



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR SERVICIO AL CIUDADANO MES DE MAYO DE 2019

Fecha: (11 de junio del 2019)

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 mayo de 2019.

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.

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

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



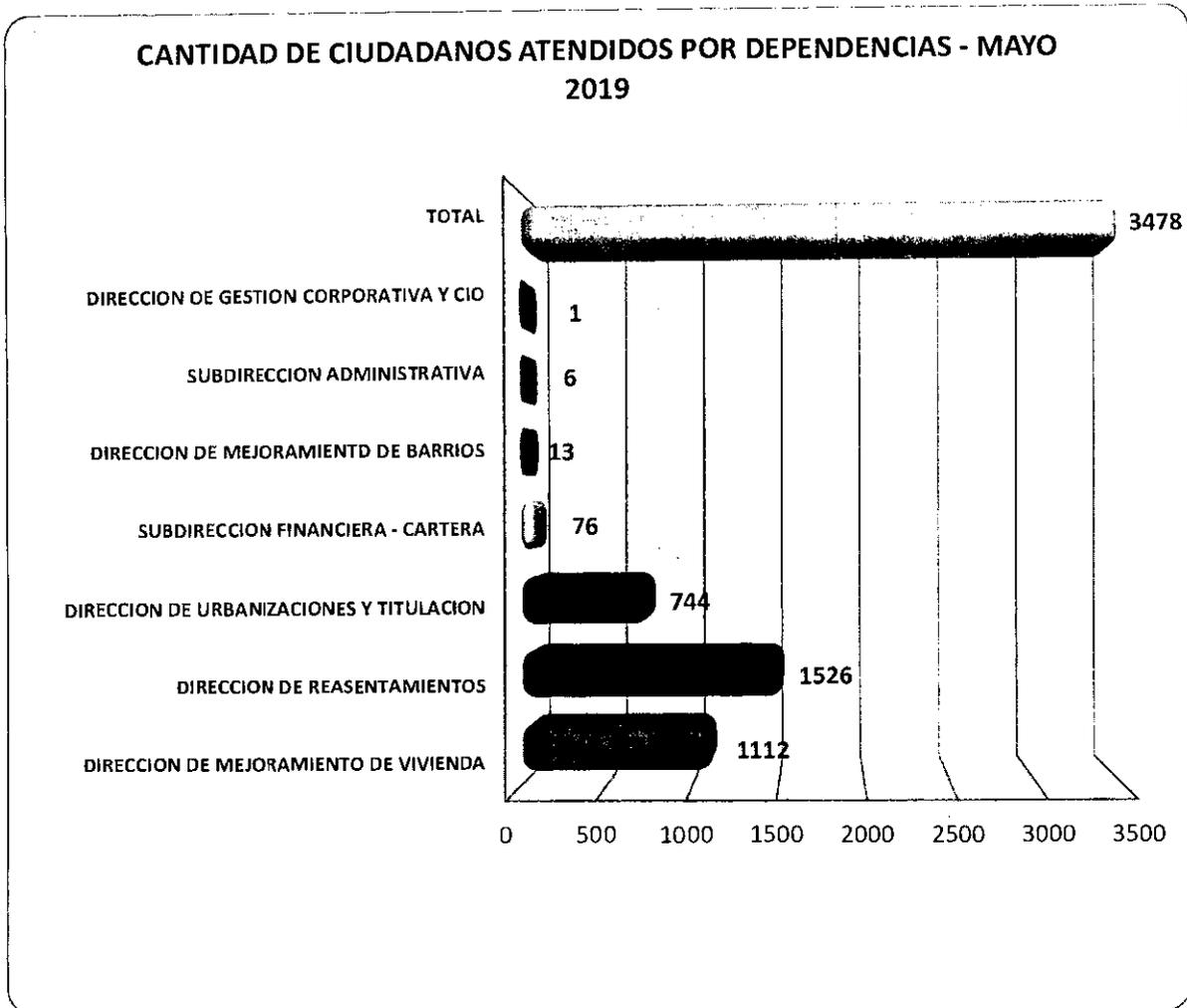
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3.478 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 158 ciudadanos.



Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de mayo a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 43,88% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 31,97% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y un 21,39% para la Dirección de Urbanización y Titulaciones; siendo estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 3.382 asistentes a la entidad.

Código: 208-SC-FI-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

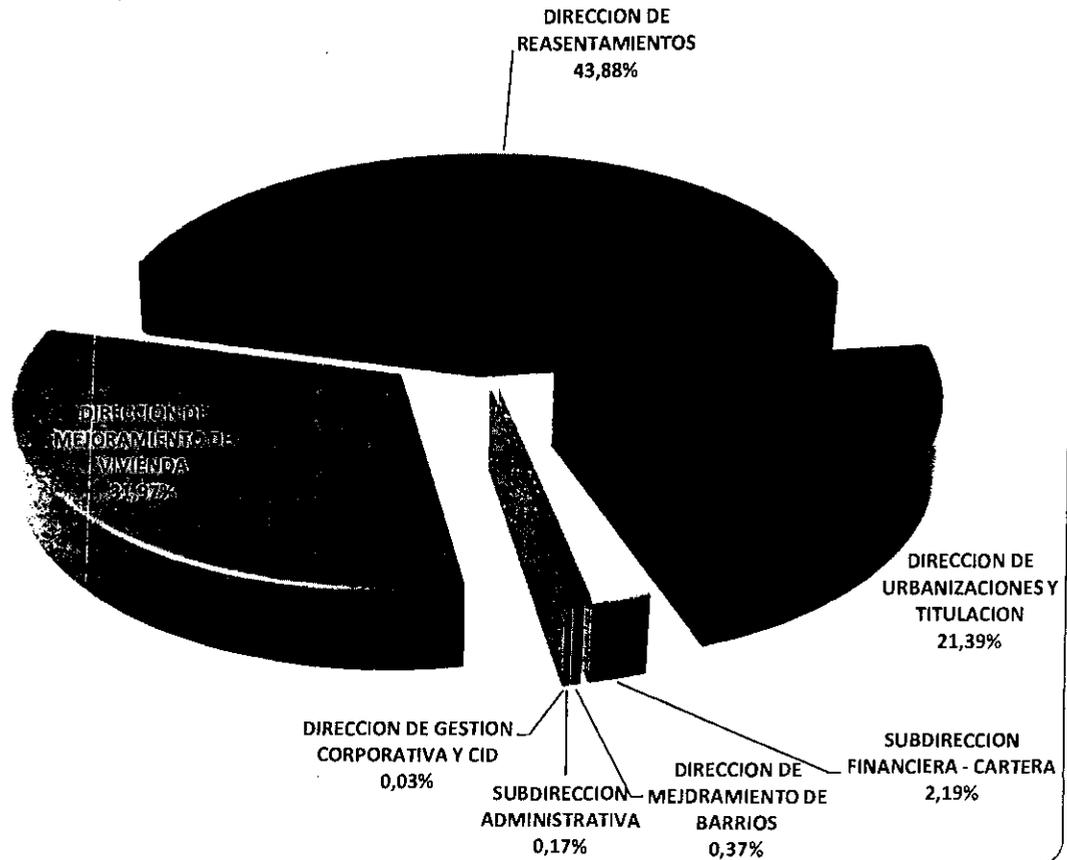


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

**PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS -
MAYO 2019**



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 1.526 ciudadanos, lo que representa el 43,88% del total de asistentes a la entidad en mayo de 2019. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 87,81% (1.340) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

✓



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
DESEMBOLSO DE MEJORAS	4	0,26%
ENTREGA VIVIENDA	5	0,33%
ESTADO DEL PROCESO	1340	87,81%
INGRESO AL PROGRAMA	61	4,00%
NEGOCIACIÓN VIVIENDA USADA	9	0,59%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	2	0,13%
RADICACIÓN CONTRATO DE ARRIENDO	77	5,05%
RELOCALIZACIÓN TRANSITORIA (PAGO)	7	0,46%
SELECCIÓN DE VIVIENDA	15	0,98%
CERTIFICADO DE VINCULACIÓN	3	0,20%
RESPUESTA RADICADO	2	0,13%
DESEMBOLSO A CONSTRUCTORA	1	0,07%
Total	1526	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 744 (21,39%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales 679 (91,26%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
INFORMACION GENERAL SOBRE EL PROCESO	679	91,26%
SOLICITAR LA ESCRITURACION POR PRIMERA VEZ	54	7,26%
RADICACION DE CANCELACION DE HIPOTECA Y CONDICIONES RESOLUTORIAS	11	1,48%
Total	744	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Código: 208-SC-FI-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal 110231, Bogotá D C
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajeviviendapopular.gov.co
soluciones@cajeviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 1.112 ciudadanos, que representan el 31,97% del total que se acercaron a la CVP durante mayo de 2019. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 77,16% (858) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 22,84% 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.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ASISTIDOS	PORCENTAJE
INFORMACION GENERAL DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	858	77,16%
ASISTENCIA TECNICA	254	22,84%
TOTAL	1112	31,97%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En el mes de mayo de 2019 se atendieron 13 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, plazuelas. Dichos ciudadanos se remitieron a la Dirección de Mejoramiento de Barrios para ampliación de información.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ASISTIDOS	PORCENTAJE
INFORMACION GENERAL SOBRE EL PROCESO	13	100,00%
TOTAL	13	100,00%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 76 ciudadanos que equivale al 2,19% de los ciudadanos atendidos en el mes de mayo de 2019; de los cuales, 24 (31,58%), acudieron a recibir Información general del estado de cartera, 18 (23,68%) solicitaron información general sobre el proceso, 18 (23,68%) se acercaron a suscribir acuerdos de pago, 8 (10,53%) se acercaron para expedición de paz y salvos y 8 (10,53%), para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación.

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105E84
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

22



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
INFORMACION ESTADO DE CUENTA	24	31,58%
ACUERDO DE PAGO	18	23,68%
INFORMACION GENERAL SOBRE EL PROCESO	18	23,68%
EXPEDICION DE PAZ Y SALVOS	8	10,53%
IMPRESION TALONARIO	8	10,53%
Total	76	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

f. Subdirección Administrativa

La Subdirección Administrativa atendió a 6 ciudadanos que equivale al 0,17% de los ciudadanos atendidos en el mes de mayo de 2019.

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
INFORMACION GENERAL	6	100,00%
Total	6	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

La Dirección de Gestión Corporativa y CID, atendió a 1 ciudadano que equivale al 0,03% del total de la población).

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 3478 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 3,82%, es decir 133, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 68,42% (91) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y discapacitados no certificados, entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEMANDANCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	91	68,42%

Código: 208-SC-FI-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	28	21,05%
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	12	9,02%
SUBDIRECCION FINANCIERA - CARTERA	2	1,50%
Total	133	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

De los 133 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de mayo de 2019, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 67 personas (50,38%).

TIPO DE PRIORIDAD		
Ciudadanos con Prioridad	Ciudadanos sin Prioridad	Porcentaje
Adulto Mayor	67	50,38%
Discapacitados/as (no certificado)	30	22,56%
Mujeres lactantes	17	12,78%
Ninguna de las anteriores	9	6,77%
Mujeres embarazadas	6	4,51%
Discapacitados/as (certificado)	4	3,01%
Total	133	100%

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.

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

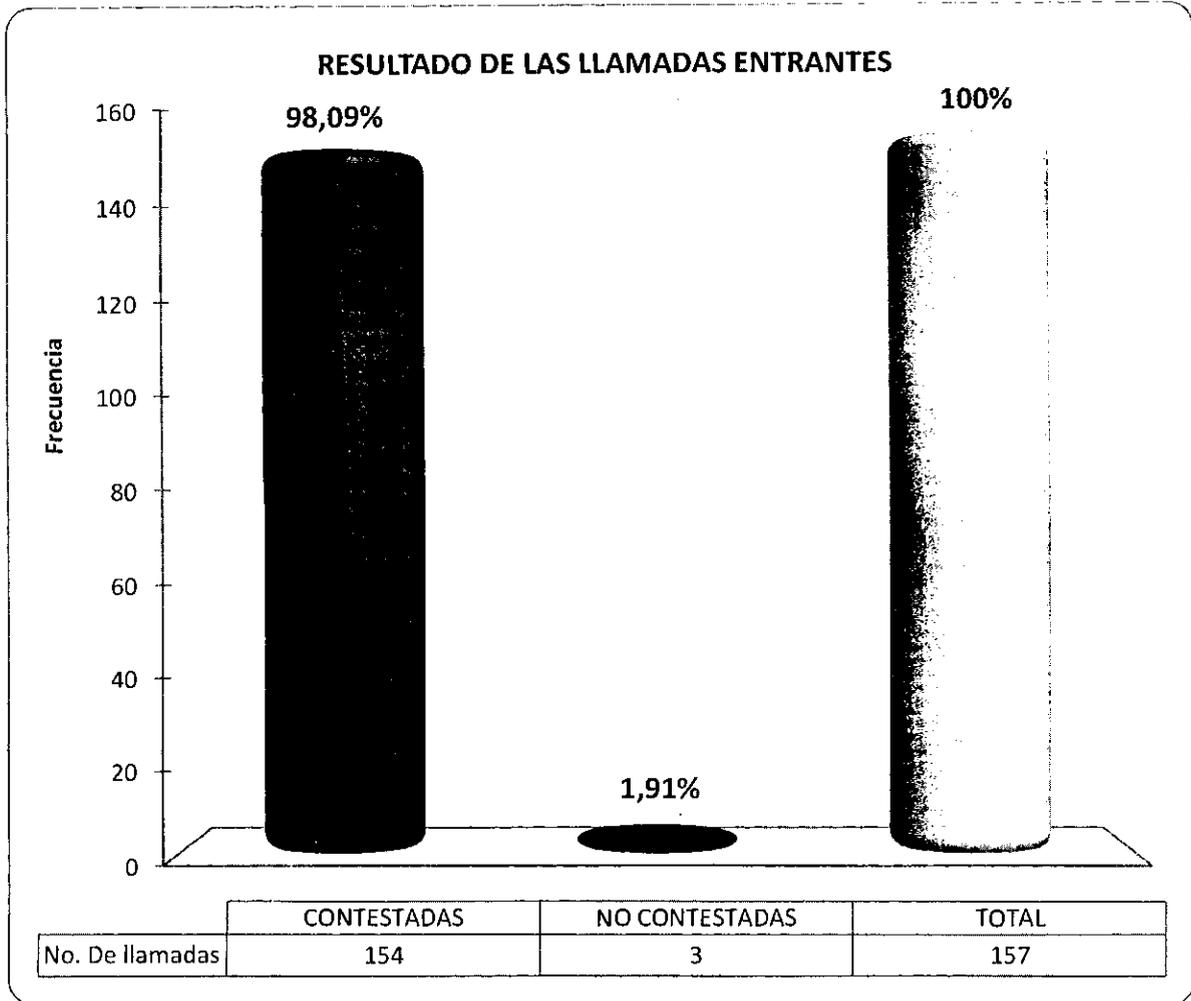
Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231. Bogotá D.C
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular



Llamadas contestadas, no contestadas y ocupado - Mayo 2019
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-FI-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

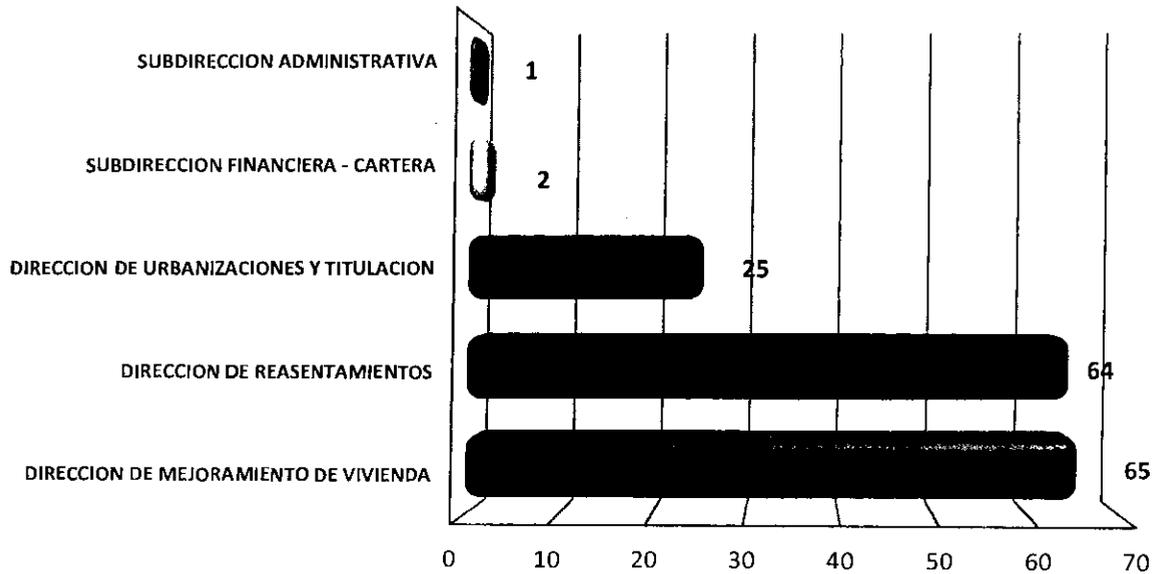


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

CANAL TELEFÓNICO MES DE MAYO DE 2019 DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA



Informe Conmutador del mes de Mayo 2019 discriminado por dependencia.
Fuente: SIMA

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que de la totalidad de las 157 (100%) llamadas, 154 fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas. De igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 65 registros telefónicos, lo que representa un 41,40%.

Código: 208-SC-FI-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

3. CONCLUSIONES

Para el mes de mayo de 2019 a la entidad se acercaron 3.478 ciudadanos, de los cuales alrededor del 90,87% (2.877) de ciudadanos/usuarios lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso o para solicitar información general de los programas a los cuales se acercaron. De manera consolidada, de enero a mayo de 2019, se han acercado a la entidad 16.669 (100%) ciudadanos/usuarios, de los cuales alrededor del 88,27% (14.714) de las visitas fueron para estos temas.

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.

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; haciéndolos participes en la construcción de una ¡BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS!


EDGAR DAVID MOTTA REVOLLO
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Oscar Ramirez Ramirez - Contratista (394 de 2019)

Revisó: Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado 222-05
Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)
Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231. Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**