

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

Fecha: 5 de diciembre 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 Caja de la Vivienda Popular información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la Entidad durante noviembre del 2023.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 30 de noviembre 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 solicitantes, 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, se pueden actualizar los datos o buscar el estado del proceso de solicitud de información.

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 y 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 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 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:

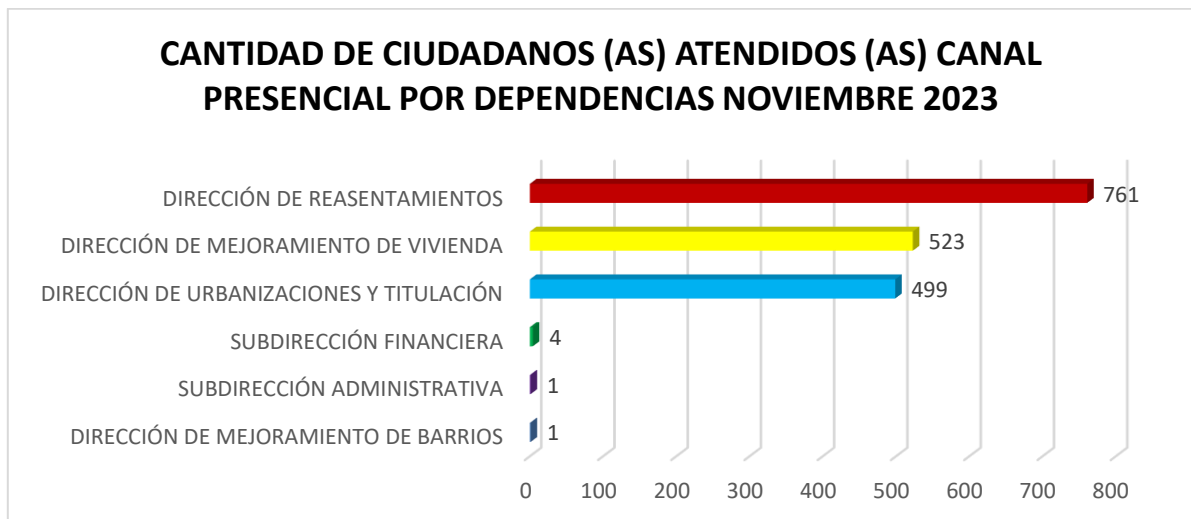
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251 con atención vía WhatsApp

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 lo corrido de noviembre del 2023, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.789 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 89,45 ciudadanos(as).



La asistencia se distribuyó así: 42,61% para la Dirección de Reasentamientos, 29,28% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, un 27,94% para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, un 0,22% para la Subdirección Financiera y para la Subdirección Administrativa y para la Dirección de Mejoramiento de Barrios cada una con un 0,06% respectivamente.

### 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 761 (42,61%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante noviembre del 2023, de los cuales la gran mayoría, es decir el 84,49% (643) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	643	84,49%
Relocalización transitoria (pago)	58	7,62%
Ingreso al programa	24	3,15%
Radicación contrato de arriendo	10	1,31%
Negociación vivienda usada	8	1,05%
Desembolso mejoras	7	0,92%
Entrega de vivienda	5	0,66%
Selección de vivienda	3	0,39%
Notificación resolución	3	0,39%
<b>Total</b>	<b>761</b>	<b>100,00%</b>

#### b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 523 ciudadanos(as), que representan el 29,28% del total que se acercaron a la CVP durante noviembre del 2023.

Página 3 de 9

En su mayoría se acercaron a solicitar información sobre plan terraza, 333 de los ciudadanos(as), es decir, el 63,67%.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	333	63,67%
Acto de reconocimiento curaduría pública y social	149	28,49%
Información general de mejoramiento de vivienda	41	7,84%
<b>TOTAL</b>	<b>523</b>	<b>100,00%</b>

### c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Se reportó una asistencia de 499 ciudadanos(as), lo que representa el 27,94% del total de asistentes a la Entidad durante noviembre del 2023. De los asistentes a esta dirección, el 74,15% (370 ciudadanos -as) se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	370	74,15%
Solicitud de escrituración por primera vez	113	22,65%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	16	3,21%
<b>TOTAL</b>	<b>499</b>	<b>100,00%</b>

### d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a cuatro (4) ciudadanos(as) equivalente al 0,22% durante noviembre del 2023; de los cuales, tres (3) se acercaron a realizar acuerdo de pago y el otro a solicitar información sobre el estado de la cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	3	75%
Información estado de cuenta	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

**e. Subdirección Administrativa**

La Dirección General atendió a 1 ciudadano(a) que equivale al 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante noviembre del 2023; el cual solicitó información general.

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

**f. Dirección de Mejoramiento de Barrios**

La Dirección de Mejoramiento de Barrios atendió a 1 ciudadano(a) que equivale al 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante noviembre del 2023; el cual se acercó a solicitar información general.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

## 1.2. Atención prioritaria

De los 1.789 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante noviembre del 2023, el 14,59% (261) 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 43,68% (114) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	114	43,68%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	75	28,74%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	71	27,20%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>100,00%</b>

De los 261 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante noviembre del 2023, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 77,78%, es decir, 203 ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	203	77,78%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	28	10,73%
Discapacitados/as (no certificado)	13	4,98%
Discapacitados/as (certificado)	9	3,45%
Mujeres embarazadas	7	2,68%
Ninguna de las anteriores	1	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>100,00%</b>

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

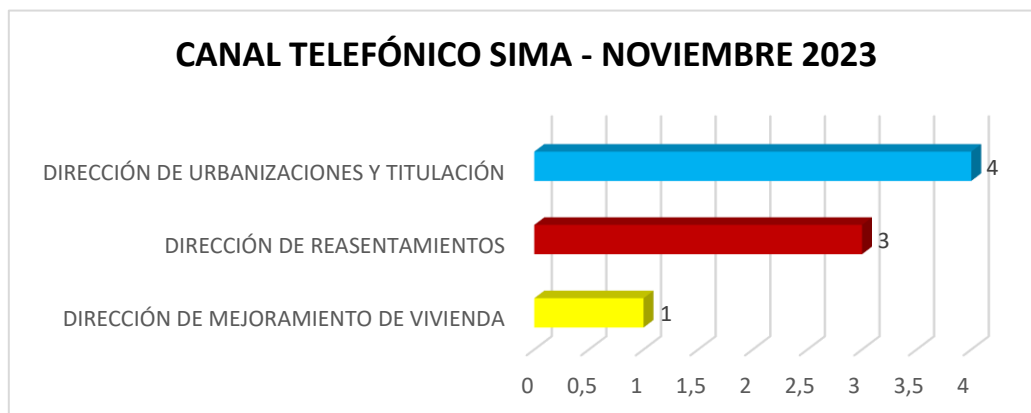
La atención por el canal telefónico se hace, mediante el conmutador (157) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, solicitudes que son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante noviembre del 2023 se registraron en el Sistema de Información Misional y Administrativo – 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 noviembre del 2023

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que de las ocho (8) 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 cuatro (4) registros telefónicos, lo que representa el 50% del total.



## 2.2. Consolidado de llamadas - Líneas celulares noviembre 2023

### a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 237 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

### b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 75 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

### c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 11 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 20 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 noviembre de la actual vigencia un total de 97 atenciones por este medio.

## 3. CANAL ELECTRÓNICO

Para noviembre 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 1.043 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 cinco (5) documentos.



#### **4. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que durante noviembre del 2023, en la Entidad se acercaron 1.789 ciudadanos(as) y se registraron ocho (8) 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 343 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 1.043 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) y 5 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 actual vigencia se habilitó la línea 318 612 7251 con atención via WhatsApp, en la cual se obtuvo para noviembre un total de 97 interacciones.

Así mismo tiempo, se concluye que se continua dando a conocer el detalle a la ciudadanía, sobre 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 NOVIEMBRE 2023

**CRISTINA SANCHEZ HERRERA**  
**Directora de Gestión Corporativa**  
[csanchezh@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:csanchezh@cajaviviendapopular.gov.co)  
Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista