

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, MARZO DEL 2023**

Fecha: 10 de abril del 2023

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 marzo del 2023.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de marzo del 2023, 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).

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.

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:

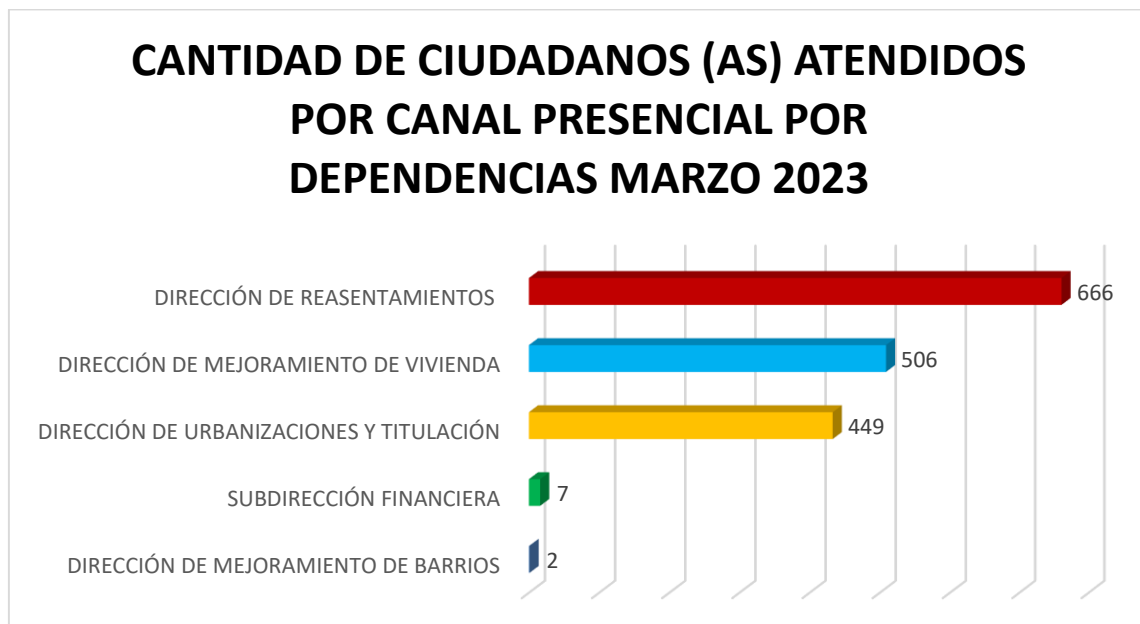
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251

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](mailto: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 marzo del 2023, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.630 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 74,10 ciudadanos(as).



La asistencia durante marzo del 2023, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 40,86% para la Dirección de Reasentamientos, 31,04% para la Dirección Mejoramiento de Vivienda, un 27,55% para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación; 0,43% para la Subdirección Financiera y finalmente un 0,12% para Dirección de Mejoramiento de Barrios.

## 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 666 (40,86%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante marzo del 2023, de los cuales la gran mayoría, es decir el 62,16% (414) se acercó para solicitar cita.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de cita	414	62,16%
Estado del proceso	213	31,98%
Relocalización transitoria (pago)	17	2,55%
Radicación de contrato de arriendo	10	1,50%
Desembolso mejoras	4	0,60%
Notificación de resolución	2	0,30%
Selección de vivienda	2	0,30%
Negociación vivienda usada	2	0,30%
Entrega de vivienda	1	0,15%
Ingreso al programa	1	0,15%
<b>Total</b>	<b>666</b>	<b>100,00%</b>

**b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 506 ciudadanos(as), que representan el 31,04% del total que se acercaron a la CVP durante marzo del 2023. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 71,94% (364) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	364	71,94%
Actos de reconocimiento curaduría pública social	109	21,54%
Información general de mejoramiento de vivienda	33	6,52%
<b>TOTAL</b>	<b>506</b>	<b>100,00%</b>

**c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 449 ciudadanos(as), lo que representa el 27,55% del total de asistentes a la entidad durante marzo del 2023. De los asistentes a esta dirección, el 81,74% (367) se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	367	81,74%
Solicitar la escrituración por primera vez	59	13,14%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	23	5,12%
<b>TOTAL</b>	<b>449</b>	<b>100,00%</b>

**d. Subdirección Financiera**

La Subdirección Financiera atendió a 7 ciudadanos(as) que equivale al 0,43% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante marzo del 2023; de los cuales, 42,86% (3) se acercaron para solicitar información del estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información del estado de cuenta	3	42,86%
Impresión talonario	2	28,57%
Solicitud de información general	1	14,29%
Expedición de paz y salvos	1	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

**e. Dirección de Mejoramiento de Barrios**

La Dirección de Mejoramiento de Barrios atendió a 2 ciudadano(a), que equivale al 0,12% de los ciudadanos(a) atendidos(a) durante marzo del 2023; los cuales se acercaron para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 1.630 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante marzo del 2023, el 10,49% (171) 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 y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda las dependencias con mayor demanda, cada una con un 36,26% (62) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	62	36,26%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	62	36,26%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	44	25,73%
Subdirección Financiera	2	1,17%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	0,58%
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>100,00%</b>

De los 171 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante marzo del 2023, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 78,36% (134) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	134	78,36%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	15	8,77%
Discapacitados/as (certificado)	12	7,02%
Discapacitados/as (no certificado)	8	4,68%
Ninguna de las anteriores otro tipo de discapacidad	2	1,17%
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>100,00%</b>

## **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 eneto del 2023 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.

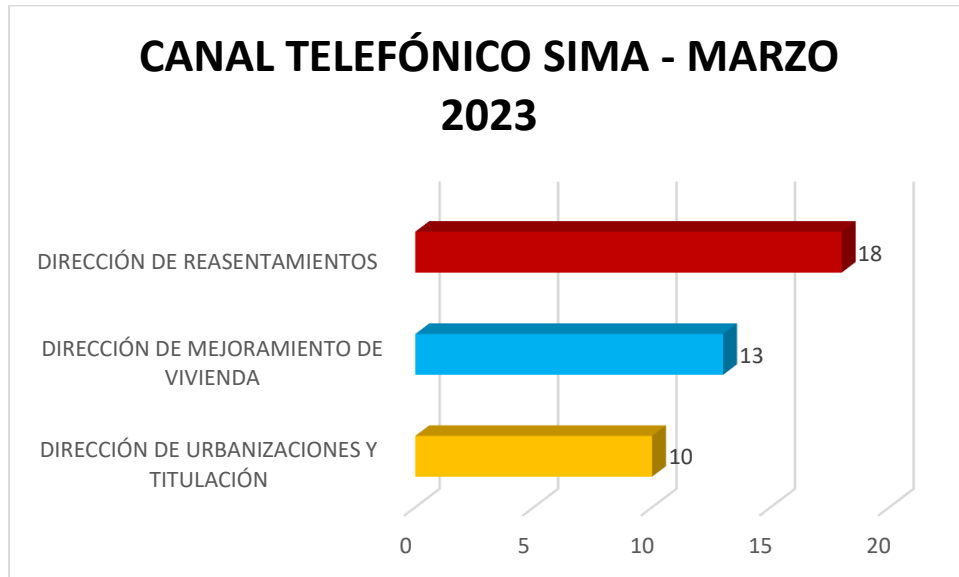
No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) que no cuentan con acceso a Internet, para que se pudieran comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 ama 4:30 pm, a los siguientes 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 marzo del 2023**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 41 llamadas recibidas todas fueron contestadas.

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 18 registros telefónicos, lo que representa el 43,90%.



## **2.2. Consolidado de llamadas - Líneas celulares marzo 2023**

### **a. Dirección de Reasentamientos**

La Dirección de Reasentamientos recibió 257 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

### **b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

La Dirección de mejoramiento de Vivienda recibió 56 llamadas telefónicas a través de la línea 317 515 7729.

### **c. Dirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano**

Para efectos del presente informe, se recibieron 56 llamadas a través de la línea 318 612 7251.

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

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 12 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294.



### **3. CANAL ELECTRÓNICO**

Para marzo del 2023, 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](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co), con un total de 1.188 mensajes de correo electrónico.

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 31 documentos.

### **4. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que, durante marzo del 2023, en la Entidad se acercaron 1.630 ciudadanos(as) y se registraron 41 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 381 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 7251, por último, ingresaron 1.188 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) y 31 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 Caja de la Vivienda Popular, 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).



**CRISTINA SANCHEZ HERRERA**  
**Directora de Gestión Corporativa**  
csanchezh@cajaviviendapopular.gov.co

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista