**­INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**ENERO DEL 2021**

Fecha: **05 de febrero del 2021**

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 enero del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de enero del 2021, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos 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 y así poder registrar su solicitud, actualizar sus datos o buscar el estado de su 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), 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 |
| 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 enero 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, se recibió la documentación mediante el buzón de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co con 677 mensajes de correo electrónico, de los cuales 241 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de enero del 2021, adicionalmente con la implementación del sistema de correspondencia ORFEO a partir de noviembre, se han radicado todas las comunicaciones oficiales que llegan a la Entidad por medio electrónico.

Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en enero del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.139 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 60 ciudadanos(as).

Fuente: SIMA

La asistencia durante enero del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 55,93% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 25,72% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 17,21% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 1,05% para la Subdirección Financiera y un 0,09% para la Subdirección Administrativa, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 1.139 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 938 ciudadanos(as), lo que representa el 55,93% del total de asistentes a la entidad durante enero del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 46,31% (295) 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 | 295 | 46,31% |
| Relocalización transitoria (pago) | 182 | 28,57% |
| Radicación contrato de arriendo | 80 | 12,56% |
| Negociación vivienda usada | 46 | 7,22% |
| Respuesta radicado | 12 | 1,88% |
| Ingreso al programa | 8 | 1,26% |
| Entrega vivienda | 7 | 1,10% |
| Selección de vivienda | 3 | 0,47% |
| Desembolso de mejoras | 2 | 0,31% |
| Desembolso a constructora | 1 | 0,16% |
| Información general sobre el proceso | 1 | 0,16% |
| TOTAL | **637** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 196 (25,72%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante enero del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 293 (91,13%), solicitaron Información general sobre el proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información general sobre el proceso | 267 | 91,13% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 16 | 5,46% |
| Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 10 | 3,41% |
| TOTAL | **293** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 196 ciudadanos(as), que representan el 17,21% del total que se acercaron a la CVP durante enero del 2021. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 83,68% (164) de los ciudadanos(as) y un 16,33% (32) de los usuarios(as), 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** |
| Información general de mejoramiento de vivienda | 164 | 83,68% |
| Asistencia técnica | 32 | 16,33% |
| TOTAL | **196** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera (Cartera)**

La Subdirección Financiera atendió a 12 ciudadanos(as) que equivale al 1,05% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante enero del 2021; de los cuales, 5 (41,67%) se acercaron para realizar un acuerdo de pago.

|  |
| --- |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Acuerdo de pago | 5 | 41,67% |
| Impresión talonario | 5 | 41,67% |
| Información estado de cuenta | 1 | 8,33% |
| Expedición de paz y salvos | 1 | 8,33% |
| TOTAL | **12** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Administrativa**

La Subdirección Administrativa atendió a 1 ciudadano(a) que equivale al 0,09% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante en enero del 2021; el cual, se acercó a solicitar información general.

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

Fuente: SIMA

* 1. **ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 1.139 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante enero del 2021, el 6,50% (74) 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 71,62% (53) de ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| ATENCIÓN PRIORITARIA |
| DEPENDENCIA | **CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 53 | 71,62% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 11 | 14,86% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 10 | 13,51% |
| Total | **74** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

De los 74 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante enero del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con una participación del 47,30%.

|  |
| --- |
| TIPO DE PRIORIDAD |
| CIUDADANO (A) PRIORITARIO | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Adulto Mayor | 35 | 47,30% |
| Ninguna de las anteriores | 19 | 25,68% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 11 | 14,86% |
| Mujeres lactantes | 8 | 10,81% |
| Discapacitados/as (certificado) | 1 | 1,35% |
| TOTAL | **74** | **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 enero del 2021 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 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 enero del 2021**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 157 llamadas, 155 (98,73%) fueron contestadas y 2 (1,27%) no fueron contestadas.

Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 83 registros telefónicos, lo que representa el 52,87%.

Fuente: SIMA

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

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas recibidas a través de la línea 317 646 6280 durante enero del 2021, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria, con el siguiente detalle:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FECHA | NOMBRE | CÉDULA | TELÉFONO | MISIONAL | DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD |
| 7/01/2021 | CARMEN GISELLY ARDILA | 1111758888 | 3203728869 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 7/01/2021 | MARIA AURORA CHUQUE | 21119234 |   | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | ESTADO DEL PROCESO |
| 8/01/2021 | KELLY FIDELIA ALVAREZ COTERA | 1052952724 | 3213361291 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 8/01/2021 | FLOR STELLA HUERFANO AGUASACO | 52026156 | 3134460235 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 13/01/2021 | JUAN CARLOS GARCIA | 69563526 | 3138424585 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | INGRESO AL PROGRAMA |
| 13/01/2021 | MARÍA LUCRECIA SUAREZ | 52278832 | 3115819888 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | ESTADO DEL PROCESO |
| 13/01/2021 | GABRIELA RIVADENEIRA | 59676528 | 3223880662 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 13/01/2021 | YOLANDA CASTIBLANCO | 51651195 | 3212418129 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | INGRESO AL PROGRAMA |
| 14/01/2021 | JHON FREDY BUSTOS RAMIREZ | 1024531815 | 3118347796 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 14/01/2021 | GABY MARCELA ORJUELA | 1030546920 | 3214566956 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | INGRESO AL PROGRAMA |
| 14/01/2021 | JUAN ENRIQUE RIVERA | 18918171 | 3102149651 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 15/01/2021 | ZULMA YOLANDA LIZARAZO | 52831339 | 3125923434 | Dirección de Reasentamientos | ESTADO DEL PROCESO |
| 15/01/2021 | MARIA NIDIA ROMERO | 30569681 | 312669098 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | INGRESO AL PROGRAMA |
| 15/01/2021 | ELIZABETH ALMEIDA | 52546544 | 3133323505 | Dirección de Reasentamientos | CONTRATO DE ARRENDAMIENTO |
| 15/01/2021 | MARTHA MELO | 52103489 | 3127168649 | Dirección de Reasentamientos | ESTADO DEL PROCESO |
| 15/01/2021 | RODRIGO ANTONIO RIVERA | 10250590 | 3118578575 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 15/01/2021 | DORA LILIA CAPERA YATE | 39791951 | 3204934159 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 15/01/2021 | EDINSON DARIO MEJIA MONDRAGON | 1023891783 | 3142013702 | Dirección de Reasentamientos | ESTADO DEL PROCESO |
| 18/01/2021 | MARIA DEL PILAR GARCIA | 30357570 | 3212773388 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | INGRESO AL PROGRAMA |
| 18/01/2021 | MARIA LILIANA MONTALVO | 52112032 | 3102309952 | Dirección de Reasentamientos | ESTADO DEL PROCESO |
| 19/01/2021 | LUZ CARMENZA RODRIGUEZ MORANTE | 1031126357 | 3012802250 | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | ATENCIÓN |
| 19/01/2021 | MARTHA MARTIN | 51909624 | 3143676602 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 19/01/2021 | YOLANDA VARGAS ESPAÑA | 30515791 | 3133812500 | Dirección de Mejoramiento de Vivienda | ESTADO DEL PROCESO |
| 21/01/2021 | REINA DOLORES ORDOÑEZ | 28721866 | 3115649828 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 21/01/2021 | EDINSON DARIO MEJIA MONDRAGON | 1023891783 | 3142013702 | Dirección de Reasentamientos | ESTADO DEL PROCESO |
| 25/01/2021 | MARTHA LUCIA BERNAL | 51750348 | 3187239813 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 25/01/2021 | FELIX ANIBAL CORTES | 79763270 | 3155810625 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 25/01/2021 | EDINSON DARIO MEJIA MONDRAGON | 1023891783 | 3142013702 | Dirección de Reasentamientos | ESTADO DEL PROCESO |
| 26/01/2021 | EBERTO AREVALO CASTAÑEDA | 3120477 | 3006206650 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 26/01/2021 | LUZ DARY PISCO PISCO | 52016813 | 3147356772 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 26/01/2021 | NORLEY ELIECER ARISMENDI | 1121844218 | 3228379177 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |
| 26/01/2021 | JERALDIN FONSECA HUERFANO | 1030604749 | 3133560791 | Dirección de Reasentamientos | PAGO DE ARRIENDO |

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

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante enero de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 32 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,68 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

|  |
| --- |
| SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES ENERO DE 2021 |
| DEPENDENCIA | **CANTIDAD** | **PROCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 23 | 71,88% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 7 | 21,88% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 2 | 6,25% |
| Total | **32** | **100,00%** |

1. **CONCLUSIONES**

Durante enero del 2021, en la Entidad se acercaron 1.139 ciudadanos(as) y se registraron 157 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, se registraron 32 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 677 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 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: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No.8 de 2021