

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
SERVICIO AL CIUDADANO
ENERO DEL 2022**

Fecha: 8 de febrero del 2022

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 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 enero del 2022.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de enero del 2022, 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).

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 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:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

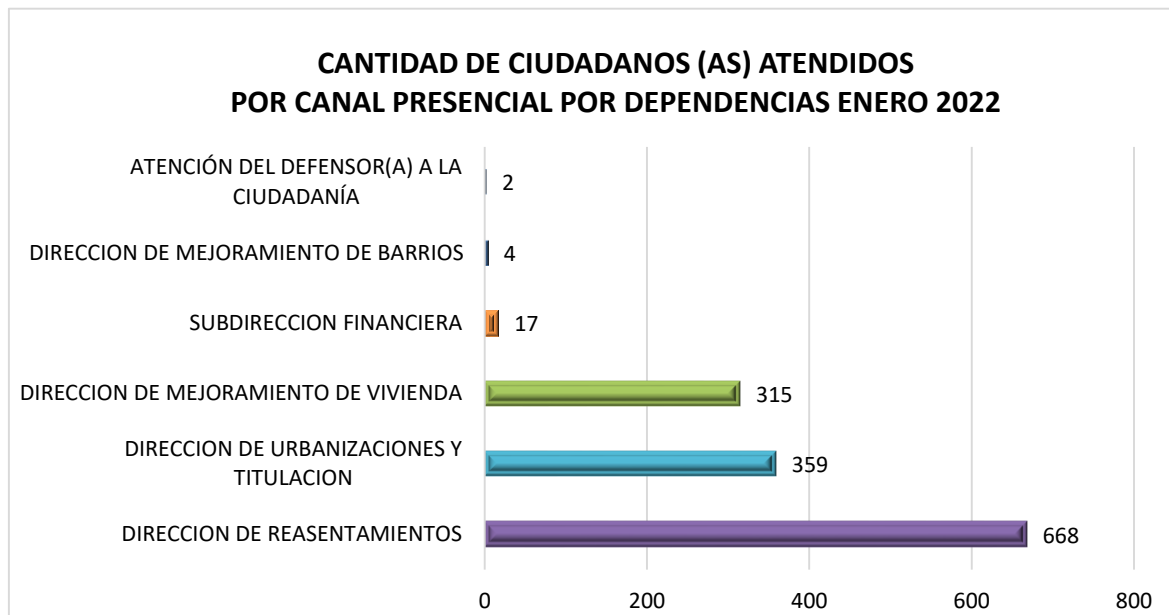
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

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 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>.

A continuación se procede a presentar el reporte de asistencia por cada uno de los canales:

1. CANAL PRESENCIAL

En relación a enero del 2022, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1365 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 68 ciudadanos(as).



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
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

La asistencia durante enero del 2022, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 48,94% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 26,30% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 23,08% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 1,25% para la Subdirección Financiera, un 0,29% para la Dirección de Mejoramiento de Barrios y para finalizar un 0,15% para la Dirección de Gestión Corporativa y CID con un total de 1.365 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 668 ciudadanos(as), lo que representa el 48,94% del total de asistentes a la entidad durante enero del 2022. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 41,62% (278) se acercó para solicitud de cita.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de cita	278	41,62%
Estado del proceso	264	39,52%
Relocalización transitoria (pago)	103	15,42%
Radicación de contrato de arriendo	7	1,05%
Selección de vivienda	6	0,90%
Ingreso al programa	4	0,60%
Respuesta de radicado	4	0,60%
Entrega vivienda	2	0,30%
TOTAL	668	100,00%

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 359 (26,30%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante enero del 2022, de los cuales la gran mayoría, es decir 273 (76,04%), solicitaron información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	273	76,04%
Solicitar la escrituración por primera vez	68	18,94%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	18	5,01%
TOTAL	359	100,00%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 315 ciudadanos(as), que representan el 23,08% del total que se acercaron a la CVP durante enero del 2022. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 40,32% (127) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	127	40,32%
Información sobre acto de reconocimiento de predio	108	34,29%
Información general de mejoramiento de vivienda	62	19,68%
Trámite de licencia de construcción	18	5,71%
TOTAL	315	100,00%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 17 ciudadanos(as) que equivale al 1,25% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante enero del 2022; de los cuales, 5 (29,41%) se acercaron para solicitud de información general y 5 (29,41%) para impresión de talonario.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE

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 información general	5	29,41%
Impresión de talonario	5	29,41%
Acuerdo de pago	4	23,53%
Información estado de cuenta	2	11,76%
Expedición de paz y salvos	1	5,88%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: SIMA

e. Dirección de Mejoramiento de Barrios

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 4 ciudadanos(as), que equivale al 0,29% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante enero del 2022; los cuales, todos se acercaron para solicitar información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General Sobre el Proceso	4	100,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: SIMA

f. Dirección de Gestión Corporativa y CID

La dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 2 ciudadanos(as), que equivalen al 0,15% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante enero del 2022; los cuales, 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	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

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
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.365 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante enero del 2022, el 3,74% (51) 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 un 54,90% (28) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	28	54,90%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	16	31,37%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	6	11,76%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	1,96%
Total	51	100,00%

Fuente: SIMA

De los 51 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante enero del 2022, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 56,86% (29) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	29	56,86%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años	11	21,57%
Discapacitados/as (certificado)	5	9,80%
Discapacitados/as (no certificado)	4	7,84%
Mujeres embarazadas	1	1,96%
Ninguna de las anteriores	1	1,96%
TOTAL	51	100,00%

Fuente: SIMA

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

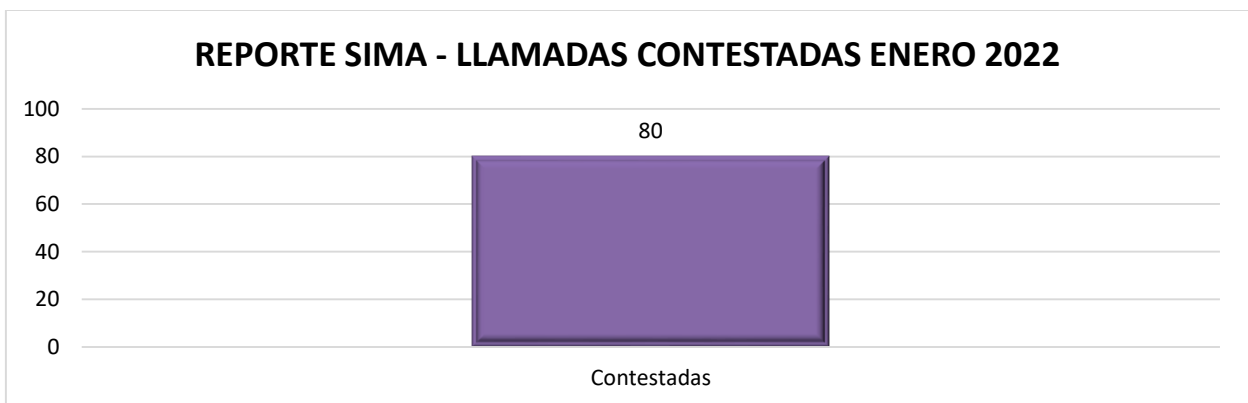
La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/50, extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante enero del 2022 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que 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

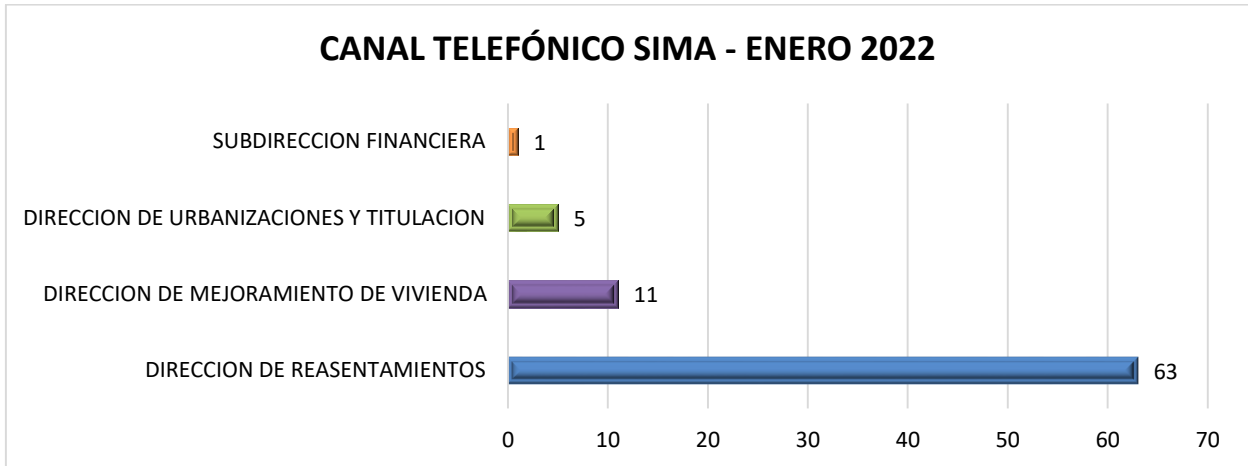
2.1. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante enero del 2022

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 80 llamadas, todas fueron contestadas.



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 63 registros telefónicos, lo que representa el 78,75%.



Fuente: SIMA

2.2. Línea celular Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 45 llamadas a través de la línea 317 646 6280 durante enero del 2022, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria, con el siguiente detalle:

CÉDULA	TELÉFONO	NOMBRE	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
51663023	3507885833	Ana Barrera	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se consultó sobre el subsidio mejoramiento de vivienda y se le dio los tel. Y la ex 440
41548168	3043310291	Graciela Rodríguez	Dirección De Urbanización Y Titulación	Se informó los horarios de atención y el correo de la CVP para temas sobre dirección de urbanización y dirección de urbanización y titulación abogados
20259010	6018023671	Elvira Fajardo	Dirección De Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el

Código: 208-SC-Ft-01
 Versión: 2
 Vigente: 15/01/2020

CÉDULA	TELÉFONO	NOMBRE	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
				área pertinente la próxima semana para estudio de caso, se le brinda el número fijo con la extensión 320 y 340
80177941	3007337125	Jhon Ramírez	Dirección De Reasentamientos	Información sobre la reubicación
1000724617	3208446787	Jhon Cifuentes	Dirección De Reasentamientos	Información sobre la reubicación y entrega del apto
19280423	3213555963	José Garzón	Dirección De Reasentamientos	Información sobre pagos arriendo
1070325748	3043344113	Erley Pulido	Dirección De Reasentamientos	Información sobre paz y salvo predio alto riesgo
19206027	3115957201	Luis Alberto Ramírez	Dirección De Reasentamientos	Información sobre que le devuelvan el saldo a favor proceso id 2015-q22-01507 y cierre de proceso
1024550377	3196806518	Angelica Vargas	Dirección De Reasentamientos	Información sobre desembolso del saldo restante
79157542	3142675354	Campo Aragón	Dirección De Reasentamientos	Información sobre pago arriendo
41736336	3144750270	Rosalía Bolaños	Dirección De Reasentamientos	Información sobre cierre de su proceso
1022966884	3227565703	Martha Oliver	Dirección De Urbanización Y Titulación	Información sobre copia de la resolución
1073681110	3046029427	Yesón Tapiero	Dirección De Reasentamientos	Información sobre reubicación
201434428	3102615961	Emelina Rivera	Dirección De Urbanización Y Titulación	Información sobre radicación escritura
79542620	3102079520	Félix Calderón	Dirección De Urbanización Y Titulación	Información sobre la hipoteca
20342908	3213831028	Rosa Sánchez	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Información sobre devolución documentos
51680049	3142682943	Dora María Figueroa	Dirección De Reasentamientos	Información sobre pagos arriendo

CÉDULA	TELÉFONO	NOMBRE	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
10124352019	3246397478	Yuri Marcela Merchán	Dirección De Reasentamientos	Información sobre pagos arriendo/ agenda de cita
1000783357	3134477403	Nelson Arciso Cuevas Alarcón	Dirección De Reasentamientos	Información sobre pagos arriendo/ agenda de cita
1031162133	3183038844	Juan Carlos Rivera	Dirección De Reasentamientos	Información sobre pagos arriendo/ agenda de cita
55232062	3166093209	Leidy Muñoz	Dirección De Reasentamientos	Información sobre escritura reasentamientos
51620052	3242302738	Flor Vargas	Dirección De Mejoramiento De Barrios	Información sobre mejoramientos de barrios
21030829	3126355838	Blanca Urrego	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Subsidio mejoramiento de vivienda-plan terraza
51674324	313836774	Yamile Gil	Dirección De Urbanización Y Titulación	Información sobre levantamiento condición resolutoria
16045057	3224781949	Francisco Duque	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Subsidio mejoramiento de vivienda
93201915	3144302056	Fermín Lima	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Subsidio mejoramiento de vivienda plan terraza
52907307	3133647278	Sandra Hurtado	Dirección De Reasentamientos	Información sobre pagos arriendo/ agenda de cita
46379079	3138297284	Zenaida Pérez	Dirección De Reasentamientos	Información para la reubicación /agenda de cita
28393133	3132574689	Sunilda Flores	Dirección De Urbanización Y Titulación	Información sobre condición resolutoria
39581674	3107856985	Lina Villa Nueva	Dirección De Urbanización Y Titulación	Información sobre condición resolutoria
40011975	3134808862	María Amaya	Dirección De Reasentamientos	Información sobre pago arriendo
79695547	3143374171	Manuel Arias	Dirección De Reasentamientos	Información reasentamientos

CÉDULA	TELÉFONO	NOMBRE	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
1010175933	3194895951	Oscar Rodríguez	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Subsidio mejoramiento de vivienda plan terraza
79812609	3123803307	Nelson Diaz	Dirección De Reasentamientos	Información reasentamientos sobre avalúo
51671540	3233425706	María Hilda Orjuela Mora	Dirección De Reasentamientos	Se agenda cita 07/02/2022 12:30 pm
52213313	3123699164	Claudia Cely	Dirección De Reasentamientos	Información para la reubicación /agenda de cita
51960273	3143766359	Lucena Suarez	Dirección De Urbanización Y Titulación	Información sobre condición resolutoria
52073922	3123690426	Arameo Hernández	Dirección De Reasentamientos	Información para la reubicación /agenda de cita
79726917	3228768439	Alonso Ramírez Sáenz	Dirección De Reasentamientos	Se agenda cita 28/01/2022 2:30 pm
52133956	3103432154	Bertha Pachón	Dirección De Reasentamientos	Información para la reubicación /agenda de cita
52735883	3223778285	Alvia Patricia Rodríguez	Dirección De Reasentamientos	Información para la reubicación /agenda de cita
362136	3133965216	Rafael Carrasquilla	Dirección De Reasentamientos	Información para la reubicación /agenda de cita
52129960	3193324854	Jhon Molina	Dirección De Urbanización Y Titulación	Información dirección de urbanización y dirección de urbanización y titulación
52824487	3118511149	Rafael Carrasquilla	Dirección De Reasentamientos	Información para la reubicación /agenda de cita
1007454090	3219317848	Angie Lorena Giraldo	Dirección De Reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que el pago de enero se realizará después del 15 de febrero de acuerdo con información recibida por el área correspondiente

2.3. Consolidado llamadas Entrantes celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano

De acuerdo a las llamadas recibidas durante enero de la actual vigencia, se puede evidenciar que, de las 45 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 2,25 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS ENERO DE 2022		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección De Reasentamientos	29	64.44%
Dirección De Urbanización Y Titulación	9	20.00%
Dirección De Mejoramiento De Vivienda	6	13.33%
Dirección De Mejoramiento De Barrios	1	2.22%
Total	45	100%

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para enero del 2022, 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, con un total de 1191 mensajes de correo electrónico, de los cuales 279 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD, de enero del 2022. 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.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que durante enero del 2022, en la Entidad se acercaron 1.314 ciudadanos(as) y se registraron 80 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 45 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1191 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co.

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 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, permitiendo empoderar a los ciudadanos(as) y de esta manera incrementar 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. 139 de 2022
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 166 de 2022

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.