

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

Fecha: 12 de febrero 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 enero del 2024.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de enero 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 desde el 6 de junio del 2023, los números telefónicos son los siguientes:

Página 1 de 10

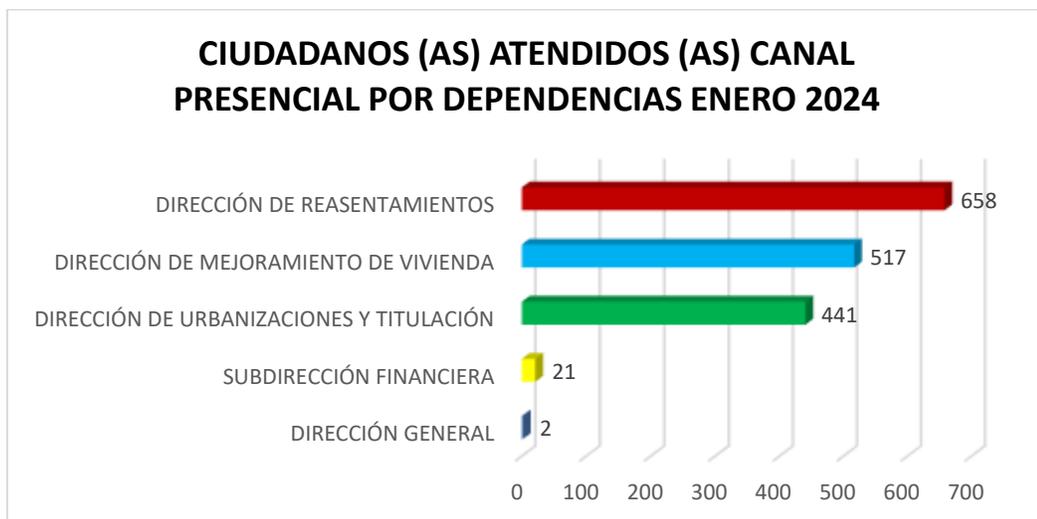
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251 con atención vía WhatsApp

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 enero del 2024, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.639 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 78,05 ciudadanos(as).



La asistencia durante enero del 2024, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 40,15% para la Dirección de Reasentamientos, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 31,54%, para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación 26,91%, para la Subdirección Financiera 1,28% y por último la Dirección General con un 0,12%.

## 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 658 (40,15%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante enero del 2024, de los cuales la gran mayoría, es decir el 84,80% (558) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	558	84,80%
Relocalización transitoria (pago)	72	10,94%
Ingreso al programa	16	2,43%
Entrega de vivienda	4	0,61%
Negociación vivienda usada	3	0,46%
Selección de vivienda	2	0,30%
Radicación contrato de arriendo	1	0,15%
Desembolso mejoras	1	0,15%
Solicitud de cita	1	0,15%
<b>Total</b>	<b>658</b>	<b>100,00%</b>

**b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 517 ciudadanos(as), lo que representa el 31,54% del total de asistentes a la Entidad durante enero del 2024. De los asistentes a esta dirección, el 56,87% (294) 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	294	56,87%
Acto de reconocimiento curaduría pública y social	181	35,01%
Información general de mejoramiento de vivienda	42	8,12%
<b>TOTAL</b>	<b>517</b>	<b>100,00%</b>

**c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación atendió a 441 ciudadanos(as), que representan el 26,91% del total que se acercaron a la CVP durante enero del 2024. En su mayoría se acercaron a solicitar información general, con el 78,23% (345) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	345	78,23%
Solicitud de escrituración por primera vez	75	17,01%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	21	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>441</b>	<b>100,00%</b>

**d. Subdirección Financiera**

La Subdirección Financiera atendió a 21 ciudadanos(as) que equivale al 1,28% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante enero del 2024; De los asistentes a esta dependencia, el 71,43% (15) se acercó para solicitar expedición de paz y salvos.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Expedición de paz y salvos	15	71,43%
Solicitud de información general	3	14,29%
Información estado de cuenta	2	9,52%
Acuerdo de pago	1	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

**e. Dirección General**

La Dirección General atendió a 2 ciudadano(a) que equivale al 0,12% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante enero del 2024; el cual se acercó a solicitar información general.

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

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.639 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante enero del 2024, el 6,77% (111) 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 42,34% (47) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	47	42,34%
Dirección de Reasentamientos	38	34,23%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	26	23,42%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100,00%</b>

De los 111 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante enero del 2024, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 63,96% (71) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	71	63,96%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años)	19	17,12%
Discapacitados/as (certificado)	10	9,01%
Discapacitados/as (no certificado)	10	9,01%
Mujeres embarazadas	1	0,90%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100,00%</b>

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

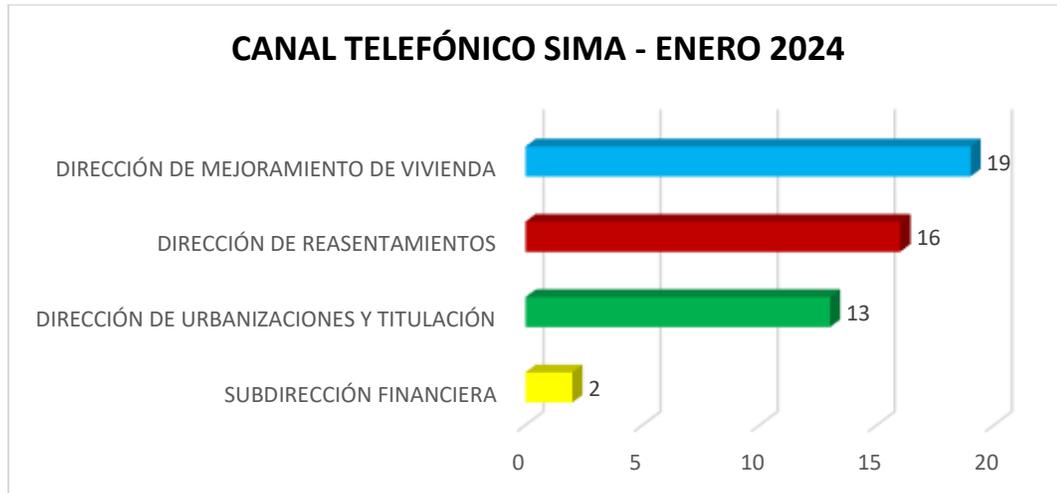
La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante enero del 2024 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas 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 enero del 2024**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 50 llamadas recibidas, de las cuales todas fueron contestadas. De igual manera se puede evidenciar que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 19 registros, lo que representa el 38%.



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

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

La Dirección de Reasentamientos recibió 211 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

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

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 132 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

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

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 31 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 42 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 enero de la actual vigencia un total de 99 atenciones por este medio.

### **3. CANAL ELECTRÓNICO**

Para enero 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 1.414 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:

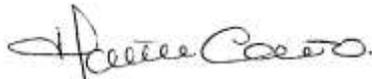
<https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php> se recibieron 15 documentos.

### **4. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que, durante enero del 2024, en la Entidad se acercaron 1.639 ciudadanos(as) y se registraron 50 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 416 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 318 612 725, adicionalmente, ingresaron 1.414 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) y 15 documentos por medio de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidad.

Por último por medio de la atención via WhatsApp, para enero de la actual vigencia se obtuvo un total de 99 interacciones.

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).



**MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO**

**Directora de Gestión Corporativa**

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

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contratista