

INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, MARZO DE 2025

Fecha: 4 de abril de 2025

La Dirección de Gestión Corporativa como responsable del proceso 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 marzo de 2025.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de marzo de 2025, 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 caracterizar 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.

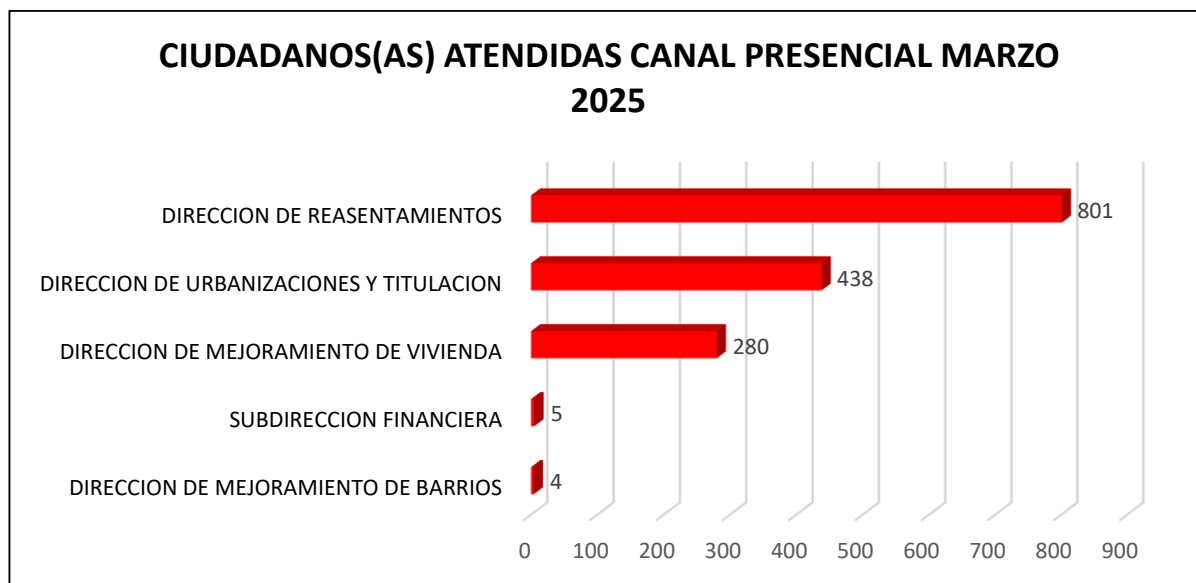
Adicionalmente se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes jornada continua de 7:00 am a 4:30pm), y la línea 318 612 7251 con atención vía WhatsApp.

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 o a través de la página web de la Entidad <https://www.cajaviviendapopular.gov.co>, la página de la plataforma BogotáTe 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 marzo de 2025, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.528 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 76 ciudadanos(as).

La asistencia durante marzo 2025, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: para la Dirección de Reasentamientos 52.42%, para la Dirección de Urbanización y Titulación 28.66%, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 18.32%, para la Subdirección Financiera 0.33% y la Dirección de Mejoramiento de Barrios 0.27%

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 801 (52.42%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante marzo de 2025, de los cuales la gran mayoría, es decir el 89.14% (714) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCION DE REASENTAMIENTOS		
	CIUDADANOS(AS) ATENRIDOS(AS)	PORCENTAJE
ESTADO DEL PROCESO	714	89,14%
RELOCALIZACION TRANSITORIA (PAGO)	45	5,62%
RADICIACION CONTRATO DE ARRIENDO	19	2,37%
ENTREGA VIVIENDA	12	1,50%
INGRESO AL PROGRAMA	9	1,12%
DESEMBOLSO DE MEJORAS	1	0,12%
SELECCION DE VIVIENDA	1	0,13%
TOTAL GENERAL	801	100,00%

b. Dirección de Urbanización y Titulación

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 438 ciudadanos(as), lo que representa el 28.66% del total de asistentes a la Entidad durante marzo de 2025. El 81.96% (359) se acercó para solicitar información general.

DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION		
	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION GENERAL	359	81,96%
SOLICITAR LA ESCRITURACION POR PRIMERA VEZ	58	13,25%
INFORMACION SOBRE CANCELACION DE HIPOTECA Y CONDICIONES RESOLUTORIAS	21	4,79%
TOTAL GENERAL	438	100,00%

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 280 ciudadanos(as), lo que representa el 18.32% del total de asistentes a la Entidad durante marzo de 2025. El 41.79% (117) se acercó para solicitar actos de reconocimiento de Curaduría Pública Social.

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
ACTOS DE RECONOCIMIENTO CURADURIA PUBLICA SOCIAL	117	41,79%
INFORMACION GENERAL DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	64	22,86%
INFORMACION SOBRE PLAN TERRAZAS	99	35,35%
TOTAL GENERAL	280	100,00%

d. Subdirección Financiera

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 5 ciudadanos(as), lo que representa el 0.33% del total de asistentes a la Entidad durante marzo de 2025. Los asistentes para esta dependencia, el 60% (3) se acercó para expedición de paz y salvos.

SUBDIRECCION FINANCIERA		
	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
EXPEDICION DE PAZ Y SALVOS	3	60,00%
ACUERDO DE PAGO	1	20,00%
SOLICITUD DE INFORMACION GENERAL	1	20,00%
TOTAL GENERAL	5	100,00%

e. Dirección de Mejoramiento de Barrios

La Dirección de Mejoramiento de Barrios tuvo la asistencia de 4 ciudadanos que representa el 0.27% del total de la asistencia a la Entidad en el canal presencial, Los ciudadanos se acercaron a solicitar información general.

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.528 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante marzo de 2025, el 15.18% (232) 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 62.93% (146) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	146	62,93%
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	69	29,74%
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	16	6,90%
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	1	0,43%
TOTAL GENERAL	232	100,00%

De los 232 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante marzo de 2025, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 69.83% (162) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	162	69,83%
DISCAPACITADOS/AS (NO CERTIFICADO)	65	28,02%
DISCAPACITADOS/AS (CERTIFICADO)	1	0,43%
MUJERES EMBARAZADAS	4	1,72%
TOTAL GENERAL	232	100,00%

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

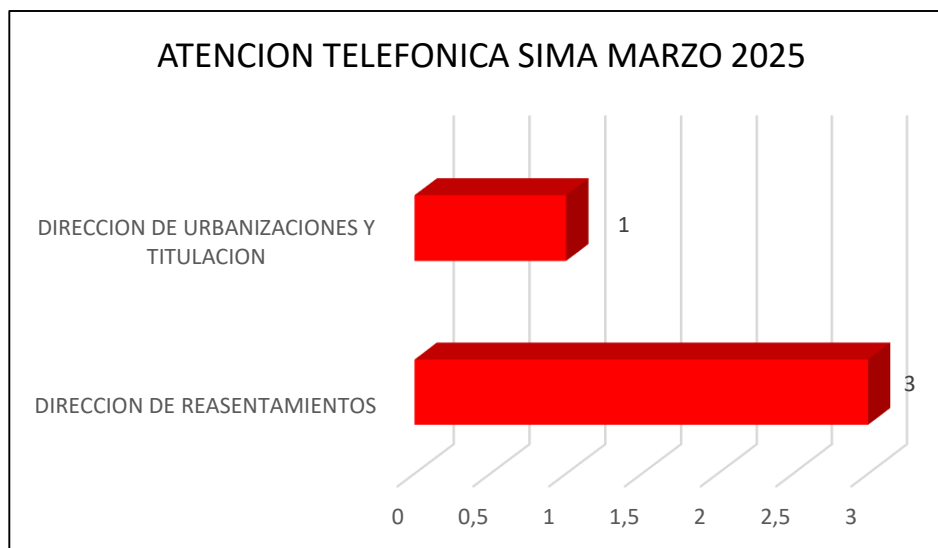
La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante enero de 2025 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas 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 en enero de 2025

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 4 llamadas recibidas, todas fueron contestadas.



2.2. Consolidado de Llamadas - Líneas celulares marzo 2025

a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 365 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 77 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 62 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 95 llamadas telefónicas a través de la línea 318 612 7251. Con la implementación de la atención a la

Página 7 de 9

ciudadanía por vía de WhatsApp por medio de la línea 318 612 7251, se obtuvo para marzo de la actual vigencia un total de 31 atenciones por este medio.

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para marzo de 2025, los ciudadanos(as), organismos distritales y otras Entidades que no pudieron asistir a la Entidad, enviaron mediante el buzón de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, un total de 1.074 mensajes de correo electrónico.

Adicionalmente a través de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidad en el enlace:

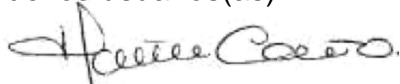
<https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php> se recibieron 35 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante marzo 2025, en la Entidad se acercaron 1.528 ciudadanos(as) y se registraron 4 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 599 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, además, ingresaron 1074 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 35 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 marzo de la actual vigencia se obtuvo un total de 31 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

Proyectó: Gilma Cañón – Contratista