

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN  
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR  
SERVICIO AL CIUDADANO  
MES DE ENERO DE 2020**

Fecha: **05 de febrero del 2020**

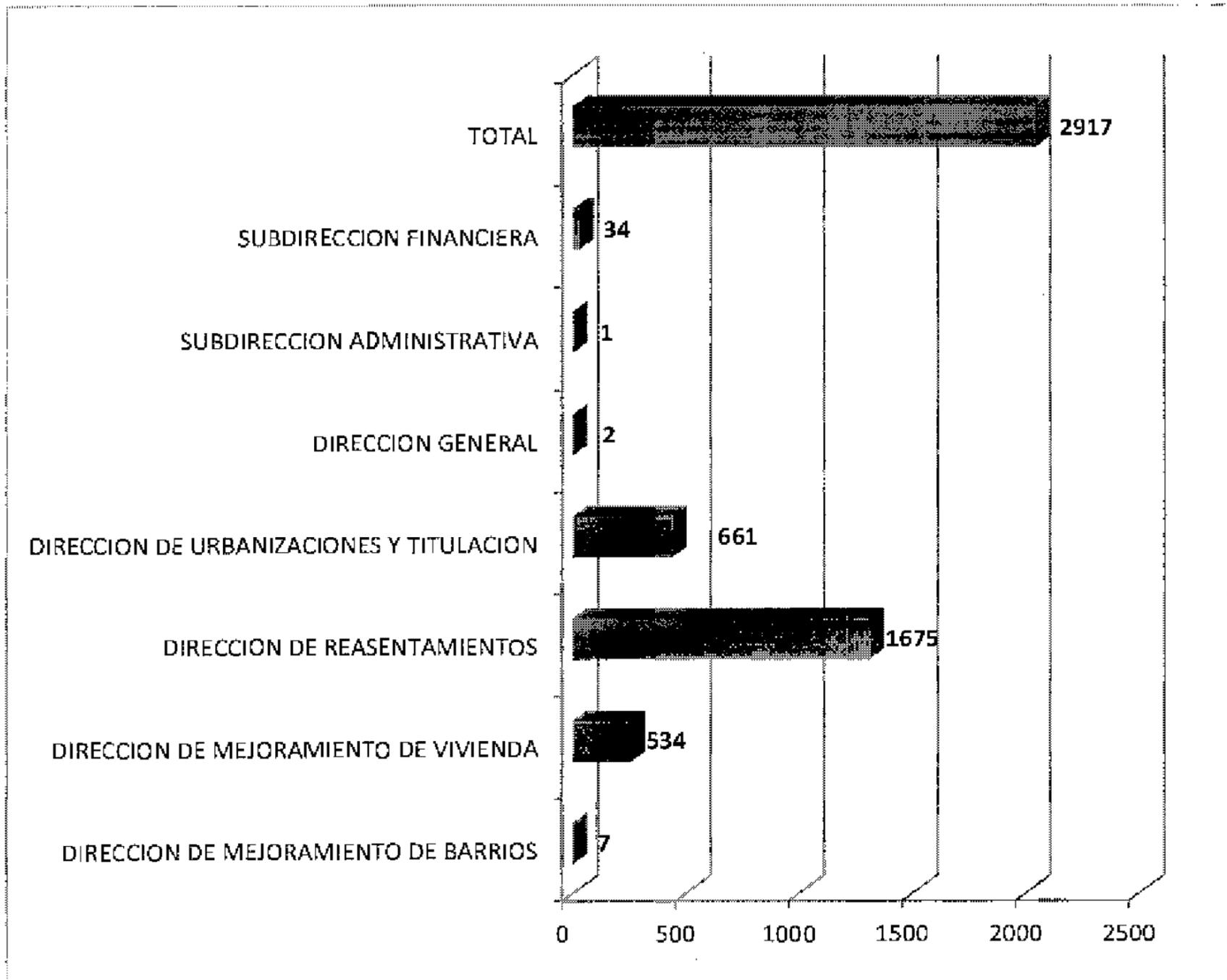
El proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brinda la entidad durante el mes de enero de 2020.

La información aquí plasmada para canal presencial fue obtenida de la herramienta SIMA, la cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos que ingresan a la Caja de la Vivienda Popular. En la herramienta se digitan los datos personales del solicitante 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 áreas de la entidad individualizar a cada ciudadano y así poder registrar su solicitud, actualizar sus datos o buscar el estado de su proceso.

En iguales condiciones se realiza 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 del tema que indique el ciudadano.

## 1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero, se prestó la orientación y el direccionamiento a 2.917 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 139 ciudadanos.

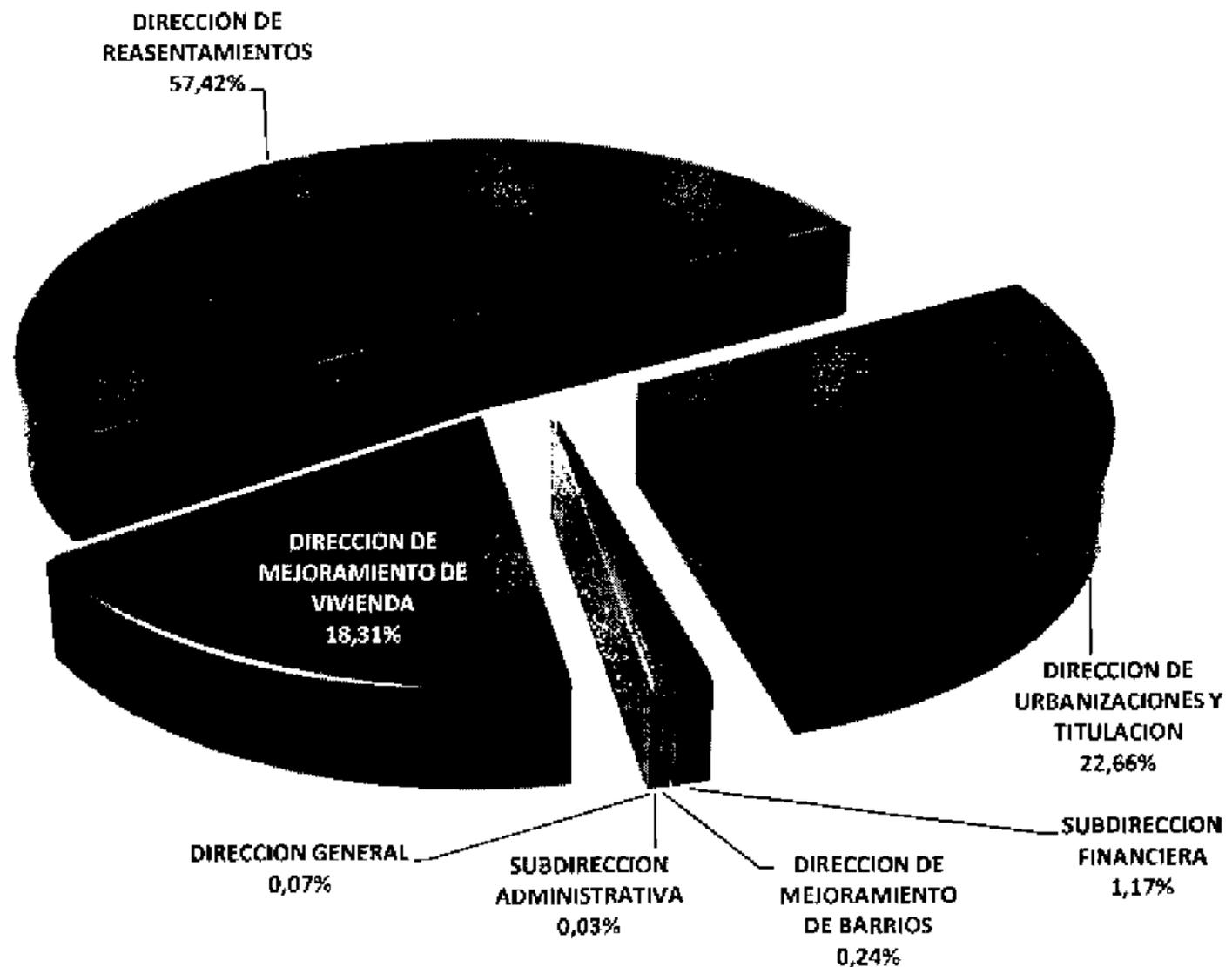


Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia  
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de enero a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 57,42% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 22,66% para la Dirección de Urbanización y Titulación y un 18,31% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 2.870 asistentes a la entidad.

*[Handwritten signature and initials]*

**PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS - ENERO 2020**



Porcentaje de ciudadanos atendidos por dependencia.  
Fuente: SIMA

**1.1. DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS**

**a. Dirección de Reasentamientos Humanos**

Esta área obtuvo una asistencia de 1.675 ciudadanos, lo que representa el 57,42% del total de asistentes a la entidad en enero de 2020. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 70,93% (1188) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

*Handwritten signature or initials*

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Estado del proceso	1188	70,93%
Radicación contrato de arriendo	230	13,73%
Ingreso al programa	63	3,76%
Relocalización transitoria (pago)	91	5,43%
Desembolso de mejoras	44	2,63%
Negociación vivienda usada	26	1,55%
Notificación de resolución	16	0,96%
Selección de vivienda	11	0,66%
Entrega de vivienda	4	0,24%
Respuesta radicada	1	0,06%
Información general sobre el proceso	1	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>1675</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 661 (22,66%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales la gran mayoría, es decir 625 (94,55%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	625	94,55%
Solicitar la escrituración por primera vez	32	4,84%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	4	0,61%
<b>TOTAL</b>	<b>661</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 534 ciudadanos, que representan el 18,31% del total que se acercaron a la CVP durante enero de 2020. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 85,02% (454) de los

ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 14,98% de los usuarios, se acercaron a la Entidad con el fin de solicitar asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción o actos de reconocimiento de edificaciones.

<b>DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA</b>		
<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	<b>CIUDADANOS ATENDIDOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Información general de mejoramiento de vivienda	454	85,02%
Asistencia técnica	80	14,98
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### **d. Dirección de Mejoramiento de Barrios**

En el mes de enero de 2020 se atendieron 7 ciudadanos que son principalmente representantes de Juntas de Acción Comunal que solicitaron información sobre el estado en que se encuentran los procesos para la Construcción de "Obras de intervención física a Escala Barrial" - Parques, andenes, calles, vías peatonales, plazoletas. Dichos ciudadanos se remitieron a la Dirección de Mejoramiento de Barrios para ampliación de información.

<b>DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS</b>		
<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	<b>CIUDADANOS ATENDIDOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Información general sobre el proceso	7	100,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### **e. Subdirección Financiera (Cartera)**

La Subdirección Financiera atendió a 34 ciudadanos que equivale al 1,17% de los ciudadanos atendidos en el mes de enero de 2020; de los cuales, 5 (14,71%), acudieron a suscribir acuerdos de pago, 2 (5,88%) se acercaron para expedición de paz y salvos, 9 (26,47%) se acercaron para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación, 11 (32,35%) a recibir información general del estado de cuenta y 7 (20,59%) solicitaron información general sobre el proceso.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	5	14,71%
Expedición de paz y salvos	2	5,88%
Impresión talonaria	9	26,47%
Información estado de cuenta	11	32,35%
Información general sobre el proceso	7	20,59%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

La Subdirección Administrativa atendió a 1 ciudadanos (0,03%) y de igual manera la Dirección General a 2 ciudadanos que equivale al (0,07%) del total de la población, todos indagando sobre información de carácter general.

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.917 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 11,24%, es decir 328, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 74,70% (245) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y mujeres lactantes, entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Dirección de reasentamientos	245	74,70%
Dirección de mejoramiento de vivienda	43	13,11%
Dirección de urbanizaciones y titulación	38	11,59%
Subdirección financiera	2	0,61%
<b>Total</b>	<b>328</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

De los 328 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de enero de 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 153 personas (46,65%).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto mayor	153	46,65%

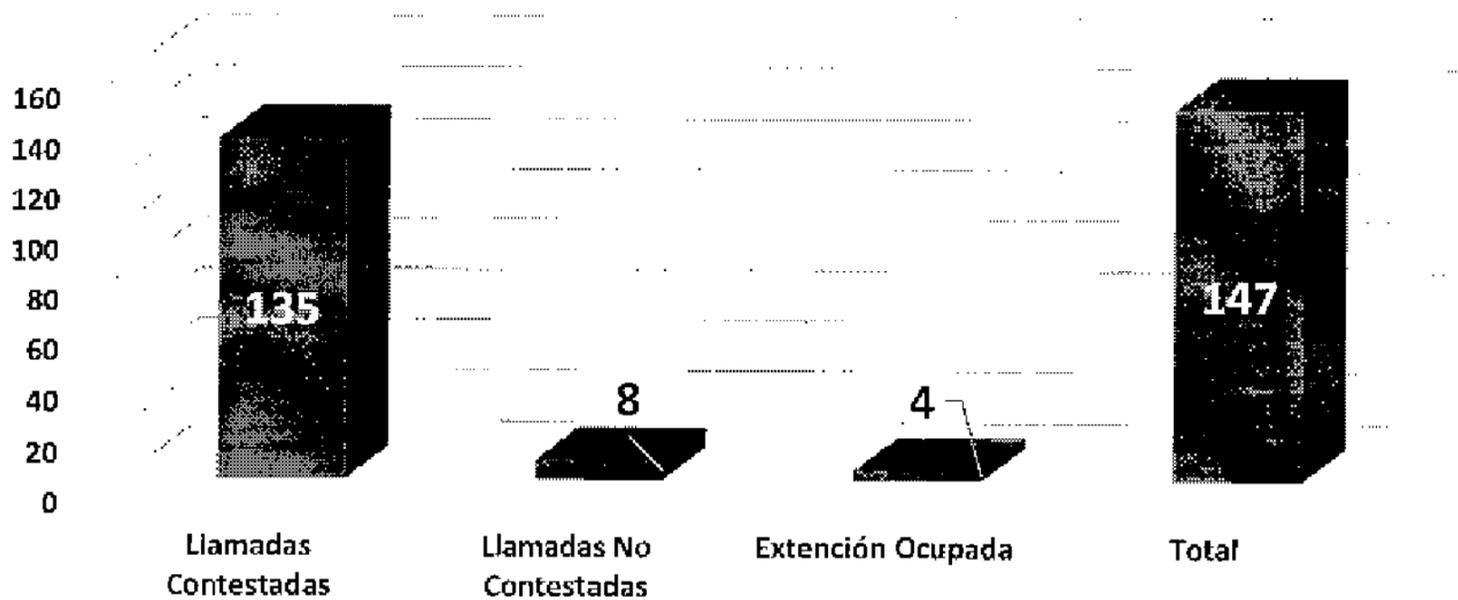
TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
f-04: Mujeres lactantes	80	24,39%
f-01: Discapacitados/as (no certificado)	24	7,32%
f-02: Discapacitados/as (certificado)	6	1,83%
f-03: Mujeres embarazadas	12	3,66%
f-08: Ninguna de las anteriores	53	16,16%
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>100,00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

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

En el Canal Telefónico, que es atendido en la línea (571)3494520, el cual es operado por el Servicio al Ciudadano en donde se recibe la llamada, esta se registra en el sistema de información SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP. De las 147 llamadas recibidas tan solo 8 no fueron contestadas y 4 tuvieron la extensión ocupada.

## RESULTADO DE LAS LLAMADAS ENTRANTES



Llamadas contestadas, no contestadas y ocupado - enero 2020  
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-Pt-01  
Versión: 2  
Vigente: 15/01/2020

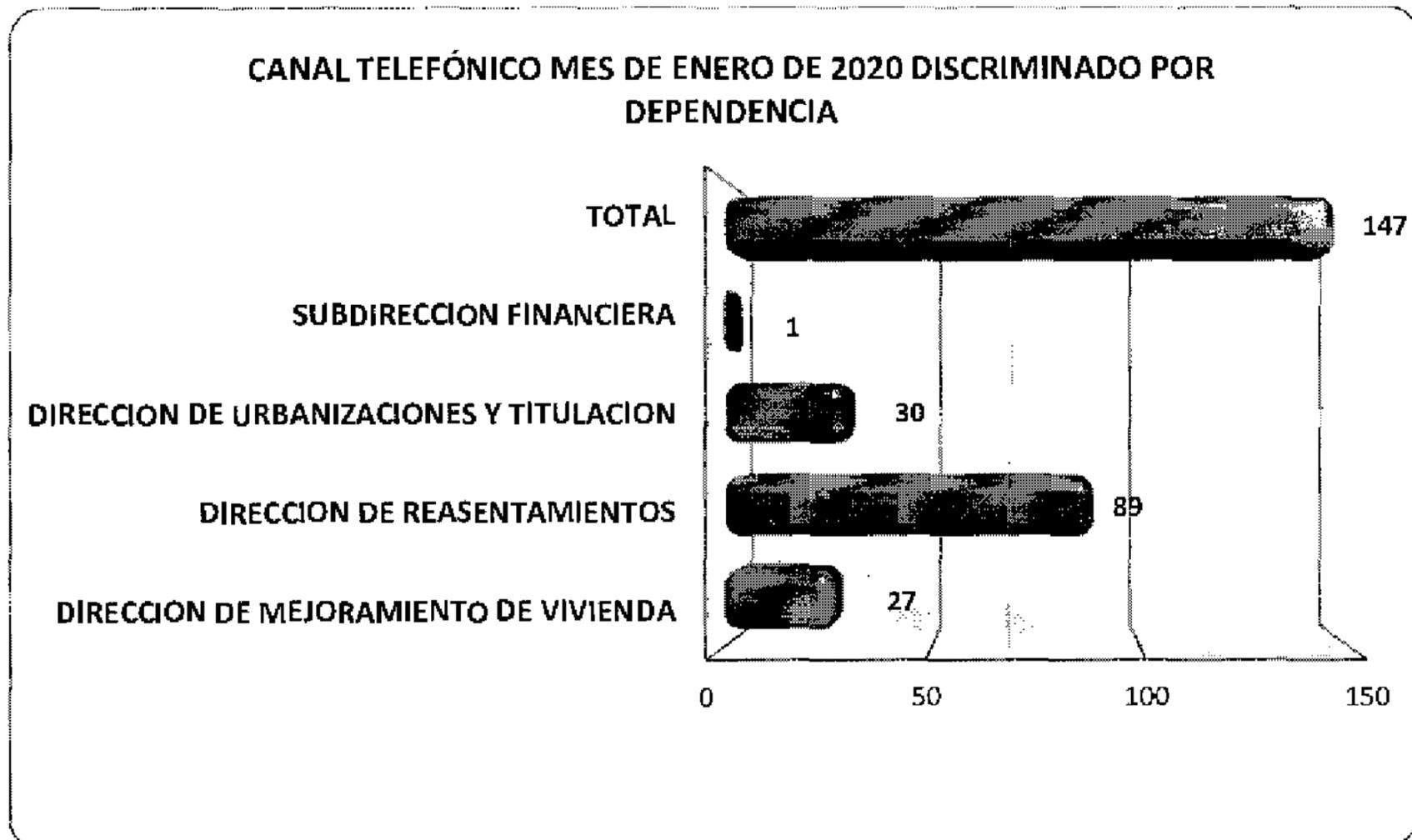
Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que de la totalidad de las 147 (100%) llamadas, 135 (90,60%) fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas, 8 (5,37%) no fueron contestadas y 4 (2,68%) tuvieron la extensión destino ocupada. De igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es la Dirección de Reasentamientos con 89 registros telefónicos, lo que representa un 60,54%.



Informe Conmutador del mes de enero de 2020 discriminado por dependencia.  
Fuente: SIMA

### 3. CONCLUSIONES

Para el mes de enero de 2020 a la entidad se acercaron 2.917 ciudadanos, de los cuales la gran mayoría lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso o para solicitar información general de los programas a los cuales se acercaron.

Se establece la importancia de implementar la Política de Gobierno Digital, que permita fomentar el acceso a la información de una manera más ágil; abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales y aplicativos para Smartphone, lo cual permitirá de alguna manera descongestionar el área de atención al ciudadano y la misma entidad; mejorando la calidad de vida de los ciudadanos/usuarios que acceden a la entidad.

*Handwritten signature*

Dar a conocer en detalle al usuario los diferentes canales de interacción, puntos de atención en terreno y en la CVP, evitando que los Ciudadanos más vulnerables tengan que desplazarse lejos de su vivienda.

Facilitar el acceso a la información sobre los trámites y servicios que presta la entidad de manera virtual, permitirá empoderar a los ciudadanos, esto incrementará el nivel de su satisfacción.



**EDGAR DAVID MOTTA REVOLLO**  
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Álvaro Dávila Remolina - Contratista (061 de 2020)

Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)  
Darryn Calderón Trujillo - Contratista (008 de 2020)  
Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado 222-05

Handwritten initials or mark