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

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

Fecha: 11 de junio del 2024

La Dirección de Gestión Corporativa como responsable del proceso 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 mayo del 2024.

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

Adicionalmente se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes jornada continua de 7:00 am a 4:30pm), 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 MAYO 2024**

0 100 200 300 400 500 600 700 800

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS |  |  |  | 757 |
| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA |  |  | 466 |  |
| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN |  |  | 463 |  |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA |  | 25 |  |  |
| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS | 3 |  |  |  |
| DIRECCIÓN DE JURÍDICA | 1 |  |  |  |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | 1 |  |  |  |

En relación con mayo del 2024, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.716 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 81,71 ciudadanos(as).

La asistencia durante mayo del 2024, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así:44,11% para la Dirección de Reasentamientos, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 27,16%, para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación 26,98%, para la Subdirección Financiera 1,46%, para la Dirección de Mejoramiento de Barrios 0,17%, la Dirección Jurídica y la Subdirección Administrativa con un 0,06% respectivamente.

# DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS

**DIFERENTES DEPENDENCIAS**

# Dirección de Reasentamientos

Con referencia a la Dirección de Reasentamientos asistieron 757 (44,11%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante mayo del 2024, de los cuales la gran mayoría, es decir el 93% (704) se acercó para averiguar el estado del proceso.

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Estado del proceso | 704 | 93% |
| Ingreso al programa | 16 | 2,11% |
| Respuesta al radicado | 11 | 1,45% |
| Relocalización transitoria (pago) | 9 | 1,19% |
| Negociación vivienda usada | 7 | 0,92% |
| Radicación contrato de arriendo | 6 | 0,79% |
| Entrega de vivienda | 3 | 0,40% |
| Solicitud de Cita | 1 | 0,14% |
| **Total** | **757** | **100,00%** |

# Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 466 ciudadanos(as), lo que representa el 26,16% del total de asistentes a la Entidad durante mayo del 2024. El 45,49% (212) 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 | 212 | 45,49% |
| Información general de mejoramiento de vivienda | 139 | 29,83% |
| Acto de reconocimiento curaduría pública y social | 115 | 24,68% |
| **TOTAL** | **466** | **100,00%** |

# Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación atendió a 463 ciudadanos(as), que representan el 26,98% del total que se acercaron a la CVP durante mayo del 2024. En su mayoría se acercaron a solicitar información general, con el 93,74% (434) de los ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información general sobre la titulación | 434 | 93,74% |
| Solicitud de escrituración por primera vez | 29 | 6,26% |
| **TOTAL** | **463** | **100,00%** |

# Subdirección Financiera

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 25 ciudadanos(as), lo que representa el 1,46% del total de asistentes a la Entidad durante mayo del 2024. Los asistentes para esta dependencia, el 64% (16) se acercó para expedición de paz y salvos.

|  |
| --- |
| **SUBDIRECCIÓN FINANCIERA** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Expedición de paz y salvos | 16 | 64% |
| Solicitud de información general | 8 | 32% |
| Información estado de cuenta | 1 | 4% |
| **TOTAL** | **25** | **100,00%** |

# Dirección de Mejoramiento de Barrios

La Dirección de Mejoramiento de Barrios atendió a 3 ciudadano que equivale al 0,17% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante mayo del 2024; los cuales se acercaron a solicitar información general.

|  |
| --- |
| **DIRECCIÓN DE****MEJORAMIENTO DE BARRIOS** |
| **TRÁMITE O SERVICIO** | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud información general | 3 | 100,00% |
| **TOTAL** | **3** | **100,00%** |

# Dirección Jurídica

La Dirección Jurídica atendió a 1 ciudadano que equivale al 0,06% de los ciudadanos (as) atendidos(as) durante mayo del 2024; el cual se acercó a solicitar información general.

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

# Subdirección Administrativa

La Subdirección Administrativa atendió a 1 ciudadano que equivale al 0,06% de los ciudadanos (as) atendidos(as) durante mayo del 2024; el cual se acercó a solicitar información general.

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

# ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.716 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante mayo del 2024, el 5,42% (93) 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 40,86% (38) ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| **ATENCIÓN PRIORITARIA** |
| **DEPENDENCIA** | **CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 38 | 40,86% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 29 | 31,18% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 26 | 27,96% |
| **TOTAL** | **93** | **100,00%** |

De los 93 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante mayo del 2024, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 83,87% (78) ciudadanos(as).

|  |
| --- |
| **TIPO DE PRIORIDAD** |
| **CIUDADANO (A) PRIORITARIO CIUDADANOS(AS) PORCENTAJE****ATENDIDOS(AS)** |
| Adulto mayor | 78 | 83,87% |
| Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años) | 5 | 5,38% |
| Discapacitados/as (certificado) | 4 | 4,30% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 3 | 3,23% |
| Mujeres embarazadas | 2 | 2,14% |
| Personas de talla baja | 1 | 1,08% |
| **TOTAL** | **93** | **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 mayo 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 lasextensiones 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 mayo del 2024

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 15 llamadas recibidas, de las cuales todas fueron contestadas.

**CANAL TELEFÓNICO SIMA - MAYO 2024**

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS

5

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y

TITULACIÓN

5

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

5

0

1

2

3

4

5

# 2.2. Consolidado de llamadas - Líneas celulares mayo 2024

1. **Dirección de Reasentamientos**

La Dirección de Reasentamientos recibió 150 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

# Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 88 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

# Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 27 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 56 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 mayo de la actual vigencia un total de 18 atenciones por este medio.

# CANAL ELECTRÓNICO

Para mayo 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 1.091 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 22 documentos.

# CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante mayo del 2024, en la Entidad se acercaron 1.716 ciudadanos(as) y se registraron 15 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 321 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 1.091 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 22 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 mayo de la actual vigencia se obtuvo un total de 18 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