

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN  
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR  
SERVICIO AL CIUDADANO  
NOVIEMBRE DEL 2020**

Fecha: **07 de diciembre del 2020**

El 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 noviembre del 2020.

Se aclara que en atención a las medidas de aislamiento obligatorio decretadas en virtud del Estado de Emergencia Económica y Social, la atención al público por el canal presencial conforme a la Resolución 4888 expedida el 16 de noviembre de 2020, la cual manifiesta “Cierre temporal del punto de atención de servicio al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular y se dictan otras disposiciones” por 4 días, a partir del 17 de noviembre hasta el 20 de noviembre de 2020”.

Por consiguiente, la información aquí plasmada para canal presencial fue obtenida los días 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 23, 24, 25, 26, 27 y 30 de noviembre de 2020, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos (as) 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(a) y así poder registrar el tipo de solicitud que es requerida y de la misma manera actualizar los datos de los visitantes.

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 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165; las cuales son atendidas o trasladadas dependiendo de la solicitud indicada por el ciudadano(a).

No obstante, lo anterior, con respecto a la suspensión antes mencionada para los días 17, 18, 19 y 20 de noviembre de 2020 y con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial de la Entidad, la Caja de la Vivienda Popular ha implementado mecanismos alternativos de atención en virtud de la Emergencia Sanitaria que se presenta en la actualidad.

Se aclara que en atención a las medidas de aislamiento 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, se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm), las cuales los números telefónicos son los siguientes:

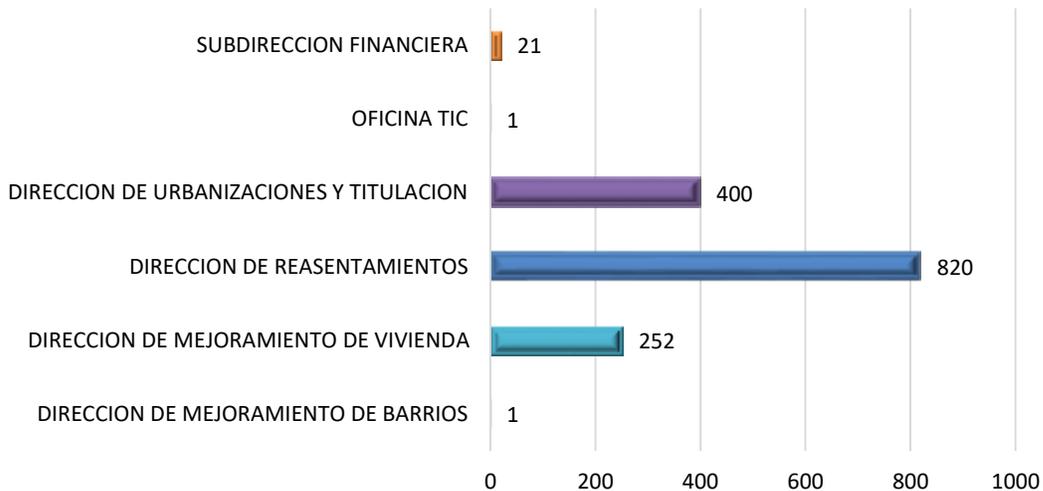
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Comunicaciones y otras dependencias	317 646 6280

## 1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante noviembre del 2020, 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 643 mensajes de correo electrónico, de los cuales 288 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de noviembre del 2020, adicionalmente se informa que desde el 20 de noviembre se inicio con la implementación del sistema de correspondencia ORFEO, en el cual se han radicado todos las comunicaciones oficiales que llegan a la Entidad por medio electrónico.

Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en noviembre del 2020, se prestó la orientación y el direccionamiento a 1.495 ciudadanos (as), con un promedio diario de atención a 100 ciudadanos(as).

### CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS POR CANAL PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS LOS DÍAS 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 23, 24, 25, 26, 27 y 30 DE NOVIEMBRE DE 2020



Fuente: SIMA

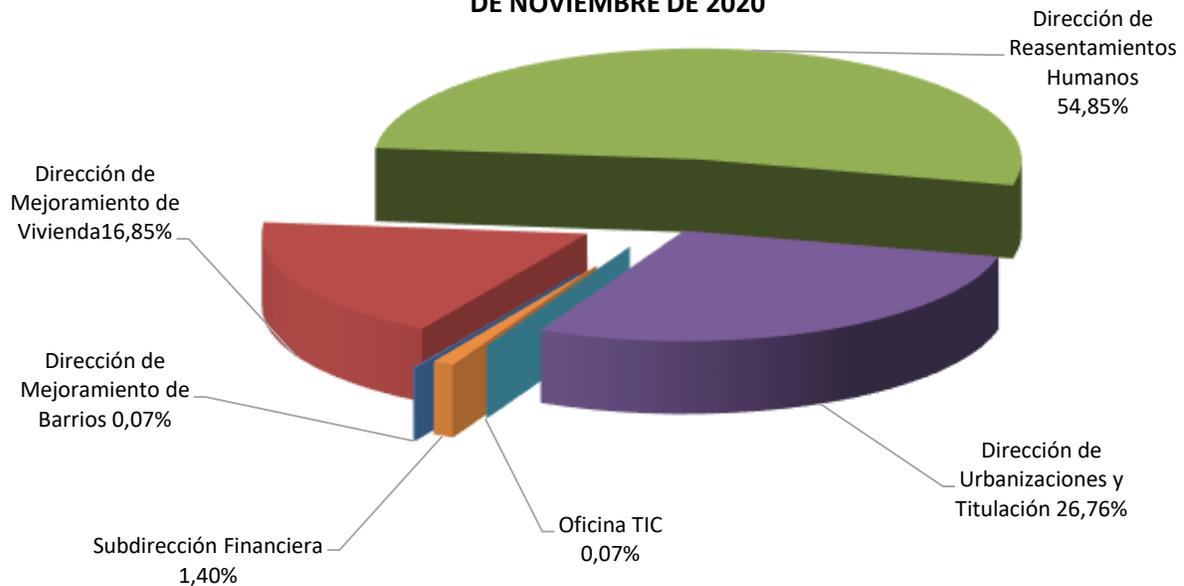
Código: 208-SC-Ft-01  
Versión: 2  
Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



La asistencia durante noviembre del 2020, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 54,85% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 26,76% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 16,85% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 1,40% para la Subdirección Financiera y un 0,07% tanto para la Dirección de Mejoramiento de barrios y para la oficina de TIC, siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 1.495 asistentes a la Entidad.

**CANTIDAD DE CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS POR CANAL PRESENCIAL  
POR DEPENDENCIAS LOS DÍAS 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 23, 24, 25, 26, 27 y 30  
DE NOVIEMBRE DE 2020**



Fuente: SIMA

## **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 820 ciudadanos (as), lo que representa el 54,85% del total de asistentes a la entidad durante noviembre del 2020. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 47,07% (386) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
ESTADO DEL PROCESO	386	47,07%
RELOCALIZACIÓN TRANSITORIA (PAGO)	188	22,93%
RADICIACIÓN CONTRATO DE ARRIENDO	109	13,29%
NEGOCIACIÓN VIVIENDA USADA	58	7,07%
ENTREGA VIVIENDA	28	3,41%
INGRESO AL PROGRAMA	14	1,71%
CERTIFICADO DE VINCULACIÓN	13	1,59%
DESEMBOLSO DE MEJORAS	11	1,34%
RESPUESTA RADICADO	6	0,73%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	3	0,37%
DESEMBOLSO A CONSTRUCTORA	2	0,24%
SELECCIÓN DE VIVIENDA	2	0,24%
<b>TOTAL</b>	<b>820</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

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

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 400 (26,76%) ciudadanos (as) se acercaron a esta dependencia, durante noviembre del 2020, de los cuales la gran mayoría, es decir 356 (89,00%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
INFORMACION GENERAL SOBRE EL PROCESO	356	89,00%
RADICACION DE CANCELACION DE HIPOTECA Y CONDICIONES RESOLUTORIAS	30	7,50%
SOLICITAR LA ESCRITURACION POR PRIMERA VEZ	14	3,50%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 252 ciudadanos(as), que representan el 16,86% del total que se acercaron a la CVP durante noviembre del 2020. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 87,70% (221) de los ciudadanos(as) y un 12,30% (31) de los usuarios, se acercaron a la Entidad con el fin de solicitar asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción o actos de reconocimiento.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
INFORMACION GENERAL DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	221	87,70%
ASISTENCIA TECNICA	31	12,30%
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### d. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 21 ciudadanos(as) que equivale al 1,40% de los ciudadanos(as) atendidos (as) durante noviembre del 2020; de los cuales, 13 (61,90%) se acercaron para Información de estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
INFORMACION ESTADO DE CUENTA	13	61,90%
ACUERDO DE PAGO	5	23,81%
EXPEDICION DE PAZ Y SALVOS	1	4,76%
IMPRESION TALONARIO	1	4,76%
INFORMACION GENERAL SOBRE EL PROCESO	1	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

**e. Dirección de Mejoramiento de Barrios**

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 1 ciudadano(a), que representan el 0,07% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante en noviembre del 2020; el cual, se acercó 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	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

**f. Oficina TIC**

La Oficina TIC atendió a 1 ciudadano(a) que equivale al 0,07% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante en noviembre del 2020; el cual, se acercó a solicitar Información General Sobre el Proceso.

OFICINA TIC		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General Sobre El Proceso	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

**1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 1.495 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante noviembre del 2020, el 13,85% (207) 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 63,29% (131) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	131	63,29%
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	47	22,71%
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	28	13,53%
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0,48%
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

De los 207 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante noviembre del 2020, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con 69,57% del registro de (144) personas atendidas.

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	144	69,57%
F-08:Ninguna de las anteriores	26	12,56%
F-04:Mujeres lactantes	14	6,76%
F-01:Discapacitados/as (no certificado)	13	6,28%
F-02:Discapacitados/as (certificado)	7	3,38%
F-06:Personas de talla baja	2	0,97%
F-03:Mujeres embarazadas	1	0,48%
<b>TOTAL</b>	<b>207</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 noviembre del 2020 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.

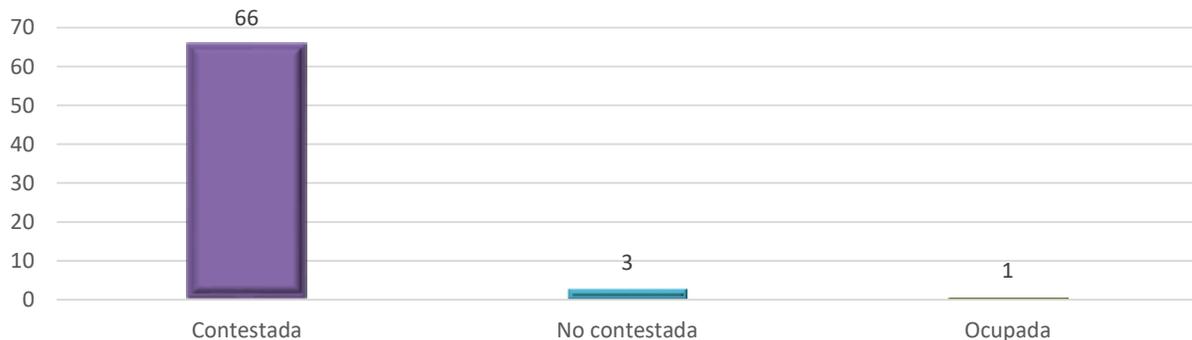
No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que el ciudadano (a) que no tuvo acceso a Internet, se pudiera comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números:

- Reasentamientos Humanos: 317 646 6282
- Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280

### 2.1. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante noviembre del 2020

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 70 llamadas, 66 (94,29%) fueron contestadas, 3 (4,29%) fueron no contestadas y 1 (1,43%) se encontraba ocupada al momento de ser conmutada.

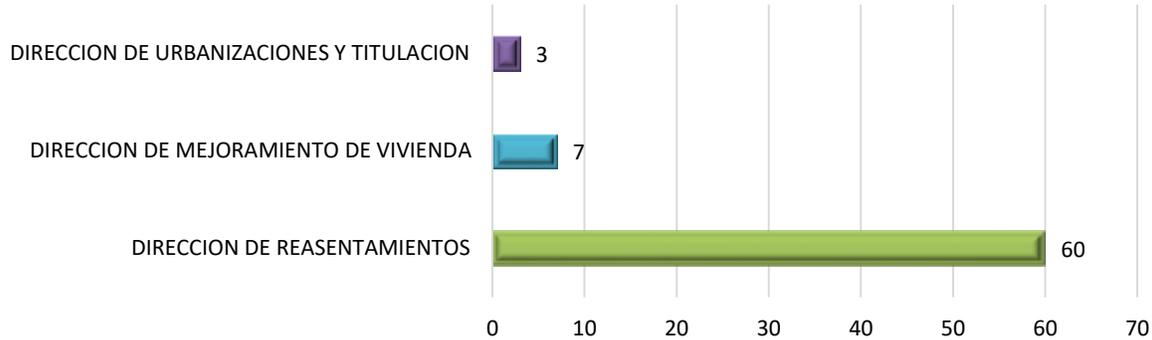
**CANAL TELEFÓNICO SIMA- DIRSCRIMINADO POR RESPUESTA DE LLAMADA DURANTE LOS DÍAS 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 23, 24, 25, 26, 27 y 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 60 registros telefónicos, lo que representa cada una un porcentaje de 85,71%.

**CANAL TELEFÓNICO SIMA - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA  
DURANTE LOS DÍAS 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 23, 24, 25, 26, 27 y 30 DE  
NOVIEMBRE DE 2020**



Fuente: SIMA

**2.2. Servicio al Ciudadano**

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas recibidas a través de la línea 317 646 6280 durante todo noviembre del 2020, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano(a) habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria y durante la entidad en atención presencial se recibió un total de 30 llamadas con el siguiente detalle:

FECHA	NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD
1/11/2020	Álvaro Orozco Molina	1065586629	3144618841	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria
2/11/2020	William Daniel González Quintero	1022995210	3212062428	Urbanizaciones y Titulación	Información General Sobre El Proceso
2/11/2020	Diana Carolina Martínez Oliveros	1023882618	3102577990	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria
3/11/2020	Ildefonso Marín Villanueva	83250423	3114400290	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre trámite de su titulación del predio

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



4/11/2020	Héctor Yesid Díaz Romero	348600	3132275838	Reasentamientos Humanos	Solicita información para seguir para su trámite de entrega de vivienda del predio en alto riesgo
4/11/2020	Fabiola Ladino	35457669	3203537050	Mejoramiento de Vivienda	Solicita información para mejoramiento de vivienda
4/11/2020	Aura María Moreno Pereira	52273709	3102914209	Mejoramiento de Vivienda	Solicita información para licencia de construcción
4/11/2020	Luz Mary Guzmán	52767297	5680483	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre pago de arrendamiento del mes de Octubre de ayuda de relocalización transitoria
5/11/2020	María Liliana Montalvo	52112032	3102309952	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre pago de arrendamiento del mes de Octubre de ayuda de relocalización transitoria
5/11/2020	María Gabriela Silva Muñoz	21421184	3124600420	Mejoramiento de Vivienda	Solicita información para mejoramiento de vivienda
6/11/2020	Miriam Velásquez	51831897	3057346833	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre trámite de su titulación del predio
6/11/2020	Natalia Méndez	1019124225	3219717877	Mejoramiento de Vivienda	Solicita información sobre trámite de Mejoramiento de Vivienda
6/11/2020	salomón Jiménez	13776115	3204222423	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre trámite de su titulación del predio
9/11/2020	dora león	52234957	2400798	Reasentamientos Humanos	Solicita información de su estado de proceso
9/11/2020	Elsa margo castro	39714941	3208001693	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre trámite de su titulación del predio
9/11/2020	frenado barrero	7793427	3225283463	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre información de su estado de titulación del predio

9/11/2020	Janeth cruz	51722690	3174261636	Reasentamientos Humanos	Solicita información del predio en zona de alto riesgo
9/11/2020	maría acuña	1018418334	3229087997	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre trámite de su titulación del predio
10/11/2020	pedro Gómez	3080851	3134717403	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria
10/11/2020	Luis Eduardo	74243697	3183074183	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria
10/11/2020	rosa Elvira Ospina	35485296	3017439919	Reasentamientos Humanos	Solicita hablar con la funcionaria
10/11/2020	camilo del gado	79919557	3125201726	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria
10/11/2020	Jon cruz	80895023	3114929194	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre trámite de su titulación del predio
10/11/2020	lady Gonzales	40219428	3204691161	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre Reasentamientos
10/11/2020	maría miranda	1123513754	3228455886	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre trámite de su titulación del predio
11/11/2020	Flor Marina Félix Sánchez	65551309	3213790498	Reasentamientos Humanos	Solicita Información Del Ingreso Al Proceso De Reasentamiento
11/11/2020	Amparo Romero Tique	52152205	3217412036	Urbanizaciones y Titulación	Solicita información sobre trámite de su titulación del predio
13/11/2020	Harold Ramírez	79923593	3102870605	Mejoramiento de Vivienda	Solicita información para licencia de construcción
13/11/2020	Olga Ester Montaña	60282284	320254192	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre predio que fue desalojado, pero el dueño no estaba y quiere saber cómo proceder
17/11/2020	Clara Salazar	41787566	3202648409	Reasentamientos Humanos	Solicita información sobre predio procedimiento a seguir para su trámite de entrega de vivienda del predio en alto riesgo

### 2.3. Consolidado llamadas Entrantes Celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante el mes de noviembre de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 36 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,58 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

**CONSOLIDADO DE LLAMADAS CELULAR MES DE NOVIEMBRE DE 2020**



**SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES DE NOVIEMBRE DE 2020**

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
REASENTAMIENTOS HUMANOS	15	50,00%
URBANIZACIONES Y TITULACION	10	33,33%
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	5	16,67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

### 3. CONCLUSIONES

Durante noviembre del 2020, en la Entidad se acercaron 1.495 ciudadanos(as) y se registraron 70 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 durante noviembre, se registraron 30 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 643 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.



**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**  
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Haidy Katherine Guarín Castro – Contrato No. 1001 de 2020  
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 600 de 2020