pudiera comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números:

- Reasentamientos: 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 enero del 2023

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 18 llamadas recibidas todas fueron contestadas.

De igual manera se puede observar que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 8 registros telefónicos, lo que representa el 66,67%.



2.2. Consolidado de llamadas - Líneas celulares enero 2023

a. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de mejoramiento de Vivienda recibió 103 llamadas telefónicas a través de la línea 317 515 7729 durante enero del 2023.

b. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 185 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282 durante enero del 2023.

c. Dirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 23 llamadas a través de la línea 318 612 7251 durante enero del 2023.

d. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 9 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294 durante enero del 2023.

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para enero 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, con un total de 1.174 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:

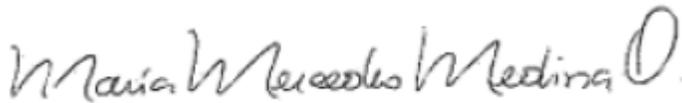
<https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php> se recibieron 17 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante enero del 2023, en la Entidad se acercaron 1.473 ciudadanos(as) y se registraron 18 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 320 llamadas por las líneas telefónicas celulares 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 7251 y, por último, ingresaron 1.174 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.

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).



MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa
Mmedinao@cajaviviendapopular.gov.co

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista