

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

Fecha: **05 de noviembre 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 y ciudadanas que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite ante la entidad durante octubre del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de octubre 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 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, 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 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/sdqg>.

En el caso que el ciudadano(a) no tenga acceso a internet, se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm), con los siguientes números telefónicos:

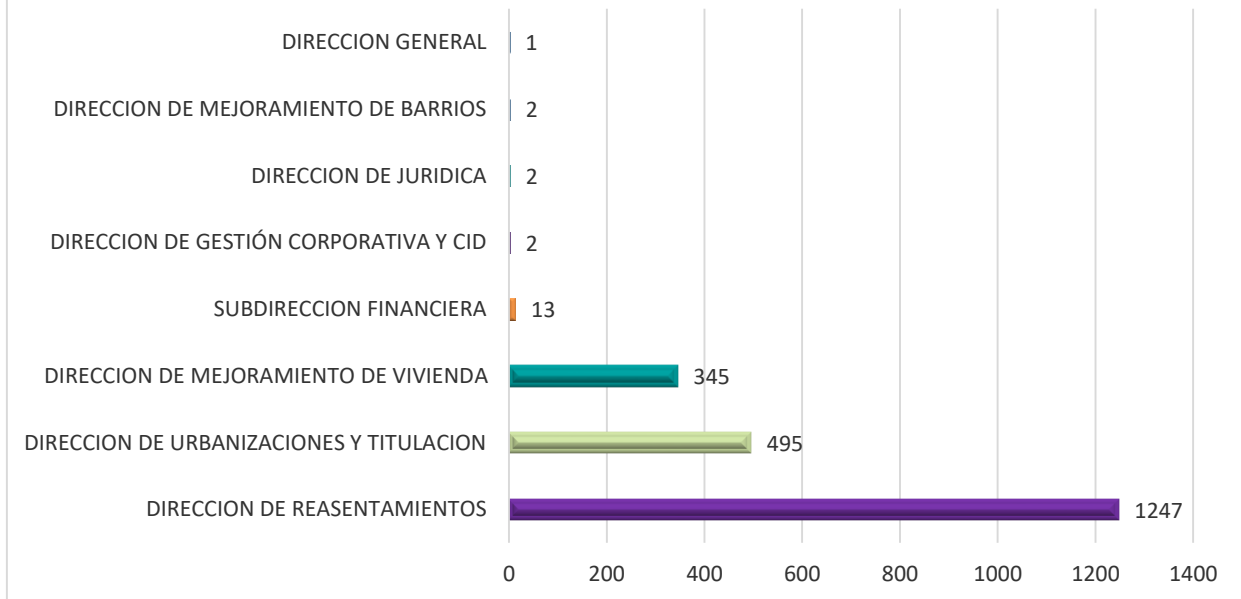
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

## **1. CANAL PRESENCIAL**

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante octubre 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, radicaron documentación mediante el buzón de [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) con 1614 mensajes de correo electrónico, de los cuales 482 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de septiembre 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 septiembre del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2107 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 105 ciudadanos(as).

### CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS POR CANAL PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS OCTUBRE 2021



Fuente: SIMA

La asistencia durante octubre del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 59,18% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 23,49% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 16,37% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,62% para la Subdirección Financiera, un 0,09% para la Dirección de Gestión Corporativa y CID al igual que para la Dirección Jurídica y para la Dirección de Mejoramiento de Barrios, para finalizar un 0,05% para la Dirección General, siendo estas las dependencias con demanda de atención, con un total de 2.107 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 1.247 ciudadanos(as), lo que representa el 59,18% del total de asistentes a la entidad durante octubre del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 45,55% (568) se acercó para averiguar el estado del proceso.

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



DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	568	45.55%
Solicitud de cita	478	38.33%
Selección de vivienda	110	8.82%
Relocalización transitoria (pago)	48	3.85%
Entrega vivienda	14	1.12%
Negociación vivienda usada	7	0.56%
Ingreso al programa	5	0.40%
Radicación contrato de arriendo	5	0.40%
Notificación de resolución	3	0.24%
Desembolso de mejoras	3	0.24%
Certificado de vinculación	3	0.24%
Respuesta radicado	2	0.16%
Desembolso a constructora	1	0.08%
<b>TOTAL</b>	<b>1.247</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

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

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 495 (23,49%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante octubre del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 406 (82,02%), solicitaron información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	406	82.02%
Solicitar la escrituración por primera vez	72	14.55%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	17	3.43%
<b>TOTAL</b>	<b>495</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

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

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 345 ciudadanos(as), que representan el 16,37% del total que se acercaron a la CVP durante octubre del 2021. En

su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 51,88% (179) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	179	51.88%
Información general de mejoramiento de vivienda	92	26.67%
Información sobre acto de reconocimiento de predio	61	17.68%
Trámite de licencia de construcción	13	3.77%
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 13 ciudadanos(as) que equivale al 0,62% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante octubre del 2021; de los cuales, 4 (30,77%) se acercaron para acuerdo de pago y 4 (30,77%) para impresión de talonario.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	4	30.77%
Impresión de talonario	4	30.77%
Información estado de cuenta	3	23.08%
Solicitud de información general	2	15.38%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### e. Dirección de Gestión Corporativa y CID

La dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 2 ciudadanos(as), que equivalen al 0,09% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante octubre del 2021; los cuales, todos 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%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### f. Dirección Jurídica

La dirección Jurídica atendió a 2 ciudadanos(as), que equivale al 0,09% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante octubre del 2021; los cuales, todos se acercaron para solicitar información general.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General	2	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

#### g. Dirección de Mejoramiento de Barrios

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 2 ciudadanos(as), que equivale al 0,09% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante octubre del 2021; 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	2	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

## **h. Dirección General**

La Dirección General atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,05% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante octubre del 2021; el cual se acercó para solicitar información general.

<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		
<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	<b>CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Información General Sobre el Proceso	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

## **1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 2.107 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante octubre del 2021, el 5,36% (113) 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 la dependencia con mayor demanda, con un 39,82% (45) de ciudadanos(as).

<b>ATENCIÓN PRIORITARIA</b>		
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	45	39.82%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	38	33.63%
Dirección de Reasentamientos	30	26.55%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

De los 113 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante octubre del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 74,34% (84) ciudadanos(as).



TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	84	74.34%
F-01: Discapacitados/as (no certificado)	13	11.50%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años	7	6.19%
F-02: Discapacitados/as (certificado)	7	6.19%
F-03: Mujeres embarazadas	1	0.88%
F-08: Ninguna de las anteriores	1	0.88%
<b>TOTAL</b>	<b>113</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 (157) 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante octubre 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 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



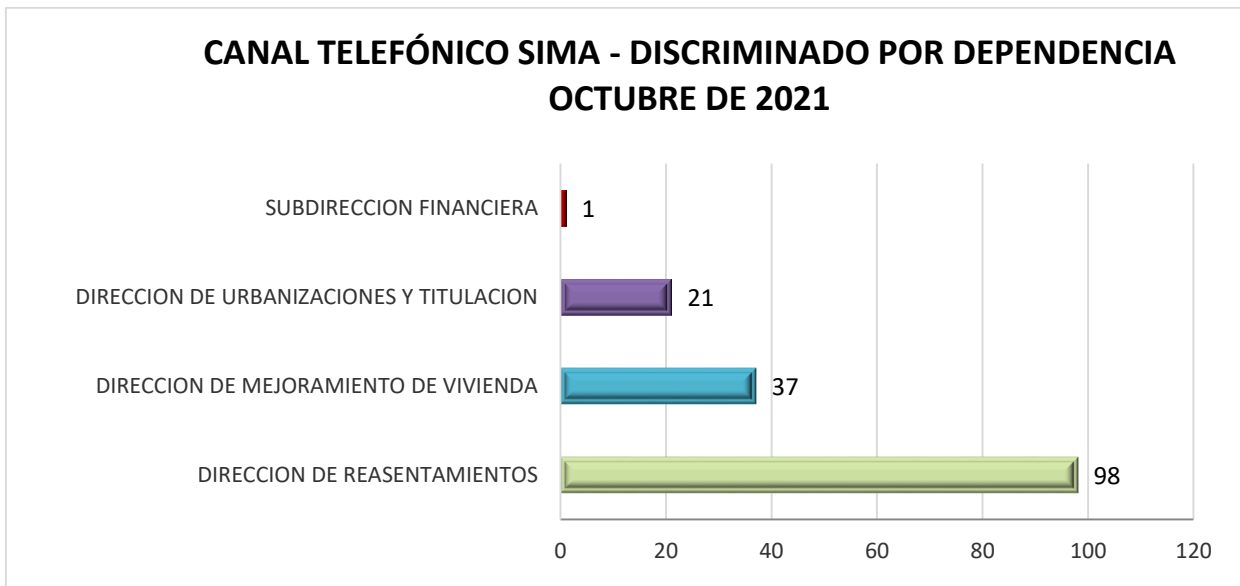
## 2.1. Consolidado de llamadas – Reporte Sima durante octubre del 2021

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 157 llamadas, 4 fueron ocupadas y 2 fueron no contestadas.



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 98 registros telefónicos, lo que representa el 62,42%.



Fuente: SIMA

## 2.2. Línea celular Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 32 llamadas a través de la línea 317 646 6280 durante octubre 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
María del Carmen Sandoval	52361657	3212257498	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 11/10/2021 11:30 am
Natalia Patiño	52361657	3208865878	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 11/10/2021 1:00 pm
Blanca ligia Saavedra Rodríguez	38239973	3202296643	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
Bladimir Lenin quesada	86035345	3158000690	Dirección de Reasentamientos	Se le informa al beneficiario 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
Emilce Patiño	52039693	3163626453	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

Leidy rojas	1018410382	3204773210	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 11/10/2021 12:30 pm
María Tovar	41329773	3142452764	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
Ana belén Celis	51859439	3057075914	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
Luz Mary Guzmán	52767297	3214594287	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
José Esteban Mendoza Velásquez	93286479	3142778063	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 11/10/2021 12:30 pm
Milton Segundo López	1083455819	3046021627	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 13/10/2021 2:00 pm
Luz Dary Pisco Pisco	52016813	3202813458	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 14/10/2021 3:30 pm
María Tovar	41329773	3142452764	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 14/10/2021 7:30 am

Jaime Alfonso Novoa	79244048	3023052368	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 15/10/2021 8:30 am
Yuberi Tuquerres	1004419002	3122223433	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
Pedro Arnoldo Dussan	2282858	3028545151	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 15/10/2021 1:30 pm
Libia Patricia Mendoza	1012398312	3024982672	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 15/10/2021 1:00 pm
Maricela Yate Claros	1033795770	3046187890	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 19/10/2021 3:00 pm
Blanca Nelly Sánchez	23800721	3202889056	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 Eliecer Benito	3211978	3142794153	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 Fernando Padilla	1013675855	3103725037	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 25/10/2021 7:00 am
Nelsy Pulido	65712101	3013964705	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
José Joaquín Camacho	80437943	3103204994	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 03/11/2021 3:30 pm
Toña Inés Albarracín Méndez	51741730	3112116159	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 4/11/2021 8:30:00 a. M.
Yudy Marcela Cifuentes Perilla	1024571130	3016478349	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
Nancy Vera Martínez	36089635	3194543835	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
Ana Belén Celis Godoy	51859439	3057075914	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 04/11/2021 7:30 am
María Mancilla	35375360	3225352948	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 05/11/2021 8:30 am
Janeth Poblador	1060960353	3136456004	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
Anerio Tarquino Guapacho	93381057	3133244131	Dirección de Reasentamientos	Se le informa al beneficiario 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

Dagoberto Martínez Ortiz	5876006	3165082174	Dirección de Reasentamientos	Se le informa al beneficiario 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
Norberto Ortiz Vásquez	17288464	3042039755	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 05/11/2021 1:30 pm

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

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante octubre de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 32 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,6 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS SEPTIEMBRE DE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	32	94.74%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

### **3. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que durante octubre del 2021, en la Entidad se acercaron 2.107 ciudadanos(as) y se registraron 157 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 adelanta con la Entidad, adicionalmente, se registraron 32 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1614 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 a la ciudadanía, 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 ante alguna emergencia sanitaria, como la que estamos viviendo en la actualidad.

Es importante 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, esto permitirá empoderar a los ciudadanos(as) y de esta manera se 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. 703 de 2021  
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 657 de 2021