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

Fecha: 3 de marzo 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 febrero de 2025.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 28 de febrero 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.

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

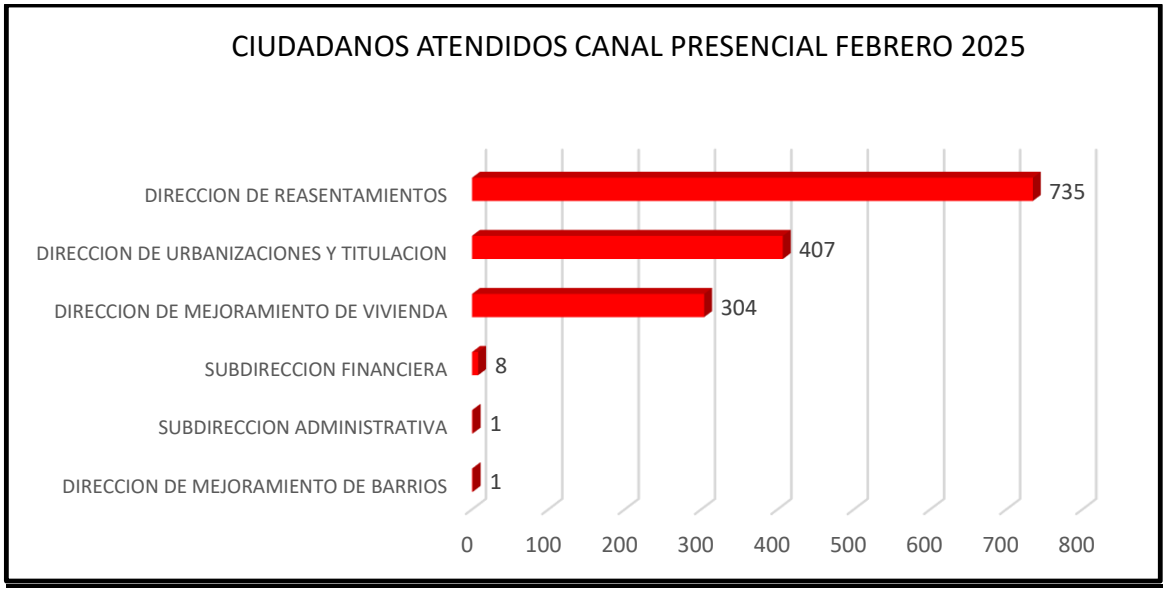
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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 ydenuncias, 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 líneaen 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



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.

En relación con febrero de 2025, se prestó la orientación y el direccionamiento pormedio del canal presencial a 1.456 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 72.8 ciudadanos(as).

La asistencia durante febrero 2025, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: para la Dirección de Reasentamientos 50.48%, para la Dirección de Urbanización y Titulación 27.95%, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 20.88%, para la Subdirección Financiera 0.55% y la Dirección de Mejoramiento de Barrios y Subdirección Administrativa cada una el 0,07% respectivamente.

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 735 (50.48%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante febrero de 2025, de los cuales la gran mayoría, es decir el 95.78% (704) se acercó para averiguar el estado del proceso.

DIRECCION DE REASENTAMIENTOS		
	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
ESTADO DEL PROCESO	704	95,78%
INGRESO AL PROGRAMA	11	1,50%
RELOCALIZACION TRANSITORIA (PAGO)	10	1,36%
ENTREGA VIVIENDA	5	0,68%
RADICIACION CONTRATO DE ARRIENDO	3	0,40%
DESEMBOLSO DE MEJORAS	1	0,14%
RESPUESTA RADICADO	1	0,14%
TOTAL GENERAL	735	100,00%

b. Dirección de Urbanización y Titulación

La Dirección de Urbanización y Titulación atendió a 407 ciudadanos(as), que representan el 27.95% del total que se acercaron a la CVP durante febrero de 2025. En su mayoría se acercaron a solicitar información general, con el 80.34% (327) de los ciudadanos(as).

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.

DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION		
	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION GENERAL	327	80,34%
SOLICITAR LA ESCRITURACION POR PRIMERA VEZ	76	18,68%
INFORMACION SOBRE CANCELACION DE HIPOTECA Y CONDICIONES RESOLUTORIAS	4	0,98%
TOTAL GENERAL	407	100,00%

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 304 ciudadanos(as), lo que representa el 20.88 % del total de asistentes a la Entidad durante febrero de 2025. El 40.79% (124) se acercó para solicitar información sobre el plan terrazas.

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
INFORMACION SOBRE PLAN TERRAZAS	124	40,79%
ACTOS DE RECONOCIMIENTO CURADURIA PUBLICA SOCIAL	103	33,88%
INFORMACION GENERAL DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	77	25,33%
TOTAL GENERAL	304	100,00%

d. Subdirección Financiera

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 8 ciudadanos(as), lo que representa el 0.55% del total de asistentes a la Entidad durante febrero de 2025. Los asistentes para esta dependencia, el 75% (6) se acercó para expedición de paz y salvos.

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.

SUBDIRECCION FINANCIERA		
	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
EXPEDICION DE PAZ Y SALVOS	6	75,00%
INFORMACION ESTADO DE CUENTA	1	12,50%
SOLICITUD DE INFORMACION GENERAL	1	12,50%
TOTAL GENERAL	8	100,00%

e. Subdirección Administrativa

La Subdirección Administrativa tuvo la asistencia de 1 ciudadano que representa el 0.07% del total de la asistencia a la Entidad en el canal presencial, el ciudadano se acercó a solicitar información general.

f. Dirección de Mejoramiento de Barrios

La Dirección de Mejoramiento de Barrios tuvo la asistencia de 1 ciudadano que representa el 0.07% del total de la asistencia a la Entidad en el canal presencial, el ciudadano se acercó a solicitar información general.

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.456 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante febrero de 2025, el 14.77% (215) 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

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.

participación del 56.28% (121) ciudadanos(as).

ATENCION PRIORITARIA		
	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	121	56,28%
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	49	22,79%
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	45	20,93%
TOTAL GENERAL	215	100,00%

De los 215 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante febrero de 2025, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 69.30% (149) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	149	69,30%
DISCAPACITADOS/AS (NO CERTIFICADO)	56	26,05%
MUJERES EMBARAZADAS	5	2,33%
MUJERES CON NIÑOS EN BRAZOS O MENORES DE 7 AÑOS	3	1,40%
DISCAPACITADOS/AS (CERTIFICADO)	2	0,92%
TOTAL GENERAL	215	100,00%

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

La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (601) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante febrero 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

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.

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 elhorario de 7:00 ama 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 febrero de 2025

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 25 llamadas recibidas, todas fueron contestadas.

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.

2.2. Consolidado de llamadas - Líneas celulares febrero 2025

a. Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 332 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 238 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 travésde 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 87 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 febrero de la actual vigencia un total de 29 atenciones por este medio.

3. CANAL ELECTRÓNICO

Para febrero 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 1.038 mensajes de correo electrónico.

Adicionalmente a través de la radicación en línea habilitada en el portal web de la Entidaden el enlace: https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php se recibieron33 documentos.

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.

4. CONCLUSIONES

Se puede concluir que, durante febrero 2025, en la Entidad se acercaron 1.456 ciudadanos(as) y se registraron 25 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 719 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 1.038 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co y 33 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 febrero de la actual vigencia se obtuvo un total de 29 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 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.