# INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA –

**PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, MARZO DEL 2024**

Fecha: 9 de abril del 2024

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 Caja de la Vivienda Popular información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la Entidad durante marzo del 2024.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de marzo del 2024, 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 promovió e implementó 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, se habilitaron 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **Dependencia** | **Número telefónico** |
| Reasentamientos | 317 646 6282 |
| Urbanizaciones y Titulación | 317 646 6294 |
| Mejoramiento de Vivienda | 317 515 7729 |
| Servicio al Ciudadano | 318 612 7251con 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](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:

# CANAL PRESENCIAL

**CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS) CANAL**

**PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS MARZO 2024**

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS

634

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

385

334

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCIÓN DE JURÍDICA

7

2

1

1

0

100 200

300

400

500

600

700

En relación con marzo del 2024, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.364 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 75,78 ciudadanos(as)

La asistencia durante marzo del 2024, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así:46,47% para la Dirección de Reasentamientos, para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación 28,23%, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 24,50%, para la Subdirección Financiera 0,52%, la Dirección de Mejoramiento de Barrios 0,14 y por último la Dirección General en conjunto con la Dirección Jurídica un 0,07% respectivamente.

# DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS

**DIFERENTES DEPENDENCIAS**

## Dirección de Reasentamientos

Con referencia a la Dirección de Reasentamientos asistieron 634 (46,48%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante marzo del 2024, de los cuales la gran mayoría, es decir el 70,35% (446) se acercó para averiguar el estado del proceso.

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Estado del proceso | 446 | 70,35% |
| Relocalización transitoria (pago) | 109 | 17,19% |
| Radicación contrato de arriendo | 30 | 4,73% |
| Ingreso al programa | 20 | 3,15% |
| Entrega de vivienda | 8 | 1,26% |
| Negociación vivienda usada | 7 | 1,10% |
| Desembolso mejoras | 5 | 0,79% |
| Selección de vivienda | 3 | 0,47% |
| Respuesta al radicado | 2 | 0,32% |
| Solicitud de cita | 2 | 0,32% |
| Certificación de vinculación | 1 | 0,16% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Notificación resolución | 1 | 0,16% |
| **Total** | **634** | **100,00%** |

## Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación atendió a 385 ciudadanos(as), que representan el 28,24% del total que se acercaron a la CVP durante marzo del 2024. En su mayoría se acercaron a solicitar información general, con el 69,35% (267) de los ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS(AS)****ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud de información general | 267 | 69,35% |
| Solicitud de escrituración por primera vez | 83 | 21,56% |
| Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 35 | 9,09% |
| **TOTAL** | **385** | **100,00%** |

## Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 414 ciudadanos(as), lo que representa el 24,50% del total de asistentes a la Entidad durante marzo del 2024. De los asistentes aesta dirección, el 56,59% (189) se acercó para solicitar información sobre plan terraza.

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS(AS)****ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información sobre plan terrazas | 189 | 56,59% |
| Acto de reconocimiento curaduría pública y social | 113 | 33,83% |
| Información general de mejoramiento devivienda | 32 | 9,58% |
| **TOTAL** | **334** | **100,00%** |

## Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 7 ciudadanos(as) que equivale al 0,53% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2024; De los asistentes a esta dependencia, el 42,86% (3) se acercó para solicitar información general.

|  |
| --- |
| **SUBDIRECCIÓN FINANCIERA** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información estado de cuenta | 3 | 42,86% |
| Expedición de paz y salvos | 2 | 28,57% |
| Acuerdo de pago | 2 | 28,57% |
| **TOTAL** | **7** | **100,00%** |

## Dirección de Mejoramiento de Barrios

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 2 ciudadanos(as), lo que representa el 0,16% del total de asistentes a la Entidad durante marzo del 2024. Los asistentes para esta dirección, el 100% (2) se acercó para solicitar información general.

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS(AS)****ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud Información General | 2 | 100% |
| **TOTAL** | **2** | **100,00%** |

## Dirección General

La Dirección General atendió a 1 ciudadana que equivale al 0,09% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2024; la cual se acercó a solicitar información general.

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

## Dirección Jurídica

La Dirección General atendió a 1 ciudadana que equivale al 0,09% de losciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2024; la cual se acercó a solicitar información general.

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN JURÍDICA** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud información general | 1 | 100,00% |

# ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.364 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante marzo del 2024, el 7,04% (96) 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 una participación del 59,4% (57) ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| **ATENCIÓN PRIORITARIA** |
| **DEPENDENCIA** | **CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 57 | 59,4% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 23 | 24% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 16 | 16,6% |
| **TOTAL** | **96** | **100,00%** |

De los 96 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante marzo del 2024, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 65,7% (63) ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| **TIPO DE PRIORIDAD** |
| **CIUDADANO (A) PRIORITARIO** | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Adulto mayor | 63 | 65,7% |
| Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años) | 16 | 16,2% |
| Discapacitados/as (certificado) | 11 | 11,5% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 4 | 4,2% |
| Mujeres embarazadas | 2 | 2,4% |
| **TOTAL** | **96** | **100,00%** |

# 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 marzo del 2024 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 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 ama 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 marzo del 2024

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 25 llamadas recibidas, de las cuales todas fueron contestadas. De igual manera se puede evidenciar que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 9 registros, lo que representa el 36%

**CANAL TELEFÓNICO SIMA - MARZO 2024**

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

9

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS

8

DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION

8

## 2.2. Consolidado de llamadas - Líneas celulares marzo 2024

1. **Dirección de Reasentamientos**

La Dirección de Reasentamientos recibió 252 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

## Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 7 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

## Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 16 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294.

## Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano

La Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano recibió 31 llamadas telefónicas a través de la línea 318 612 7251. Con la implementación de la atención a la ciudadanía por vía de WhatsApp por medio de la línea 318 612 7251, se obtuvo para marzo de la actual vigencia un total de 60 atenciones por este medio.

# CANAL ELECTRÓNICO

Para marzo del 2024, los ciudadanos(as), organismos distritales y otras Entidades que no pudieron asistir a la Entidad, enviaron mediante el buzón de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, un total de 829 mensajes de correo 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 8 documentos.

# CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante marzo del 2024, en la Entidad se acercaron 1.364 ciudadanos(as) y se registraron 25 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 adelantan con la Entidad. Igualmente, se registraron 306 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 318 612 725, además, ingresaron 829 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 8 documentos por medio de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidad.

Por último, por medio de la atención vía WhatsApp, para marzo de la actual vigencia se obtuvo un total de 60 interacciones.

Así mismo se concluye que se sigue dando a conocer en detalle a la ciudadanía, los diferentes canales de interacción que tiene la Caja de la Vivienda Popular, evitando que nuestros beneficiarios 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).

# MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO

**Directora de Gestión Corporativa**

mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista