

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

Fecha: **07 de octubre 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 septiembre del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 30 de septiembre 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:

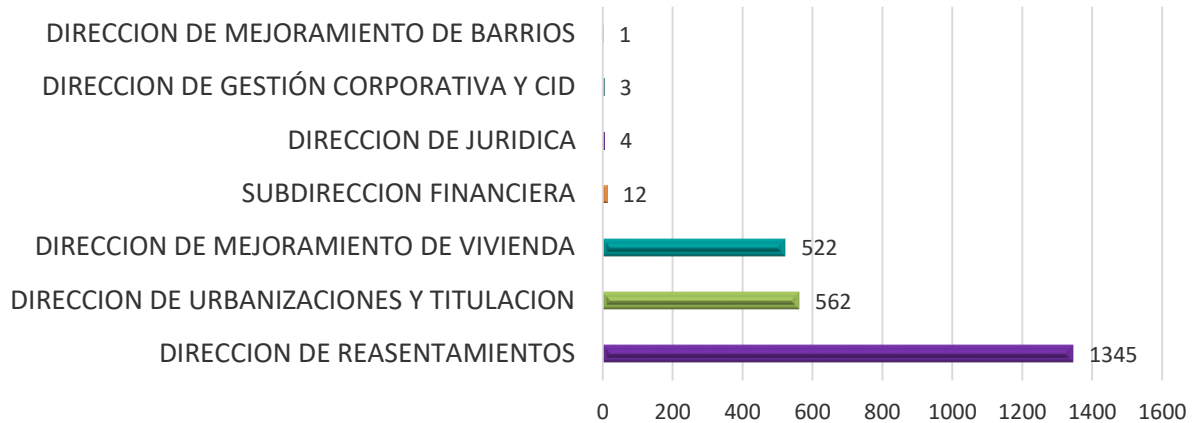
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

## 1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante septiembre 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 1553 mensajes de correo electrónico, de los cuales 423 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de septiembre 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 septiembre del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2.449 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 111 ciudadanos(as).

## CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS POR CANAL PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS SEPTIEMBRE 2021



Fuente: SIMA

La asistencia durante septiembre del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 54,92% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 22,95% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 21,31% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,49% para la Subdirección Financiera, un 0,16% para la Dirección Jurídica, un 0,12% para la Dirección de Gestión Corporativa y CID, y la Dirección de Mejoramiento de Barrios cada una obtuvo una participación del 0,04%, siendo estas las dependencias con demanda de atención, con un total de 2.449 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 1.345 ciudadanos(as), lo que representa el 54,92% del total de asistentes a la entidad durante septiembre del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 45,06% (606) se acercó para averiguar el estado de proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	606	45,06%

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



Solicitud de cita	519	38,59%
Selección de vivienda	75	5,58%
Relocalización transitoria (pago)	46	3,42%
Notificación de resolución	31	2,30%
Radicación contrato de arriendo	19	1,41%
Entrega vivienda	16	1,19%
Negociación vivienda usada	12	0,89%
Respuesta a radicado	7	0,52%
Certificado de vinculación	4	0,30%
Ingreso al programa	4	0,30%
Desembolso a constructora	3	0,22%
Desembolso de mejoras	3	0,22%
<b>TOTAL</b>	<b>1.345</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

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

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 562 (22,95%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante septiembre del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 474 (84,34%), solicitaron información general sobre el proceso.

<b>DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN</b>		
<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	<b>CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Solicitud de información general	474	84,34%
Solicitar la escrituración por primera vez	71	12,63%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	17	3,02%
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### **c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 522 ciudadanos(as), que representan el 21,31% del total que se acercaron a la CVP durante septiembre del 2021. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 49,62% (259) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	259	49,62%
Información general de mejoramiento de vivienda	136	26,05%
Información sobre acto de reconocimiento de predio	75	14,37%
Trámite de licencia de construcción	52	9,96%
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### **d. Subdirección Financiera**

La Subdirección Financiera atendió a 12 ciudadanos(as) que equivale al 0,49% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante septiembre del 2021; de los cuales, 7 (58,33%) se acercaron para Información estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información estado de cuenta	7	58,33%
Solicitud de información general	2	16,67%
Acuerdo de pago	1	8,33%
Expedición de paz y salvos	1	8,33%
Impresión de talonario	1	8,33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### **e. Dirección Jurídica**

La dirección Jurídica atendió a 4 ciudadano(a), que equivale al 0,16% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante septiembre del 2021; el cual se acercó a solicitar Información General.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General	4	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

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

La dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 3 ciudadanos(as), que equivalen al 0,12% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante septiembre 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	3	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### g. Dirección de Mejoramiento de Barrios

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,04% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante septiembre del 2021; el cual se acercó a solicitar información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General Sobre el Proceso	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.449 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante septiembre del 2021, el 7,27% (178) 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 Reasentamientos la dependencia con mayor demanda, con un 39,89% (71) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	71	39,89%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	53	29,78%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	52	29,21%
Subdirección Financiera	1	0,56%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	0,56%
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

De los 178 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante septiembre del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 70,79% (126) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	126	70.79%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años	23	12.92%
F-01: Discapacitados/as (no certificado)	15	8.43%
F-02: Discapacitados/as (certificado)	12	6.74%
F-03: Mujeres embarazadas	2	1.12%
<b>TOTAL</b>	<b>178</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 (571) 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante septiembre 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:

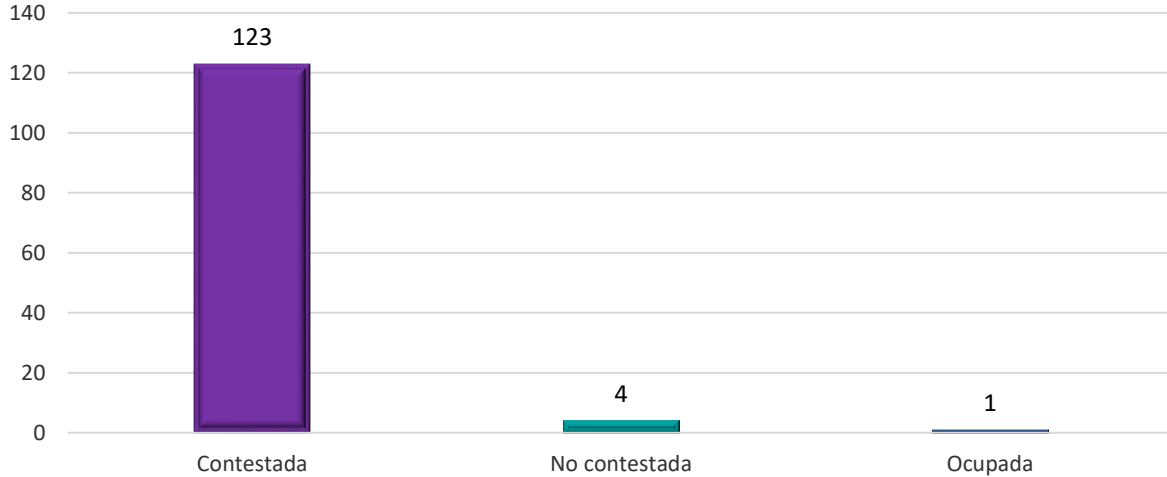
- Reasentamientos Humanos: 317 646 6282
- Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Servicio al Ciudadano: 317 646 6280

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

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 128 llamadas, 4 fueron no contestadas y 1 ocupada.



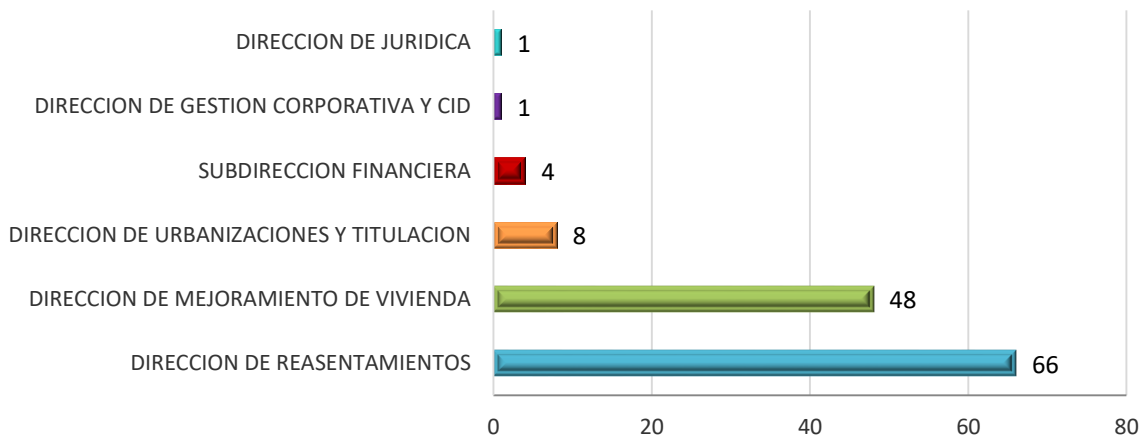
### REPORTE SIMA - LLAMADAS SEPTIEMBRE 2021



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 66 registros telefónicos, lo que representa el 51,56%.

### CANAL TELEFÓNICO SIMA - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA SEPTIEMBRE DE 2021



Fuente: SIMA

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](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



## 2.2. Línea celular Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 19 llamadas a través de la línea 317 646 6280 durante septiembre 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
GRECIA SANCHEZ	1087186136	3185988267	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 09/09/2021 3:30 pm
FABIO ALBERTO SOLER BOHORQUEZ	1022401737	3158551451	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
MARISOL AREVALO SOTELO	52069774	3142857420	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
YULEINY TAPIERO HERRERA	1117504006	3059228379	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 10/09/2021 1:00 pm
SANDRA MILENA PLAZAS PULIDO	52852839	300342613	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 10/09/2021 10:00 am

LEIDY BIBIANA ESCOBAR	1024531860	3208174053	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
YUDY MARCELA CIFUENTES PERILLA	1024571130	3016478349	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 10/09/2021 2:30 pm
MARIA MAGDALENA PIÑEROS GIRALDO	1033681783	3015700354	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 27/09/2021 10:00 am
LUZ DARY PISCO PISCO	52016813	3202813458	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 27/09/2021 2:30 pm
DIANA CAROLINA MARTINEZ OLIVEROS	1023882618	3107751015	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 27/09/2021 2:00 pm
BARBARA OLIVEROS	39714937	3107751016	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 27/09/2021 3:00 pm
MARICELA YATE CLAROS	1033795770		Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 20/09/2021 8:00 am
CLAUDIA GONZALEZ	1023881162	3046187890	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 17/09/2021 2:30 pm
LUZ ENITH SANCHEZ GALINDO	52729541	3022260487	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	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
ROSA ELENA GUEVARA MORENO	39729855	3112234028	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 22/09/2021 12:30 pm

LUZ MARY GUZMAN	52767297	3214594287	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 22/09/2021 7:30 am
MARIA CLEMENTINA FIGUEREDO	20318633	3112136952	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 23/09/2021 2:30 pm
ORFILIA PUIN URREGO	41580008	3202088961	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

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

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante septiembre de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 19 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 0,86 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS SEPTIEMBRE DE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	18	94.74%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	1	5.26%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

### **3. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que durante septiembre del 2021, en la Entidad se acercaron 2.449 ciudadanos(as) y se registraron 128 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 19 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1553 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