

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

Fecha: 9 de febrero 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 enero 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 2 y el 31 de enero 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

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>

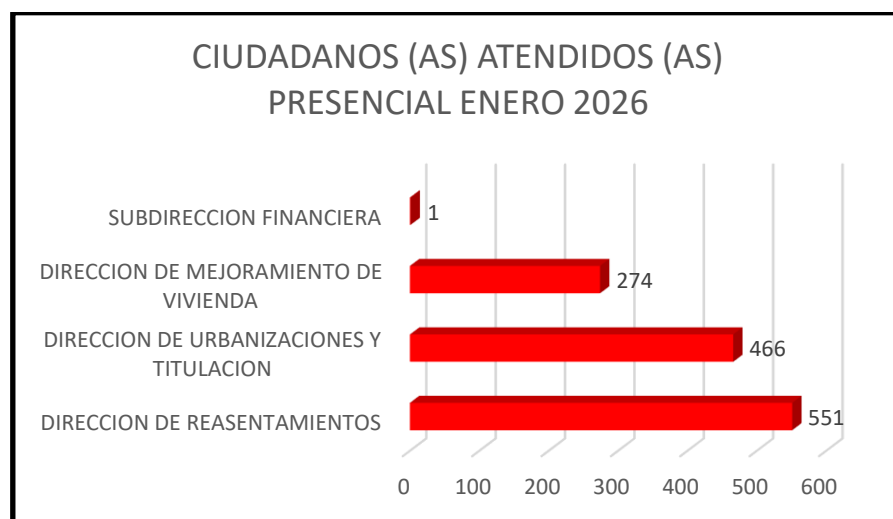
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	318 612 7251 con atención vía WhatsApp

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

1.CANAL PRESENCIAL

En relación con enero de 2026, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1292 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención de 68 ciudadanos(as).

La asistencia durante enero de 2026, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: para la Dirección de Reasentamientos 42.61%, para la Dirección de Urbanización y Titulación 36.07%, para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 21.21%, La Subdirección Financiera 0.08%.



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 551 (42.61%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante enero de 2026, de los cuales la gran mayoría, es decir el 96.55% (551) se acercaron para averiguar el estado del proceso.

DIRECCION DE REASENTAMIENTOS		
TEMA DE CONSULTA	CIUDADADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
ESTADO DEL PROCESO	532	96,55%
INGRESO AL PROGRAMA	10	1,81%
RADICIACION CONTRATO DE ARRIENDO	5	0,91%
ENTREGA VIVIENDA	2	0,37%
NEGOCIACION VIVIENDA USADA	1	0,18%
RELOCALIZACION TRANSITORIA (PAGO)	1	0,18%
TOTAL	551	100,00%

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 466 ciudadanos(as), lo que representa el 36.07% del total de asistentes a la Entidad durante enero de 2026. El 96.35% (466) se acercaron para solicitar información general.

DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION		
TEMA DE CONSULTA	CIUDADADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION GENERAL	449	96,35%
INFORMACION SOBRE CANCELACION DE HIPOTECA Y CONDICIONES RESOLUTORIAS	9	1,93%
SOLICITAR LA ESCRITURACION POR PRIMERA VEZ	8	1,72%
TOTAL	466	100,00%

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 274 ciudadanos(as), lo que representa el 21.21 % del total de asistentes a la Entidad durante enero de 2026. El 59.49% (274) se acercaron para solicitar información general.

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TEMA DE CONSULTA	CIUDADADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
INFORMACION GENERAL DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	163	59,49%
ACTOS DE RECONOCIMIENTO CURADURIA PUBLICA SOCIAL	93	33,94%
INFORMACION SOBRE PLAN TERRAZAS	18	6,57%
TOTAL	274	100,00%

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1292 ciudadanos(as) que se acercaron de manera presencial a la Entidad durante enero de 2026, el 20.82% (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 Urbanizaciones y Titulación la dependencia con mayor demanda, con una participación del 37.92%% (102) ciudadanos(as).

ATENCION PRIORITARIA		
NOMBRE DEL PROGRAMA	CIUDADADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	102	37,92%
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	96	35,69%
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	70	26,02%
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0,37%
TOTAL	269	100,00%

De los 269 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante enero de 2026, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la Entidad, con una participación del 82.90% (223) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
TIPO TURNO DETALLE	CIUDADADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	223	82,90%
DISCAPACITADOS/AS (NO CERTIFICADO)	18	6,69%
DISCAPACITADOS/AS (CERTIFICADO)	16	5,96%
MUJERES CON NIÑOS EN BRAZOS O MENORES DE 7 AÑOS	8	2,97%
MUJERES EMBARAZADAS	2	0,74%
PERSONAS DE TALLA BAJA	1	0,37%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	1	0,37%
TOTAL	269	100,00%

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

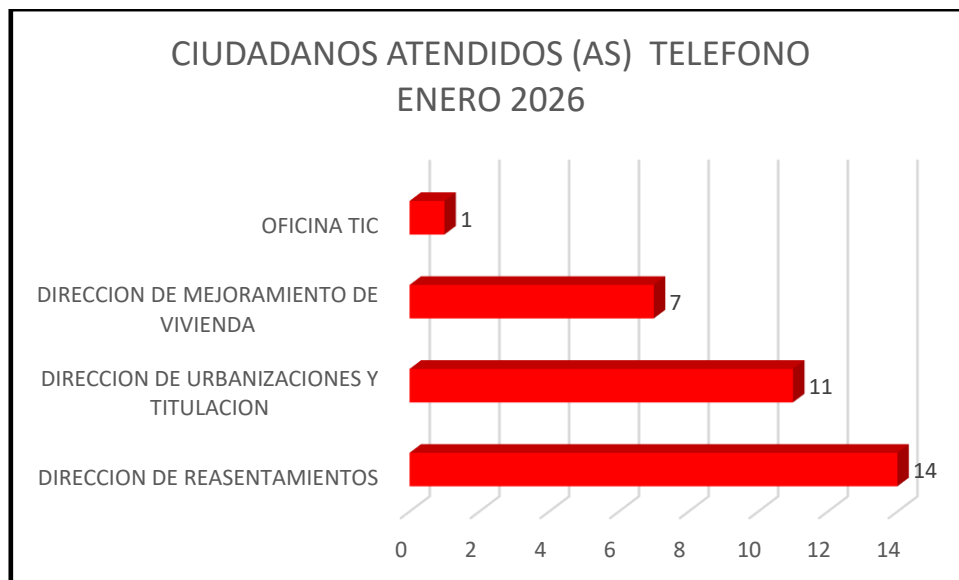
La atención por el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/3494550, extensiones 0, 160, 161, 163, 162 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante enero de 2026 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas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

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que reportaron 33 llamadas por este medio en el mes de enero de 2026, en la gráfica a continuación se detalla la distribución por áreas



2.2. Consolidado de llamadas – Líneas celulares enero de 2026

Dirección de Reasentamientos

La Dirección de Reasentamientos recibió 118 llamadas telefónicas a través de la línea 317 646 6282.

Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 39 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 24 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 18 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 54 atenciones por este medio.

3.CANAL VIRTUAL - ELECTRÓNICO

Para enero 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 659 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 12 documentos.

CONCLUSIONES

-El canal presencial durante enero de 2026 fue el canal más usado 1.292 ciudadanos(as) atendidos, lo que representa un promedio diario de 65 atenciones. Este comportamiento evidencia que, la atención presencial sigue siendo fundamental para la ciudadanía, especialmente para trámites que requieren acompañamiento.

-El canal virtual- electrónico en el mes de enero se constituyó como el segundo canal más usado, con 659 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 12 documentos mediante la radicación en línea.

-El canal telefónico, celulares, tuvo una participación con 439 llamadas, la Dirección de Reasentamientos es la más destacada con 118 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 