

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

Fecha: 6 de junio 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 Entidad información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la entidad durante mayo del 2023.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de mayo 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 promovió e implementó 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 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:

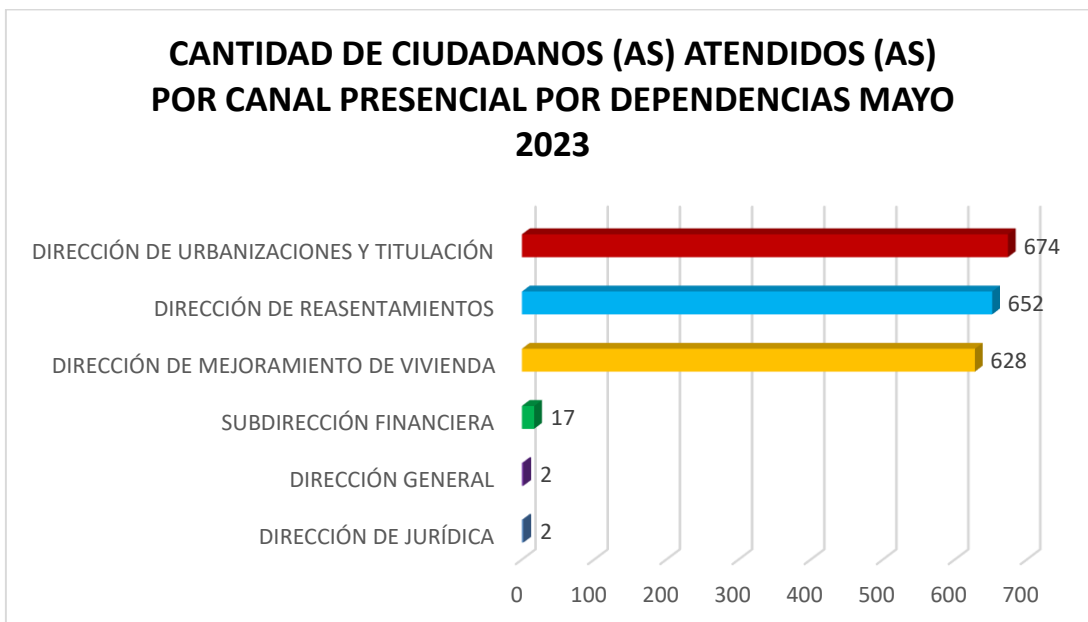
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251

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 relación con mayo del 2023, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.975 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 94,05 ciudadanos(as).



La asistencia durante mayo del 2023, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 34,13% para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, 33,01% para la Dirección de Reasentamientos, un 31,80% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,86% para la Subdirección Financiera, finalmente un 0,10% para la Dirección General y para la Dirección Jurídica.

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

#### a. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación atendió a 674 ciudadanos(as), que representan el 34,13% del total que se acercaron a la CVP durante mayo del 2023. En su mayoría se acercaron a solicitar información general, con el 57,27% (386) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	386	57,27%
Solicitar la escrituración por primera vez	245	36,35%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	43	6,38%
<b>TOTAL</b>	<b>674</b>	<b>100,00%</b>

#### b. Dirección de Reasentamientos

Con referencia a la Dirección de Reasentamientos asistieron 652 (33,01%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante mayo del 2023, de los cuales la gran mayoría, es decir el 55,37% (361) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	361	55,37%
Solicitud de cita	115	17,64%
Relocalización transitoria (pago)	120	18,40%
Ingreso al programa	16	2,45%
Selección de vivienda	10	1,53%
Desembolso mejoras	9	1,38%
Entrega de vivienda	9	1,38%
Radicación de contrato de arriendo	5	0,77%
Negociación vivienda usada	4	0,61%
Respuesta radicado	2	0,31%
Certificación de vinculación	1	0,15%
<b>Total</b>	<b>652</b>	<b>100,00%</b>

### c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 628 ciudadanos(as), lo que representa el 31,80% del total de asistentes a la entidad durante mayo del 2023. De los asistentes a esta dirección, el 74,20% (466) se acercó para solicitar información sobre el plan terrazas.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	466	74,20%
Acto de reconocimiento curaduría pública y social	152	24,20%
Información general de mejoramiento de vivienda	10	1,59%
<b>TOTAL</b>	<b>628</b>	<b>100,00%</b>

#### d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 17 ciudadanos(as) que equivale al 0,86% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante mayo del 2023; de los cuales, 58,82% (10) se acercaron para solicitar información general.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información del estado de cuenta	10	58,82%
Solicitud de información general	2	11,76%
Acuerdo de pago	2	11,76%
Impresión de talonario	2	11,76%
Expedición de paz y salvos	1	5,88%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

#### e. Dirección General

La Dirección General atendió a 2 ciudadanos(as), que equivale al 0,10% de los ciudadanos(a) atendidos(a) durante mayo del 2023; los cuales se acercaron para solicitar información general.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

#### f. Dirección Jurídica

La Dirección Jurídica atendió a 2 ciudadanos(as), que equivale al 0,10% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante mayo del 2023; el cual se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN JURÍDICA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.975 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante mayo del 2023, el 9,82% (194) 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 Mejoramiento de Vivienda la dependencia con mayor demanda, con una participación del 35,05% (68) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	68	35,05%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	66	34,02%
Dirección de Reasentamientos	58	29,90%
Subdirección Financiera	2	1,03%
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>100,00%</b>

De los 194 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante mayo del 2023, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 79,38% (154) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	154	79,38%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	15	7,73%
Discapacitados/as (no certificado)	12	6,19%
Discapacitados/as (certificado)	10	5,15%
Mujeres embarazadas	3	1,55%
<b>TOTAL</b>	<b>194</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 eneto 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.

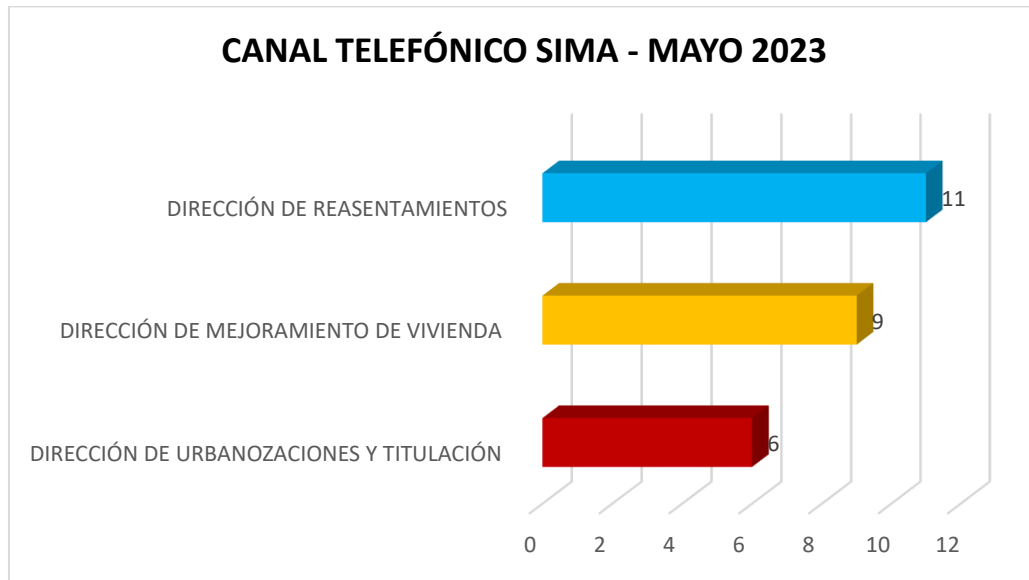
No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) que no cuentan con acceso a Internet, para que se pudieran comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 ama 4:30 pm, a los siguientes 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 mayo del 2023

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 26 llamadas recibidas, de las cuales una no fue contestada por la Dirección de Urbanizaciones y Titulación.

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 11 registros telefónicos, lo que representa el 42,31%.



## **2.2. Consolidado de Llamadas - Líneas celulares mayo 2023**

### **a. Dirección de Reasentamientos**

La Dirección de Reasentamientos recibió 417 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

### **b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

Para efectos del presente informe, se recibieron 170 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

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

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 21 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294.



#### **d. Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano**

La Dirección de mejoramiento de Vivienda recibió 9 llamadas telefónicas a través de la línea 318 612 7251.

### **3. CANAL ELECTRÓNICO**

Para mayo del 2023, 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](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co), con un total de 1.068 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 26 documentos.

### **4. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que, durante mayo del 2023, en la Entidad se acercaron 1.975 ciudadanos(as) y se registraron 26 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 617 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 7251, por último, ingresaron 1.068 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) y 26 documentos por medio de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidad.

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 DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN  
MAYO - 2023

**CRISTINA SANCHEZ HERRERA**  
**Directora de Gestión Corporativa**  
csanchezh@cajaviviendapopular.gov.co

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista

