

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

Fecha: 12 de enero del 2024

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 Caja de la Vivienda Popular información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la Entidad durante diciembre del 2023.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de diciembre 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 promovieron e implementaron 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 de 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), y la línea 318 612 7251 con atención vía WhatsApp desde el 6 de junio del 2023, los números telefónicos son los siguientes:

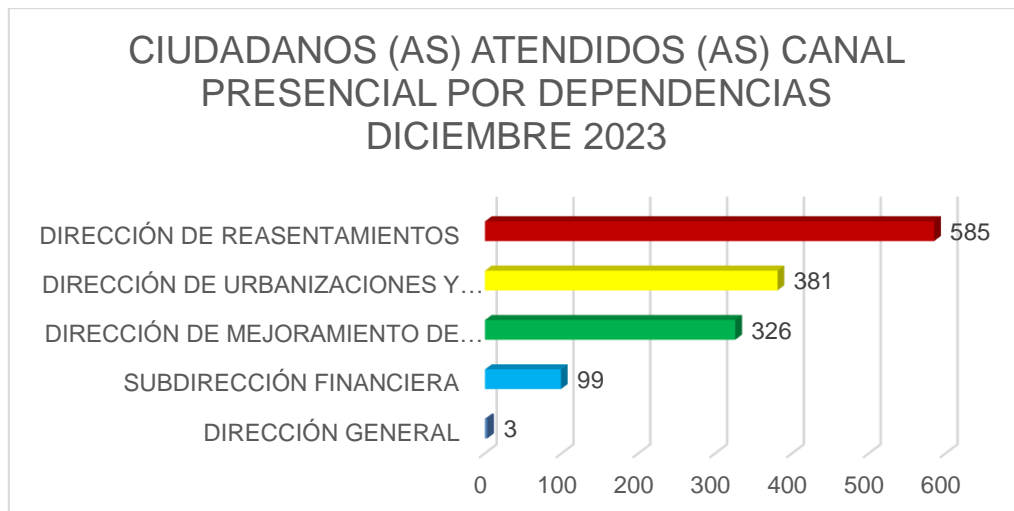
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251 con atención vía WhatsApp

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](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 diciembre del 2023, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.394 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 73,37 ciudadanos(as).



La asistencia durante diciembre del 2023, en la Caja de la Vivienda Popular se prestó así: 41,97% para la Dirección de Reasentamientos, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación 27,33%, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 23,39%, para la Subdirección Financiera 7,10% y por último la Dirección General con un 0,22%.

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

### a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos atendió 585 (41,97%) ciudadanos(as) durante diciembre del 2023, de los cuales, la gran mayoría, es decir el 63,42% (371) se acercó para averiguar el estado del proceso, según la tabla a continuación:

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	371	63,42%
Relocalización transitoria (pago)	134	22,91%
Ingreso al programa	20	3,42%
Radicación contrato de arriendo	15	2,56%
Selección de vivienda	13	2,22%
Desembolso mejoras	12	2,05%
Negociación vivienda usada	7	1,20%
Notificación resolución	5	0,85%
Respuesta al radicado	3	0,51%
Entrega de vivienda	3	0,51%
Desembolso a constructora	2	0,34%
<b>Total</b>	<b>585</b>	<b>100,00%</b>

**b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación atendió a 381 ciudadanos(as), que representan el 27,33% del total que se acercaron a la CVP durante diciembre del 2023. En su mayoría, el 64,04% se acercó a solicitar información general (244) del total de los ciudadanos(as).

<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	244	64,04%
Solicitud de escrituración por primera vez	104	27,30%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	33	8,66%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,00%</b>

**c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 326 ciudadanos(as), lo que representa el 23,39% del total de asistentes a la Entidad durante diciembre del 2023. De los asistentes a esta dirección, el 65,03% (212) se acercó para solicitar información general.

<b>DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA</b>		
<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	<b>CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Información sobre plan terrazas	212	65,03%
Acto de reconocimiento curaduría pública y social	102	31,29%
Información general de mejoramiento de vivienda	12	3,68%
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100,00%</b>

**d. Subdirección Financiera**

La Subdirección Financiera atendió a 99 ciudadanos(as) que equivale al 7,10% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante diciembre del 2023. De los asistentes a esta

dependencia, el 82,83% (82) se acercó para solicitar expedición de paz y salvos.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Expedición de paz y salvos	82	82,83%
Solicitud de información general	11	11,11%
Acuerdo de pago	4	4,04%
Información estado de cuenta	2	2,02%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,00%</b>

#### e. Dirección General

La Dirección General atendió a tres (3) ciudadanos (as) que equivale al 0,22% de los atendidos durante diciembre del 2023, principalmente solicitaron información general.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	3	100,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.394 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante diciembre del 2023, el 13,20% (184) 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 47,83% (88) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	88	47,83%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	49	26,63%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	45	24,46%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	2	1,09%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100,00%</b>

De los 184 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante diciembre del 2023, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 64,67% (119) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	119	64,67%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	37	20,11%
Discapacitados/as (certificado)	14	7,61%
Discapacitados/as (no certificado)	11	5,98%
Mujeres embarazadas	3	1,63%
<b>Total</b>	<b>184</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 diciembre 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

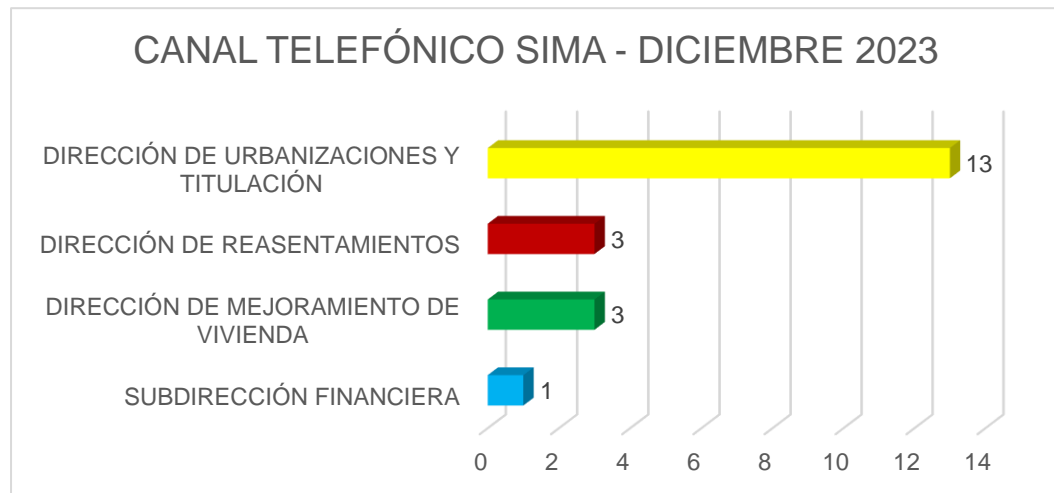
extensiones de cada una de las dependencias de la Caja de la Vivienda Popular de acuerdo a la competencia de las mismas.

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 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 DICIEMBRE DEL 2023

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 20 llamadas recibidas, todas fueron contestadas. De igual manera, se puede evidenciar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación registró la mayor cantidad de llamadas recibidas con 13 registros, lo que representa el 65%.



## 2.2. CONSOLIDADO DE LLAMADAS - LÍNEAS CELULARES DICIEMBRE 2023

### a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 149 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

### b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 92 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

### c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 9 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 28 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, a partir del 6 de junio del 2023, se obtuvo para diciembre de la anterior vigencia un total de 64 atenciones por este medio.

## 3. CANAL ELECTRÓNICO

Para diciembre del 2023, los ciudadanos(as), organismos distritales y otras Entidades que no pudieron asistir a la Entidad, enviaron mediante el buzón de [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co), un total de 1.063 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 22 documentos.



#### **4. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que, durante diciembre del 2023, en la Entidad se acercaron 1.394 ciudadanos(as) y se registraron 20 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 278 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, adicionalmente, ingresaron 1.063 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) y 22 documentos por medio de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidad.

Por último, desde el 6 de junio de la anterior vigencia se habilitó la línea 318 612 7251 con atención via WhatsApp, en la cual se obtuvo para diciembre del 2023 un total de 64 interacciones.

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).



INFORME CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR DICIEMBRE 2023

**CRISTINA SANCHEZ HERRERA**

**Directora de Gestión Corporativa**

[csanchezh@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:csanchezh@cajaviviendapopular.gov.co)

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista