

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

Fecha: 11 de febrero 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 enero de 2025.

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

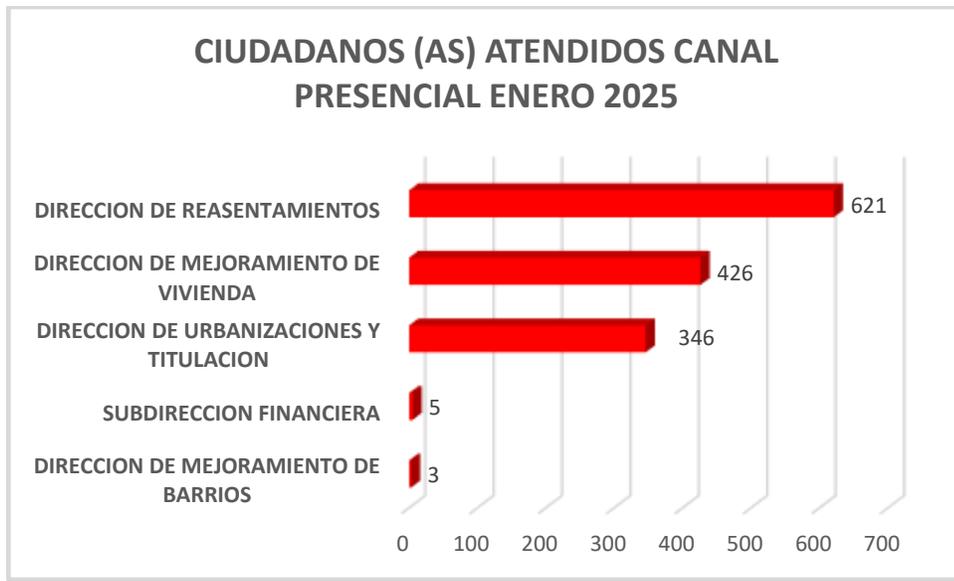
Adicionalmente se habilitaron las líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes jornada continua de 7:00 am a 4:30pm), y la línea 318 612 7251 con atención vía WhatsApp.

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 enero de 2025, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.401 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 67 ciudadanos(as).

La asistencia durante enero 2025, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: para la Dirección de Reasentamientos 44.32%, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 30.41%, para la Dirección de Urbanización y Titulación 24.70%, para la Subdirección Financiera 0.36% y la Dirección de Mejoramiento de Barrios 0.21%

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 621 (44,32%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante enero de 2025, de los cuales la gran mayoría, es decir el 93,56% (581) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCION DE REASENTAMIENTOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
ESTADO DEL PROCESO	581	93,56%
RELOCALIZACIÓN TRANSITORIA (PAGO)	20	3,22%
INGRESO AL PROGRAMA	14	2,25%
ENTREGA VIVIENDA	4	0,64%
RADICIACIÓN CONTRATO DE ARRIENDO	2	0,33%
TOTAL	621	100,00%

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de mejoramiento de Vivienda atendió a 426 ciudadanos(as), que representan el 30,41% del total que se acercaron a la CVP durante enero de 2025. En su mayoría se acercaron a solicitar información del plan Terrazas, con el 45,54% (194) de los ciudadanos(as).

DIRECCION MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
INFORMACIÓN SOBRE PLAN TERRAZAS	194	45,54%
INFORMACION GENERAL DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	118	27,70%
ACTOS DE RECONOCIMIENTO CURADURÍA PÚBLICA SOCIAL	114	26,76%
TOTAL	426	100,00%

c. Dirección de Urbanización y Titulación

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 346 ciudadanos(as), lo que representa el 24,70 % del total de asistentes a la Entidad durante enero de 2025. El 87,86% (304) se acercó para solicitar información general.

DIRECCION DE URBANIZACION Y TITULACION		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	304	87,86%
SOLICITAR LA ESCRITURACION POR PRIMERA VEZ	35	10,12%
INFORMACIÓN SOBRE CANCELACIÓN DE HIPOTECA Y CONDICIONES RESOLUTORIAS	7	2,02%
TOTAL	346	100,00%

d. Subdirección Financiera

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 5 ciudadanos(as), lo que representa el 0.36% del total de asistentes a la Entidad durante enero de 2025. Los asistentes para esta dependencia, el 80% (4) se acercó para expedición de paz y salvos.

SUBDIRECCION FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
EXPEDICION DE PAZ Y SALVOS	4	80%
INFORMACION ESTADO DE CUENTA	1	20%
TOTAL	5	100,00%

e. Dirección de Mejoramiento de Barrios

La Dirección de Mejoramiento de Barrios tuvo la asistencia de 3 ciudadanos que representa el 0,21% del total de la asistencia a la Entidad en el canal presencial, los ciudadanos(as) se acercaron a solicitar información general.

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.401 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante enero de 2025, el 12,34% (173) 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 56,07% (97) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	97	56,07%
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	39	22,54%
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	35	20,23%
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	1	0,58%
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0,58%
TOTAL	173	100,00%

De los 173 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante enero de 2025, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 56.07% (97) ciudadanos(as).

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 10 llamadas recibidas, todas fueron contestadas.



2.2. Consolidado de llamadas - Líneas celulares enero 2025

a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 264 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 115 llamadas a través de la línea 317 515 7729.

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación recibió 37 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 49 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 25 atenciones por este medio.

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para enero 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 926 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 31 documentos.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante enero 2025, en la Entidad se acercaron 1.401 ciudadanos(as) y se registraron 10 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 465 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 926 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 31 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 enero de la actual vigencia se obtuvo un total de 25 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
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés - DGC

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX: (60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



SC-CER356168



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.