



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

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

Fecha: (8 de agosto 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 julio 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.

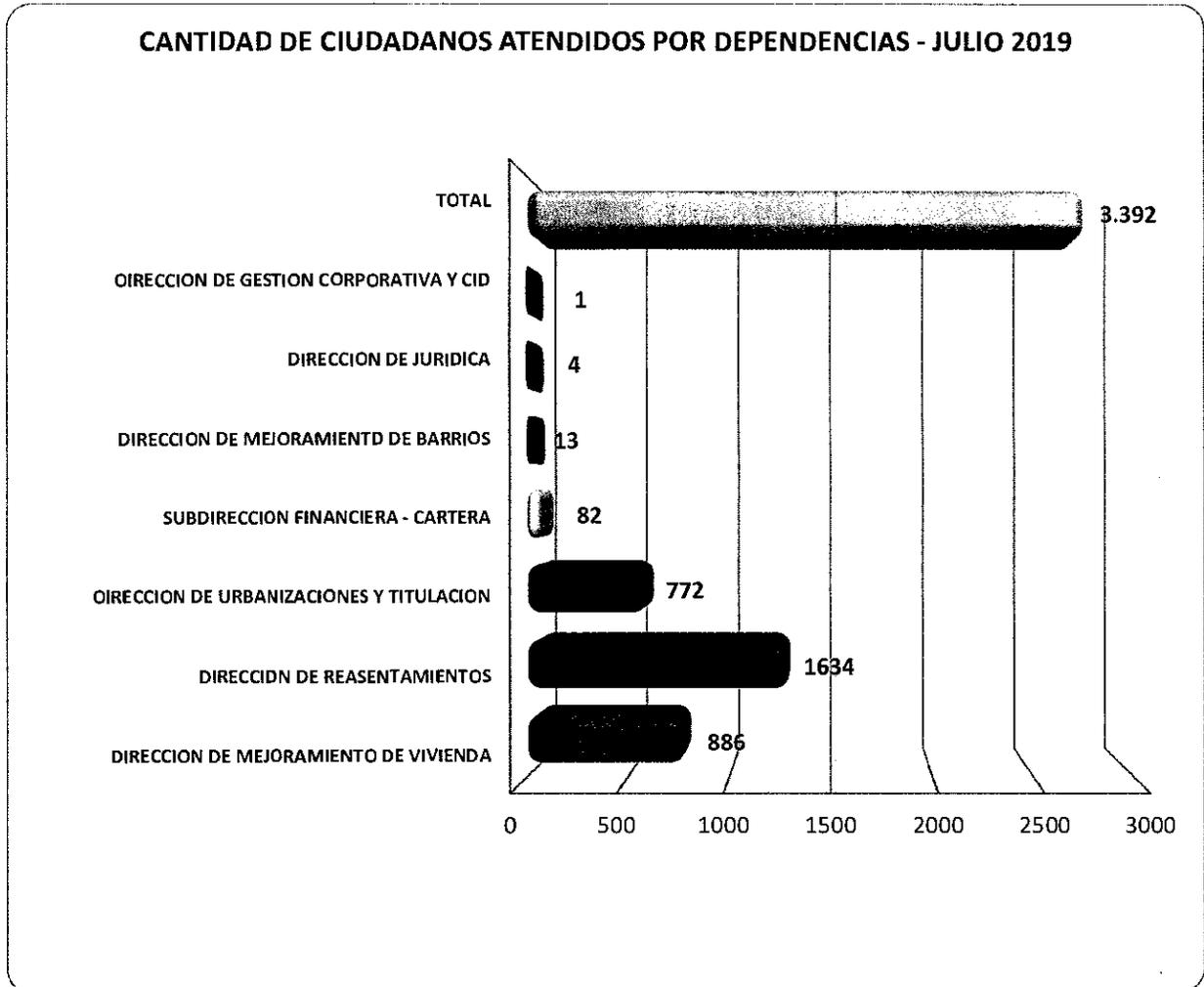
En iguales condiciones se realiza el registro para el canal telefónico a través de la herramienta SIMA al momento de recibir las llamadas por la línea del conmutador (0) o las extensiones 160, 161, 163, 164 y 165; las cuales son atendidas o trasladadas dependiendo del tema que indique el ciudadano.





1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3.392 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 154,18 ciudadanos.



Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia
Fuente: SIMA

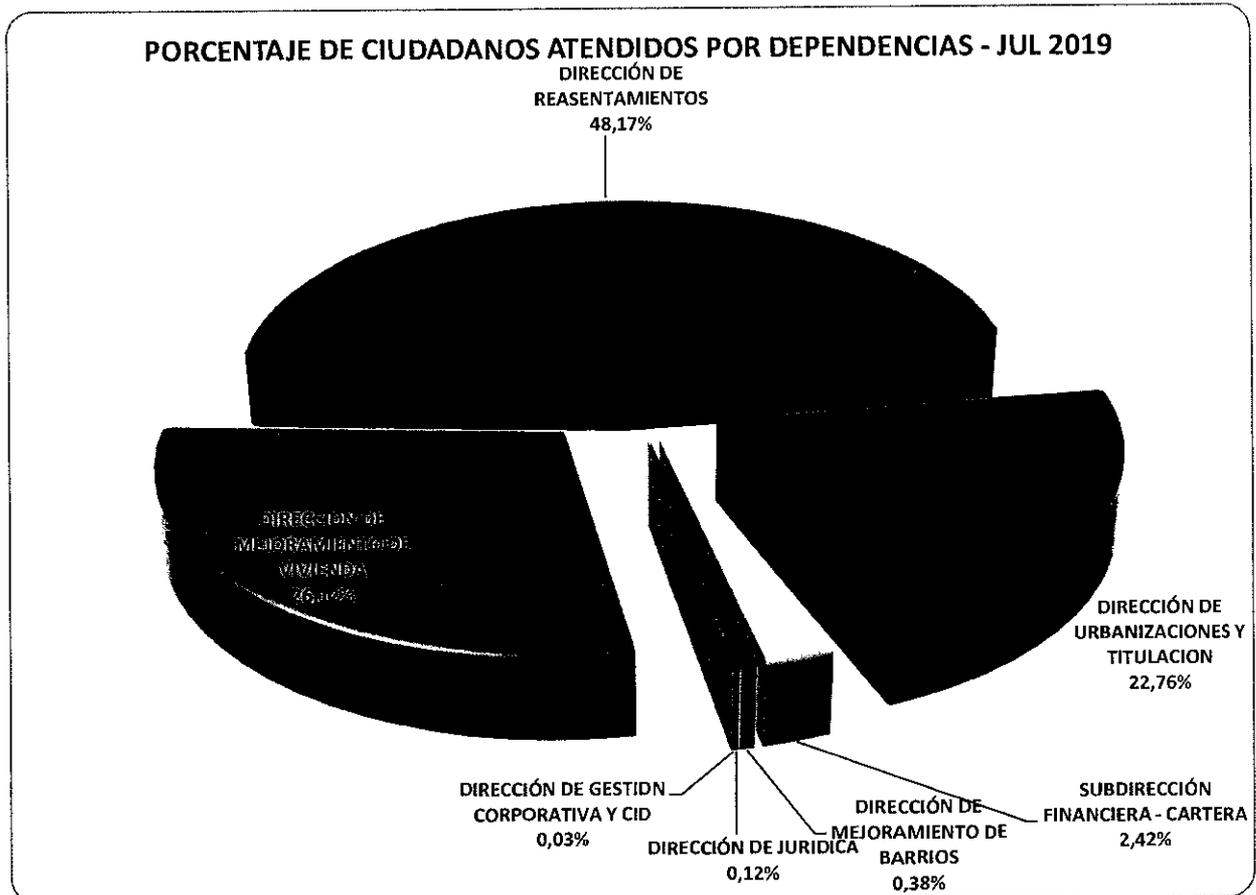
La asistencia durante el mes de julio a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 48,17% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 26,12% para la Dirección de Mejoramiento de





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

Vivienda y un 22,76% para la Dirección de Urbanización y Titulaciones; siendo estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 3.292 asistentes a la entidad.



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 1.634 ciudadanos, lo que representa el 48,17% del total de asistentes a la entidad en julio de 2019. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 91,19% (1.490) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Estado del proceso	1490	91,19%
Radicación contrato de arriendo	75	4,59%
Ingreso al programa	43	2,63%
Negociación vivienda usada	9	0,55%
Desembolso de mejoras	2	0,12%
Selección de vivienda	6	0,37%
Entrega de vivienda	4	0,24%
Relocalización transitoria (pago)	3	0,18%
Desembolso a constructora	1	0,06%
Certificación vinculación	1	0,06%
Total	1634	100,00%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 772 (22,76%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales 719 (93,13%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	719	93,13%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	13	1,68%
Solicitar la escrituración por primera vez	40	5,18%
Total	772	100,00%

Temas de consulta
Fuente: SIMA





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

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 886 ciudadanos, que representan el 26,12% del total que se acercaron a la CVP durante julio de 2019. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 78,67% (697) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 21,33% (189) 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 ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general de mejoramiento de vivienda	697	78,67%
Asistencia técnica	189	21,33%
Total	886	100,00%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En el mes de julio 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, plazoletas. Dichos ciudadanos se remitieron a la Dirección de Mejoramiento de Barrios para ampliación de información.

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	13	100,00%
Total	13	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

e. Subdirección Financiera (Cartera)

Página 5 de 9

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

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 11#231, Bogotá D.C.
PBX: 349452#
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

La Subdirección Financiera atendió a 82 ciudadanos que equivale al 2,42% de los ciudadanos atendidos en el mes de julio de 2019; de los cuales, 25 (30,49%), acudieron a recibir Información general del estado de cartera, 16 (19,51%) solicitaron información general sobre el proceso, 26 (31,71%) se acercaron a suscribir acuerdos de pago, 10 (12,20%) se acercaron para expedición de paz y salvos y 5 (6,10%), para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información estado de cuenta	25	30,49%
Información general sobre el proceso	16	19,51%
Acuerdo de pago	26	31,71%
Expedición de paz y salvos	10	12,20%
Impresión talonario	5	6,10%
Total	82	100,00%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

La Dirección Jurídica atendió a 4 ciudadanos que equivale al 0,12% del total de la población y la Dirección de Gestión Corporativa y CID, atendió a 1 ciudadanos que equivale al 0,03% del total de la población.

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 3.392 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 3,92%, es decir 133, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 77,44% (103) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y mujeres lactantes, entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Dirección de reasentamientos	103	77,44%
Dirección de mejoramiento de vivienda	20	15,04%
Dirección de urbanizaciones y titulación	10	7,52%
Total	133	100,00%

Página 6 de 9

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.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

Temas de consulta
Fuente: SIMA

De los 133 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de julio de 2019, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 77 personas (57,89%).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto Mayor	77	57,89%
Mujeres lactantes	20	15,04%
Discapacitados/as (no certificado)	21	15,79%
Mujeres embarazadas	6	4,51%
Discapacitados/as (certificado)	2	1,50%
Ninguna de las anteriores	7	5,26%
Total	133	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

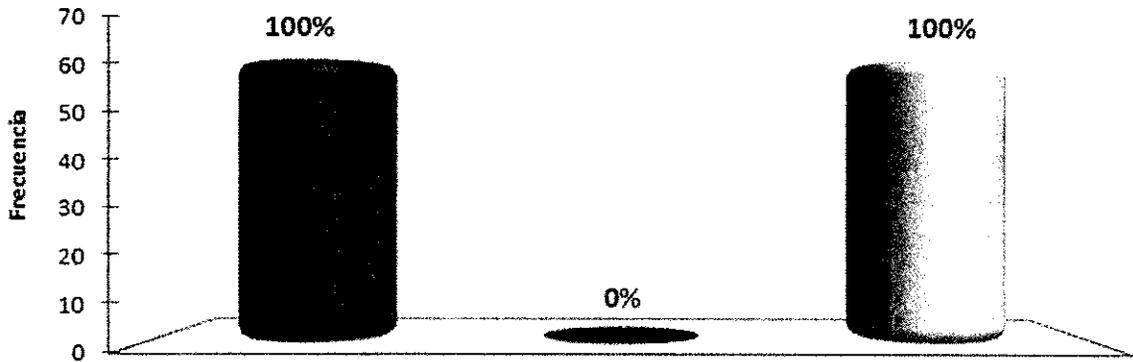
2. DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFONICO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

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.





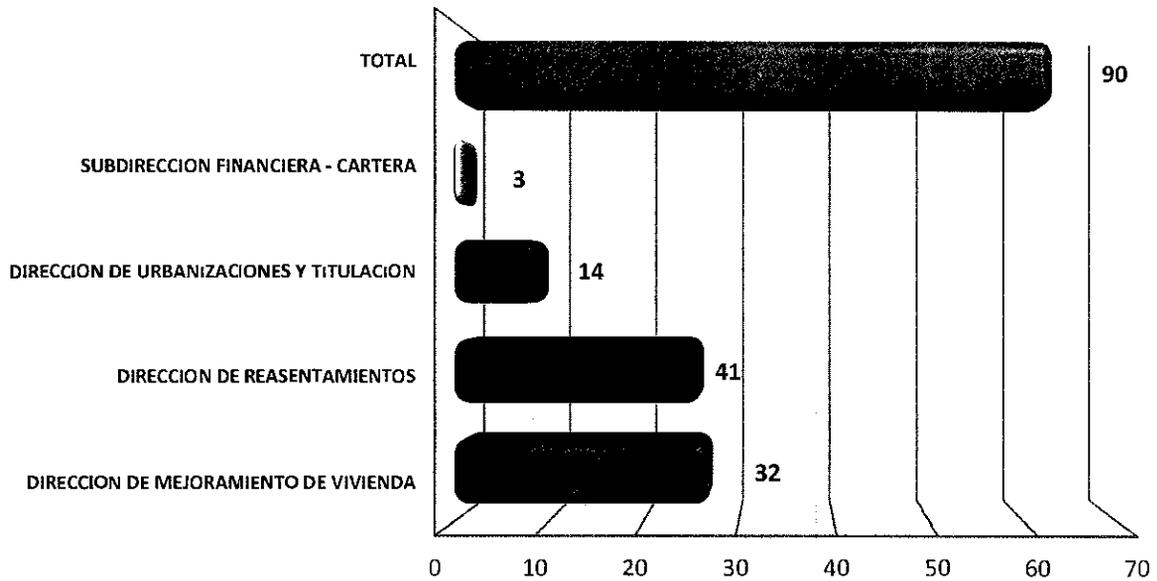
RESULTADO DE LAS LLAMADAS ENTRANTES



	CONTESTADAS	NO CONTESTADAS	TOTAL
No. De llamadas	90	0	90

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

CANAL TELEFÓNICO MES DE JULIO DE 2019 DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA





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

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

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que de la totalidad de las 90 (100%) llamadas, todas 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 reasentamientos con 41 registros telefónicos, lo que representa un 45,56%.

3. CONCLUSIONES

Para el mes de julio de 2019 a la entidad se acercaron 3.392 ciudadanos, de los cuales alrededor del 86,38% (2.930) 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 julio de 2019, se han acercado a la entidad 22.811 (100%) ciudadanos/usuarios.

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 Ramírez Ramírez - Contratista (394 de 2019) 
Revisó: Roberto Carlos Narvárez Cortés - Contratista (030 de 2019) 
Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019) 

Página 9 de 9

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: 3105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**