

INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, JULIO DEL 2024

Fecha: 13 de agosto 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 julio del 2024.

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

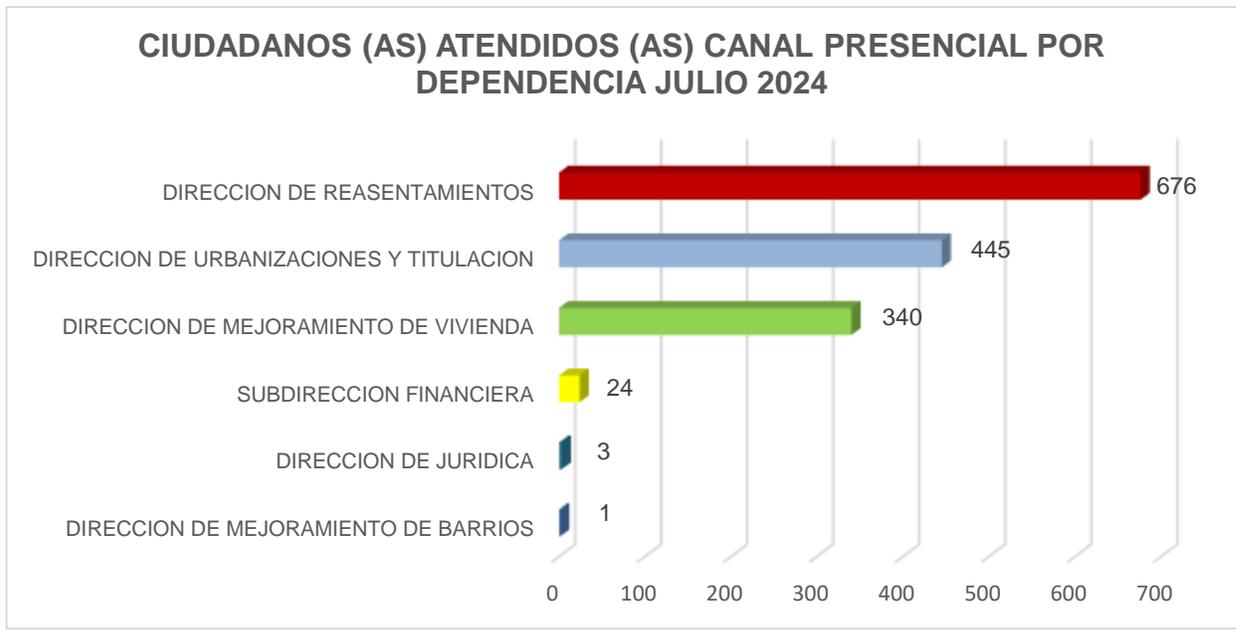
Adicionalmente se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes jornada continua de 7:00 am a 4:30pm), y la línea 318 612 7251 con atención vía WhatsApp.

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

1. CANAL PRESENCIAL



En relación con julio del 2024, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.489 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 74,45 ciudadanos(as).

La asistencia durante julio del 2024, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 45.40%% para la Dirección de Reasentamientos, para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación 29.89%, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 22,83%, para la Subdirección Financiera 1,61%, para la Dirección Jurídica 0.20% y la Dirección de Mejoramiento de Barrios un 0,07%.

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 676 (45.40%%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante julio del 2024, de los cuales la gran mayoría, es decir el 95.55%% (646) se acercó para averiguar el estado del proceso

DIRECCION DE REASENTAMIENTOS		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	646	95,55%
Ingreso al programa	23	3,40%
Negociación vivienda usada	2	0,30%
Radicación contrato de arriendo	2	0,30%
Entrega vivienda	1	0,15%
Relocalización transitoria (pago)	1	0,15%
Selección de vivienda	1	0,15%
Total general	676	100,00%

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación atendió a 445 ciudadanos(as), que representan el 29.89% del total que se acercaron a la CVP durante julio del 2024. En su mayoría se acercaron a solicitar información general, con el 98.65% (439) de los ciudadanos(as).

DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	439	98,65%
Solicitar la escrituración por primera vez	5	1,13%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	1	0,22%
Total general	445	100%

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 340 ciudadanos(as), lo que representa el 22.83% del total de asistentes a la Entidad durante julio del 2024. El 42.06% (143) se acercó para solicitar información sobre plan terraza.

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	143	42,06%
Información general de mejoramiento de vivienda	105	30,88%
Actos de reconocimiento curaduría pública social	92	27,06%
Total general	340	100%

d. Subdirección Financiera

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 24 ciudadanos(as), lo que representa el 1,61% del total de asistentes a la Entidad durante julio del 2024. El 100% de los asistentes para esta dependencia, se acercó para expedición de paz y salvos.

SUBDIRECCION FINANCIERA		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Expedición de paz y salvos	24	100%
Total general	24	100%

e. Dirección Jurídica

La Dirección Jurídica atendió a 3 ciudadanos que equivale al 0,20% del total de asistentes a la entidad. El 100% de los asistentes para esta dependencia, se acercó para solicitud de información general.

DIRECCION JURIDICA		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	3	100%
Total general	3	100%

f. Dirección de mejoramiento de Barrios

La Dirección de Mejoramiento de Barrios atendió a una ciudadana que equivale al 0,07% de los ciudadanos (as) atendidos(as) durante julio del 2024; la cual se acercó a solicitar información general.

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.489 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante julio del 2024, el 3,62% (54) 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 50.00% (27) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	27	50.00%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	21	38.89%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	6	11.11%
Total general	54	100%

De los 54 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante julio del 2024, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 74.07% (40) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	40	74,07%
Discapacitados/as (no certificado)	6	11,11%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años	5	9,26%
Discapacitados/as (certificado)	2	3,70%
Mujeres embarazadas	1	1,86%
Total general	54	100%

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 julio 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 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 julio del 2024

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, se recibieron 31 llamadas



Página 7 de 9

2.2. Consolidado de Llamadas - Líneas celulares julio 2024

a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 128 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 84 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 43 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294.

d. Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano

La Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano recibió 43 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 julio de la actual vigencia un total de 26 atenciones por este medio.

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para julio 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 1.102 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 13 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante julio del 2024, en la Entidad se acercaron 1.489 ciudadanos(as) y se registraron 31 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 298 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 1.102 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 11 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 julio de la actual vigencia se obtuvo un total de 26 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 así que nuestros beneficiarios tengan que desplazarse lejos de sus viviendas y facilitándoles el acceso a la información en lo correspondiente a 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: Gilma Cañón – Contratista Dirección de Gestión Corporativa
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista Dirección de Gestión Corporativa