

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

Fecha: 16 de enero 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 diciembre de 2024.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de diciembre de 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 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.

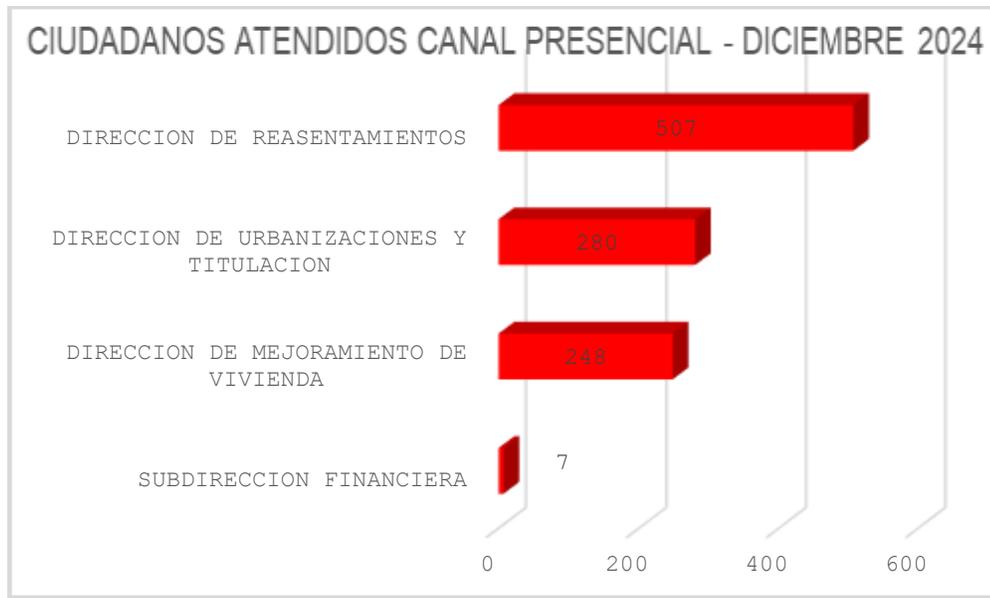
Adicionalmente se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes jornada continua de 7:00 am a 4:30pm), y la línea 318 612 7251 con atención vía WhatsApp.

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 diciembre de 2024, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.042 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 49,57 ciudadanos(as).

La asistencia durante diciembre de 2024, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: para la Dirección de Reasentamientos 48,66%, para la Dirección de Urbanización y Titulación 26,87%, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 23,80% y para la Subdirección Financiera 0,67%

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 507 (48,66%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante diciembre de 2024, de los cuales la gran mayoría, es decir el 90,53% (459) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE Y SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
ESTADO DEL PROCESO	459	90,53%
INGRESO AL PROGRAMA	22	4,35%
ENTREGA VIVIENDA	13	2,56%
RELOCALIZACIÓN TRANSITORIA (PAGO)	8	1,58%
RADICIACIÓN CONTRATO DE ARRIENDO	2	0,39%
SOLICITUD DE CITA	2	0,39%
NEGOCIACIÓN VIVIENDA USADA	1	0,20%
TOTAL GENERAL	507	100,00%

b. Dirección de Urbanización y Titulación

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 280 ciudadanos(as), lo que representa el 26.87% del total de asistentes a la Entidad durante diciembre de 2024. El 91,07% (255) se acercó para solicitar información general.

DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION		
TRÁMITE Y SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	255	91,07%
SOLICITAR LA ESCRITURACION POR PRIMERA VEZ	17	6,07%
INFORMACIÓN SOBRE CANCELACIÓN DE HIPOTECA Y CONDICIONES RESOLUTORIAS	8	2,86%
TOTAL GENERAL	280	100,00%

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de mejoramiento de Vivienda atendió a 248 ciudadanos(as), que representan el 23,80% del total que se acercaron a la CVP durante diciembre de 2024. En su mayoría se acercaron a solicitar información del plan Terrazas, con el 61,69% (153) de los ciudadanos(as).

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE Y SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
INFORMACIÓN SOBRE PLAN TERRAZAS	153	61,69%
ACTOS DE RECONOCIMIENTO CURADURÍA PÚBLICA SOCIAL	55	22,18%
INFORMACION GENERAL DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	40	16,13%
TOTAL GENERAL	248	100,00%

d. Subdirección Financiera

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 7 ciudadanos(as), lo que representa el 0,67% del total de asistentes a la Entidad durante diciembre de 2024. Los asistentes para esta dependencia, el 28,57% (2) se acercaron para expedición de paz y salvos, información del estado de cuenta y solicitud de información general en cada uno de los conceptos se atendieron 2 ciudadanos con una participación del 28,57%.

SUBDIRECCION FINANCIERA		
TRÁMITE Y SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
EXPEDICION DE PAZ Y SALVOS	2	28,57%
INFORMACION ESTADO DE CUENTA	2	28,57%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	2	28,57%
ACUERDO DE PAGO	1	14,29%
TOTAL GENERAL	7	100,00%

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.042 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante diciembre de 2024, el 12.85 % (134) 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 49.25% (66) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	66	49,25%
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	39	29,10%
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	29	21,65%
TOTAL GENERAL	134	100,00%

De los 134 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante diciembre de 2024, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 78.25% (105) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
PRIORIDAD	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	105	78,35%
DISCAPACITADOS/AS (NO CERTIFICADO)	13	9,70%
MUJERES CON NIÑOS EN BRAZOS O MENORES DE 7 AÑOS	12	8,96%
MUJERES EMBARAZADAS	2	1,49%
DISCAPACITADOS/AS (CERTIFICADO)	1	0,75%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	1	0,75%
TOTAL GENERAL	134	100%

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 diciembre de 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.

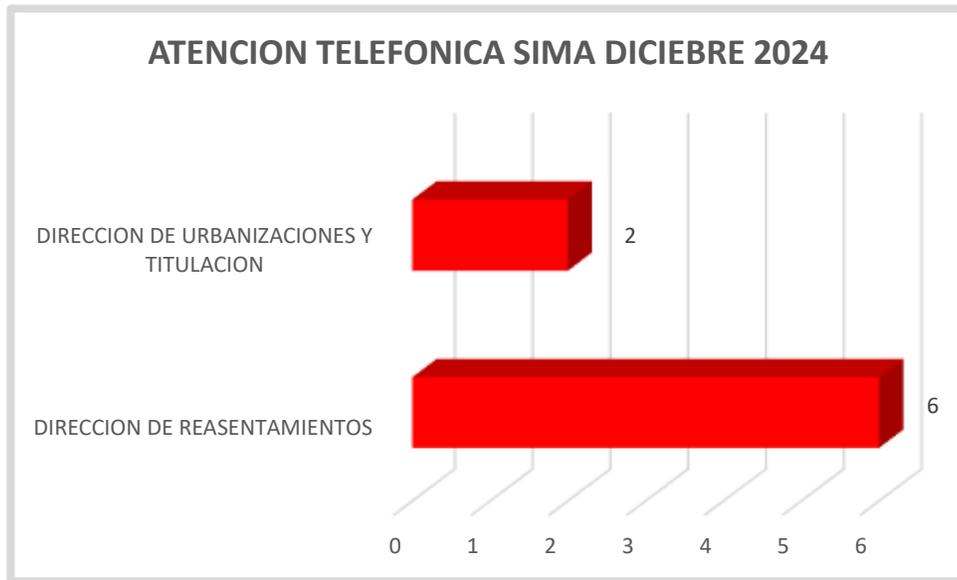
No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) que no cuentan con acceso a Internet, para que se pudieran comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes 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 diciembre de 2024

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 8 llamadas recibidas, todas fueron contestadas.



2.2. Consolidado de llamadas - Líneas celulares diciembre 2024

a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 229 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 95 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

c. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 33 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 8 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 diciembre de la actual vigencia un total de 17 atenciones por este medio.

3. **CANAL ELECTRÓNICO**

Para diciembre de 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, un total de 980 mensajes de correo electrónico.

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

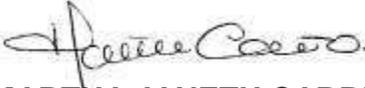
<https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php> se recibieron 24 documentos.

4. **CONCLUSIONES**

Se puede concluir que, durante diciembre de 2024, en la Entidad se acercaron 1.042 ciudadanos(as) y se registraron 8 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 365 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 980 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 24 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 diciembre de la actual vigencia se obtuvo un total de 17 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 empoderara 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

Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés - DGC