

**| INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – DIRECCIÓN
DE GESTIÓN CORPORATIVA –
PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO, MARZO DE 2026**

Fecha: 20 de abril 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 marzo de 2026.

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 marzo de 2026.

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 <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>

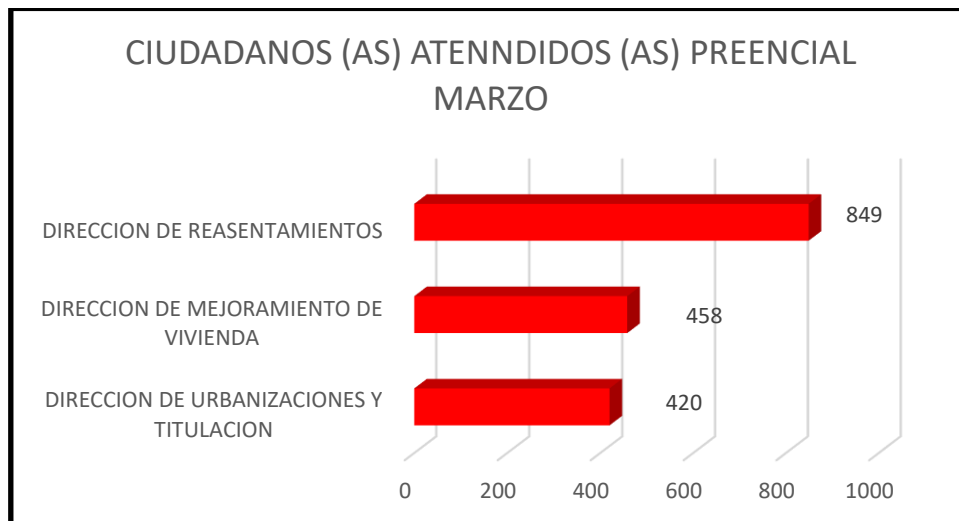
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251 con atención vía WhatsApp

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

1.CANAL PRESENCIAL

En relación con marzo de 2026, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1727 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 86 ciudadanos(as).

La asistencia durante marzo de 2026, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: para la Dirección de Reasentamientos 49.16%, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 26.52% y para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación 24.32%.



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 849 (49.16%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante marzo de 2026, de los cuales la gran mayoría, es decir el 96.82% (822) se acercaron para averiguar el estado del proceso.

	DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	
TEMA DE CONSULTA	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
ESTADO DEL PROCESO	822	96,82%
INGRESO AL PROGRAMA	11	1,29%
RADICIACION CONTRATO DE ARRIENDO	10	1,17%
ENTREGA VIVIENDA	2	0,24%
RESPUESTA RADICADO	2	0,24%
SOLICITUD DE CITA	2	0,24%
TOTAL	849	100,00%

b. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 458 ciudadanos(as), lo que representa el 26.52% del total de asistentes a la Entidad durante marzo de 2026. El 50.87% (233) se acercaron para solicitar actos de reconocimiento de curaduría pública social.

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TEMA DE CONSULTA	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
ACTOS DE RECONOCIMIENTO CURADURIA PUBLICA SOCIAL	233	50,87%
INFORMACION GENERAL DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	198	43,23%
INFORMACION SOBRE PLAN TERRAZAS	27	5,90%
TOTAL	458	100,00%

c. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 420 ciudadanos(as), lo que representa el 24.32 % del total de asistentes a la Entidad durante marzo de 2026. El 75.71% (318) se acercaron para solicitar información general.

DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION
--

TEMA DE CONSULTA	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION GENERAL	318	75,71%
INFORMACION SOBRE CANCELACION DE HIPOTECA Y CONDICIONES RESOLUTORIAS	91	21,67%
SOLICITAR LA ESCRITURACION POR PRIMERA VEZ	11	2,62%
TOTAL	420	100,00%

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1727 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante marzo de 2026, el 27.50% (475) ciudadanos(as) fueron atendidos(as) de manera prioritaria. Se considera como atención prioritaria a las personas adultas mayores, mujeres lactantes y embarazadas, 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 45.26% (215) ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
NOMBRE DE L PROGRAMA	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	215	45,26%
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	149	31,37%
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	111	23,37%
TOTAL	475	100,00%

De los 475 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante marzo de 2026, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 87.37% (415) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	415	87,37%
DISCAPACITADOS/AS (CERTIFICADO)	34	7,16%
DISCAPACITADOS/AS (NO CERTIFICADO)	15	3,16%
MUJERES EMBARAZADAS	7	1,47%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	2	0,42%

MUJERES CON NIÑOS EN BRAZOS O MENORES DE 7 AÑOS	2	0,42%
TOTAL	475	

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

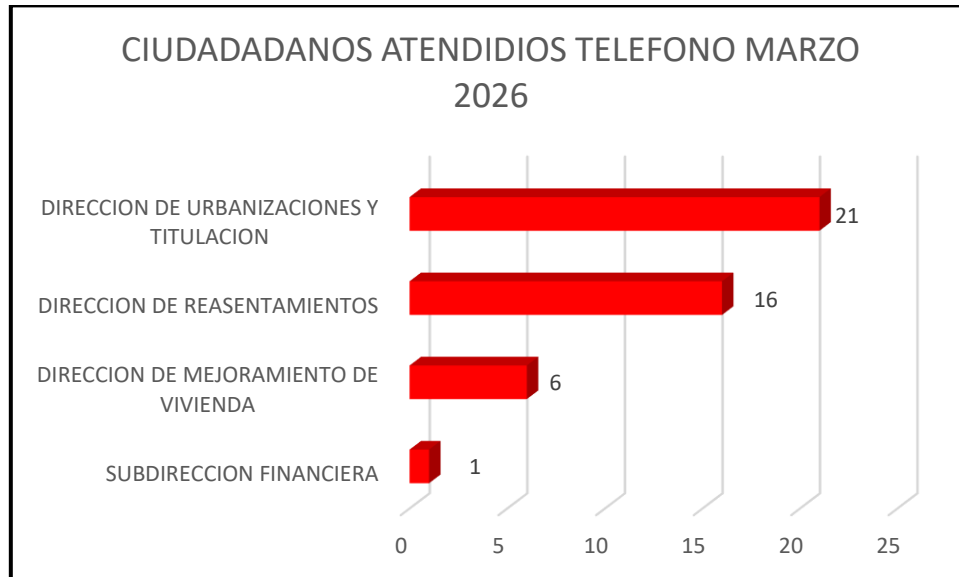
La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 162 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante marzo de 2026 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas 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 marzo de 2026

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que reportaron 44 llamadas por este medio en el mes de marzo de 2026, en la gráfica a continuación se detalla la distribución por áreas



2.2. Consolidado de Llamadas – Líneas celulares marzo de 2026

Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 350 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 60 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 16 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 14 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 marzo de la actual vigencia un total de 37 atenciones por este medio.

3.CANAL VIRTUAL - ELECTRÓNICO

Para marzo de 2026, 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 1038 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 6 documentos. Asimismo, a través del chatbot de la entidad se registraron 11 interacciones con la ciudadanía con el fin de solicitar información.

CONCLUSIONES

-Durante marzo de 2026, el canal presencial fue el más utilizado, con un total de 1.727 ciudadanos(as) atendidos y un promedio diario de 89 atenciones. Este resultado refleja la alta demanda del canal y evidencia que la atención presencial continúa siendo fundamental para la ciudadanía

-En marzo, el canal virtual–electrónico se posicionó como el segundo más utilizado, con un total de 1038 correos electrónicos recibidos. Esto evidencia una tendencia clara por parte de la ciudadanía hacia el uso de este canal para la gestión de solicitudes y consultas. Asimismo, se registró la recepción de 6 documentos a través de la radicación en línea y 11 interacciones con la ciudadanía a través del chat bot.

-El canal telefónico, celulares, recibió 697 interacciones, la Dirección de Reasentamientos es la más destacada con 350 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. 
Revisó: Adriana patricia Lamprea - Contratista Dirección de Gestión Corporativa 