

## **INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, ABRIL DEL 2024**

Fecha: 9 de abril del 2024

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 Caja de la Vivienda Popular información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la Entidad durante abril del 2024.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 30 de abril del 2024, 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), y la línea 318 612 7251 con atención vía WhatsApp.

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 con atención vía WhatsApp

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 abril del 2024, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.909 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 86,77 ciudadanos(as).

La asistencia durante abril del 2024, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 44,11% para la Dirección de Reasentamientos, para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación 29,33%, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 26,30%, para la Dirección de Mejoramiento de Barrios 0,16%, la Subdirección Administrativa y la Dirección Jurídica un 0,05% respectivamente.

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

### a. Dirección de Reasentamientos

Con referencia a la Dirección de Reasentamientos asistieron 842 (41,11%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante abril del 2024, de los cuales la gran mayoría, es decir el 76,60% (645) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	645	76,60%
Relocalización transitoria (pago)	133	15,80%
Respuesta al radicado	21	2,49%
Radicación contrato de arriendo	16	1,90%
Ingreso al programa	14	1,66%
Negociación vivienda usada	7	0,83%
Entrega de vivienda	4	0,48%
Desembolso mejoras	2	0,24%
<b>Total</b>	<b>842</b>	<b>100,00%</b>

**b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación atendió a 560 ciudadanos(as), que representan el 29,33% del total que se acercaron a la CVP durante abril del 2024. En su mayoría se acercaron a solicitar información general, con el 88,93% (498) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	498	88,93%
Solicitud de escrituración por primera vez	51	9,11%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	11	1,96%
<b>TOTAL</b>	<b>560</b>	<b>100,00%</b>

**c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 502 ciudadanos(as), lo que representa el 26,30% del total de asistentes a la Entidad durante abril del 2024. De los asistentes a esta dirección, el 46,41% (233) se acercó para solicitar información sobre plan terraza.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	233	46,41%
Acto de reconocimiento curaduría pública y social	161	32,07%
Información general de mejoramiento de vivienda	108	21,52%
<b>TOTAL</b>	<b>502</b>	<b>100,00%</b>

**d. Dirección de Mejoramiento de Barrios**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 3 ciudadanos(as), lo que representa el 0,16% del total de asistentes a la Entidad durante abril del 2024. Los asistentes para esta dirección, el 100% (3) se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud Información General	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**e. Subdirección Administrativa**

La Subdirección Administrativa atendió a 1 ciudadano que equivale al 0,05% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante abril del 2024; el cual se acercó a solicitar información general.

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

**f. Dirección Jurídica**

La Dirección General atendió a 1 ciudadano que equivale al 0,05% de los ciudadanos (as) atendidos(as) durante abril del 2024; el cual se acercó a solicitar información general.

DIRECCIÓN JURÍDICA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud información general	1	100,00%

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.909 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante abril del 2024, el 5,66% (108) 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 una participación del 51,85% (56) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	56	51,85%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	28	25,93%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	24	22,22%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100,00%</b>

De los 108 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante abril del 2024, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 63,89% (69) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	69	63,89%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	14	12,96%
Discapacitados/as (no certificado)	14	12,96%
Discapacitados/as (certificado)	7	6,48%
Mujeres embarazadas	3	2,78%
Ninguna de las anteriores	1	0,93%
<b>TOTAL</b>	<b>108</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 abril del 2024 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 am a 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 abril del 2024

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 17 llamadas recibidas, de las cuales todas fueron contestadas. De igual manera se puede evidenciar que la Dirección de Mejoramiento de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 9 registros, lo que representa el 52,94%



Página 7 de 9

## **2.2. Consolidado de Llamadas - Líneas celulares abril 2024**

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

La Dirección de Reasentamientos recibió 370 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

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

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 43 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

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

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 48 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294.

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

La Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano recibió 32 llamadas telefónicas a través de la línea 318 612 7251. Con la implementación de la atención a la ciudadanía por vía de WhatsApp por medio de la línea 318 612 7251, se obtuvo para abril de la actual vigencia un total de 24 atenciones por este medio.

## **3. CANAL ELECTRÓNICO**

Para abril del 2024, los ciudadanos(as), organismos distritales y otras Entidades que no pudieron asistir a la Entidad, enviaron mediante el buzón de [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co), un total de 957 mensajes de correo 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 9 documentos.

## **4. CONCLUSIONES**

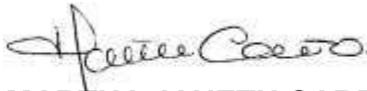
Se puede concluir que, durante abril del 2024, en la Entidad se acercaron 1.909 ciudadanos(as) y se registraron 17 llamadas por el conmutador o líneas fijas de la Entidad, de los cuales la mayoría lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso que adelantan con la Entidad. Igualmente, se registraron 493 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

Página 8 de 9

Corporativa Proceso de Servicio al Ciudadano 318 612 725, además, ingresaron 957 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) y 9 documentos por medio de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidad.

Por último, por medio de la atención vía WhatsApp, para abril de la actual vigencia se obtuvo un total de 24 interacciones.

Así mismo se concluye que se sigue dando a conocer en detalle a la ciudadanía, los diferentes canales de interacción que tiene la Caja de la Vivienda Popular, evitando que nuestros beneficiarios 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).



**MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO**

**Directora de Gestión Corporativa**

[mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:mcarrenol@cajaviviendapopular.gov.co)

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista