

## **INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID – PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, ABRIL DEL 2022**

Fecha: 5 de mayo del 2022

La Dirección de Gestión Corporativa y CID 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 el mes de abril del 2022.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 30 de abril del 2022, 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).

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 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 |
|---|-------------------|
| Dirección de Reasentamientos  | 317 646 6282      |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación                                  | 317 646 6294      |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda                                     | 317 515 7729      |
| Dirección de Gestión Corporativa y CID – Proceso de Servicio al Ciudadano | 317 646 6280      |

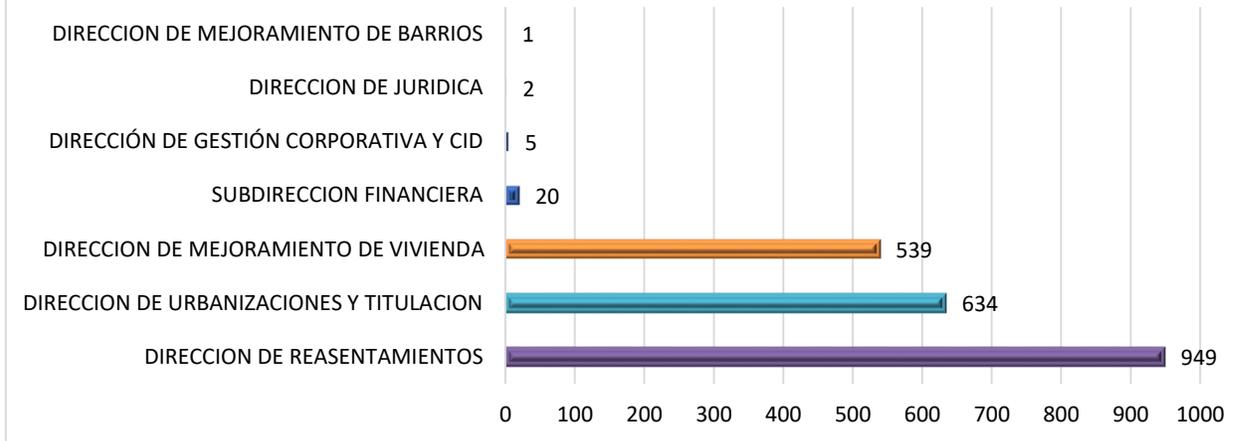
Por lo tanto, para la recepción de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias, la entidad cuenta con el canal virtual, al cual se puede acceder a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) o a través de la 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 procede a presentar el reporte de asistencia por cada uno de los canales:

## 1. CANAL PRESENCIAL

Con relación a abril del 2022, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2.150 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 113,16 ciudadanos(as).

**CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS  
POR CANAL PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS ABRIL 2021**



Fuente: SIMA

La asistencia durante abril del 2022 en la Caja de la Vivienda Popular, se distribuyó así: 44,14% para la Dirección de Reasentamientos, 29,49% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 25,07% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,93% para la Subdirección Financiera, un 0,23% para la Dirección de Gestión Corporativa y CID, un 0,09% para la Dirección Jurídica y un 0,05% para para la Dirección de Mejoramiento de Barrios, con un total de 2.150 asistentes.

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

**a. Dirección de Reasentamientos**

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 949 ciudadanos(as), lo que representa el 44,14% del total de asistentes a la entidad durante abril del 2022. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 37,41% (355) se acercó para estado del proceso.

| <b>DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS</b> |                                      |                   |
|-------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| <b>TRÁMITE O SERVICIO</b>           | <b>CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| Estado del proceso                  | 355                                  | 37,41%            |
| Solicitud de cita                   | 318                                  | 33,51%            |

|                                 |            |                |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Relocalización transitoria pago | 172        | 18,12%         |
| Selección de vivienda           | 60         | 6,32%          |
| Notificación de resolución      | 19         | 2,00%          |
| Respuesta radicado              | 13         | 1,37%          |
| Negociación vivienda usada      | 5          | 0,53%          |
| Ingreso al programa             | 3          | 0,32%          |
| Radicación contrato de arriendo | 2          | 0,21%          |
| Desembolso de mejoras           | 1          | 0,11%          |
| Entrega vivienda                | 1          | 0,11%          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>949</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: SIMA

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

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 634 (29,49%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia durante abril del 2022, de los cuales la mayoría, es decir 304 (47,95%), solicitaron información general sobre el proceso.

| <b>DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN</b>                      |                                     |                   |
|--|-------------------------------------|-------------------|
| <b>TRÁMITE O SERVICIO</b>  | <b>CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| Solicitud de información general                                     | 304                                 | 47,95%            |
| Solicitar la escrituración por primera vez                           | 270                                 | 42,59%            |
| Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 60                                  | 9,46%             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>634</b>                          | <b>100,00%</b>    |

Fuente: SIMA

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

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 539 ciudadanos(as), que representan el 25,07% del total que se acercaron a la CVP durante abril del 2022. En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 71,29% (432) de los ciudadanos(as).

| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA            |                                   |                |
|--|-----------------------------------|----------------|
| TRÁMITE O SERVICIO                               | CIUDADANOS (AS)<br>ATENDIDOS (AS) | PORCENTAJE     |
| Información sobre plan terrazas                  | 383                               | 71,06%         |
| Actos de reconocimiento curaduría pública social | 127                               | 23,56%         |
| Información general de mejoramiento de vivienda  | 29                                | 5,38%          |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>539</b>                        | <b>100,00%</b> |

Fuente: SIMA

#### d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 20 ciudadanos(as) que equivale al 0,93% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante abril del 2022; de los cuales, 9 (45,00%) se acercaron para acuerdo de pago.

| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA          |                                   |                |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| TRÁMITE O SERVICIO               | CIUDADANOS (AS)<br>ATENDIDOS (AS) | PORCENTAJE     |
| Acuerdo de pago                  | 9                                 | 45,00%         |
| Solicitud de información general | 5                                 | 25,00%         |
| Impresión talonaria              | 3                                 | 15,00%         |
| Información estado de cuenta     | 2                                 | 10,00%         |
| Expedición de paz y salvos       | 1                                 | 5,00%          |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>20</b>                         | <b>100,00%</b> |

Fuente: SIMA

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

La Dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 5 ciudadanos(as), que equivalen al 0,23% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante abril del 2022; los cuales todos, se acercaron para atención del defensor(a) a la ciudadanía.

| DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID |                                   |            |
|--|-----------------------------------|------------|
| TRÁMITE O SERVICIO                     | CIUDADANOS (AS)<br>ATENDIDOS (AS) | PORCENTAJE |

Página 5 de 11

|  |          |                |
|--|----------|----------------|
| Atención del defensor(a) a la ciudadanía | 5        | 100,00%        |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>5</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: SIMA

#### f. Dirección Jurídica

La Dirección Jurídica atendió a 2 ciudadanos(as), que equivalen a un 0,09% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante abril del 2022; los cuales se acercaron para solicitar información general sobre el proceso.

| DIRECCIÓN JURÍDICA            |                                   |                |
|-------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| TRÁMITE O SERVICIO            | CIUDADANOS (AS)<br>ATENDIDOS (AS) | PORCENTAJE     |
| Solicitud Información General | 2                                 | 100,00%        |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>2</b>                          | <b>100,00%</b> |

Fuente: SIMA

#### g. Dirección de Mejoramiento de Barrios

El dirección misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,05% de los ciudadano(a) atendidos(a) durante abril del 2022; el cual se acercó para solicitar información general sobre el proceso.

| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS |                                   |                |
|--------------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| TRÁMITE O SERVICIO                   | CIUDADANOS (AS)<br>ATENDIDOS (AS) | PORCENTAJE     |
| Solicitud Información General        | 1                                 | 100,00%        |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>1</b>                          | <b>100,00%</b> |

Fuente: SIMA

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.150 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante abril del 2022, el 5,26% equivalente a 113 ciudadanos(as) fueron atendidos(as) de manera prioritaria. Se considera como atención prioritaria a las personas adultas mayores, mujeres lactantes, mujeres con niños en brazos o menores de 7 años, discapacitados certificados y no certificados, siendo la Dirección de Reasentamientos, la dependencia con mayor demanda, con un 39,82% equivalente a 45 ciudadanos(as).

Página 6 de 11

| ATENCIÓN PRIORITARIA                     |                                |                |
|--|--------------------------------|----------------|
| DEPENDENCIA                              | CIUDADANO(AS)<br>ATENDIDOS(AS) | PORCENTAJE     |
| Dirección de Reasentamientos             | 45                             | 39,82%         |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda    | 38                             | 33,63%         |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 29                             | 25,66%         |
| Subdirección Financiera                  | 1                              | 0,88%          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>113</b>                     | <b>100,00%</b> |

Fuente: SIMA

De los 113 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante abril del 2022, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 78,76% equivalente a 89 ciudadanos(as).

| TIPO DE PRIORIDAD                               |                                 |                |
|---|---------------------------------|----------------|
| CIUDADANO (A) PRIORITARIO                       | CIUDADANOS(AS)<br>ATENDIDOS(AS) | PORCENTAJE     |
| Adulto mayor                                    | 89                              | 78.76%         |
| Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años | 11                              | 9.73%          |
| Discapacitados/as (no certificado)              | 9                               | 7.96%          |
| Discapacitados/as (certificado)                 | 3                               | 2.65%          |
| Mujeres embarazadas                             | 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

La atención por 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 abril del 2022 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

Página 7 de 11

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 tienen acceso a Internet, se pudieran comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números:

- Dirección de Reasentamientos: 317 646 6282
- Dirección de Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
- Dirección de Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Dirección de Gestión Corporativa y CID –  
Proceso de Servicio al Ciudadano: 317 646 6280

## **21. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante abril del 2022**

Los registros arrojados por el SIMA, permiten establecer que de las 37 llamadas, todas fueron contestadas.



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 28 registros telefónicos, lo que representa el 75,68%.



Fuente: SIMA

## **2.2. Consolidado de Llamadas - Líneas celulares abril 2022**

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

La Dirección de Reasentamientos recibió 393 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282 durante abril del 2022, habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

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

La Dirección de mejoramiento de Vivienda recibió 126 llamadas telefónicas a través de la línea 317 515 7729 durante abril del 2022, habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

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

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 3 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294 durante abril del 2022, habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

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

Para efectos del presente informe, se recibieron 131 llamadas a través de la línea 3176466280 durante abril del 2022, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria.

**2.3. Consolidado llamadas Entrantes celulares abril 2022**

De acuerdo con las llamadas recibidas durante abril de la actual vigencia, se puede evidenciar que 653 de las llamadas recibidas, se recibieron en promedio 34,36 llamadas diarias. A continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

| REGISTRO LLAMADAS CELULAR POR DEPENDENCIAS ABRIL DE 2022         |            |             |
|--|------------|-------------|
| DEPENDENCIA  | CANTIDAD   | PROCENTAJE  |
| Dirección De Reasentamientos                                     | 393        | 60,18%      |
| Dirección De Mejoramiento De Vivienda                            | 126        | 19,30%      |
| Dirección De Urbanización Y Titulación                           | 3          | 0,46%       |
| Dirección de Gestión Corporativa – Proceso Servicio al Ciudadano | 131        | 20,06%      |
| <b>TOTAL</b>   | <b>653</b> | <b>100%</b> |

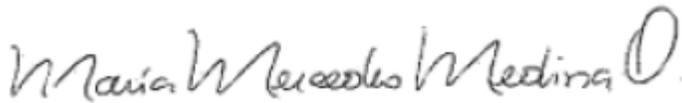
**3. CANAL ELECTRÓNICO**

Para abril del 2022, 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 1.264 mensajes de correo electrónico, de los cuales 307 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD, de abril del 2022. 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, 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 64 documentos.

#### **4. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que durante abril del 2022, la Entidad atendió a 2.150 ciudadanos(as) y se registraron 37 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 CPV. Igualmente, se registraron 653 llamadas por las líneas telefónicas celulares a cargo de la Dirección de Reasentamientos 317 646 6282, Dirección de Urbanizaciones y Titulación 317 646 6294, Dirección de Mejoramiento de Vivienda 317 515 7729 y de la Dirección de Gestión Corporativa y CID - Proceso de Servicio al Ciudadano 317 646 6280, implementadas desde el inicio de la emergencia sanitaria y, por último, ingresaron 1441 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) y 64 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 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, permitiendo empoderar a los ciudadanos(as) y de esta manera incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios(as).



**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**

Directora de Gestión Corporativa y CID

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

Proyecto: Haidy Katherine Guarín Castro – Contrato No. 139 de 2022  
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 166 de 2022