

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

Fecha: **10 de mayo 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 que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brindó la entidad durante abril del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 30 de abril 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 ingresan a la Caja de la Vivienda Popular.

En la herramienta se digitan los datos personales del solicitante 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 áreas de la entidad individualizar a cada ciudadano y ciudadana de esta manera poder registrar las solicitudes, actualizar los datos o buscar el estado de su 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/sdqs>.

En el caso que el ciudadano(a) no tenga acceso a internet, la entidad habilito las líneas de celular con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm)

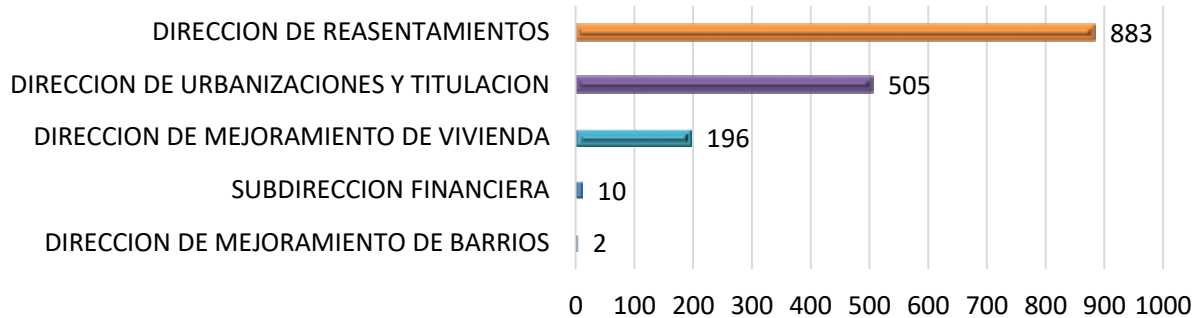
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

## 1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante abril 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, se recibió la documentación mediante el buzón de [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) con 818 mensajes de correo electrónico, de los cuales 248 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de abril 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 abril del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.596 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 80 ciudadanos(as).

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



Fuente: SIMA

La asistencia durante abril del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 55,33% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 31,64% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 12,28% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,63% para la Subdirección Financiera y un 0,13% para la Dirección de Mejoramiento de barrios, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 1.596 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 883 ciudadanos(as), lo que representa el 55,33% del total de asistentes a la entidad durante abril del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 41,79% (369) se acercó para Estado de Proceso

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	369	41,79%
Relocalización transitoria (pago)	272	30,80%
Notificación de resolución	107	12,12%
Radicación contrato de arriendo	84	9,51%
Entrega vivienda	20	2,27%
Negociación vivienda usada	18	2,04%

Ingreso al programa	7	0,79%
Respuesta de radicado	3	0,34%
Certificado de vinculación	2	0,23%
Selección de vivienda	1	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>883</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

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

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 505 (31,64%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante abril del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 314 (62,18%), 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	314	62,18%
Solicitar la escrituración por primera vez	177	35,05%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	14	2,77%
<b>TOTAL</b>	<b>505</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

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

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 196 ciudadanos(as), que representan el 12,28% del total que se acercaron a la CVP durante abril del 2021. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 60,71% (119) de los ciudadanos(as) y un 39,29% (77) de los usuarios(as), se acercaron a la Entidad con el fin de solicitar asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción o actos de reconocimiento.

<b>DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA</b>		
<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	<b>CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Información general de mejoramiento de vivienda	119	60,71%
Asistencia técnica	77	39,29%
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### d. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 10 ciudadanos(as) que equivale al 0,63% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante abril del 2021; de los cuales, 4 (40,00%) se acercaron para información de estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información estado de cuenta	4	40,00%
Impresión de talonario	3	30,00%
Acuerdo de pago	2	20,00%
Solicitud de información general	1	10,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### e. Dirección de Mejoramiento de Barrios

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 2 ciudadanos(as), que equivale al 0,13% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante abril del 2021; de los cuales todos se acercaron 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	2	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1596 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante abril del 2021, el 5,26% (84) 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 Humanos la dependencia con mayor demanda, con un 65,48% (55) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	55	65,48%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	23	27,38%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	6	7,14%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

De los 84 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante abril del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con una participación del 59,52%.

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	50	59,52%
Discapacitados/as (no certificado)	12	14,29%
Mujeres lactantes	7	8,33%
Discapacitados/as (certificado)	6	7,14%
Ninguna de las anteriores	5	5,95%
Mujeres embarazadas	4	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>84</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 abril 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.

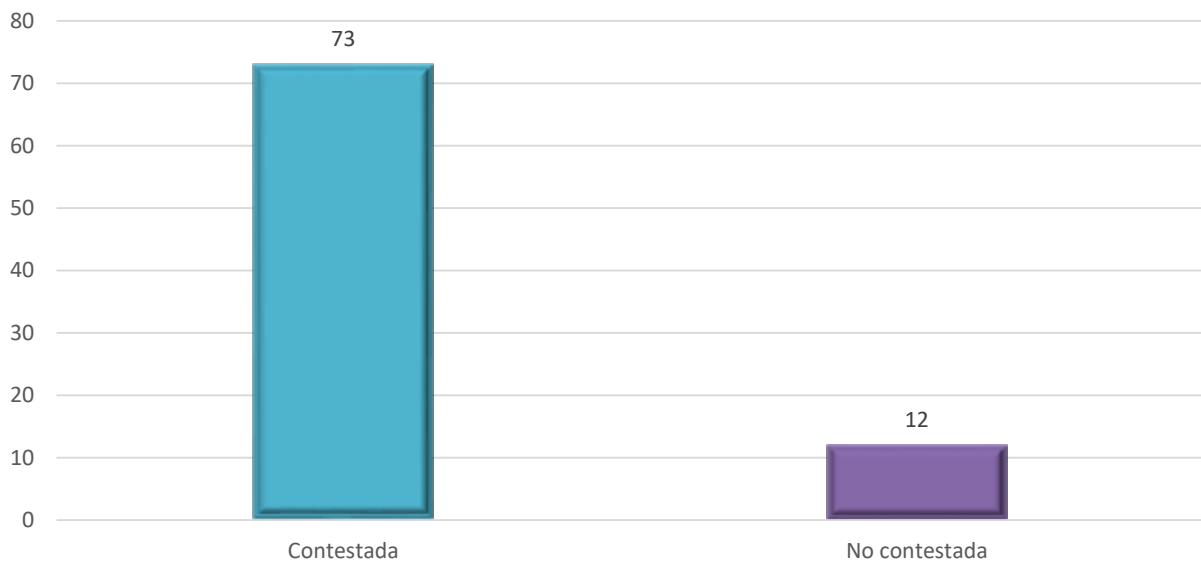
No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) que no cuentan con acceso a Internet, se pudieran comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números:

- 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 abril del 2021**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 85 llamadas, 12 no fueron contestadas.

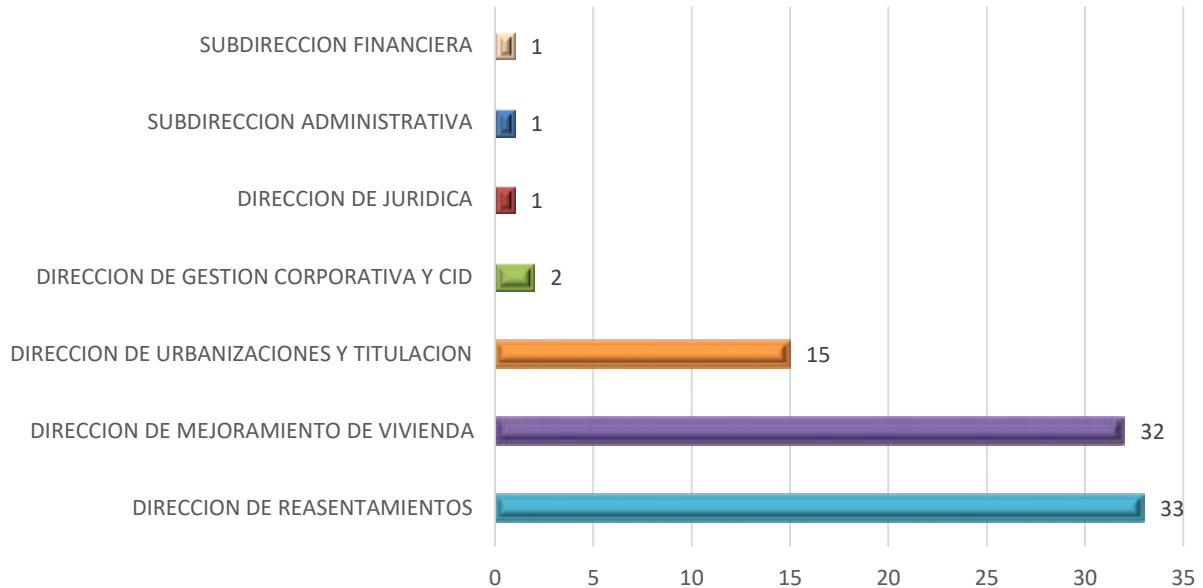
**REPORTE SIMA - LLAMADAS CONTESTADAS ABRIL 2021**



Fuente: SIMA

Se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 33 contactos por medio telefónico, lo que representa el 38,82%.

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



Fuente: SIMA

### 2.2. Línea celular Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas recibidas a través de la línea 317 646 6280 durante abril 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
JUAN PABLO SANTOS BARRERA	1073679622	3007900533	Dirección de Reasentamientos	Se le informa al beneficiario que está lista la resolución para ser notificado, se le brinda el número de celular para que se comunique con el área pertinente



MARIA HILDA ORJUELA MORA	51671540	3187394197	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
MARIA FAY CASTAÑEDA MONTEALEGRE	31166336	3114774941	Dirección de Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que está lista la resolución para ser notificada, se agenda cita
ANGELA JAQUELINE ACOSTA	52727089	3204908743	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
JORGE MEDINA		3123940920	Dirección de Reasentamientos	Se le comunica al arrendador 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
RAMIRO ARTUNDUAGA	4968460	3112848787	Dirección de Reasentamientos	Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente
ANGELA JAQUELINE ACOSTA	52727089	3204908743	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita a la beneficiaria con ayuda del área pertinente
BLANCA ALEIDA LOAIZA	1053769079	3227068812	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita a la beneficiaria con ayuda del área pertinente
JOSE RAFAEL TRIVIÑO BERNAL	79577582	3148399098	Dirección de Reasentamientos	Solicita información sobre cita asignada
MARIA 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
JOSE RAFAEL TRIVIÑO BERNAL	79577582	3148399098	Dirección de Reasentamientos	Solicita información sobre cita asignada

JOSE RAFAEL TRIVIÑO BERNAL	79577582	3148399098	Dirección de Reasentamientos	Reasignación de cita
FRANCY CORDOBA	80360604	3204101759	Dirección de Reasentamientos	Cambio de proyecto de reubicación
SUSANA RAMIREZ		3203727272	Subdirección Financiera	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 EDUARDO GUERRERO	74243697	3118223147	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita a la beneficiaria con ayuda del área pertinente
JEISMY SOFIA RODRIGUEZ GALINDO	52903758	3202068151	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita al beneficiario con ayuda del área pertinente
DORA LILIA CAPERA YATE	39791951	3204934159	Dirección de Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que el pago se encuentra en trámite
FELIX 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
MARIA FAY CASTAÑEDA MONTEALEGRE	31166336	3114774941	Dirección de Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que el pago se encuentra en trámite
JOSE ARTURO TIQUE TAPIERO	93443638	3022465935	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita al beneficiario con ayuda del área pertinente
MARIA 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
DIANA GONZALEZ	21136093	3203801797	Dirección de Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que los pagos del arriendo se encuentran para realizar la primera semana de marzo
JUAN CARLOS GARCIA	79563526	3112522197	Dirección de Reasentamientos	Se radica derecho de petición sobre información del proceso

MARIA CAROLINA CAGUA YATE	53099274	3234695910	Dirección de Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que el pago se encuentra en trámite
YANETH MARÍA RODRIGUEZ	51647896	3115427015	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita a la beneficiaria con ayuda del área pertinente
DAMARIS MARCELA PINTO	1033698701	3004621966	Dirección de Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se han pagado 3 meses de arriendo, dicho pago se realizó el 19-03-2021
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
DAMARIS SANCHA MOLANO	52236420	3004621966	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
MARIA MAELLI GARCIA	39719916	3208262604	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
LUIS ALEJANDRO RINCON	10201201		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
NESTOR ORLANDO VALBUENA	80236035	3125100785	Dirección de Reasentamientos	El beneficiario se comunica con el fin de confirmar un correo enviado a diana Castiblanco
JHON ROJAS		3228844451	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	Se le informa al beneficiario que la caja no tiene esos procesos

JAIME SANCHEZ	69509577	3017973472	Dirección de Reasantamientos	Se comunica el beneficiario para información sobre la cita que tiene programada el día 23 de abril a lo que se le informa que en el transcurso del día se comunican con él para reagendar la misma
HERLI SANCHEZ	1018426527	3133876033	Dirección de Reasantamientos	Se comunica el beneficiario para información sobre la cita que tiene programada el día 23 de abril a lo que se le informa que en el transcurso del día se comunican con él para reagendar la misma
GLORIA JIMENEZ	52067078	3202743066	Dirección de Reasantamientos	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
Ismael Suarez	7303383	3142129806	Dirección de Reasantamientos	Información sobre pago arriendo
MONICA LILIANA ZAPATA	1147687261	3228000082	Dirección de Reasantamientos	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
AMANDA	41361241	3209924629	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Se le brinda el número de celular y fijo del área para que sea atendida por este medio
OMAR LOPEZ	1024474606	3228861637	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	Información proceso de titulación se informó sobre los canales de atención de la cp.
JUAN DIAZ	102359846	2400798	Dirección de Reasantamientos	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

LUCILA GOMEZ	52809955	3115668869	Dirección de Reasentamientos	Se verifico en hacienda y se le dio la información sobre el pago arriendo
ROSA MARIA ROMERO	1083554044	3022842080	Dirección de Reasentamientos	4 meses arriendo se verifica en la base secretaria hacienda
MARIA CASTALLENA	31166336	3114774941	Dirección de Reasentamientos	2 meses arriendo se verifica en la base secretaria hacienda
LILIANA MONSALVE	52112032	3102309952	Dirección de Reasentamientos	5 meses arriendo se verifica en la base secretaria hacienda
SIRVO ALVARACIN	17103631	3223490733	Dirección de Reasentamientos	Información reasentamientos
LUZ ESTELA SANCHEZ	51702098	3202966703	Subdirección Administrativa	Información sobre pensión
MARIA CASTALLEDA	31166336	3114774941	Dirección de Reasentamientos	Información sobre cita

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

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante abril de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 47 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 2,35 llamadas diarias. A continuación se relacionan la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES ABRIL DE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	42	89,36%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	2	4,26%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	1	2,13%
Subdirección Financiera	1	2,13%
Subdirección Administrativa	1	2,13%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>

### 3. CONCLUSIONES

Durante abril del 2021, en la Entidad se acercaron 1.596 ciudadanos(as) y se registraron 85 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 adentan con la Entidad, adicionalmente, se registraron 47 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 818 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 al ciudadano, 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 en emergencias sanitarias como la que estamos viviendo en la actualidad.

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, permitirá empoderar a los ciudadanos(as), esto nos ayudara a 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. 85 de 2021  
Revisó: Roberto Carlos Narvárez Cortés – Contrato No. 08 de 2021