

INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, AGOSTO DEL 2022

Fecha: 07 de septiembre del 2022

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 agosto del 2022.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de agosto del 2022, 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:

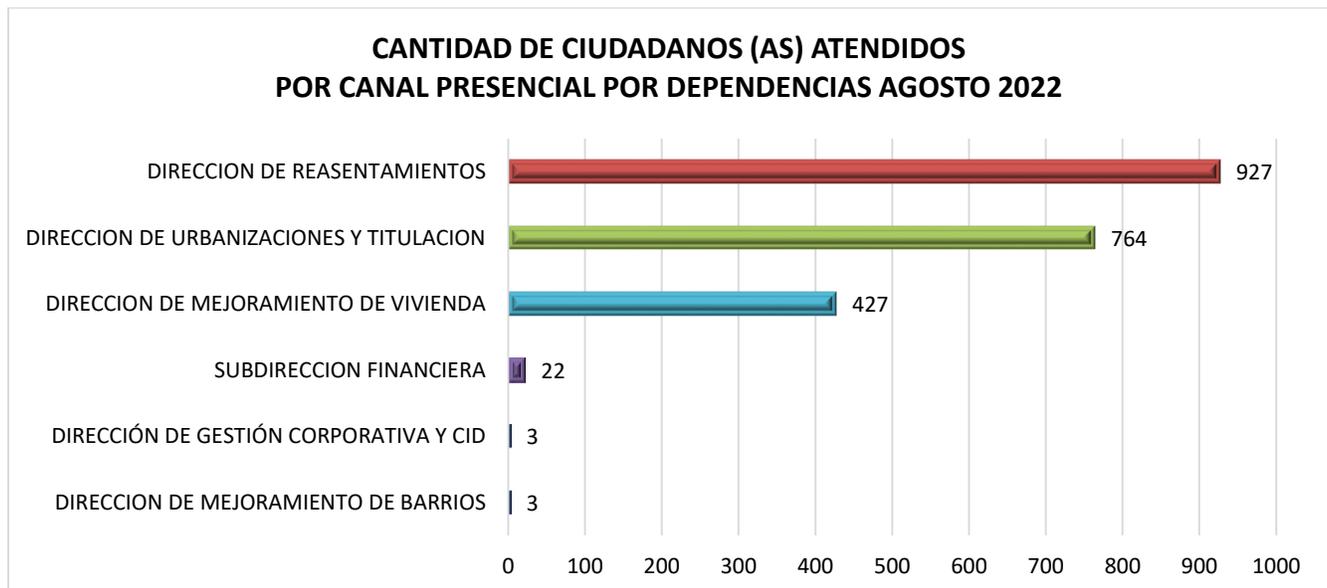
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251

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 agosto del 2022, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2.146 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 97,54 ciudadanos(as).



Fuente: SIMA

La asistencia durante agosto del 2022, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 43,20% para la Dirección de Reasentamientos, 35,60% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 19,90% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 1,03% para la Subdirección Financiera, finalmente un 0,14% para la Dirección de Gestión Corporativa y CID y para para la Dirección de Mejoramiento de Barrios, con un total de 2.146 asistentes.

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

a. Dirección de Reasentamientos

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 927 ciudadanos(as), lo que representa el 43,20% del total de asistentes a la entidad durante agosto del 2022. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 38,73% (359) se acercó para información del estado de su proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	359	38,73%
Solicitud de cita	242	26,11%
Selección de vivienda	146	15,75%
Relocalización transitoria (pago)	98	10,57%
Respuesta radicado	35	3,78%
Notificación de resolución	32	3,45%
Ingreso al programa	6	0,65%
Radicación contrato de arriendo	5	0,54%
Negociación vivienda usada	2	0,22%
Entrega vivienda	1	0,11%
Desembolso a constructora	1	0,11%
TOTAL	927	100,00%

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia a la Dirección de Urbanizaciones y Titulación asistieron 764 (35,60%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante agosto del 2022, de los cuales la gran mayoría, es decir 407 (53,27%), solicitaron información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	407	53,27%
Solicitar la escrituración por primera vez	281	36,78%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	76	9,95%
TOTAL	764	100,00%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 427 ciudadanos(as), que representan el 19,90% del total que se acercaron a la CVP durante agosto del 2022. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 63,23% (270) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	270	63,23%
Actos de reconocimiento curaduría pública social	145	33,96%
Información general de mejoramiento de vivienda	12	2,81%
TOTAL	427	100,00%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 22 ciudadanos(as) que equivale al 1,03% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante agosto del 2022; de los cuales, 6 (27,27%) se acercaron para Información del estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	6	27,27%
Información estado de cuenta	5	22,73%
Impresión talonario	5	22,73%
Acuerdo de pago	4	18,18%
Expedición de paz y salvos	2	9,09%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: SIMA

e. Dirección de Gestión Corporativa y CID

La Dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 3 ciudadanos(as), que equivalen al 0,14% de los ciudadanos(a) atendidos(a) durante agosto del 2022; el cual se acercó para atención del defensor(a) a la ciudadanía.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Atención del defensor(a) a la ciudadanía	3	10,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: SIMA

f. Dirección de Mejoramiento de Barrios

La Dirección de Mejoramiento de Barrios atendió a 3 ciudadanos(as), que equivale al 0,14% de los ciudadanos(as) atendidos(a) durante agosto del 2022; el cual se acercó para solicitar información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud Información General	3	100,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: SIMA

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.146 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante agosto del 2022, el 8,53% (183) 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 Urbanizaciones Y Titulación es la dependencia con mayor demanda, con un 33,88% (62) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección De Urbanizaciones y Titulación	62	33,88%
Dirección De Reasentamientos	60	32,79%
Dirección De Mejoramiento De Vivienda	58	31,69%
Dirección De Mejoramiento De Barrios	2	1,09%
Subdirección Financiera	1	0,55%
TOTAL	183	100,00%

Fuente: SIMA

De los 183 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante agosto del 2022, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 84,70% (155) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	155	84,70%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	13	7,10%
Discapacitados/as (certificado)	7	3,83%
Discapacitados/as (no certificado)	6	3,28%
Mujeres embarazadas	1	0,55%
Personas de talla baja	1	0,55%
TOTAL	183	100,00%

Fuente: SIMA

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 agosto del 2022 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 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

21. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante agosto del 2022

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 27 llamadas, todas fueron contestadas.



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 11 registros telefónicos, lo que representa el 40,74%.



Fuente: SIMA

2.2. Consolidado de llamadas - Líneas celulares agosto 2022

a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 359 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282 durante agosto del 2022, habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

b. Dirección de Gestión Corporativa y CID - Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 62 llamadas a través de la línea 318 612 7251 durante agosto del 2022, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de mejoramiento de Vivienda recibió 52 llamadas telefónicas a través de la línea 317 515 7729 durante agosto del 2022, habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

d. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación no se recibieron llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294 durante agosto del 2022, habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

2.3. Consolidado llamadas Entrantes celulares agosto 2022

De acuerdo con las llamadas recibidas durante agosto de la actual vigencia, se puede evidenciar que 473, de las llamadas recibidas, se recibieron en promedio 21,5 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

REGISTRO LLAMADAS CELULAR POR DEPENDENCIAS AGOSTO DE 2022		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección De Reasentamientos	394	83,30%
Dirección De Mejoramiento De Vivienda	60	12,68%
Dirección De Urbanización Y Titulación	17	3,59%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	0,21%
Subdirección Financiera	1	0,21%
TOTAL	473	100,00%

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para agosto del 2022, 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 1462 mensajes de correo electrónico, de los cuales 315 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD, de agosto del 2022. Adicionalmente 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 48 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante agosto del 2022, en la Entidad se acercaron 2.146 ciudadanos(as) y se registraron 27 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 473 llamadas por las líneas telefónicas celulares Reasentamientos 317 646 6282, Urbanizaciones y Titulación 317 646 6294, Mejoramiento de Vivienda 317 515 7729 y Servicio al Ciudadano 318 612 7251 implementadas desde el inicio de la emergencia sanitaria y, por último, ingresaron 1462 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 48 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 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, permitiendo empoderar a los ciudadanos(as) y de esta manera incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios(as).

María Mercedes Medina O.

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

Proyectó: Haidy Katherine Guarín Castro – Contratista
Revisó: Roberto Carlos Narvárez Cortés – Contratista