

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN  
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR  
SERVICIO AL CIUDADANO  
NOVIEMBRE DEL 2021**

Fecha: **06 de diciembre del 2021**

La Dirección de Gestión Corporativa y CID como responsable del proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos y ciudadanas que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite ante la entidad durante noviembre del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 30 de noviembre del 2021, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos y ciudadanas 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, 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 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](mailto: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/sdqg>.

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), con los siguientes números telefónicos:

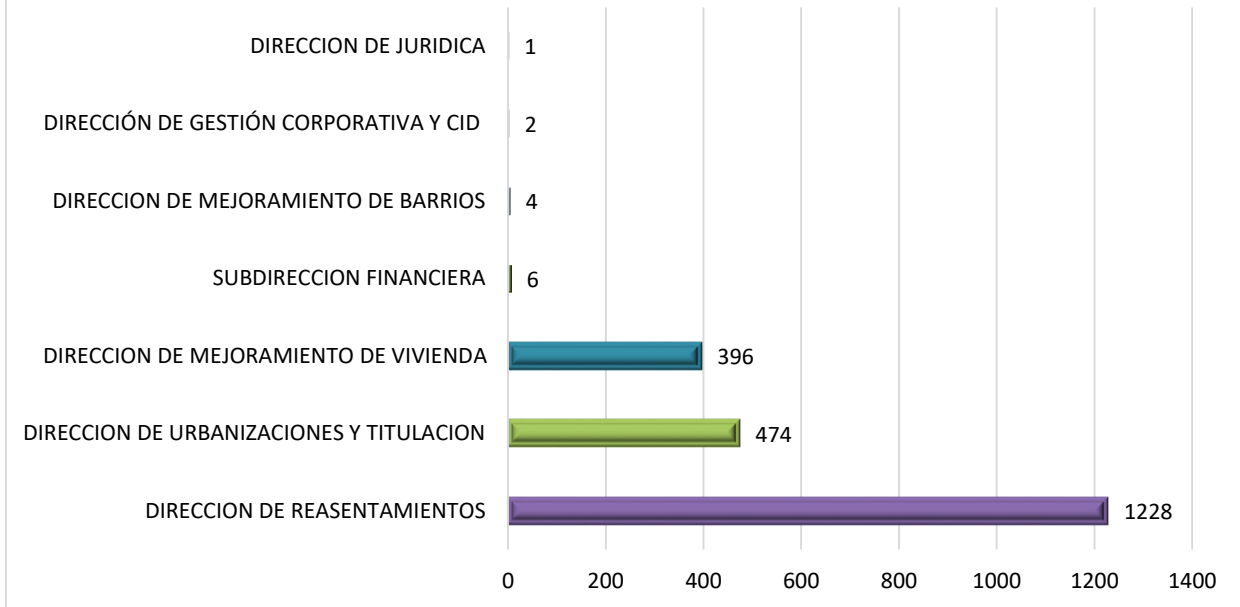
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

## 1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante noviembre 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, radicaron documentación mediante el buzón de [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) con 1587 mensajes de correo electrónico, de los cuales 463 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de noviembre del 2021, 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.

Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en noviembre del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2111 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 106 ciudadanos(as).

**CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS  
POR CANAL PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS NOVIEMBRE  
2021**



Fuente: SIMA

La asistencia durante noviembre del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 58,17% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 22,45% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 18,76% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,28% para la Subdirección Financiera, un 0,19% para la Dirección de Mejoramiento de Barrios, un 0,09% para la Dirección de Gestión Corporativa y CID y para finalizar un 0,05% para la Dirección Jurídica, con un total de 2.111 asistentes.

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

**a. Dirección de Reasentamientos Humanos**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 1.228 ciudadanos(as), lo que representa el 58,17% del total de asistentes a la entidad durante noviembre del 2021. De los anteriores

asistentes a esta dirección, el 43,97% (540) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud De Cita	540	43.97%
Estado Del Proceso	509	41.45%
Relocalización Transitoria (Pago)	133	10.83%
Selección De Vivienda	18	1.47%
Radicación Contrato De Arriendo	12	0.98%
Negociación Vivienda Usada	5	0.41%
Notificación De Resolución	4	0.33%
Ingreso Al Programa	3	0.24%
Desembolso De Mejoras	2	0.16%
Certificado De Vinculación	1	0.08%
Entrega Vivienda	1	0.08%
<b>TOTAL</b>	<b>1.228</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

## **b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 474 (22,45%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante noviembre del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 406 (85,65%), solicitaron información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	406	85.65%
Solicitar la escrituración por primera vez	47	9.92%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	21	4.43%
<b>TOTAL</b>	<b>474</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 396 ciudadanos(as), que representan el 18,76% del total que se acercaron a la CVP durante noviembre del 2021. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 45,96% (182) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	182	45.96%
Información sobre acto de reconocimiento de predio	102	25.76%
Información general de mejoramiento de vivienda	88	22.22%
Trámite de licencia de construcción	24	6.06%
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 6 ciudadanos(as) que equivale al 0,28% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante noviembre del 2021; de los cuales, 2 (33,33%) se acercaron para solicitud de información general y 2 (33,33%) para impresión de talonario.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	2	33.33%
Impresión de talonario	2	33.33%
Acuerdo de pago	1	16.67%
Información estado de cuenta	1	16.67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

**e. Dirección de Mejoramiento de Barrios**

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 4 ciudadanos(as), que equivale al 0,19% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante noviembre del 2021; los cuales, todos se acercaron para solicitar información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General Sobre el Proceso	4	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

**f. Dirección de Gestión Corporativa y CID**

La dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 2 ciudadanos(as), que equivalen al 0,09% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante noviembre del 2021; los cuales, todos se acercaron 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	2	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

**g. Dirección Jurídica**

La dirección Jurídica atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,05% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante noviembre del 2021; los cuales, todos se acercaron para solicitar información general.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.111 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante noviembre del 2021, el 4,50% (95) 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 Urbanizaciones y Titulación la dependencia con mayor demanda, con un 58,95% (56) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de urbanizaciones y titulación	56	58.95%
Dirección de mejoramiento de vivienda	29	30.53%
Dirección de reasentamientos	10	10.53%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

De los 95 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante noviembre del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 60,00% (57) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	57	60.00%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años	17	17.89%

Código: 208-SC-Ft-01  
Versión: 2  
Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
F-02: Discapacitados/as (certificado)	17	17.89%
F-01: Discapacitados/as (no certificado)	3	3.16%
F-03: Mujeres embarazadas	1	1.05%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

## **2. DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFÓNICO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS**

Como se manifestó con anterioridad el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante noviembre del 2021 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 CVP de acuerdo a la competencia de las mismas.

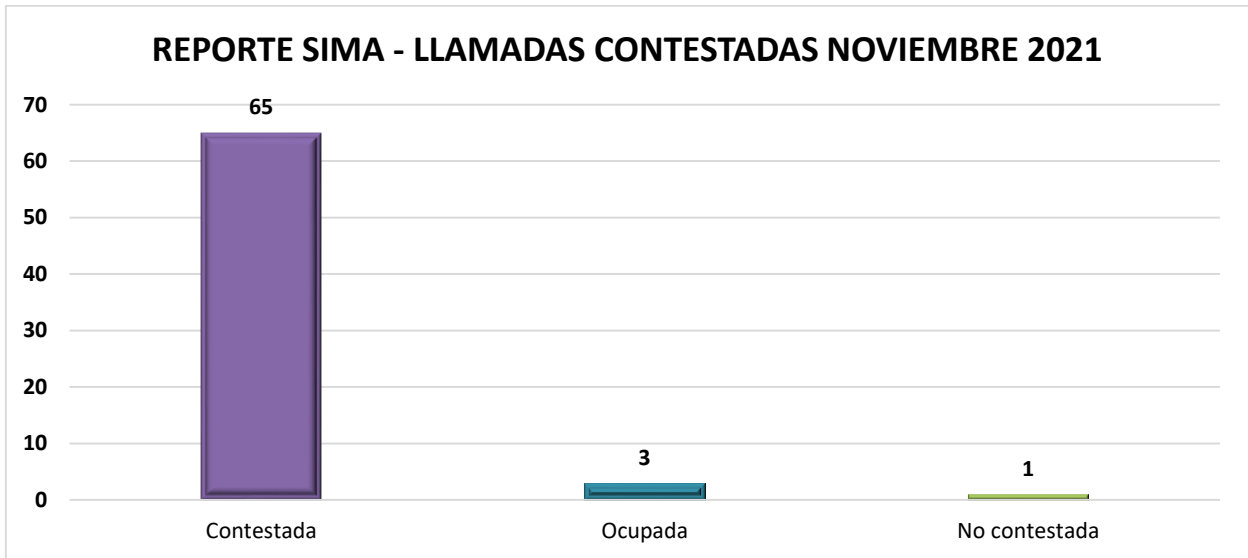
No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) que no tuvo acceso a Internet, se pudiera comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números:

- Reasentamientos Humanos: 317 646 6282
- Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Servicio al Ciudadano: 317 646 6280

### **2.1. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante noviembre del 2021**

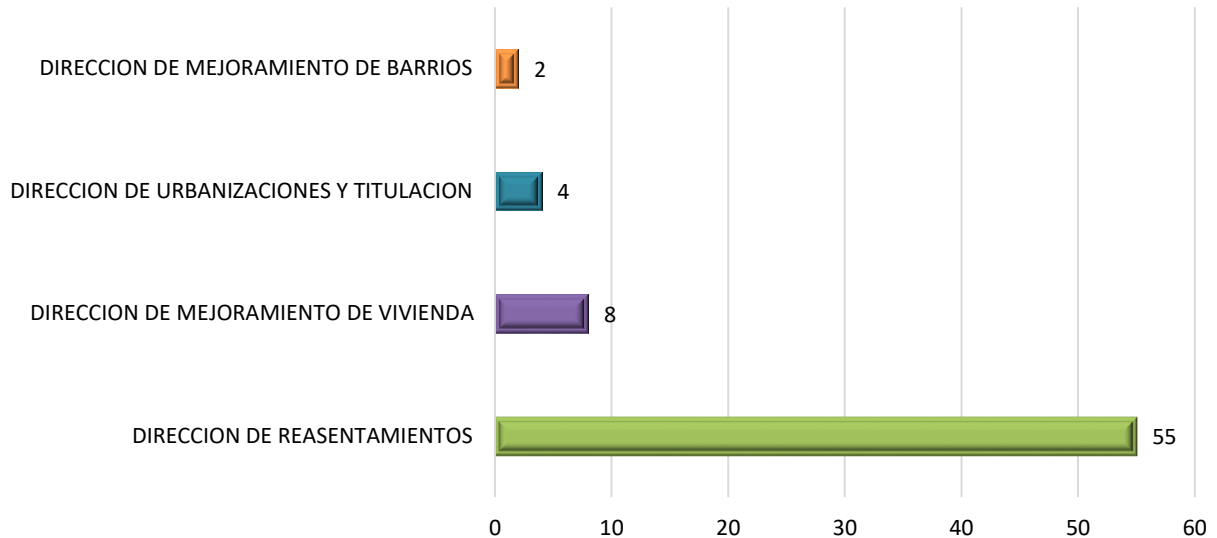


Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 69 llamadas, 3 fueron ocupadas y 1 fueron no contestadas.



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 55 registros telefónicos, lo que representa el 79,71%.

**CANAL TELEFÓNICO SIMA - NOVIEMBRE 2021**


Fuente: SIMA

**2.2. Línea celular Servicio al Ciudadano**

Para efectos del presente informe, se recibieron 26 llamadas a través de la línea 317 646 6280 durante noviembre del 2021, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria, con el siguiente detalle:

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Fanny Del Pilar Peñaloza	39751929	322828889	Dirección De Reasentamientos	Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Marco Antonio Palta Muñoz	456527	3147984056	Dirección De Reasentamientos	se agenda cita 8/11/2021 9:00 am
Leidy Fuentes	53015098	3143712987	Dirección De Reasentamientos	se agenda cita 10/11/2021 10:30 am
Ingrid Yulieth Cornelio	1022993471	3232107645	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brinda el número teléfono fijo y su respectiva extensión
Marisol Arévalo Sotelo	52069774	3116551110	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brinda el número teléfono fijo y su respectiva extensión
Isabel Loaiza Malambo	28897625	3042035122	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
María Liliana Montalvo	52112032	3102309952	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Luz Miryam Rivera Valencia	30390081	3215800906	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
María Del Pilar García Valencia	52729542	3118928734	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Félix Acosta	74324681	3112684627	Dirección De Reasentamientos	se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente
María Liliana Montalvo	52112032	3102309952	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Fabian Andrés Rodríguez	1023912283	3208375705	Dirección De Reasentamientos	se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Isabel Loaiza Malambo	28897625	3042035122	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Yarny Emerita Maniguiaje	69028747	3108825348	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Luz Miryam Rivera Valencia	30390081	3215800906	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Gloria Esperanza Jove Jiménez	52077078	3202467422	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
María Fanny Sinisterra Preciado	31656314	3134865495	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
María Del Carmen Valencia	1064489473	3013858528	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Fanny Ismare Mercaza	35805675	3115968895	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Rosalba Pulgarín	52058928	3023005765	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Nubia Piliñque	55070143	3108761896	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Eliana Marcela Villagrán Yépez	1024522423	3042471452	Dirección De Reasentamientos	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
María Paola Duarte Malagón	1033682067	3043946853	Dirección De Reasentamientos	se agenda cita 07/12/2021 10:00 am

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Ricardo Maldonado Ojeda	19174977	3142410132	Dirección De Reasentamientos	se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Luz Marina Salgado	41648003	3007925959	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Luis Guerrero	74243697	3118223147	Dirección De Reasentamientos	se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo

### **2.3. Consolidado llamadas Entrantes celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano**

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante noviembre de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 26 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,3 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS NOVIEMBRE DE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	25	96,15%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	1	3,85%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

### 3. CONCLUSIONES

Se puede concluir que durante noviembre del 2021, en la Entidad se acercaron 2.111 ciudadanos(as) y se registraron 69 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 adelanta con la Entidad, adicionalmente, se registraron 26 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1587 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto: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 a la ciudadanía, 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 ante alguna emergencia sanitaria, como la que estamos viviendo en la actualidad.

Es importante 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, esto permitirá empoderar a los ciudadanos(as) y de esta manera se incrementará el nivel de satisfacción de los usuarios(as).

*María Mercedes Medina O.*

**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**  
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Haidy Katherine Guarín Castro – Contrato No. 703 de 2021  
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 654 de 2021