

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

Fecha: 9 de enero de 2026

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 información sobre sus servicios o realizaron algún trámite ante la Entidad durante diciembre de 2025.

La información presentada para el canal presencial fue obtenida del Sistema de Información Misional y Administrativo (SIMA), el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos que asisten a la Caja de la Vivienda Popular. Para el presente informe se tomó el período comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2025.

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 consultar 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, 162, 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 promovieron e implementaron mecanismos alternativos que facilitan el acceso a la información de manera más ágil, utilizando herramientas tecnológicas como la página web, redes sociales, correo electrónico y líneas telefónicas directas por dependencias.

Adicionalmente 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.

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@cvp.gov.co o a través de la página web de la Entidad

Página 1 de 8

<https://cvp.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.cvp.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php>

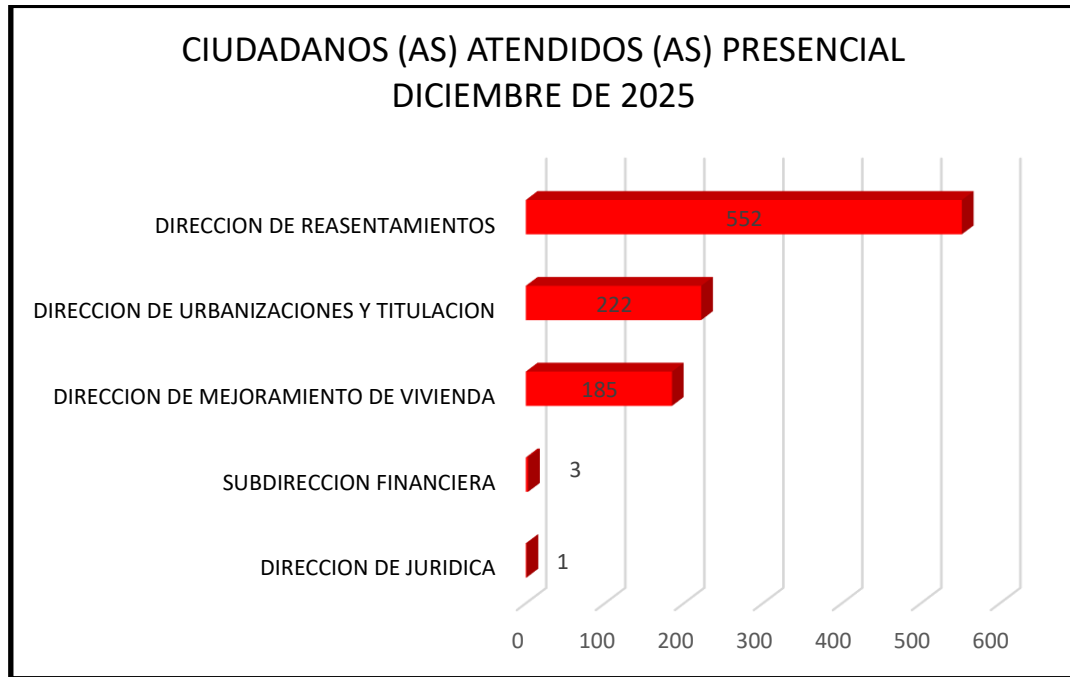
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251 con atención vía WhatsApp

A continuación, se presenta el reporte de asistencia por cada uno de los canales:

1.CANAL PRESENCIAL

En relación con diciembre de 2025, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 963 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 46 ciudadanos(as).

La asistencia durante diciembre de 2025, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: para la Dirección de Reasentamientos 57.32%%, para la Dirección de Urbanización y Titulación 23.05%, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 19.21%, La Subdirección Financiera 0.31% y la Dirección Jurídica 0.11%



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 552 (57.32%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante diciembre de 2025, de los cuales la gran mayoría, es decir el 94.93% (524) se acercaron para averiguar el estado del proceso.

DIRECCION DE REASENTAMIENTOS		
TEMA DE CONSULTA	NUMERO DE CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS (AS)	PPORCENTAJE
ESTADO DEL PROCESO	524	94,93%
INGRESO AL PROGRAMA	14	2,54%
ENTREGA VIVIENDA	10	1,81%
RADICIACION CONTRATO DE ARRIENDO	2	0,36%
RELOCALIZACION TRANSITORIA (PAGO)	2	0,36%
TOTAL	552	100,00%

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 222 ciudadanos(as), lo que representa el 23.05% del total de asistentes a la Entidad durante diciembre de 2025. El 74.23% (165) se acercaron para solicitar información general.

DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION		
TEMA DE CONSULTA	NUMERO DE CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS (AS)	PPORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION GENERAL	165	74,23%
INFORMACION SOBRE CANCELACION DE HIPOTECA Y CONDICIONES RESOLUTORIAS	51	22,97%
SOLICITAR LA ESCRITURACION POR PRIMERA VEZ	6	2,80%
TOTAL	222	100,00%

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 185 ciudadanos(as), lo que representa el 19.21 % del total de asistentes a la Entidad durante diciembre de 2025. El 69.19% (128) se acercaron para solicitar información sobre actos de reconocimiento curaduría pública social.

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TEMA DE CONSULTA	NUMERO DE CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS (AS)	PPORCENTAJE
ACTOS DE RECONOCIMIENTO CURADURIA PUBLICA SOCIAL	128	69,19%
INFORMACION GENERAL DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	46	24,86%
INFORMACION SOBRE PLAN TERRAZAS	11	5,95%
TOTAL	185	100,00%

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 963 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante diciembre de 2025, el 27.93% (269) 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 y discapacitados certificados y no certificados, entre otros, siendo la Dirección de Reasentamientos la dependencia con mayor demanda, con una participación del 56.13% (151) ciudadanos(as).

TIPO DE ATENCION		
	NUMERO DE CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS (AS)	PPORCENTAJE
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	151	56,13%
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	59	21,93%
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	59	21,94%
TOTAL	269	100,00%

De los 269 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante diciembre de 2025, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 86.99% (234) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
	NUMERO DE CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS (AS)	PPORCENTAJE
ADULTO MAYOR	234	86,99%
DISCAPACITADOS/AS (NO CERTIFICADO)	12	4,46%
MUJERES CON NIÑOS EN BRAZOS O MENORES DE 7 AÑOS	21	7,81%
DISCAPACITADOS/AS (CERTIFICADO)	1	0,37%
MUJERES EMBARAZADAS	1	0,37%
TOTAL	269	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 , 162 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante diciembre 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 diciembre de 2025

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que reportaron 3 llamadas por este medio en el mes de diciembre de 2025. Dos llamadas para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y una para la Dirección de Reasentamientos.

2.2. Consolidado de llamadas – Líneas celulares diciembre 2025

Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 161 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 26 llamadas a través de la línea 317 515 7729 y por medio de WhatsApp 7 atenciones

Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 9 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6294.

Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano

La Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano recibió 28 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 10 atenciones por este medio.

3.CANAL VIRTUAL - ELECTRÓNICO

Para diciembre de 2025, los ciudadanos(as), organismos distritales y otras Entidades que no pudieron asistir a la Entidad, enviaron mediante el buzón de soluciones@cvp.gov.co, un total de 973 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.cvp.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php>, se recibieron 11 documentos.

CONCLUSIONES

-El canal virtual- electrónico en el mes de diciembre se constituyó como el canal más usado, con 973 correos electrónicos recibidos, lo que demuestra la preferencia de los ciudadanos y entidades por este medio para la gestión de solicitudes y consultas. Adicionalmente, se recibieron 11 documentos mediante la radicación en línea.

-El canal presencial presentó el segundo volumen de atención, con 963 ciudadanos(as) atendidos, lo que representa un promedio diario de 46 atenciones. Este comportamiento evidencia que, la atención presencial sigue siendo fundamental para la ciudadanía, especialmente para trámites que requieren acompañamiento.

-El canal telefónico, celulares, tuvo una participación con 224 llamadas, siendo la Dirección de Reasentamientos la más destacada con 161 llamadas recibidas.

Finalmente, la Caja de la Vivienda Popular sigue con su compromiso de seguir dando a conocer en detalle a la ciudadanía, los diferentes canales de interacción que tiene, 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 Lucia Cañón Ruiz - Contratista Dirección de Gestión Corporativa.
Verificó: Adriana patricia Lamprea - Contratista Dirección de Gestión Corporativa

